



# **Ontwikkeling van digitale vaardigheden en verkleining van ongelijkheden**

## ***Een verkenning van de digitale kloof van de tweede graad***

Périne Brotcorne  
Gérard Valenduc

JUNI 2008

STUDIE UITGEVOERD DOOR  
FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ  
VOOR DE PROGRAMMATORISCHE  
OVERHEIDSDIENST MAATSCHAPPELIJKE  
INTEGRATIE

.be

Studie uitgevoerd in opdracht van de Minister Christian Dupont voor de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, door het Onderzoekscentrum Arbeid en Technologie van de vzw Fondation Travail-Université (Namen).

© **POD Maatschappelijke Integratie, 2008 – SPP Intégration Sociale, 2008**

Reproduction autorisée, sauf dans un but commercial, moyennant citation complète du titre et des auteurs de la publication, ainsi que du commanditaire.

POD Maatschappelijke Integratie, cel “digitale kloof”  
Anspachlaan, 1 – B-1000 Brussel  
Contact : [helena.bex@mi-is.be](mailto:helena.bex@mi-is.be) ; [pascale.lafontaine@mi-is.be](mailto:pascale.lafontaine@mi-is.be)

FTU – Fondation Travail-Université ASBL  
Centre de recherche Travail & Technologies (<http://www.ftu-namur.org>)  
Rue de l’Arsenal, 5 – B-5000 Namur  
Tél. (0)81-725122, fax (0)81-725128  
Contact : [gvalenduc@ftu-namur.org](mailto:gvalenduc@ftu-namur.org)

# Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Inleiding</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Hoofdstuk I</b>  |           |
| <b>De digitale kloof in beeld: theoretische richtpunten en statistische bakens</b>            | <b>9</b>  |
| <b>Hoofdstuk II</b>   |           |
| <b>Van de openbare toegang tot het leerproces en de socialisering: de OCR's onder de loep</b> | <b>31</b> |
| <b>Hoofdstuk III</b>  |           |
| <b>Digitale ongelijkheden en opleiding na de sensibilisering</b>                              | <b>45</b> |
| <b>Hoofdstuk IV</b>   |           |
| <b>Aanbieders en gebruikers van onlinediensten: een op te bouwen dialoog</b>                  | <b>57</b> |
| <b>Hoofdstuk V</b>  |           |
| <b>Samenvatting en aanbevelingen</b>  | <b>73</b> |
| <b>Bibliografie</b>   | <b>81</b> |
| <b>Inhoudsopgave</b>  | <b>87</b> |





## Inleiding

Dit document is het eindverslag van een studie onder leiding van Fondation Travail-Université (FTU) op aanvraag van de POD Maatschappelijke Integratie in het kader van een nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof. Deze studie buigt zich over de uitdagingen van de *digitale kloof van de tweede graad*, d.w.z. de sociale ongelijkheden die kunnen voortvloeien uit het verschil in gebruik van de informatie- en communicatietechnologieën (ICT), en meer bepaald internet, eens die toegangsdrempel is overwonnen. Het is een studie op korte termijn om politici te helpen bij hun besluitvorming om de maatregelen van het tweede luik van het nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof te verfijnen.

### De doelstellingen

De studie gaat over de uitdaging van de digitale kloof van de tweede graad. De leidraad is het opbouwen van digitale vaardigheden. Via deze leidraad spitst ze zich toe op het belangrijkste onderwerp van het lastenboek van de POD Maatschappelijke Integratie: de verhouding tussen de vaardigheden van de gebruikers en het internetgebruik. In dit lastenboek krijgt het begrip ‘vaardigheden van de gebruikers’ een erg ruime definitie. Het dekt technische vaardigheden, het vermogen om informatie op te zoeken en kritisch te bekijken, de inschrijving in sociale netwerken, het gebruik van openbare onlinediensten, het bezoeken van openbare computerruimten, het gebruik van nieuwe internettools (blogs, wiki) maar ook bepaalde basisvaardigheden wat taalkennis en leesvermogen betreft.

### De methode

De studie is uitgevoerd op nationaal vlak volgens een beschrijvende, vergelijkende en prospectieve benadering. Het gaat niet om drie opeenvolgende fasen, maar om een analytisch kader waarbinnen de vergaarde waarnemingen en informatie kunnen worden geanalyseerd en geïnterpreteerd. De beschrijvende benadering omvat de definitie van de begrippen, de beschrijving van de context, de vermelding van de actoren en de identificatie van de sociale en politieke uitdagingen. De vergelijkende benadering betreft enerzijds de analyse van bestaande studies en anderzijds de confrontatie van de informatie die is verzameld bij de mensen op het terrein. Met de prospectieve benadering wil men een kijk schetsen op de toekomstige trends en aanbevelingen formuleren. De eerste vier hoofdstukken van het rapport zijn volgens deze opbouw gestructureerd: beschrijven, vergelijken en in perspectief plaatsen.

De werkmethode hecht veel belang aan de betrokkenheid van de actoren die werken aan de opbouw van de digitale vaardigheden en de beperking van de digitale ongelijkheden. De terreinactoren werden nauw bij dit proces betrokken tijdens drie thematische workshops. Deze workshops werden zorgvuldig voorbereid en benut door het onderzoeksteam. Gedurende de workshops hebben we de terreinervaringen van de deelnemers en analyses van de onderzoekers met elkaar geconfronteerd. De behandelde onderwerpen zijn:

- *WS1: De opleiding na de eerste toegangsdrempels en leerhindernissen.* Hoe kan men de ICT-opleiding organiseren eens de digitale alfabetisering een feit is? Welke opleidingsprogramma's moeten we versterken of ontwikkelen om de digitale kloof van de tweede graad te voorkomen of te verkleinen?
- *WS2: De openbare computerruimten als leerplekken?* In welke mate zijn de OCR's niet alleen plaatsen met toegang tot ICT en onlinediensten, maar ook plaatsen waar mensen iets aanleren en contacten leggen? Indien deze hypothese wordt bevestigd, hoe kunnen we dan de ontwikkeling van deze OCR's opvatten?
- *WS3: Online diensten en vaardigheden van de gebruikers.* Hoe evolueren de verworven vaardigheden om onlinediensten te gebruiken? Hoe kunnen bepaalde kenmerken van de onlinediensten zoals design, zichtbaarheid, nut en toegankelijkheid de digitale kennisverwerving en/of – ontwikkeling ten goede komen?

De eerste twee workshops waren opgedeeld in een Franstalige groep in Namen en een Nederlandstalige groep in Brussel. Tweetaligheid was hier dan ook geen vereiste. De derde workshop vond plaats in Brussel, met simultaanvertaling. Het ontwerp van de workshops en de samenstelling van de panels met deelnemers was het resultaat van overleg met het begeleidingcomité.

Dankzij deze studie zijn we erin geslaagd te anticiperen op een aantal trends met betrekking tot de inclusie en de uitsluiting van internetgebruik op nationaal vlak. We onderstrepen wel de eventuele verschillen tussen Gewesten en Gemeenschappen. We namen een kritische afstand tegenover bestaande initiatieven, leerden uit de vergelijkende benadering en sloegen erin een aantal uitdagingen i.v.m. de ontwikkeling van het ICT-gebruik op een rijtje te zetten. We identificeren de knelpunten en schetsen de verwachte ontwikkelingen om het toekomstige beleid aan te passen. We formuleren ook voorstellen voor actielijnen in het beleid. Dit eindverslag is wetenschappelijk ge vulgariseerd en heeft tot doel de besluitvormers te helpen bij hun toekomstige beslissingen. Het is bestemd voor alle actoren die bekommerd zijn om de ontwikkeling van de digitale kloof en de uitdagingen van de sociale inclusie.

### **Het onderzoeksteam**

Deze studie is het werk van de Fondation Travail Université (FTU) in Namen. Het is van de hand van Périne Brotcorne, onderzoekster, en Gérard Valenduc, mededirecteur van het onderzoekscentrum Travail & Technologies van de FTU, gastdocent aan de UCL en aan de Rechtsfaculteit in Namen (FUNDP). Véronique Laurent, onderzoekster, heeft de workshops helpen organiseren. Het team van de FTU heeft kunnen rekenen op de actieve en vruchtbare samenwerking van Luc Mertens, voorzitter van Linc vzw en coördinator van het *Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid*. Hij heeft de Nederlandstalige workshops geleid en heeft meegewerkt aan de voorbereiding van deze workshops. De auteurs danken eveneens Pascale Lafontaine en Helena Bex, van de cel “Digitale kloof” van de POD Maatschappelijke Integratie, evenals alle Franstalige en Nederlandstalige deelnemers aan de werkgroepen. Wij bedanken ook de 80 Franstalige en Nederlandstalige deelnemers die hun bijdrage aan het succes van de vijf workshops geleverd hebben.







# De digitale kloof in beeld: theoretische richtpunten en statistische bakens

Welke definitie moet men geven aan de digitale kloof en hoe digitale competenties afbakenen? Dit hoofdstuk geeft in eerste instantie een beschrijving van de verschillende dimensies van de kloof, de competenties en het digitale inclusie beleid. Vervolgens wordt er een vergelijkend perspectief voorgelegd: hoe is het concept van de digitale kloof geëvolueerd in de wetenschappelijke literatuur? Wat kan men van vergelijkende statistiek waarnemen? Ten slotte snijdt een derde deel een prospectieve dimensie aan, door een temporele dimensie in de discussie en de analyse in te voeren.

## 1. Definitie van de digitale kloof en digitale vaardigheden

### 1.1 Wat is de digitale kloof?

Het begrip “digitale kloof” verscheen voor het eerst in de jaren negentig, met de snelle opkomst van de informatie- en communicatie technologieën (ICT) in alle sectoren van de maatschappij<sup>1</sup>. De digitale kloof is de kloof tussen degenen met toegang tot digitale informatie (de inforijken) en de groep zonder toegang tot de inhoud en de diensten die deze technologieën kunnen bieden (de infoarmen). Vanuit een meer wetenschappelijk perspectief gaat men er echter van uit dat het begrip “digitale kloof” minder gepolariseerd is, omdat het eigenlijk meerdere aspecten dekt die met elkaar in verband staan.

- De digitale kloof is *materieel*: in deze eerste betekenis verwijst ze naar een tekort aan middelen, uitrusting en toegang. Dit eerste niveau wordt in wetenschappelijke kringen ook beschreven als de *digitale kloof van de eerste graad*.

---

<sup>1</sup> De uitdrukking *digital divide* werd voor de eerste keer in 1995 door A. Long-Scott gebruikt, in “Access Denied”, *Outlook*, vol 8, n°1: [www.maynardije.org](http://www.maynardije.org)

- De digitale kloof is *intellectueel en sociaal*: in de tweede betekenis verwijst ze naar een sociocognitief tekort of het ontberen van fundamentele kennis en vaardigheden om gebruik te maken van zowel ICT zelf als de toepassing van de inhoud ervan, evenals een gebrek aan sociale middelen die het mogelijk maken dat gebruik te ontwikkelen en een sociaal valoriserende positie te bereiken in de sociale context. Het eerste aspect is de ‘conditio sine qua non’ om zich de technologie eigen te kunnen maken, het tweede heeft te maken met het autonome en efficiënte gebruik van de ICT. Beide aspecten samen vormen de *digitale kloof van de tweede graad*. Dit begrip verwijst naar een nieuwe kloof die ontstaat binnen de kloof, eens de toegangshindernis is overwonnen, op het niveau van de *gebruikswijzen of modi* van de gebruikers van niet alleen deze technologie, maar ook van de diensten en inlichtingen die online beschikbaar zijn.

Om de digitale kloof te overbruggen en een volwaardige e-inclusie in de informatiemaatschappij te bewerkstelligen, moeten al deze dimensies met elkaar worden verbonden.

**Een duidelijk onderscheid moet gemaakt worden tussen enerzijds de verschillen en anderzijds de ongelijkheden inzake toegang en gebruik van ICT.**

Het is belangrijk een duidelijk onderscheid te maken tussen enerzijds de verschillen en anderzijds de ongelijkheden op het gebied van toegang en gebruik van ICT. Zoals Valenduc en Vendramin (2004) opmerken, betekent het observeren van verschillen met betrekking tot deze aspecten tussen subgroepen van de bevolking niet *de facto* dat deze ongelijk zijn. Een aantal verwijst naar eenvoudige verschillen. Het feit dat sommige mensen internet bijvoorbeeld weinig of niet kunnen gebruiken, zoals een aantal onderzoeken hebben uitgewezen (Selwyn, 2006), betekent dat het hier gaat om een bewuste keuze en niet zozeer om sociale discriminatie of uitsluiting. Met andere woorden: om te kunnen spreken over effectieve uitsluiting moeten deze verschillen segregatieverschijnselen veroorzaken. Alleen het aantal aansluitingen en gebruikers tellen leert ons maar bitter weinig over de manier waarop deze instrumenten tot ongelijkheden leiden. Vanuit dit standpunt bekeken zijn de verschillen in gebruik op zich dus minder belangrijk dan de vraag of ze tot discriminatie kunnen leiden. Discriminatie als gevolg van het niet-gebruik en het gebrek aan toegang kan op verschillende gebieden ontstaan (algemeen: het werk en de professionele ontwikkeling, consumptie, communicatie, burgerschap). Talrijke auteurs (Castells 2002, De Haan & Steyaert 2001) hebben onderstreept dat deze discriminerende effecten essentieel zijn om de gevolgen van de digitale kloof te begrijpen. De kern van het probleem is dus de invloed van het gebruik van ICT op de verschillende gebieden van het maatschappelijke leven.

## 1.2 De ICT globaal genomen, internet in het bijzonder

De digitale kloof heeft niet enkel te maken met de toegang tot internet en het gebruik hiervan, maar ook met alle informatie- en communicatietechnologieën, gaande van computer, interactieve digitale televisie, multimediatechnologieën, mobiele telecommunicatie, digitale foto's en video's tot digitale kunsten en openbare, associatieve en commerciële

onlinediensten. In het dagelijkse taalgebruik worden ICT en internet vaak door elkaar gehaald. Dit beïnvloedt de terminologie die gehanteerd wordt om de digitale kloof te beschrijven.

**Voor het grote publiek is internet het symbool geworden van de informatiemaatschappij. De toegang tot ICT en het gebruik ervan mogen echter niet beperkt blijven tot internet.**

Dat is niet zonder reden. Tot een paar jaar geleden draaide internet rond ICT. Internet was één van de toepassingen. Telecommunicatie en multimedia waren verwante sectoren van de informatica. Vandaag is de technologische convergentie in een stroomversnelling terechtgekomen, net als de integratie van de verschillende ICT-sectoren. Nu draait ICT rond internet en vormt internet het middelpunt van informatica, multimedia, mobiele telefonie en digitale beeldvorming. Voor het grote publiek is internet het symbool geworden van de informatiemaatschappij. De toegang tot ICT en het gebruik hiervan mogen echter niet beperkt blijven tot internet. Zowel op het werk als in het dagelijkse leven reikt het gebruik van ICT veel verder dan het internetgebruik, ook al kun je inmiddels niet meer om internet heen.

### 1.3 De digitale vaardigheden: waarover gaat het precies?

Er zijn verschillende auteurs die zich over de kwestie van de digitale vaardigheden hebben gebogen. Hun aandacht richtte zich hierbij onder andere op ICT-educatie en -pedagogie (Selwyn & al, 2005). In de onderzoeken naar de digitale kloof spreekt men ook over de nieuwe digitale cultuur of de *nieuwe geletterdheid* (“*digital literacy*” in het Engels) (Mertens & al, 2007; Selwyn & Facer, 2007; Warschauer, 2003).

Bij de analyse van de digitale vaardigheden en de verwerving hiervan, dus bij het onderzoek naar de vraag of iemand internet efficiënt en autonoom kan gebruiken (en de achterliggende principes ervan begrijpt), baseren de onderzoekers zich op een typologie die is uitgewerkt door de Nederlandse onderzoekers Steyaert & De Haan (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2001) en die later overgenomen en aangevuld werd door andere auteurs (Vendramin & Valenduc, 2003 en 2006; Van Dijk, 2003 en 2005). Zij onderscheiden drie digitale vaardigheidsniveaus: instrumentele, structurele (of informatiele) en strategische vaardigheden.

**De instrumentele vaardigheden hebben te maken met het manipuleren van hardware en software.**

- De *instrumentele* vaardigheden hebben te maken met het manipuleren van hardware en software. Ze dekken de operationele vaardigheden die deel uitmaken van de basiskennis. Zowel thuis als op het werk omvatten de instrumentele vaardigheden ook de technische vaardigheden en het redeneringsvermogen om bugs, virussen en andere dagelijkse technische stoornissen aan te kunnen. Veel ICT-opleidings- en voorlichtingsprogramma’s spitsen zich vooral toe op de instrumentele vaardigheden. Dat is bijvoorbeeld het geval met het “Europees Computer Rijbewijs” (ECDL), een recente poging om verschillende instrumentele vaardigheidsniveaus te standaardiseren via een particulier certificatiesysteem. Het verwerven van instrumentele vaardigheden is een verplicht onderdeel in de

opleidingsprogramma's voor kansengroepen (werkzoekenden, migranten, senioren, jongeren in moeilijkheden).

**De structurele of informatievaardigheden gaan over de nieuwe manier om online informatie op te sporen: zoeken, selecteren, begrijpen, evalueren, verwerken.**

- De *structurele* of *informatievaardigheden* gaan over de nieuwe manier om online informatie op te sporen: zoeken, selecteren, begrijpen, evalueren, verwerken. Instrumentele vaardigheden zijn altijd al noodzakelijk geweest om een computer te kunnen gebruiken. Informatievaardigheden zijn recent erg belangrijk geworden met de ontwikkeling van online informatie en -diensten. Ze zijn noodzakelijk om navigatieprocedures, hypertext, zoekmotoren, discussiefora, interactieve of coöperatieve diensten van Web 2.0 te kunnen gebruiken. Van Dijk (2005) heeft een onderscheid gemaakt tussen *formele* en *substantiële* informatievaardigheden. De eerste categorie heeft te maken met de vorm en de tweede met de inhoud van de informatie. Onder formele vaardigheden verstaat de auteur onder andere het vermogen om de structuur van computerbestanden, een website of een muziek- of beeldcompilatie te begrijpen, om de opbouw van een website (de kaart van de site) te doorgronden, om de weg te weten in de structuur van de links in een hypertext, om de presentatie van een multimediapagina te bevatten, om de versnippering van informatiebronnen over verschillende sites de baas te kunnen, om verouderde bronnen als zodanig herkennen en snel nieuwe informatiebronnen te kunnen vinden en ten slotte om het alomtegenwoordige Engels te begrijpen. Wat de substantiële informatievaardigheden betreft: deze bestaan erin te leren hoe je onlinerinformatie opzoekt en selecteert tussen het massale aanbod, hoe je deze informatie kan bewerken, hoe je de kwaliteit ervan kan evalueren, hoe je gediversifieerde informatiebronnen uit erg uiteenlopende hoeken (media en auteurs) kan combineren, hoe je verbanden kan leggen tussen de geselecteerde informatie en hoe je generalisering kan leren formuleren.

**De strategische vaardigheden hebben betrekking op het vermogen om informatie op een proactieve manier te gebruiken, in je eigen levenskader.**

- De *strategische* vaardigheden hebben betrekking op het vermogen om informatie op een proactieve manier te gebruiken, haar in je eigen levenskader een betekenis te geven en in je privé- en je beroepsleven toe te passen. Ze ondersteunen doelgerichte gedragingen. De strategische vaardigheden zijn, net zo min als de substantiële informatievaardigheden, niet helemaal nieuw. Men voelde al aan dat men ze nodig had voor de geschreven en audiovisuele media, maar de interactieve internetmedia doen ons inzien dat het erg dringend is dat we ze onder de knie krijgen. De eerder genoemde auteurs zijn het eens over een hiërarchie van digitale vaardigheden en stellen dat de instrumentele vaardigheden fundamenteel zijn om informatievaardigheden te kunnen verwerven. Deze laatste ondersteunen op hun beurt de strategische vaardigheden.

#### 1.4 De digitale kloof verkleinen: een politieke uitdaging

Sinds het probleem van de digitale kloof een vijftiental jaar geleden voor het eerst opdook, hebben zowel de media als de politiek er ontegensprekelijk veel aandacht aan besteed. Dit verklaart waarom het zowel op de nationale als op de internationale agenda een belangrijke plaats blijft innemen.

Nu ICT het middel bij uitstek is geworden om de maatschappij toe te laten treden tot het tijdperk van informatie en kennis, blijkt uit officiële toespraken dat men tot een consensus gekomen is. Men erkent dat de digitale kloof één van de grootste kwalen van onze “nieuwe” kennismaatschappij is. De ongelijkheid tussen de “inforijken” en de “infoarmen” in deze maatschappij wordt hierdoor steeds groter. Het is een heuse democratische uitdaging deze digitale kloof te dichten. Daarom zijn er de laatste jaren zowel in België als in Europa talrijke politieke initiatieven op poten gezet.

**Het is een heuse democratische uitdaging de digitale kloof te dichten.**

België heeft in december 2003 op de Wereldtop van de Informatiemaatschappij beloofd een “Nationaal actieplan tegen de digitale kloof” in te voeren. De digitale kloof kleiner maken was een van de belangrijkste punten op de agenda van de top, die dan ook doorslaggevend is geweest en tal van staten heeft aangemoedigd om werk te maken van de informatiemaatschappij en het dichten van de digitale kloof.

De minister van Maatschappelijke Integratie en de staatssecretaris voor de Informatisering van de Staat zijn beiden bevoegd voor het nationale actieplan. Dit plan moet worden uitgevoerd in het kader van een partnerschap tussen de regeringen van de verschillende Gewesten en Gemeenschappen van België om de bestaande initiatieven ten voordele van de digitale inclusie te stimuleren en ze te coördineren met de nieuwe initiatieven. Het doel hiervan is om de ervaringen van de verschillende partners te delen en een nationale dynamiek tegen de digitale kloof op gang te brengen.

Ze ambiëren de digitale kloof op een transversale manier aan te pakken en zo binnen vijf jaar met een derde terug te dringen. Hiertoe heeft men acties nodig op drie complementaire niveaus: voorlichting, opleiding en toegang. In een eerste luik moet men de burgers die weinig of geen internet gebruiken, voorlichten over de informatie en diensten die toegankelijk zijn op internet en die hen van dienst kunnen zijn. Het tweede luik spitst zich eerder toe op de cognitieve kloof en moedigt educatie aan met het oog op het gebruik van de nieuwe media. Dit gaat gepaard met een opleiding rond het correcte gebruik van ICT. Hier wil men vooral opleidingsacties organiseren voor kansengroepen die de basisvaardigheden nog niet hebben om ICT te kunnen gebruiken. Het derde luik vult de twee andere aan. Men wil de mensen ertoe aanzetten een eigen computer aan te schaffen, maar toch legt men vooral de nadruk op de ontwikkeling van openbare plaatsen voor digitale toegang, zoals de

openbare computerruimten. Dit is een aantrekkelijke optie, omdat zulke ruimten niet alleen betaalbaar zijn, maar ook veel leermogelijkheden bieden en mensen de kans geven andere mensen te ontmoeten.

Op Europees niveau is er een aantal jaren geleden ook al een agenda goedgekeurd in het kader van het beleid betreffende de informatiemaatschappij. Na het “e-Europe”-initiatief voor “een informatiemaatschappij voor allen”<sup>2</sup> uit 2000, dat vooral gebaseerd was op de uitbreiding van het aantal internetaansluitingen, volgde het actieplan “eEurope 2005”<sup>3</sup>. Hiermee wilde men de aansluitingen doen uitmonden in een economische productiviteitsstijging en een betere toegang tot de diensten ten voordele van alle burgers en vooral ter bevordering van de werkgelegenheid en de maatschappelijke cohesie. Om de informatiemaatschappij voor iedereen toegankelijk te maken, moest men rekening houden met de specifieke behoeften en wensen van alle groepen uit de samenleving. Daarom vonden we in alle actieplannen tussen de regels bijzondere maatregelen met betrekking tot e-inclusie terug.

Het volgende actieplan, i2010, bevordert de ontwikkeling van een open en competitieve digitale economie en legt de nadruk op de ICT om zo de digitale inclusie en levenskwaliteit te bevorderen.<sup>4</sup> De toenemende impact van ICT in het dagelijkse leven van de Europeanen wordt in dit plan op drie manieren geïntegreerd: ervoor zorgen dat alle burgers van ICT kunnen genieten, openbare dienstverlening verbeteren door ICT goedkoper, efficiënter en toegankelijker te maken en, ten slotte, de levenskwaliteit verbeteren. Hoewel steeds meer mensen in Europa toegang tot ICT hebben, beseffen de Europese instellingen dat een groot gedeelte van de bevolking nog niet voluit van ICT geniet of er helemaal geen toegang toe heeft. Daarom legt i2010 er in het bijzonder de nadruk op dat alle mensen erbij moeten worden betrokken en basisvaardigheden moeten verwerven.

---

<sup>2</sup> Zie: European Commission (2000) eEurope: An Information Society for All, CEC: Brussels

<sup>3</sup> Zie European Commission (2005) Information Society Benchmarking Report, 19/12, Brussels.

<sup>4</sup> European Commission (2005) i2010 – A European Information Society for growth and employment, COM(2005) 229 final, Brussels, p.3.

## 2. Vergelijkende benadering, door wetenschappelijke literatuur en statistische gegevens

### 2.1 De digitale kloof: een begrip dat constant evolueert

#### 2.1.1 Van één kloof tot meerdere ongelijkheden

De politiek is er al jaren enthousiast mee bezig, maar ook de wetenschap heeft bijzonder veel belangstelling voor de digitale kloof. Sinds het midden van de jaren 1990 wordt dit begrip steeds meer onder de loep genomen door sociaal-wetenschappers. Er bestaan dan ook heel wat studies over de definitie, de afbakening van het begrip en de beperkingen.

Er wordt nog steeds gedebatteerd over de theoretische juistheid van het begrip, maar wetenschappers zijn het wel over één ding eens: het is een moeilijk in te vullen begrip omdat het op conceptueel vlak vaak te weinig wordt gedefinieerd. Rallet (2004) schreef hierover: “Het heeft maar weinig inhoud omdat het er te veel heeft”. Hoewel men tot een consensus lijkt te zijn gekomen, is de inhoud van het begrip nooit echt duidelijk gedefinieerd. Een erg legitieme vraag blijft dus onbeantwoord: als men het over de generieke term “digitale kloof” heeft, welke ongelijkheden bedoelt men er dan mee? (Van Dijk, 2005, p.5).

**Een internetaansluiting volstaat niet om aan de andere kant van de digitale hindernis terecht te komen.**

Oorspronkelijk zagen de onderzoekers de digitale kloof vooral als een vorm van uitsluiting voor degenen die geen *toegang* hadden tot ICT, geen uitrusting en geen aansluiting dus. In dit perspectief van de digitale kloof, dat de technologische uitrusting in het centrum van de analyse plaatst, gaat men er impliciet van uit dat ICT algemene technologieën omvat. Het feit dat men er toegang toe heeft zou dan *automatisch* tot het gebruik ervan leiden, ongeacht de economische, sociale en culturele kring waarin ze zijn verspreid. Zoals Ben Youssef (2004, p. 183) schreef: “Alles verloopt alsof een internetaansluiting volstaat om aan de andere kant van de digitale hindernis terecht te komen”.

De digitale kloof wordt vandaag nog steeds vaak besproken en behandeld vanuit dit louter technische perspectief. Er zijn de laatste jaren echter enkele kritische onderzoeken van sociaal-wetenschappers geweest, en men stelt nu voor het begrip in ruimere zin te definiëren om niet uitsluitend te verwijzen naar het gebrek aan toegang tot de hardware. R. Kling (1998) heeft als eerste uitdrukkelijk de ongelijkheden in de toegang tot ICT (“*technical access*”) en de ongelijkheden qua kennis en vaardigheden (“*social access*”) onder degenen die al een aansluiting hebben, verwoord. De onderzoekers nodigen dan ook uit tot de herziening van het begrip “digitale kloof” om het niet langer in termen van dichotomie uit te drukken. Ze verwijzen naar het idee van een duidelijke scheiding tussen twee groepen: de informatierijken of “*haves*” en de informatiearmen of “*have nots*”. (Bucy & Newhagen 2004, Di Maggio & al. 2004, Hargittai

2002, 2003, Katz & Rice 2002; Selwyn & al. 2005, Van Dijk 2005, Warschauer 2003).

Dit kritische perspectief benadrukt het *multidimensionele karakter* van het begrip “digitale kloof”. Het pleit voor een meer holistische aanpak van het probleem en oordeelt dat het juister is te spreken over “meerdere” kloven dan wel over de “digitale kloof” in het enkelvoud, omdat dit begrip heel wat ongelijkheden kan dekken. De digitale ongelijkheid is een complexe aangelegenheid waar veel verschillende factoren aan te pas komen. Achter de fysieke toegang tot de ICT gaat het erg gevarieerde gebruik schuil. Dit gebruik is afhankelijk van de doelstellingen in erg diverse contexten via technologische diensten of platforms die verschillende kennis- en vaardigheidsniveaus vereisen. Om deze waaier aan niveaus in de digitale kloof voor te stellen hebben bepaalde auteurs het over de “regenboogtoegang” (Van Dijk 2005, Clement & Shade, 2000), terwijl anderen over een “toegangsspectrum” spreken (Lenhart & Horrigan, 2003). Di Maggio en Hargittai (2004) gaan nog verder: zij stellen voor om de term “kloof” te vervangen door “ongelijkheden” om de nadruk te leggen op de verschillende niveaus op de weg naar de toegang tot en de volledige toe-eigening van de technologieën. Dit multidimensionele perspectief van de digitale kloof is in de wetenschappelijke literatuur al goed beschreven vanuit een theoretisch oogpunt. Het vierdimensionele model van Van Dijk (2005) en het model van De Haan (2004) zijn hier goede voorbeelden van. Er is echter veel minder empirisch onderzoek verricht.

### 2.1.2 Van de eerste graad tot de tweede graad

**Sommige ongelijkheden in termen van computerbezit en toegang tot internet vervagen nu en nieuwe ongelijkheden duiken op, die te maken hebben met de wijze waarop ICT wordt gebruikt.**

Nu de digitale kloof multidimensioneel wordt beschouwd, is het nutteloos te denken dat de democratisering van de toegang tot ICT en internet op zich synoniem wordt voor meer gelijkheid. Veel recente onderzoeken tonen overigens aan dat sommige ongelijkheden in termen van computerbezit en toegang tot internet nu voornamelijk in de geïndustrialiseerde landen vervagen en er nieuwe ongelijkheden opduiken die te maken hebben met de wijze waarop ICT wordt gebruikt. Hargittai (2002) heeft dit als eerste de “digitale kloof van de tweede graad” (“*second order digital divide*”) genoemd.

Deze uitdrukking wijst op een kloof in de kloof: de verschillen situeren zich niet langer op het niveau van de fysieke toegang tot ICT en de hardware, maar op het niveau van de gebruikers naargelang het type van gebruik dat ze maken van de technologieën en de online informatie en online diensten. De analyse gaat meer bepaald over de sociale ongelijkheden die uit het gedifferentieerde gebruik van de digitale technologieën kunnen voortvloeien eens de toegangshindernis is overwonnen. Warschauer (2003, p. 46) onderstreept het volgende: “Het gaat niet langer om de ongelijke toegang tot computers, maar om de ongelijke manier waarop de computers worden gebruikt”. In dat geval bestaat de uitdaging erin uit te zoeken op welk moment de gedifferentieerde gebruikstrajecten echte ongelijkheden kunnen worden (Le Guel, 2004).



De onderliggende hypothese achter het bestaan van de “digitale kloof van de tweede graad” is deze: mensen met computers uitrusten en voor een aansluiting zorgen zijn uiteraard noodzakelijk om de achterstand te verkleinen, maar blijven onvoldoende om de sociale ongelijkheden die ontstaan zijn uit de verspreiding van ICT in de maatschappij, weg te werken. Toegang hebben tot ICT betekent niet automatisch dat men ze effectief, laat staan autonoom en efficiënt, gebruikt. Men heeft cognitieve kennis en vaardigheden nodig om dit mogelijk te maken (De Haan, 2004) – of men moet er minstens toe in staat zijn (Bandura, 1997). Men heeft ook sociale steun nodig om moeilijkheden het hoofd te bieden en van de computer gebruik te leren maken om in de maatschappij een valoriserende sociale positie te kunnen bereiken (Van Dijk, 2005). Om er enig voordeel uit te halen is het ook belangrijk dat men inziet waarom het interessant of nuttig is ICT te leren gebruiken (Selwyn, 2006).

Tal van studies tonen dan ook aan dat de traditionele socio-demografische variabelen (sociaal en economisch statuut, opleidingsniveau, leeftijd, geslacht, etc.) gecombineerd worden met verschillende factoren om de beslissing van de individuen, met betrekking tot het zich al dan niet inzetten voor ICT, te beïnvloeden. Zich ICT en de inhoud ervan volledig toe-eigenen en er een *gemotiveerd en productief* gebruik van maken is erg complex en vergt talrijke mentale, sociale en culturele middelen.

Deze digitale kloof van de tweede graad wordt in de hedendaagse wetenschappelijke literatuur goed beschreven vanuit een theoretisch standpunt (Attewell 2001, Hargittai 2002, Kling 1998). Er is echter nog te weinig empirisch onderzoek verricht om te kunnen begrijpen hoe de verschillende demografische, economische, sociale en culturele factoren tussenkomen in de gedifferentieerde wijzen van gebruik. Uitgebreidere analyses zouden meer duidelijkheid kunnen bieden over deze gebruiken, die meer dan waarschijnlijk aanleiding zullen geven tot nieuwe, scherpere vormen van discriminatie.

### **2.1.3 Van toegang tot gebruik: vaardigheden op het spel**

Hoe veelzijdig de digitale kloof van de tweede graad ook is, bij het gebruik van ICT en de benutting van de inhoud ervan komt het uiteindelijk aan op de vaardigheden en de cognitieve middelen waarover iemand beschikt om volop te kunnen profiteren van de informatie en diensten op internet. Sommige auteurs zien de toegang tot de vaardigheden en de manier waarop ze in de maatschappij verdeeld zijn overigens als de voornaamste oorzaken van de digitale kloof. Guichard (2003, blz. 5) zegt bijvoorbeeld dat “deze cognitieve ongelijkheid de digitale kloof het scherpst aan het licht brengt”.

Om ICT onder de knie krijgen en de daaruit voortvloeiende informatie goed te kunnen gebruiken, moet men inderdaad kunnen surfen in een complex conceptueel universum, dat niet gestructureerd en stabiel is als een boek, en moet men de verkregen informatie eruit halen en samenvatten. Om bekwaam met digitale informatie te kunnen omgaan,

moet men dus een aantal specifieke digitale vaardigheden verwerven en aanspreken. Deze vaardigheden kunnen we, zoals eerder gezegd onder 1.3, in drie grote categorieën onderbrengen: de instrumentele, de structurele en de strategische vaardigheden.

**De voornaamste oorzaken van de digitale kloof zijn de toegang tot de vaardigheden en de manier waarop ze in de maatschappij verdeeld worden.**

Er zijn echter nog enkele andere factoren die de toegang tot digitale informatie bemoeilijken voor sommige minder bevoorrechte groepen op cultureel en op educatief vlak. De informatie wordt vaak zodanig voorgesteld dat men fundamentele vaardigheden nodig heeft, zoals lezen en schrijven. Dit is een eerste drempel in het voordeel van leesvaardige mensen. Verder blijft de dominantie van het Engels voor velen ook een uitsluitingsfactor. Ten slotte is het noodzakelijk de culturele elementen te begrijpen die de digitale informatie beïnvloeden, voeden en structureren. In multi-etnische omgevingen weerspiegelt de informatie op internet vaak te weinig culturele verscheidenheid. Er is veelal te weinig lokale informatie die meteen nuttig kan zijn voor de gemeenschap waarin de mensen leven, zoals lokale werkaanbiedingen, lokale activiteiten en verenigingen, en geïntegreerde portalen van lokale diensten. Het is onder andere daarom dat de onlinediensten voor sommige groepen mensen die verder van de cultuur en de ‘westerse’ waarden af staan minder aantrekkelijk zijn.

## 2.2 Licht en schaduw op de statistische gegevens

### 2.2.1 De digitale kloof in de eerste graad: een paar vergelijkingen

De digitale kloof van de tweede graad ent zich op de digitale kloof in de eerste graad. Het lijkt ons dan ook nuttig eerst een paar gegevens mee te geven over het verschil in toegangsmogelijkheden tot ICT en internet.

Wat de Belgische gegevens betreft, kunnen we naar volgende onderzoeken verwijzen:

- Op nationaal niveau: statistieken over de ICT-enquête onder de Belgische bevolking in 2007 (Verkruyssen, 2007). Het gaat om de Belgische bijdrage tot de werkzaamheden van EUROSTAT in het kader van het Europese actieplan i2010.
- Op het niveau van het Waalse Gewest: jaarlijkse enquêtes van het AWT (Agence wallonne des télécommunications) naar het gebruik van internet onder de Waalse burgers.
- Op het niveau van het Vlaamse Gewest: de gegevensbank VRIND (Vlaamse regionale indicatoren) en de studie van de Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR) naar de digitale kloof in Vlaanderen (Moreas, 2007).

De Belgische situatie kan in grote lijnen als volgt geschetst worden (zie tabel 2):

- 67% van de Belgische gezinnen heeft thuis één of meer computers. Dit percentage evolueert in stijgende lijn (57% twee jaar eerder). Hoe meer kinderen het gezin telt, hoe meer kans dat er computers zijn.

Alleenstaande mensen hebben in minder dan 50% van de gevallen een computer. Men stelt geen groot verschil vast tussen de Gewesten. In Vlaanderen zijn het de gezinnen met kinderen die het vaakst uitgerust zijn met een computer, in Brussel de gezinnen zonder kinderen.

- 60% van de Belgische gezinnen heeft een internetaansluiting, tegenover 50% twee jaar geleden. Hier is het verschil hetzelfde als in het geval van het computerbezit.
- 63% van de mensen van 16 tot 74 jaar maakt regelmatig gebruik van internet (gemiddeld minstens één keer per week). In de leeftijdscategorie van 16 tot 24 jaar loopt dit op tot 88% en in de groep tussen 25 en 54 jaar tot 71%.
- In tegenstelling tot begin 2000 gebruiken de mensen internet nu vaker thuis dan op het werk. Slechts 46% van de actieve bevolking gebruikt internet geregeld op het werk.

**Het inkomensniveau en vooral het opleidingsniveau blijven bepalende variabelen wat de ongelijke toegang tot internet betreft.**

Wat de digitale kloof/kloven betreft zijn de trends de volgende. Het verschil tussen de opeenvolgende leeftijdscategorieën onder de 55 jaar is aanzienlijk gedaald. Het verschil tussen mannen en vrouwen wordt alsmäär kleiner met de wijdere verspreiding van internet. Dit proces verloopt in België wel trager dan in de andere Noord- en West-Europese landen. Bij de oudere generaties blijft het verschil tussen mannen en vrouwen nog veel groter. Het inkomensniveau en vooral het opleidingsniveau blijven bepalende variabelen wat de ongelijke toegang tot internet betreft. Geografisch gesproken kan men stellen dat het verschil tussen landelijke en stedelijke gebieden kleiner wordt, maar het verschil tussen kansarme zones en andere gebieden blijft voortbestaan.

In onderstaande tabellen worden de EUROSTAT- gegevens over België vergeleken met die van de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, Nederland en het Verenigd Koninkrijk) en met het gemiddelde van de landen van het vroegere Europa van de 15 (de gegevens voor EU-25 of EU-27 zijn nog te gefragmenteerd).

Tabel 1 – Percentage gezinnen met minstens één pc

|   | EU-15 | BE  | DE  | FR  | LU  | NL  | UK  |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Alle gezinnen                               | 64%   | 57% | 77% | 56% | 77% | 80% | 71% |
| Alleenstaanden                              | 48%   | 38% | 58% | 37% | 59% | 64% | 50% |
| Alleenstaande ouders met kinderen ten laste | 65%   | 54% | 87% | 53% | 88% | –   | 63% |
| Alle gezinnen met kinderen ten laste        | 79%   | 74% | 96% | 74% | 92% | –   | 85% |
| Alle gezinnen zonder kinderen ten laste     | 57%   | 51% | 71% | 42% | 71% | 74% | 66% |

Bron: EUROSTAT, 2008

Tabel 2 – Percentage particulieren die minstens één keer per week internet gebruiken

|  | EU-15 | BE  | DE  | FR  | LU  | NL  | UK  |
|--|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Alle particulieren van 16 tot 74 jaar            | 55%   | 63% | 64% | 57% | 72% | 81% | 65% |
| Leeftijd van 16 tot 24 jaar                      | 81%   | 88% | 89% | 84% | 90% | 96% | 83% |
| Leeftijd van 25 tot 54 jaar                      | 63%   | 71% | 74% | 65% | 78% | 89% | 72% |
| Leeftijd van 55 tot 74 jaar                      | 28%   | 33% | 34% | 28% | 44% | 55% | 41% |
| Mannen van 25 tot 54 jaar                        | 66%   | 74% | 78% | 67% | 86% | 92% | 76% |
| Vrouwen van 25 tot 54 jaar                       | 59%   | 69% | 69% | 63% | 71% | 87% | 68% |
| Mannen van 55 tot 74 jaar                        | 36%   | 41% | 44% | 34% | 60% | 64% | 50% |
| Vrouwen van 55 tot 74 jaar                       | 22%   | 26% | 26% | 23% | 29% | 46% | 33% |
| Laaggeschoolden                                  | 32%   | 41% | 54% | 41% | 55% | 65% | 27% |
| Middelbaar opleidingsniveau                      | 64%   | 69% | 63% | 76% | 84% | 87% | 69% |
| Hoog opleidingsniveau                            | 82%   | 87% | 79% | 86% | 93% | 94% | 86% |
| Eerste kwartiel inkomsten                        |       | 45% | 47% |     | 44% |     |     |
| Tweede kwartiel inkomsten                        |       | 53% | 52% |     | 60% |     |     |
| Derde kwartiel inkomsten                         |       | 69% | 60% |     | 80% |     |     |
| Vierde kwartiel inkomsten                        |       | 79% | 79% |     | 91% |     |     |
| Zone objectief 1                                 | 35%   | 52% | 52% |     |     | 84% | 59% |
| Werkende actieve bevolking                       | 67%   | 76% | 77% | 66% | 82% | 91% | 76% |
| Intellectuele werknemers                         | 77%   | 83% | 84% | 77% | 92% | 94% | 83% |
| Handwerkers                                      | 46%   | 57% | 59% | 47% | 51% | 80% | 58% |
| Werklozen  | 48%   | 52% | 52% | 59% | 51% | 82% | 57% |
| Gepensioneerden en andere niet-actieve bevolking | 25%   | 31% | 32% | 28% | 38% | 55% | 34% |

Bron: EUROSTAT, 2008

Vanuit het perspectief van de vergelijking op internationaal niveau is het nuttig zich in het bijzonder toe te spitsen op de geregelde internetgebruikers in de leeftijdscategorie van 25 tot 54 jaar om de invloed van bepaalde geografische verschillen tussen landen (voornamelijk het demografisch “gewicht” van bejaarden, dat erg verschilt van land tot land en erg ongunstig is voor België) weg te gommen. Het percentage geregelde internetgebruikers in de leeftijdscategorie van 25 tot 55 jaar bedraagt in België 71%, maar achter dit cijfer gaan grote verschillen schuil. Om te beginnen volgens opleidingsniveau: 92% gebruikers onder de mensen met een diploma hoger onderwijs op zak, 71% gebruikers in de categorie gediplomeerden van het secundair onderwijs, 46% in de categorie mensen zonder een diploma dat minstens het secundair onderwijs evenaart. Vervolgens volgens professioneel statuut: 83% geregelde gebruikers onder de intellectuele werknemers, 57% onder de manuele werknemers, 52% onder de werkzoekenden en ten slotte volgens geslacht: 74% mannen tegenover 69% vrouwen in deze leeftijdscategorie (Valenduc, 2008).

De EU-lidstaten kunnen in functie van deze indicator (percentage geregelde gebruikers in de leeftijdscategorie van 25 tot 54 jaar, gegevens van EUROSTAT 2007) in vier groepen worden verdeeld:

**Deze gegevens bevestigen dat België zich moet toespitsen op de digitale kloof van de tweede graad, omdat de toegangshindernis door een grote meerderheid van de bevolking al is overwonnen.**

- Een eerste groep landen waar de geregelde internetgebruikers meer dan 85% van de bevolking van 25 tot 54 jaar uitmaken: Nederland, Finland, Denemarken en Zweden.
- Een tweede groep, die tussen 70% en 80% geregelde internetgebruikers telt onder de 25-54-jarigen: Luxemburg, Duitsland, België, Verenigd Koninkrijk en Oostenrijk. Twee andere landen (Frankrijk en Estland) zitten tussen deze groep en de volgende met 65% geregelde internetgebruikers.
- Een derde groep, met landen waar de internetgebruikers een kleine meerderheid uitmaken in deze leeftijdscategorie (ongeveer 50% tot 60%). Het gaat om alle landen die nog niet eerder zijn vernoemd en ook geen deel uitmaken van de vierde groep.
- In de vierde groep, 40% tot 20% geregelde internetgebruikers in de leeftijdscategorie tussen 25 en 54 jaar, met in dalende volgorde: Polen, Italië, Cyprus, Portugal, Griekenland, Bulgarije en Roemenië.

Deze gegevens bevestigen hoe belangrijk het is dat België zich in het bijzonder gaat toespitsen op de digitale kloof van de tweede graad, omdat de toegangshindernis door een grote meerderheid van de bevolking al is overwonnen. Eén op drie Belgen bevindt zich echter nog aan de slechte kant van de digitale kloof in de eerste graad.

### **2.2.2 Gegevens over het gebruik**

De nationale instituten voor statistiek verzamelen vooral gegevens over het gebruik van onlinediensten zoals e-banking, e-commerce, e-government, om alleen de meeste verspreide diensten te citeren. Volgens EUROSTAT bestellen de Belgen voor eigen gebruik veel minder goederen en diensten via internet dan de mensen uit onze buurlanden en zijn ze ook minder geneigd de administratieve onlinediensten te gebruiken. Belgen gebruiken echter vaker thuisbankieren dan de ons omringende landen.

In 2007 gebruikte meer dan de helft van de internetters in België online-banking, en dit percentage blijft constant oplopen. Slechts 20% van de gebruikers koopt echter geregeld goederen en onlinediensten en meer dan 60% heeft dit nog nooit gedaan. Sommige marktstudies kondigen echter hogere cijfers aan en beweren dat het aantal gebruikers dat via internet bestelt steeds toeneemt. Het gebruik van administratieve onlinediensten stagneert al ettelijke jaren op ongeveer één derde van de internetgebruikers. De gedetailleerde gegevens van het Waals agentschap AWT bevestigen deze verhoudingen voor het Waalse Gewest.

### **2.2.3 Een poging om digitale vaardigheden te meten**

In het kader van de maatregelen van het actieplan i2010, bedoeld om de e-inclusieparameters beter te kunnen meten, heeft de Europese Commissie de nationale instituten voor statistiek gevraagd in hun

enquêtes de evaluatie van de vaardigheden van de gebruikers op te nemen. In de vragenlijst vraagt men de mensen of ze in staat zijn een aantal verrichtingen op de computer en op internet te verwezenlijken. Het zijn parameters die volgens onze typologie verwijzen naar de instrumentele en de formele informatievaardigheden.

**Tabel 3 – Percentage particulieren (16 tot 75 jaar) die in staat zijn bepaalde computerfuncties te gebruiken**

|  | EU-15      | BE         | DE         | FR         | LU         | NL         | UK         |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Bestanden of dossiers kopiëren of verplaatsen                  | 59%        | 59%        | 69%        | 59%        | 73%        | 76%        | 65%        |
| Informatie knippen, kopiëren, plakken                          | 58%        | 53%        | 68%        | 58%        | 70%        | 74%        | 63%        |
| Formules gebruiken om berekeningen te maken in een spreadsheet | 42%        | 40%        | 51%        | 43%        | 54%        | 49%        | 47%        |
| Bestanden comprimeren  | 33%        | 31%        | 34%        | 35%        | 56%        | 43%        | 31%        |
| Een programma schrijven in een computertaal                    | 10%        | 8%         | 10%        | 13%        | 18%        | 13%        | 11%        |
| Nieuwe programma's of randapparatuur installeren               | 45%        | 37%        | 53%        | 49%        | 59%        | 58%        | 50%        |
| Een of twee activiteiten                                       | 13%        | 16%        | 15%        | 12%        | 10%        | 16%        | 15%        |
| Drie of vier activiteiten                                      | 26%        | 24%        | 32%        | 27%        | 29%        | 31%        | 30%        |
| Vijf of zes activiteiten                                       | 26%        | 22%        | 28%        | 27%        | 39%        | 32%        | 26%        |
| <i>Herinnering: % geregelde internetgebruikers</i>             | <i>55%</i> | <i>63%</i> | <i>64%</i> | <i>57%</i> | <i>72%</i> | <i>81%</i> | <i>65%</i> |

Bron: EUROSTAT, 2008

**Tabel 4 – Percentage particulieren (16 tot 75 jaar) die bepaalde activiteiten op internet aankunnen**

|   | EU-15 | BE  | DE  | FR  | LU  | NL  | UK  |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Een zoekmotor gebruiken om informatie te vinden     | 61%   | 66% | 73% | 59% | 75% | 83% | 67% |
| Een e-mail met bijlage sturen                       | 53%   | 59% | 60% | 55% | 70% | 75% | 62% |
| Meedoen aan discussiegroepen, fora of "chatten"     | 25%   | 21% | 28% | 25% | 37% | 26% | 22% |
| Via internet telefoneren (VoIP)                     | 15%   | 12% | 14% | 29% | 26% | 25% | 10% |
| Beelden of muziek uitwisselen via netwerken als P2P | 13%   | 10% | 8%  | 14% | 24% | 24% | 13% |
| Een webpagina schrijven                             | 11%   | 8%  | 10% | 14% | 16% | 16% | 14% |
| Een of twee activiteiten                            | 31%   | 40% | 41% | 26% | 28% | 39% | 41% |
| Drie of vier activiteiten                           | 24%   | 23% | 27% | 27% | 37% | 33% | 22% |
| Vijf of zes activiteiten                            | 9%    | 5%  | 6%  | 12% | 14% | 12% | 8%  |

Bron: EUROSTAT, 2008

Uit deze twee tabellen met Belgische gegevens blijkt dat een aantal taken met betrekking tot de instrumentele vaardigheden nog niet wijd verspreid zijn. Wat het gebruik van internet betreft, hebben deze gegevens uitsluitend te maken met technische verrichtingen die volledig uit hun

context zijn gehaald. We kunnen ze dus moeilijk interpreteren. Een internationale vergelijking leert ons dat we qua activiteiten op internet achterblijven op onze buurlanden en zelfs onder het Europees gemiddelde liggen. De vergelijking met Frankrijk is bijzonder leerzaam: hoewel België net vóór Frankrijk komt qua toegangsindicatoren, heeft ze een achterstand qua digitale vaardigheden. De uitdaging van digitale vaardigheden is dus bijzonder relevant in België.

#### 2.2.4 Een paar indicatoren met betrekking tot de digitale ongelijkheid in België

**Qua activiteiten op internet blijven we achter op onze buurlanden en liggen we zelfs onder het Europees gemiddelde.**

STATBEL heeft voor België een paar bijzonder interessante gegevens verwerkt die de digitale kloof kenmerken (Verkruyssen, 2007). Het heeft namelijk de digitale kloofindex DIDIX (*“digital divide index”*) berekend die door het Duitse studiebureau Empirica werd uitgewerkt in het kader van meerdere Europese onderzoeksprogramma’s (Hüsing & Selhofer, 2004). Deze index meet voor een reeks “risicogroepen” in onze maatschappij welk verschil er is tussen de kenmerken van die groep inzake ICT-gebruik en die van de gemiddelde bevolking. Zo kan men evalueren welke sociale categorieën het sterkst blootgesteld worden aan de digitale kloof. De DIDIX is een samengestelde index die vier parameters in aanmerking neemt. Deze parameters worden berekend op individueel vlak gedurende een referentieperiode van drie maanden: het gebruik van internet, ongeacht de plaats, de toegang tot internet thuis, het gebruik van administratieve onlinediensten (e-government), online goederen of diensten bestellen (e-commerce). Er zijn verschillende “risicogroepen” geïdentificeerd volgens de volgende variabelen:

- Inwoners van kansarme zones (zones “objectief 1”, d.w.z. Henegouwen);
- Inwoners van landelijke zones (zones met een lage bevolkingsdichtheid);
- Mensen uit kinderloze gezinnen (gezinnen waarvan alle leden ouder zijn dan 16 jaar);
- Mensen met een laag inkomen (maandelijks gezinsinkomen onder de 1200 €);
- Laaggeschoolde mensen (maximaal lager secundair onderwijs, d.w.z. niveaus 0-2 van de internationale classificatie van opleidingsniveaus (ISCED));
- Mensen die niet werken, d.w.z. werklozen of inactieve bevolking (noch studenten, noch loontrekkenden, noch zelfstandigen);
- Laaggeschoolde beroepen: handenarbeid volgens de categorieën 6-9 van de internationale classificatie van beroepen ISCO 1;
- Eender: vrouwen
- Leeftijd: 50 jaar en ouder.

Tabel 5 geeft de waarden van de vier indicatoren van de samengestelde DIDIX index voor alle risicogroepen, in dalende lijn van blootstelling aan de digitale kloof. De resultaten moeten als volgt worden geïnterpreteerd:

een index 100 betekent dat er geen verschil is tussen de risicogroep en de gemiddelde bevolking. Hoe lager de index, hoe groter het verschil.

**Tabel 5 – DIDIX index van de digitale kloof in België voor verschillende risicogroepen – gegevens 2007, vergelijking met 2005**

| Risicogroepen            | Toegangsindicatoren |                      | Gebruiksindicatoren  |                    | DIDIX index |            |
|--------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------------|-------------|------------|
|                          | Gebruik internet    | Internet-aansluiting | Gebruik e-government | Gebruik e-commerce | DIDIX 2007  | DIDIX 2005 |
| Werkloos                 | 57                  | 58                   | 53                   | 43                 | <b>53</b>   | 45         |
| Laaggeschoold            | 66                  | 65                   | 41                   | 43                 | <b>54</b>   | 54         |
| Laaggeschoold beroep     | 79                  | 80                   | 44                   | 53                 | <b>64</b>   | 59         |
| > 50 jaar                | 64                  | 66                   | 72                   | 52                 | <b>64</b>   | 55         |
| Laag inkomen             | 73                  | 68                   | 67                   | 65                 | <b>68</b>   | 60         |
| Kansarme zone            | 83                  | 81                   | 77                   | 79                 | <b>80</b>   | 76         |
| Landelijke zone          | 83                  | 79                   | 88                   | 97                 | <b>87</b>   | 77         |
| Vrouwen                  | 95                  | 94                   | 86                   | 85                 | <b>90</b>   | 90         |
| Gezinnen zonder kinderen | 91                  | 90                   | 93                   | 88                 | <b>91</b>   | –          |

*Bron: STATBEL (Verkruyssen, 2007)*

**De eerste drie risicofactoren zijn het feit geen werk te hebben, het lage opleidingsniveau en de beoefening van laaggeschoolde handenarbeid.**

Deze tabel toont duidelijk aan dat de eerste drie risicofactoren met het werk geassocieerd worden: het feit geen werk te hebben, het lage opleidingsniveau en de beoefening van laaggeschoolde handenarbeid. Volgens de samengestelde index is de digitale kloof tussen 2005 en 2007 voor alle risicofactoren verkleind, behalve voor het opleidingsniveau, dat erg discriminerend blijft, en voor het geslacht. Daar is het verschil duidelijk minder groot, maar er komt geen verandering meer in.

In het Waalse Gewest heeft de jaarlijkse enquête 2006 van het Waals Agentschap voor Telecommunicatie (AWT) geprobeerd de digitale uitsluiting te meten. Het AWT heeft zich hiervoor gebaseerd op het feit dat in 41% van de Waalse gezinnen niemand ooit internet gebruikt, noch thuis, noch op het werk, noch gedurende de opleiding, noch via kennissen. De enquête van het AWT brengt deze gezinnen onder in de categorie “Digitale achterblijvers”. Een discriminatoire statistische analyse heeft geprobeerd de verschillende groepen die zich in die situatie bevinden beter te kenmerken. Het AWT onderscheidt twee subgroepen. Enerzijds de niet-gebruikers onder de actieve bevolking. Zij vertegenwoordigen 28% van alle niet-gebruikers. De helft van die mensen is werkloos. Anderzijds de niet-gebruikers die niet tot de actieve bevolking behoren omdat ze 65-plussers zijn of omdat ze als inactieve mensen worden beschouwd. Zij vertegenwoordigen 72% van de niet-gebruikers. 87% van deze mensen is gepensioneerd. Een ander onderscheid dat het vorige overlapt, scheidt de directe gebruikers van de gebruikers “bij volmacht”. Deze genieten slechts van de onlinediensten via tussenkomst van kennissen of vrienden, binnen of buiten het gezin.



Na een gedetailleerde analyse van deze profielen is het AWT erin geslaagd drie soorten digitale kloven te onderscheiden: de sociale kloof, de generatiekloof en het gebruik “bij volmacht”.

**Het AWT onderscheidt de sociale kloof, de generatiekloof en het gebruik “bij volmacht”.**

De sociale kloof heeft betrekking op mensen die de leeftijd hebben om te gaan werken, hoewel de helft van hen werkloos is. Ze hebben vaak een middelmatig of laag diploma op zak en leven in gezinnen van twee of meer mensen met een laag inkomen. Ze doen geen beroep op kennissen om internet te gebruiken. Ze behoren tot de demografische en socioprofessionele categorieën waar de meerderheid internet gebruikt (ook onder de werkzoekenden), maar ze blijven in de marge leven. Ze beschikken niet over de materiële, cognitieve of sociale middelen om zich te integreren in een maatschappij waar het gebruik van ICT op alle professionele en niet-professionele niveaus wijd verspreid is. Het AWT schat dat deze groep 11% vertegenwoordigt van de niet-gebruikers van internet en 5% uitmaakt van de Waalse bevolkingsgroep ouder dan 15 jaar.

De generatiekloof betreft mensen van 50 jaar en ouder die internet noch thuis, noch op het werk, noch via kennissen gebruiken. Het gaat om mensen met erg verscheiden inkomens en diploma's. Deze mensen denken dat internet gebruiken te ingewikkeld is voor hen. Deze groep bestaat voor drie vierde uit bruggepensioneerden of gepensioneerden, en voor een tiende uit inactieve mensen. Het AWT schat dat deze groep 59% van de niet-internetgebruikers uitmaakt, hetzij 18% van de Walen ouder dan 15 jaar.

Het gebruik “bij volmacht” is een nieuwe categorie, halfweg tussen de gebruikers en de niet-gebruikers. Het profiel van deze groep ziet er als volgt uit: twee derde vrouwen, een meerderheid aan gepensioneerden en inactieve mensen (maar een derde is jonger dan 50 jaar), een- of twee persoonsgezinnen, een correcte levensstijl. Deze categorie vertegenwoordigt 30% van de niet-internetgebruikers, hetzij 8% van de Walen ouder dan 15 jaar. Deze groep is niet autonoom in het gebruik van internet, maar wordt niet uitgesloten van de voordelen van de onlinedienstverlening. Het risico op uitsluiting hangt, ongeacht de leeftijd, samen met het afhankelijkheidsrisico. Het begrip “gebruik bij volmacht” is echter niet erg duidelijk. Zelfs in een gezin waar iedereen internet gebruikt, is er een taakverdeling en gaat men delegeren en/of volmacht verlenen.

In het Vlaamse Gewest heeft een recente studie naar de digitale kloof in Vlaanderen (Moreas, 2007) met behulp van de resultaten van een regionale enquête over de sociale en culturele veranderingen de hypothesen getest met betrekking tot de middelen en de motivatievariabelen zoals die in het eerste gedeelte van dit hoofdstuk zijn voorgesteld. De statistische analyse onderstreept het buitengewone belang van twee soorten middelen: de cognitieve middelen en het zich vooraf toe-eigenen van ICT, en vervolgens de sociale middelen, meer bepaald het relatienetwerk dat aanzet tot het gebruik van internet. De

andere factoren die het gebruik van internet aanmoedigen zijn, in dalende volgorde, de mogelijkheid tijd te besparen (hoe minder tijd men heeft, hoe meer men internet gebruikt), internet kunnen gebruiken om makkelijker te werken, internet integreren in het alledaagse leven en ten slotte het financiële aspect van de materiële middelen, d.w.z. het feit dat internet als betaalbaar wordt beschouwd. De belangrijkste motiveringsvariabele is inzien dat onlinediensten nuttig en interessant zijn, voornamelijk doorheen de professionele ervaring en de ervaringen van anderen, minder bang zijn voor de gevaren van internet, en de wil nieuwe technologieën te ontdekken. Wat de sociodemografische variabelen betreft, is het feit al dan niet werk te hebben, onder andere voor de toegang tot internet, een bepalende factor. Deze variabele blijkt echter de belangrijkste factor te worden voor wat het geregelde gebruik van internet te betreft. Het werk neemt echter duidelijk een minder belangrijke plaats in onder de variabelen die verband houden met de talrijke manieren waarop men internet kan gebruiken (Valenduc, 2008).

### **2.2.5 De digitale kloof meten: moeilijkheden en beperkingen van de methode**

De digitale kloof neemt verschillende dimensies aan en evolueert constant. Het is dan ook moeilijk die kloof precies te meten met behulp van relevante, exhaustieve en uniforme kwantitatieve indicatoren. Het is dus al lang een heuse uitdaging voor de wetenschappers.

**De digitale kloof van de tweede graad juist inschatten blijft uiterst moeilijk, omdat er heel wat indicatoren bij komen kijken.**

Bij de eerste metingen concentreerden de wetenschappers zich uitsluitend op de toegang, maar iedereen is het er nu over eens dat ook andere dimensies van de digitale kloof in aanmerking moeten worden genomen. Daarom gebruikt men nu naast de indicatoren met betrekking tot toegang en infrastructuur ook de indicatoren die het gebruik van ICT meten om precies te weten hoe individuen deze digitale technologieën echt gebruiken. De digitale kloof van de tweede graad juist inschatten blijft uiterst moeilijk, omdat er heel wat indicatoren bij komen kijken (frequentie en al dan niet intensief gebruik, de plaats waar ICT wordt gebruikt, hoe gevarieerd het gebruik is, de gebruiksdoeleinden, etc.). Er zijn wel en paar empirische onderzoeken naar geweest, maar die nemen zelden al deze erg verscheiden factoren in aanmerking.

Een aantal methodes probeert het probleem van de verscheidenheid en de betrouwbaarheid van deze zogenaamde “primaire” indicatoren te boven te komen door samengestelde indicatoren voor te stellen, zoals de al eerder vernoemde DIDIX-index. Op internationaal niveau heeft de Internationale Unie voor Telecommunicatie (Genève) een digitale toegangsindex gedefinieerd (*Digital Access Index – DAI*). Deze index werd voor het eerst uitgewerkt op de wereldtop over de informatiemaatschappij (SMSI). Deze index houdt rekening met vier fundamentele factoren die van invloed zijn op de mogelijkheden van de landen om toegang te krijgen tot ICT, zoals de infrastructuur, de economische toegankelijkheid, opleiding, de kwaliteit van de ICT en het effectieve gebruik. Deze index is echter nuttiger voor vergelijkingen op wereldschaal dan voor vergelijkingen tussen België en de buurlanden.

Ondanks het feit dat er heel veel inspanningen worden gedaan, blijft het uiterst moeilijk de verscheidenheid aan gegevens en de specifieke lokale kenmerken in aanmerking te nemen. Daarom stellen bepaalde onderzoekers dan ook voor alleen te werken volgens een doelgerichte regionale aanpak (Conte, 2001).

De problemen met betrekking tot de meting van de digitale kloof en het gebruik van ICT maken duidelijk dat een uitsluitend kwantitatieve aanpak zijn beperkingen heeft. Zo bekomt men een puur statische kijk op de digitale kloof en slaagt men er niet in het veranderende internetgebruik te vatten (Van Dijk & Hacker, 2003) en evenmin te bepalen in hoeverre een persoon er naargelang de sociale ruimte al dan niet in slaagt met ICT te werken (Lelong *et al.*, 2003). Het is dus noodzakelijk naast deze kwantitatieve studies onderzoek te verrichten volgens een kwalitatieve methode. Zo zouden we dan meer aandacht kunnen besteden aan het gebruikstraject en de manier waarop de mensen zich een technologie zoals internet in de tijd eigen maken.

### 3. Prospectieve benadering: de dynamische toe-eigening van ICT

#### 3.1. De toe-eigening van de ICT: een doorlopend dynamisch proces

De digitale kloof, die verscheidene dimensies inhoudt en constant evolueert, moet worden aangepakt als een *sociaal proces* eerder dan als een toestand. Daarom suggereren Vodoz & al. (2006) de digitale kloof van de tweede graad vanuit een dynamisch perspectief te benaderen.

**Het leerproces is iteratief. Mensen stappen eruit, pakken de draad weer op, geven weer op, enz.**

Iedereen die min of meer intensief internet gebruikt of er goed mee bekend is, wordt constant blootgesteld aan het risico de greep op ICT te verliezen door de constante evolutie van de technologieën. Deze vergen dus van de gebruiker dat hij zich constant aanpast en steeds weer bijleert. Anders gezegd: “De dynamische digitale kloof staat voor de moeilijkheden waarmee elke gebruiker – en niet alleen de zwakkere en de niet-gebruikers – worden geconfronteerd om het kennisniveau op peil te houden, om sociale integratie en het prestatievermogen te blijven waarborgen in de tijd, rekening houdend met de technologische ontwikkeling”. (Vodoz & al. 2005, blz. 97). De vooruitgang van het leerproces verloopt echter niet lineair, want het is onmogelijk om de kennis constant op het hoogste peil te handhaven. De gebruikers eigenen zich de ICT dan ook toe naargelang de omstandigheden, de behoeften en de vaardigheden die ervoor nodig zijn. Dit leerproces wordt dus permanent onderbroken. Mensen stappen eruit, pakken de draad weer op, geven weer op, enz. Het is een iteratief proces.

In die zin kan je stellen dat je de ICT nooit definitief en volledig beheerst. Er is geen stabiel onderscheid tussen degenen die de middelen hebben om de digitale wereld te betreden en benutten en degenen die daar niet

over beschikken. De ICT ontwikkelt constant en de sociotechnische vaardigheden die nodig zijn om deze technologieën te beheersen, veranderen ook voortdurend.

Dit perspectief onderstreept het belang van de rol die de *algemene vaardigheden* spelen. Dankzij deze vaardigheden kan de gebruiker de hindernissen overwinnen met betrekking tot toepassingen en hardware, ongeacht de gebruikscontext waarin hij zich bevindt. Deze meer transversale vaardigheden brengen we niet onder in de categorie digitale vaardigheden. Ze verwijzen naar de bredere dimensie “leren leren”. De gebruiker kan op het gewenste moment een weldoordachte opleiding volgen. Dit is belangrijk en noodzakelijk om de ICT te blijven beheersen op langere termijn en andere sociale vaardigheden te verwerven waarmee hij zich kan inschrijven voor levenslang leren. In dat kader kunnen we dan de vraag stellen met betrekking tot de opleiding die de verwerving van deze transversale, niet-overdraagbare cognitieve vaardigheden zou bevorderen en de rol van de meer informele aspecten van het leerproces meer zou uitlichten.

Het iteratieve leerproces (mensen stappen eruit, pakken de draad weer op, geven weer op, enz.) betreft de instrumentele vaardigheden meer dan de informatievaardigheden en strategische vaardigheden, die minder gevoelig zijn aan de snelle technologische evoluties. Dit is een belangrijk besluit in betrekking met de digitale kloof van de tweede graad. Deze kloof betreft niet enkel de informatievaardigheden en strategische vaardigheden, maar ook de doorlopende updating van instrumentele vaardigheden.

### 3.2. De invloed van de sociale omgeving

**De omgeving en het sociale (professionele en persoonlijke) netwerk spelen een sleutelrol in de toe-eigening van internet.**

Ondanks het feit dat de cognitieve middelen een steeds belangrijkere rol spelen in volledige toe-eigening van de ICT, wordt er slechts weinig onderzoek verricht naar het leerproces dat leidt tot de verwerving van al deze vaardigheden (in het bijzonder informatie- en strategische vaardigheden), het “leren leren”, en de factoren die de kennisverwerving beïnvloeden. Er zijn wel een paar studies over geschreven, maar die komen niet tot convergerende resultaten met betrekking tot de rol van de sociodemografische factoren in de ongelijke ontwikkeling van deze verschillende vaardigheden. Ze zijn het er echter wel over eens dat de omgeving en het sociale (professionele en persoonlijke) netwerk een sleutelrol spelen in de toe-eigening van internet.

Volgens Van Dijk (2005) zijn de kritische factoren in dit stadium de tijd waarover men beschikt en de sociale en culturele middelen (sociale positie op professioneel en persoonlijk vlak) die ongelijk verdeeld zijn over de bevolking. Op basis van de resultaten van een reeks terreinonderzoeken beweert hij dat het gebruik gewoonlijk afhangt van het opleidingsniveau. Deze verschillen kunnen volgens hem eerder verklaard worden door een ongelijke verdeling van sociale en culturele middelen dan die van specifieke mentale middelen.

## HOOFDSTUK 1

Le Guel & al (2003) tonen het volgende aan: hoewel de traditionele socio-economische kenmerken een bepalende rol in de toegang tot internet spelen, interfereren ze veel minder dan de “sociale buurt” wat het gebruik van de media betreft. Parallel daaraan toont E. Hargittai (2006) het belang aan van de sociale steun bij de verwerving van de vaardigheden die het de gebruiker mogelijk maken maximaal voordeel te halen uit de tools die online worden aangeboden.

Een positie in de marge van de maatschappij (zowel qua opleiding als professionele status) blijkt dus wel degelijk een belangrijke factor van digitale uitsluiting te zijn.





# Van de openbare toegang tot het leerproces en de socialisatie: de OCR's onder de loep

Welke functies hebben de Openbare Computerruimten (OCR) in België en welke rollen spelen ze in de strijd tegen digitale ongelijkheden? De openbare toegang tot internet is centraal in alle Europese hulpmiddelen voor een grotere digitale inclusie. Maar ieder land heeft het specifieke vormen gegeven, in functie van zijn cultuur en politieke context. Dit hoofdstuk vertrekt vanuit de twee workshops die met vormingswerkers van Waalse, Vlaamse en Brusselse OCR gerealiseerd werden. De bedoeling is om een scherpere kennis te hebben van de grenzen van OCR-acties in België en van de door deze gehandhaafde ICT begeleiding. Op basis daarvan kan men prioriteiten voor verdere actie pistes en strategieën formuleren.

## 1. Beschrijving van de OCR's

### 1.1 Een algemene definitie van de openbare computerruimten

In ruime zin is een “openbare computerruimte” (OCR) een plaats waar mensen in het openbaar toegang hebben tot internet, met als doel deel te nemen aan een zo breed mogelijke verspreiding van ICT in de maatschappij. In vergelijking met andere initiatieven in de strijd tegen de digitale kloof die namen meekregen als PAPI, cybertheek, digipunt en cybercentrum, worden OCR's gekenmerkt door een omkadering en begeleiding van het publiek bij het gebruik van ICT.

Arnaud en Perriault (2002, blz .179-180) hebben het als volgt gedefinieerd voor de Franse openbare computerruimten: “Openbare computerruimte is een algemene term voor diverse publieke en particuliere plaatsen en organisaties die het gemeenschappelijke maar niet exclusieve doel delen het publiek vertrouwd te maken met de verwerking van digitale informatie”.

## 1.2 De OCR's in België: regionale verscheidenheid

In België dekt het acroniem OCR talrijke initiatieven van sterk uiteenlopende organisaties en instellingen. Op federaal niveau definieert men het begrip “openbare computerruimte” in zeer brede zin. In het kader van de projectoproep “OCR/internet voor allen” uit 2006 definieert de regering een OCR als: “Een fysieke openbare ruimte waar onder begeleiding verschillende computers ter beschikking staan om bureautica-activiteiten uit te voeren en op internet te surfen. Deze openbare ruimten zijn erg verscheiden en lopen uiteen van verenigingsgebouwen, bibliotheken en vzw's uit de sociale en de culturele sector tot gemeentehuizen en arbeidsbureaus.”

**OCR's zijn niet louter ruimten met gratis toegang tot internet, maar moeten ook begeleiding aanbieden om mensen op weg te helpen.**

Om door de federale regering te worden geaccrediteerd mogen deze openbare ruimten, die verschillende organisatorische en institutionele vormen kunnen aannemen, niet louter ruimten zijn met gratis toegang tot internet, maar moeten ze ook kosteloze begeleiding aanbieden om mensen op weg te helpen (informatielessen voor beginners, zoeken naar een woning, solliciteren, toegang tot online dienstverlening). Ze hebben als doel “elke burger gratis toegang te verlenen tot internet in een openbare ruimte vlakbij huis”. Hoewel deze ruimten a priori bedoeld zijn om een kansarm publiek met te weinig koopkracht om een computer aan te schaffen, verder te helpen, staan ze ook open voor iedereen die deze ruimten opzoekt omdat het gemeenschappelijke en gezellige ruimten zijn.

### 1.2.1 De OCR's in Wallonië

Het Waalse Gewest, dat er als eerste mee begon, heeft de ambitie om nog verder te gaan dan de federale regering. In het kader van zijn ontwikkelingsprogramma voor OCR's dat in 2005 al werd gelanceerd om de digitale kloof in Wallonië te dichten en de inclusie van mensen die ver van internet staan aan te moedigen in deze maatschappij waarin ICT steeds meer plaats inneemt, heeft dit Gewest sinds 1 januari 2007 op initiatief van de minister van Binnenlandse Zaken van het Waals Gewest en de directie van de Lokale Overheden een label voor openbare digitale ruimten van de Lokale Overheden van Wallonië gecreëerd en een netwerk van OCR's aangelegd.

Dit kwaliteitslabel kan worden gegeven aan zowel gemeentelijke en provinciale initiatieven als aan initiatieven van lokale actoren uit de non-profit sector. De tekst ter ondersteuning van de “*Kwaliteitslabelprocedure voor de OCR's in Wallonië*” geeft een meer expliciete en precieze definitie van de OCR's dan de definitie op federaal niveau: “Een gemeentelijke Openbare ComputerRuimte (OCR) is een gratis toegankelijke openbare ruimte met een begeleidingsproject dat de toegang en de initiatie tot informatietechnologieën aanmoedigt opdat mensen ze zich eigen kunnen maken. Een dergelijke ruimte biedt de gebruikers gevarieerde activiteiten aan met individuele of groepsgewijze begeleiding. Naast het gebruik van basisdiensten van internet, bevordert men in deze ruimten ook het



openbaar gebruik op het gebied van online administratie, het zoeken naar werk, toegang tot kennis, cultuur, opleiding, etc.”<sup>5</sup>

Ten opzichte van de definitie van een OCR-inrichting van de federale regering is deze definitie bijzonder in die zin dat ze de OCR's niet alleen definieert als plaatsen waar mensen zich ICT eigen kunnen maken en begeleid worden bij het gebruik ervan, maar ook als plaats waar op collectief niveau gecreëerd wordt.

Net als de OCR's op federaal niveau zijn deze OCR's voor iedereen toegankelijk. De aandacht gaat echter in het bijzonder uit naar een publiek dat ver van internet verwijderd is en vooral uit 65-plussers, laaggeschoolden, mensen zonder beroepsactiviteit die geen werk zoeken, alleenstaande vrouwen, daklozen, werkzoekenden, arbeiders en eenoudergezinnen bestaat.

Van het OCR-netwerk wordt verwacht dat het de lokale acties van de OCR's verenigt, coördineert en ondersteunt. De oprichting van een OCR-kenniscentrum is bovendien een bijkomend middel om het OCR-programma in Wallonië te structureren, te begeleiden, te promoten en de duurzaamheid ervan te garanderen. Het centrum staat onder leiding van Technofutur TIC.

### 1.2.2 De OCR's in Vlaanderen in Brussel

Op dit ogenblik bestaan er noch in Vlaanderen noch in Brussel gecoördineerde initiatieven die vergelijkbaar zijn met het OCR-netwerk in het Waalse Gewest. De laatste jaren hebben in Vlaanderen echter talrijke OCR's het licht gezien in openbare bibliotheken, arbeidsbureaus (“WerkWinkels”) en diverse organisaties uit het verenigingsleven. Er wordt echter niet systematisch begeleiding aangeboden.

Net als in Vlaanderen speelt ook in Brussel het verenigingsleven een vooraanstaande rol in de strijd tegen de digitale kloof. Er komen talrijke initiatieven uit deze hoek.

In het noorden van het land is “Digidak” een voorbeeldig initiatief. Met dit project richt men zich tot de groepen die nog geen basiskennis van ICT hebben. Via een gemeenschappelijke ruimte waar mensen ICT kunnen leren gebruiken in sociale organisaties of buurtverenigingen wil men dit publiek sensibiliseren en inleiden tot het gebruik van nieuwe media om de toegangsdrempel tot die technologieën te verlagen. Terwijl ze vrij toegang krijgen tot ICT kunnen deze mensen door een begeleider geholpen worden wanneer ze dat wensen, rekening houdend met hun persoonlijke behoeften.

**In de drie Gewesten speelt het verenigingsleven een vooraanstaande rol in de strijd tegen de digitale kloof.**

---

<sup>5</sup> Kenniscentrum van openbare computerruimten in Wallonië, labellingprocedure van de Waalse OCR's. Beschikbaar op <http://www.epn-ressources.be/reseau-et-label/procedure-de-labellisation/>

Deze initiatieven zijn in Brussel en in Vlaanderen vaak nog versnipperd en gefragmenteerd en hebben onvoldoende zichtbaarheid. In 2005 is er wel een belangrijke stap gezet in de richting van een betere centralisering en coördinatie van de lokale Vlaamse initiatieven met de oprichting door LINC van het “*Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid (VSNG)*”. Dit steunpunt ontwikkelt een gemeenzame benadering tot digitale geletterdheid in de Vlaamse OCR’s.

## 2. Vergelijkende benadering

### 2.1 Taken en opdrachten van de openbare computerruimten

#### 2.1.1 Toegangsplaats én leerruimte

Naast het feit dat de OCR’s verschillende institutionele vormen kunnen aannemen, onderscheidt deze toegangsplaats zich van de andere openbare plaatsen waar men toegang heeft tot internet door de aanwezigheid van een begeleider die het publiek leert omgaan met informatie- en communicatietechnologieën. Nederlandstalige en Franstalige “begeleiders” zijn het erover eens dat initiatie hun belangrijkste taak vormt in het kader van deze OCR’s. Ze zijn allemaal van mening dat OCR’s meer zijn dan gewone ruimten met toegang tot internet. Het zijn ook en vooral collectieve leerruimten waar men samen kan leren. De dimensie “begeleiding” is echt de “essentie” en de “drijfveer” van deze openbare ruimten. Sommigen beweren overigens dat een OCR zonder begeleiding geen OCR is en betreuren het dat ze al te vaak worden vergeleken met cybercafés of gewone openbare plaatsen met toegang tot internet.

OCR’s zijn echter zelden opleidingsruimten in de enge zin van het woord als je ze vergelijkt met traditionele ICT-beginnerscursussen, zoals het PMTIC (*Plan Mobilisateur des Technologies de l’Information et de la Communication*) in Wallonië. Hun begeleidingsaanpak omvat een aantal alternatieve dimensies die in het hoofdstuk over begeleiding en pedagogie aan bod komen.

Naast de formele begeleiding door een OCR-medewerker kun je in een OCR ook terecht voor informeel leren. Het is heel gebruikelijk dat de deelnemers kennis uitwisselen en elkaar helpen. Veel begeleiders stellen vast dat mensen die thuis al een computer en een internetaansluiting hebben, geregeld een OCR binnenlopen omdat ze daar op wederzijdse hulp kunnen rekenen. Anderen, die oorspronkelijk een OCR binnenstappen om toegang tot internet te krijgen, steken spontaan hun buur een handje toe of delen hun ervaring met de begeleider. Deze voorbeelden tonen duidelijk aan dat de menselijke en de sociale dimensie in deze openbare ruimte een cruciale plaats innemen.

### 2.1.2 Ruimten voor socialisatie

Deze OCR's maken dus niet alleen toegang tot internet en begeleiding in het aanleren van ICT-vaardigheden mogelijk, het blijken ook echt ontmoetingsplaatsen te worden waar mensen sociale contacten leggen. Alle begeleiders zijn het daar roerend over eens. Hoewel die ruimten daar oorspronkelijk niet voor zijn opgevat, moeten we vaststellen dat ze in werkelijkheid een volwaardige sociale functie vervullen. De begeleiders van OCR's zijn dan ook van mening dat deze plaatsen echt "burgerruimten" zijn waar spontaan sociale contacten worden aangeknoopt, zowel tussen mensen van verschillende culturen als tussen verschillende generaties.

**De OCR's maken dus niet alleen toegang tot internet en begeleiding in het aanleren van ICT-vaardigheden mogelijk, het blijken ook echt ontmoetingsplaatsen te worden waar mensen sociale contacten leggen.**

De OCR is een plek die mensen uit soms sterk verschillende sociale, economische of culturele groepen samenbrengt die anders waarschijnlijk nooit de kans zouden hebben gehad elkaar te ontmoeten of een en ander uit te wisselen. Een begeleider vertelt: "Plaatsen waar je een jonge migrant die net uit de gevangenis komt een oude dame ziet helpen door haar wegwijs te maken met een webcam om met haar kleinkinderen te communiceren zijn toch eerder zeldzaam".

OCR's zijn ook plaatsen waar verschillende generaties burgers elkaar ontmoeten (kinderen, studenten, volwassenen, senioren) om kennis en ervaring uit te wisselen. Deze contacten hebben uiteraard te maken met het gebruik van de technologie *stricto sensu*, maar ook met heel wat andere aspecten uit het dagelijkse leven. In bepaalde gevallen gaat de dimensie socialisering verder dan alleen maar het leren werken met ICT. Het wordt soms eerder een "voorwendsel" dan een doel op zich. Het bekende voorbeeld van de senioren illustreert dit duidelijk. Veel begeleiders onderstrepen dat ze merken dat veel senioren naar een OCR komen om hun zorgen met andere mensen te delen. Het gaat veel verder dan alleen maar ICT leren gebruiken. Zo hebben ze een doel en een reden om even het huis uit te zijn.

Ten slotte wordt gedurende deze discussies ook de fundamentele rol van de begeleider onderstreept in deze socialiseringsdynamiek. Dit is de essentiële vector van de socialisering.

### 2.1.3 Opdrachten onder spanning: openbare ruimte ofwel sensibiliseringsplatform voor kansengroepen ?

In de projectoproep "OCR/internet voor allen" van de federale regering en in het plan voor de ontwikkeling van gemeentelijke openbare computerruimten van het Waals Gewest wordt van die openbare diensten verwacht dat ze een dubbele rol vervullen. Ze moeten een open plaats zijn voor iedereen en vooral voorrang geven aan de initiatie van het zogenaamde kansarme publiek bestaande uit economisch en sociaal kansarme mensen, bejaarden, alleenstaande vrouwen en mindervaliden, die vaak erg ver van ICT af staan.

Het doel op zich is ambitieus en lovenswaardig, maar kan echter tot verwarring leiden en zelfs een zekere tegenstrijdigheid inhouden. In

werkelijkheid blijkt dat het de OCR's moeite kost om beide taken gelijktijdig waar te maken. Naargelang hun institutionele vorm, de beroepssector en hun hoofddoel, zien deze OCR's zich vaak genoodzaakt de ene of de andere rol voorrang te geven. Naast de gemeentelijke OCR's van het Waalse netwerk die vooral toegang willen verlenen tot internet aan een zo ruim mogelijk publiek, zijn er ook de Brusselse en de Vlaamse OCR's die integraal deel uitmaken van verenigingen (werk, jeugd, buurtverenigingen, OCMW's, etc.) en bij voorkeur vechten om de digitale inclusie van een bijzondere doelgroep waar te maken.

Rekening houdend met deze grote verscheidenheid wordt gedurende de discussies onder begeleiders de vraag betreffende de belangrijkste taak van een OCR uitgebreid besproken. De onderliggende vraag die men zich hierbij kan stellen is de definitie, in bredere zin, van deze ruimten. Wat dekt het begrip OCR *in fine*?

**In welke mate moet zo'n openbare dienst voor iedereen openstaan en toegankelijk zijn, of zich juist op specifieke kansengroepen richten?**

Wat dit betreft voelt men vooral spanning aan Nederlandstalige kant. Door het gebrek aan institutionele coördinatie tussen de initiatieven in Vlaanderen is men het niet altijd eens over het begrip OCR. Er is minder vaak consensus dan aan Franstalige kant. Men stelt zich vragen over de mate waarin zo'n openbare dienst voor iedereen moet openstaan en toegankelijk moet zijn of zich juist specifiek moet richten op een kwetsbare doelgroep, een "*kansengroep*". Anders gezegd: moet men de ruimte aanpassen aan een welbepaald publiek opdat dit zich daar thuis zou voelen of moet men daarentegen het neutrale karakter garanderen om ervoor te zorgen dat erg verschillende mensen daar samenkomen en zich met elkaar vermengen? Volgens sommige begeleiders spreekt het voor zich dat men een keuze moet maken, rekening houdend met de plaats waar zo'n OCR is opgezet. Volgens anderen moet men proberen beide opdrachten met elkaar te verzoenen. Het is immers moeilijk om ervoor te zorgen dat alle mensen gelijktijdig toegang tot die ruimte krijgen en meer in het bijzonder degenen die er niet zo gemakkelijk spontaan naartoe gaan.

Aan Franstalige zijde leidt deze discussie vaker tot consensus, omdat de gemeentelijke OCR's heel goed in het Waalse netwerk zijn vertegenwoordigd. De meeste begeleiders koesteren de ambitie om te proberen beide opdrachten met elkaar te verzoenen. Dan stelt zich echter wel de vraag hoe men concreet zowel "beginnende gebruikers" als "ingewijden" kan aantrekken en tevredenstellen.

Men moet ook nog nadenken over de benodigde strategie om mensen die ver van ICT verwijderd zijn te aan te spreken en hun duidelijk te maken wat de technologie hen kan bijbrengen. Dat is één van de grootste uitdagingen: hoe kan men dat kansarme publiek identificeren en bereiken? Deze mensen komen niet uit eigen beweging naar de gemeentelijke ruimten, bibliotheken of vzw's. Iedereen is het erover eens dat er heuse inspanningen moeten worden gedaan op het gebied van communicatie en animatie om deze groep te bereiken. De OCR moet

buiten de muren treden en op het terrein gaan, de kansarme buurten intrekken met mobiele inrichtingen.

In de praktijk zijn er echter weinig OCR's die over voldoende financiële, menselijke en andere middelen beschikken om deze ambitie waar te maken, aangezien ze gelijktijdig ook hun eerste opdracht moeten realiseren: een openbare dienst zijn die voor iedereen toegankelijk is.

### **2.1.4 Een ruimte met lokale verankering: tussen droom en werkelijkheid**

Alle partijen onderstrepen unaniem eenzelfde prioriteit: het is belangrijk dat de openbare computerruimten op lokaal vlak verankerd zijn. Het is cruciaal de samenwerking aan te knopen of aan te zwengelen met verschillende lokale verenigingen die complementaire doelen nastreven, zoals socioprofessionele integratie en sociale en culturele promotie. Een niet te verwaarlozen aantal OCR's werkt reeds samen met lokale verenigingen (scholen, bibliotheken, OCMW's, werkwinkels, jeugdverenigingen, etc.). De mate van samenwerking met de verschillende lokale structuren verschilt echter sterk van de ene tot de andere OCR, naargelang hun structuur, hun opdracht en het Gewest waartoe ze behoren. Men kan zeggen dat de initiatieven aan Nederlandstalige zijde over het algemeen sterker versnipperd zijn en geïsoleerder en minder gecoördineerd werken dan aan Franstalige zijde.

**Openbare  
computerruimten  
moeten op lokaal  
vlak verankerd  
zijn.**

Alle partijen zijn het globaal genomen eens over de inhoud, maar discussiëren over de vorm die de samenwerking moet aannemen. De centrale vraag is: op welke bevoorrechte plaats moet een OCR worden ingericht? Moet het een neutrale ruimte zijn of moet ze juist opgenomen worden in een non-profitstructuur met een sociale roeping?

De meningen van deelnemers aan het debat zijn verdeeld naargelang de beroepssector en de prioritaire opdrachten van de OCR's. Volgens sommigen is de integratie van een OCR in een bibliotheek een troef, omdat daardoor mensen die anders nooit spontaan een bibliotheek zouden binnenlopen, nu worden binnengelokt. Het is de gelegenheid om een "vernieuwd" imago mee te geven aan deze kennisruimte, die over het algemeen als erg traditioneel wordt beschouwd. Men moet er wel voor zorgen dat de socialiseringsdynamiek behouden blijft. Deze dynamiek is immers essentieel voor een OCR. Het is dus beter de OCR niet in het midden van de bibliotheek te installeren, omdat daar rust en stilte heersen.

Volgens anderen moet een OCR echter worden geïntegreerd in neutralere "tussenruimten" die minder dat culturele etiket opgeplakt krijgen dan de bibliotheek. Als men een OCR in een bibliotheek huisvest, kan dit inderdaad een rem betekenen voor een "lager opgeleid" publiek, omdat deze mensen aarzelen de drempel te overschrijden van een plaats die voorbehouden blijkt te zijn voor "intellectuelen" en hun dus de toegang ontzegt.

Het al dan niet huisvesten van een OCR in een OCMW of een andere vereniging met sociale doeleinden plaatst ons voor hetzelfde dilemma. Deze lokalisatie maakt het ongetwijfeld mogelijk een kansengroep te bereiken die anders niet uit eigen beweging naar een elders gelegen OCR zou gaan, maar beperkt aanzienlijk de kans dat het grote publiek daar over de vloer komt en kan dan ook niet langer de rol vervullen van een openbare ruimte voor een zo groot mogelijk publiek.

## **2.2 Gebruikers, begeleiding en pedagogie**

### **2.2.1 Ten overstaan van een publiek met erg verscheiden vaardigheden en gebruiksdoeleinden**

We hebben het al gezegd, de openbare computerruimten brengen een zeer heterogeen publiek samen (uit sterk uiteenlopende sociale, economische en culturele middens en verschillende generaties). Dankzij deze vermenging kunnen burgers van verschillende horizonten en leeftijdscategorieën met elkaar omgaan en ervaringen uitwisselen.

Deze verscheidenheid is een onschatbare bron van rijkdom, maar houdt voor de begeleiders ook een grote uitdaging in: inspelen op erg verscheiden vragen en wensen inzake begeleiding bij het leren omgaan met ICT. Elke gebruiker loopt immers binnen in een OCR met bijzondere vragen en problemen, afhankelijk van zijn sociale, economische en culturele achtergrond. Een aantal mensen loopt er binnen zonder een precies doel voor ogen en zonder specifieke digitale vaardigheden. Ze zijn gewoon nieuwsgierig en willen zien wat het netwerk hen kan bijbrengen. Anderen hebben dan weer meer specifieke persoonlijke gebruiksdoeleinden en bezoeken deze ruimte om een ICT-opleiding voor gevorderden te volgen. Weer anderen zien de OCR gewoon als een plaats waar ze tijdelijk een computer kunnen gebruiken om zich uit de nood te helpen. Kortom, elk type gebruiker heeft specifieke vaardigheden, noden en problemen. We kunnen algemeen genomen enkele grote recurrente problemen opsommen waar het publiek van de OCR's mee te maken heeft.

- Moeilijkheden die verband houden met basisvaardigheden, zoals ongeletterdheid, schrijfproblemen, uitdrukings- of begripsproblemen. Vaak zijn er ook psychosociale stoornissen (gebrek aan zelfvertrouwen, angst voor computers) in het spel.
- Moeilijkheden bij beginnende gebruikers die te maken hebben met instrumentale digitale vaardigheden, zoals het gebruik van het toetsenbord, de muis, de basisfuncties van de computer (gewoonlijk de zijdelingse stroken op het scherm en het herhalen van eenvoudige procedures (bestanden openen en klasseren, gebruik van knippen & plakken, van e-mail, of surfen op internet).
- Moeilijkheden te wijten aan een gebrek aan kritische geest met betrekking tot het gebruik van de technologie en de informatie die beschikbaar is op internet.

- Moeilijkheden bij het gebruik van perifere ICT-technologieën, zoals het gebruik van video's en digitale foto's, chipkaarten, gsm's, etc.
- Meer transversale moeilijkheden door een gebrek aan zelfvormingsvaardigheden en te weinig autonomie in het leerproces.

### 2.2.2 Gevarieerde activiteiten

Om het hoofd te bieden aan de verscheidenheid aan behoeften en gebruiksdoeleinden van de gebruikers, proberen de openbare computerruimten een brede waaier van activiteiten aan te bieden met collectieve of individuele begeleiding. Eén van de essentiële kenmerken van een OCR is precies dat men er terecht kan voor zowel collectieve als individuele begeleiding bij de kennismaking met ICT. Volgens de begeleiders van OCR's vullen beide leerdimensies elkaar overigens volstrekt aan.

**De diversiteit van de problemen van de bezoekers en het ongebreidelde aanbod van initiatieven in de OCR's bemoeilijken de identificatie van een specifiek dienstenpakket.**

ICT-begeleidingsactiviteiten gaan van initiatie tot de bureautica (cd-roms, tekstverwerking, spreadsheets, etc.) tot specifieke workshops voor doelgroepen (opmaken van fotoalbums voor senioren, het creëren van persoonlijke webpagina's en blogs, etc.) via gepersonaliseerde pedagogische workshops waar iedereen in aanwezigheid van een begeleider aan zijn eigen project werkt en opleiding tot de media. Sommige OCR's organiseren zelfs conferenties om mensen te sensibiliseren voor de "gevaren van internet".

Steeds meer OCR's werken nu met vrije software. Zij rusten hun computers uit met "open source"-software en bieden begeleiding aan bij het gebruik van deze software om informatica en ICT zo democratisch mogelijk te maken. Oxfam Solidariteit is met zijn *Easy-e-space* initiatief dan ook de gedroomde partner voor tal van OCR's in Vlaanderen, Wallonië en Brussel. Zij bieden gerecycleerde pc's aan die opnieuw zijn geconfigureerd en op vrije software draaien. Dit project was oorspronkelijk bedoeld voor OCMW's, maar is ondertussen geleidelijk aan ook uitgebreid naar andere soorten OCR's en verenigingen.

Hoewel de begeleiding in de OCR's zich niet uitsluitend beperkt tot digitale alfabetisering en de meest innovatieve ruimten nu ook kennismakingscursussen in opkomende ICT (multimedia, Web2.0, etc.) geven, moeten er nog veel inspanningen in die richting worden gedaan.

Algemeen gesteld kunnen we onthouden dat het ongebreidelde aanbod van initiatieven in de OCR's de identificatie van het dienstenpakket dat in het kader van die ruimten wordt aangeboden bemoeilijkt. Het begeleidingsaanbod wordt er constant gheredefinieerd en aangepast.

### 2.2.3 Een alternatieve benadering voor initiatie tot ICT

In vergelijking met de opleidingen die worden gegeven in opleidingsinstituten en traditionele ICT-centra, is de ICT-begeleiding in de OCR's in talrijke opzichten alternatief.

De begeleiders leggen constant de nadruk op het feit dat hun pedagogische doel kennisverwerving is, en dan toegespitst op precieze kennis, eerder dan een “volledig opleidingspakket” mee te geven. In deze ruimten zijn de opleidingen dan ook van korte duur en erg gestructureerd. Hierdoor wordt veel tijd uitgespaard en dat heeft dan weer het voordeel dat men ook aan persoonlijke begeleiding kan doen. Men vermijdt op die manier ook overdreven standaardisering/normalisering van de klassieke opleidingen en men biedt alternatieve leerpaden aan naast het traditionele onderwijs, dat heel wat kansengroepen die naar de OCR's komen, afschrikt.

**Het is belangrijk dat de gebruiksopleiding in het dagelijkse kader plaatsvindt.**

Tijdens de discussies heeft men nadien uitdrukkelijk aangedrongen op het feit dat het belangrijk is dat de gebruiksopleiding in het dagelijkse kader plaatsvindt. Vandaar dat de begeleiders de ICT-begeleiding willen integreren in een ruimer project dat tegemoetkomt aan de persoonlijke belangstellingsgebieden van het publiek dat in opleiding is. Zo wordt de bewoners van eenzelfde buurt bijvoorbeeld voorgesteld een blog te creëren over hun leefwereld of stelt men aan senioren voor via “Photoshop” foto's van hun kleinkinderen te bewerken, etc. Het dagdagelijkse leven in een OCR bepaalt immers het type gebruik. Het succes van een initiatie tot ICT wordt ongetwijfeld bepaald door het feit dat men dagelijks de opleiding aanpast aan de persoonlijke behoeften van de cursisten.

Bovendien blijkt bij de ICT-begeleiding in de OCR's het informele luik van de opleiding vaak door te wegen op het formele en geeft men duidelijk voorrang aan ludieke en concrete aspecten.

#### **2.2.4 Een aparte aanpak voor kansengroepen**

De openbare ruimten met toegang tot internet zijn een innovatieve oplossing in de strijd tegen de digitale kloof, maar men mag ze niet beschouwen als een duurzaam wondermiddel om het toegangsprobleem waarmee de zwakkeren onder ons geconfronteerd worden definitief op te lossen. Er zijn wel degelijk hindernissen (zoals schaamte) die de verwerving van basisvaardigheden voor het gebruik van ICT in de weg staan. Een aantal OCR's die met de zwakkere groepen werken, delen daarom eenzelfde transversale doelstelling: de obstakels wegnemen die de verwerving van deze basisvaardigheden in de weg staan. Dergelijke initiatieven werken aan drempelverlaging voor de toegang tot ICT-opleidingen. Hun ambitie bestaat erin de mensen van hun complexen af te helpen wanneer ze voor een computer gaan zitten, hun angsten af te breken, hun vooroordelen weg te nemen en hun gewoonweg meer zelfvertrouwen te geven door hun te zeggen dat ze in staat zijn deze “totaal gedigitaliseerde” maatschappij het hoofd te bieden. De begeleiding bij het gebruik van een pc wordt in dat geval eerder een middel dan een doel op zich.

Dergelijke initiatieven, zoals “Digidak” in Vlaanderen, koesteren de ambitie een brug te slaan die op termijn een publiek dat ver van ICT staat naar meer traditionele opleidingsstructuren over te hevelen. Ze willen, als



een soort springplank, een eerste impuls geven om de digitale integratie van dat publiek dat in de marge van de ICT en de informatiemaatschappij leeft, te stimuleren.

**OCR's geven een eerste impuls om de digitale integratie van dat publiek dat in de marge van de informatiemaatschappij leeft, te stimuleren.**

Dit leidt dan tot de fundamentele vraag hoe men de rol van deze openbare computerruimten in de strijd tegen de digitale kloof kan combineren met de rol van het traditionele ICT- opleidingsnetwerk (zoals vaardigheidscentra). Eens deze men eerste hindernis heeft overwonnen en men zich de computervaardigheden eigen heeft gemaakt, is het essentieel educatieve overgangprojecten op te zetten om dat publiek op te vangen en het digitale integratiewerk dat door de OCR's is ingezet te verlengen. Anders gezegd, hoe kan men beide types van educatieve initiatieven opvatten en organiseren opdat ze elkaar zouden aanvullen?

### 2.3 De OCR-begeleiders

We hebben al eerder gezegd dat de begeleiding in een OCR fundamenteel is. Daarom zijn de rol en de functie van de begeleider ook zo belangrijk. De kwesties met betrekking tot hun statuut, hun opdrachten en hun vaardigheden zijn gedurende de discussie uitgebreid aan bod gekomen en besproken. De boodschap is duidelijk. Alle begeleiders dringen aan op een valorisatie van hun beroep en klagen over de moeilijke werkomstandigheden.

Rekening houdend met de talrijke functies die de begeleiders waarnemen (onthaal, animatie, opleiding, organisatorisch beheer van de ruimte, etc.), moeten zij over heel wat vaardigheden beschikken om al deze taken aan te kunnen. Naast de technische en organisatorische vaardigheden die eigen zijn aan de functie, moeten ze ook kunnen optreden als bemiddelaar en coach, moeten ze vlot kunnen communiceren en ook pedagogisch en zelfs psychologisch onderlegd zijn. Sommigen vinden dan ook dat ze "acteur" zijn en dat ze ettelijke keren per dag een andere rol spelen. Om te kunnen inspelen op zowel de ontwikkeling van de technologie als de vragen van de gebruikers hebben de begeleiders overigens nood aan voortgezette opleiding, moeten ze makkelijk zelf kunnen leren en voldoende gemotiveerd zijn om zich geregeld bij te werken. Het grootste probleem is tijdsgebrek.

**Alle begeleiders dringen aan op een valorisatie van hun beroep en klagen over de moeilijke werkomstandigheden.**

Het grote aantal nieuwe gebruiken sinds de verschijning van Web 2.0. en de alternatieve tools (vrije software, multimedia, etc.) zetten er ons dan ook toe aan vragen te stellen met betrekking tot de ontwikkeling van het profiel van een OCR-begeleider. Hoe kunnen we de vaardigheden van de begeleiders van openbare computerruimten updaten om ervoor te zorgen dat ze niet alleen ICT-professionals zijn maar multimediateprofessionals. Ondanks de moeilijke werkomstandigheden onderstrepen veel begeleiders dat ze echt door hun werk geboeid moeten zijn om "het hoofd boven water" te houden, aangezien hun baan onzeker is. Ze vechten dagelijks om de "legitimiteit" van het bestaan van een openbare ruimte zoals de OCR te doen herkennen. Naast het gebrek aan tijd beschikken de begeleiders van de OCR's ook over een tekort aan

financiële middelen om meer personeel te kunnen inschakelen en materiaal (pc's, aangepaste lokalen, etc.) te kunnen installeren. Daarom noemen sommigen onder hen zich grappend wel eens “subsidiologen”.

### **3. Prospectieve benadering: welke toekomst voor OCR's ?**

Uit de gesprekken met de begeleiders van OCR's van de drie Belgische Gewesten hebben we een aantal belangrijke acties gedistilleerd die in de toekomst moeten worden gevoerd of versterkt om de draagwijdte van het werk in de OCR's te verbeteren en hun rol als openbare “sleutelruimte” te onderstrepen in het dichtten van de digitale kloof.

#### **3.1 Het lokale netwerk verstevigen: meer samenwerken om minder geïsoleerd te zijn**

Om ervoor te zorgen dat de OCR's, waar men met een sociaal experiment bezig is, kunnen blijven voortbestaan, is het onontbeerlijk op het terrein te werken en daarbij op de bestaande lokale dynamiek te steunen. Het is dan ook essentieel dat de OCR's er werk van maken om steeds meer duurzame samenwerkingsverbanden op te zetten met verschillende lokale partners zoals scholen, jeugdtehuizen, OCMW's, werkwinkels en opleidingcentra, om zo deel te gaan uitmaken van het buurtnetwerk. Als een OCR erin slaagt een samenwerkingsstrategie op te zetten met de verschillende lokale actoren, zal zij functioneler en efficiënter zijn en een grotere zichtbaarheid ontwikkelen.

Parallel daaraan moet men de inschrijving van de openbare computerruimten in het OCR- netwerk promoten om ze uit hun isolement te halen en zoveel mogelijk middelen en kennis met elkaar te delen. Dit “netwerken” maakt het ook mogelijk gelijkaardige lokale initiatieven, die vaak op erg uiteenlopende plekken worden georganiseerd, beter te coördineren. Het bestaande Waalse OCR-netwerk is op dat gebied een schoolvoorbeeld dat blindelings door de andere Gewesten mag worden gevolgd. De overleving van de OCR's en van het beroep van begeleider hangt af van het opzetten van zo'n netwerk.

#### **3.2 ICT-begeleiding als onderdeel van een breed leerproject dat nauw aansluit bij het dagelijkse leven**

Alle OCR-begeleiders zijn het eens over het gemeenschappelijke doel voor de toekomst: de cursisten, in het verlengde van het werk, op maat begeleiden om hen ICT te leren gebruiken in functie van hun dagelijkse taak. Dit impliceert dat men permanent rekening houdt met hun vragen en behoeften bij de voorbereiding van de ICT-initiaties, maar ook en vooral dat men goed inzicht heeft in hun dagelijkse taken, persoonlijke zorgen en interesses.

De begeleiders zijn er zich van bewust dat het leven van een cursist het gebruik dicteert. Daarom leggen ze er de nadruk op dat ICT-initiaties zouden worden gekoppeld aan andere, meer transversale educatieve of ludieke activiteiten die een rechtstreekse band hebben met de dagelijkse zorgen van mensen in opleiding. Een paar kleine initiatieven, zoals een opleiding aankondigen met een interessante inhoud en een in het oog springende titel, maken op termijn het verschil uit en staan garant voor druk bijgewoonde initiatielessen. Kortom, het feit dat de OCR's echt groeien en dat er steeds meer zijn, is op zich niet voldoende om succes te hebben. Het is essentieel dat voor deze openbare ruimten een concreet zinvol project wordt opgezet.

### **3.3 De mensen bereiken om ze te overtuigen van het belang van ICT**

#### **3.3.1 De moeilijk te overtuigen doelgroep over de drempel van de OCR krijgen**

De mensen die ver van ICT staan sensibiliseren en duidelijk maken wat ICT hen kan bijbrengen is de belangrijkste taak van de OCR's. We hebben al gezegd dat dit één van de moeilijkste taken is voor een OCR-begeleider. Het is niet gemakkelijk die mensen te identificeren en te bereiken, omdat zij niet spontaan een OCR binnenlopen. Er moet dus een fundamentele ontwikkelingsstrategie worden uitgewerkt die erin bestaat "de muren van een OCR open te trekken" om via contactpersonen of verenigingen, die deel uitmaken van hun gemeenschap, op het terrein die mensen tegemoet te gaan met een mobiel aanbod voor toegang tot internet op plaatsen waarmee ze vertrouwd zijn (zoals jeugdthuizen, lokale vrouwengroeperingen en moskeeën). Vertrekkende van het principe "als mensen niet naar internet komen, dan moet internet naar hen toe stappen". Het is de bedoeling die mensen ICT-activiteiten voor te stellen die verband houden met hun bekende dagelijkse terrein. Sommige innoverende OCR's zijn daar het perfecte voorbeeld van. Zij hebben een mobiele eenheid geïnstalleerd in jeugdthuizen in kansarme buurten om jonge migranten te bereiken, of in moskeeën om Noord-Afrikaanse vrouwen aan te trekken.

Deze benaderingsstrategie is des te zinvoller en pertinenter omdat deze mensen, die in de marge van de ICT-wereld leven, om niet te zeggen in de marge van de maatschappij, vaak geneigd zijn om niet spontaan hun vertrouwde ruimten te verlaten (appartementengebouwen, buurt, etc.).

#### **3.3.2 Duurzame ICT-begeleiding voor kansengroepen**

Mensen die ver van ICT verwijderd zijn tegemoet gaan is een eerste essentiële en noodzakelijke stap, maar dit is en blijft onvoldoende om de volledige duurzame digitale inclusie van groepen die in de marge van de maatschappij leven waar te maken. Om hierin te slagen is het onontbeerlijk na te denken over de manier waarop men deze mensen kan begeleiden in een educatief project op langere termijn. Daar knelt nu precies het schoentje en moeten er nog heuse inspanningen worden gedaan.

Om dat gemarginaliseerd publiek niet in de kou te laten staan, is het inderdaad essentieel na te denken over de manier waarop het kan worden geïntegreerd in het meer traditionele educatieve circuit, eens die eerste sensibiliseringsdrempel is overschreden. In dat kader onderstrepen sommige deelnemers aan het debat hoe belangrijk het is dat de OCR-begeleiders die groepen oriënteren naar meer traditionele ICT-opleidingen, rekening houden met hun behoeften en interesses.

Een Nederlandstalige begeleider merkt echter op dat om in dat opzet te slagen en van de begeleider een echte “bruggebouwer” te maken, de OCR’s en de andere ICT-opleidingscentra hun rol op elkaar moeten afstemmen in de strijd tegen de digitale kloof. Deze bemiddeling moet niet alleen uitgaan van de OCR’s. De meer traditionele opleidingscircuits dragen hier een even grote verantwoordelijkheid.

### **3.4 Het begeleidingsaanbod uitbreiden tot opkomende gebruiken**

Het publiek heeft constant evoluerende vragen over het gebruik van ICT. Veel Franstalige en Nederlandstalige begeleiders dringen dan ook aan op een uitgebreider begeleidingsaanbod met niet alleen aandacht voor het klassieke ICT-gebruik *stricto sensu* (bureaucratieoppassingen en internet), maar ook initiatieworkshops voor multimedia en andere perifere technologische middelen, zoals digitale fotografie, gsm’s van de laatste generatie, etc. Het OCR-publiek vertrouwd maken met de nieuwe openbare online-diensten (e-government, fiscale aangifte, websites voor openbaar vervoer, etc.) evenals nieuwe interactieve communicatietools die via web 2.0 beschikbaar zijn (wiki, blogs, fora, etc.). In dat kader zijn sommige begeleiders overigens van mening dat deze evolutie een naamsverandering opdringt en dat de “openbare computerruimte” voortaan “openbare multimediaruimte” zou moeten heten.

Kortom, het is essentieel dat de OCR’s hun publiek permanent initiëren bij het gebruik van opkomende technologieën. De grote uitdaging waar we voor staan is de beginnende gebruikers aantrekken en de vaste bezoekers blijven tevredenstellen door hen een service met constante meerwaarde aan te bieden, zodat ze steeds bijleren.

### **3.5 Op verkenning door het beroep van begeleider**

Begeleiders staan voor steeds grotere uitdagingen in de OCR’s. Het is dan ook essentieel dat hun beroep gelegitimeerd en erkend wordt via een homogeen statuut. Ze moeten ook voldoende middelen krijgen (geld, maar ook tijd) om geregeld opleidingen te kunnen volgen om hun kennis bij te schaven om in staat te zijn op de steeds veranderende vragen van het publiek in te spelen.

## **Digitale ongelijkheden en opleiding na de sensibilisering**

**D**e vorming van gebruikers is één van de centrale hulpmiddelen in de strijd tegen de digitale kloof; zoals al werd onderstreept met betrekking tot de Openbare computer ruimtes. Hier wordt de kwestie breder benaderd. Ten opzichte van het opbouwen van digitale competenties wordt de pertinentie van ICT-sensibilisering en -initiatieprogramma's in vraag gesteld. Denkpijlers worden voorgesteld voor toekomstige ICT-training, die verder gaan dan de eerste etappes van bewustmaking en kennismaking. Dit hoofdstuk baseert zich onder andere op de twee workshops die met Franstalige en Nederlandstalige ICT-vormingswerkers werden gehouden. Een veertigtal trainers participeerde aan deze workshops; de deelnemers behoorden zowel tot de verenigingssector als tot meer gestructureerde vormingsinitiatieven, verbonden tot de openbare vorming en professionele inschakelingagentschappen.

### **1. Korte beschrijving van de bestaande opleidingsnetwerken**

Het ICT-opleidingsaanbod is in België zowel in het onderwijs als bij de volwasseneneducatie bijzonder gevarieerd (Valenduc & Lemaire, 2005). We houden hier echter geen rekening met het aanbod in de scholen. In dit gedeelte willen we kort de verschillende bestaande voortgezette opleidingsnetwerken beschrijven in Wallonië, in Brussel en in Vlaanderen. Deze lijst is echter niet volledig.

In het *Waalse Gewest* zijn er vijf vaardigheidscentra – Technofutur TIC in Gosselies, Technofutur in Luik, Technobel in Marche, Technocité in Bergen en Technofutur Cepegira in Charleroi – met het label informatie- en communicatietechnologie opgericht. Ze zijn het resultaat van samenwerking tussen de overheid en de privésector. Ze bieden een ruime waaier van opleidingsmodules aan, gaande van korte ICT-kennismakingsmodules tot langere kwalificerende opleidingen. Ze zijn bestemd voor allerlei doelgroepen, uiteenlopend van werkende mensen

uit de privésector tot onderwijspersoneel en studenten uit niet-universitaire kringen. Het Mobiliserend Plan voor Informatie- en Communicatietechnologieën (PMTIC) uit 2002 van het Waalse Gewest wil de digitale kloof voorkomen door sensibiliseringsacties en opleidingen te organiseren voor werkzoekenden die het verst van ICT afstaan (oudere en laaggeschoolde werkzoekenden), maar zich er wel vertrouwd mee willen maken. Het Waalse Gewest wil ook voorrang geven aan laaggeschoolden via partnerschappen tussen pre-kwalificatieopleiding en socioprofessionele inschakeling. Onder de Socioprofessionele Inschakelingsorganismen (SPIO) bieden een dertigtal operatoren de pre-kwalificatieopleiding in de informaticasector aan.

In het *Brusselse Gewest* werkt Evoliris, een federatie van zes opleidingscentra, samen met partners in de tewerkstellings- en opleidingssector, zoals Bruxelles Formation, Actiris of VDAB. Ze organiseren opleidingen die aangepast zijn aan de marktbehoeften in de ICT-sector. Deze federatie is een bevoorrechte schakel tussen de bedrijfswereld en de opleidingscentra die ze coördineert. Vooral voor werkzoekenden heeft Actiris een samenwerkingsverband ontwikkeld met een honderdtal partners in Brussel, waaronder lokale missies, OCMW's en verscheidene organismen, verenigingen en opleidingscentra. Deze bieden allerlei sensibiliseringsopleidingen en bijscholingscursussen in ICT aan.

**Er is een grote regionale diversiteit in ICT-opleiding.**

Het verenigingsleven in het Waalse Gewest en in Brussel is in het algemeen een eersterangsactor in de strijd tegen de digitale kloof. Het biedt een ruime waaier aan ICT-opleidingen voor verschillende kansengroepen. Ten slotte kan nog worden opgemerkt dat het onderwijs voor sociale promotie in de Franse Gemeenschap een uitgebreid gamma aan opleidingen organiseert op uren die verzoenbaar zijn met een beroepsactiviteit. Het gaat gewoonlijk om opleidingen voor beroepen in de ICT-sector.

In *Vlaanderen* omvat het "Actieplan van de VDAB voor de ontwikkeling van ICT-vaardigheden" diverse opleidingsacties, zoals een initiatieprogramma "Aangename initiatie tot de computer". Heel wat programma's draaien rond de zogenaamde professionele en functionele ICT-vaardigheden die in een professionele context kunnen gebruikt worden. Deze programma's hebben voornamelijk tot doel op termijn de veelgevraagde ICT-vaardigheden te certifiëren als toegangsvoorwaarde voor bepaalde functies. De ICT-basisopleiding wordt opgenomen in het opleidingspakket voor werkzoekenden.

De basiseducatie voor laaggeschoolden is bovendien een manier van opleiden die tot doel heeft de kennis en vaardigheden die noodzakelijk zijn voor de ontwikkeling van laaggeschoolde volwassenen door te geven. ICT-vaardigheden maken deel uit van die kennis en vaardigheden.

De socioculturele sector, die wordt gesubsidieerd door de Vlaamse Overheid, organiseert tal van internet- en ICT-gerelateerde opleidingen

via verschillende instellingen en organisaties. Veel niet-gouvernementele organisaties (NGO's) die zich bezighouden met volwassenenonderwijs nemen via een ICT-opleidingsaanbod voor verschillende doelgroepen deel aan de strijd tegen de digitale kloof.

## 2. Vergelijking van de doelstellingen en organisatie van het ICT-opleidingsaanbod

### 2.1 Opleidingen met uiteenlopende doelen: tussen professionele integratie en sociale promotie

De verschillende opleidingscentra die in de Nederlandstalige en Franstalige workshops waren vertegenwoordigd, streven met de ICT-opleiding niet dezelfde doelen na qua maatschappelijke integratie. Dit is een belangrijk element, want het bepaalt het niveau van kennisverwerving, en de manier waarop het gebruik en de toe-eigening van de technologie worden aangeleerd. Het onderstreept ook het bestaan van erg talrijke en uiteenlopende leervormen.

Je kunt dus algemeen stellen dat er enerzijds ICT-opleidingen zijn die als hoofddoel hebben de mensen in opleiding in het arbeidscircuit te integreren of ze te laten doorgroeien in hun beroepsleven, en anderzijds opleidingen die uitsluitend persoonlijke ontplooiing en/of sociale vooruitgang in de volledig gedigitaliseerde maatschappij beogen.

**Er zijn enerzijds ICT-opleidingen die als hoofddoel hebben de mensen in het arbeidscircuit te integreren, en anderzijds opleidingen die uitsluitend persoonlijke ontplooiing in de gedigitaliseerde maatschappij beogen.**

In de eerste categorie treffen we de zogenaamde kwalificatieopleidingen aan die door vaardigheidscentra worden gegeven. Via deze opleidingen kunnen de cursisten aan de slag in de ICT-sector in de brede zin van het woord. Je vindt er ook alle initiatieopleidingen en opleidingen om kennis en vaardigheden in ICT op te krikken met het oog op promotie of om een nieuwe baan te vinden. Ook al maken deze opleidingen vaak deel uit van een beroepsstrategie, mag men niet uit het oog verliezen dat veel van die opleidingen gevolgd worden onder maatschappelijke druk. Dit is vooral het geval voor de opleidingen in het kader van het reeds genoemde PMTIC, waar bepaalde werkzoekenden verplicht worden zich in te schrijven en deze opleidingen te volgen.

In de tweede categorie treffen we de opleidingen van verschillende niveaus aan, gegeven door verenigingen uit de socioculturele sector die zich bezighouden met volwasseneneducatie en ICT-opleidingen voor een laaggeschoold publiek in het kader van de Basiseducatie in Vlaanderen. Achter deze opleidingen, die niet rechtstreeks toegang tot de arbeidsmarkt voor ogen hebben, gaat het idee schuil dat ICT vooral een middel is om met de maatschappij in contact te komen of zich te integreren. Voor sommige deelnemers, die op zoek zijn naar meer zelfontplooiing en autonomie, betekent het aanleren van deze technologieën dat ze bepaalde aspecten van hun dagelijkse leven er aanzienlijk kunnen op verbeteren en ze er ook een andere manier in vinden om zich uit te drukken. Voor

anderen is de opleiding louter een middel om andere mensen te ontmoeten en contacten te leggen. Het lijkt wel een sociaal trefpunt waar men de kans biedt (opnieuw) deel uit te maken van de maatschappij.

## 2.2 Motivaties en hindernissen in het ICT-leerproces

De ICT-opleiders zijn in de workshops samen tot de vaststelling gekomen dat het leerproces voor het gebruik van ICT wordt beïnvloed door een hele resem positieve of negatieve factoren. Ze zijn het er allemaal over eens dat de ICT-ongelijkheid en het aanleren van deze vaardigheden samenhangen met een complexe mix van elementen van verscheidene aard (materieel, motivationeel, cognitief, sociaal en cultureel). De digitale vaardigheden spelen uiteraard een essentiële rol in de vlotte toegang tot en het gebruik van deze technologieën. Nu blijkt echter, en dat is toch wel interessant, dat dit niet bepalend is. Het feit dat de cursisten andere middelen, zoals motivering, psychosociale, cognitieve en culturele vaardigheden, tekort komen heeft tot gevolg dat deze op elk niveau van het leerproces om op lange termijn efficiënt en autonoom ICT te kunnen gebruiken, niet te verwaarlozen hindernissen moeten overbruggen.

Dit stelt de voortgezette ICT-opleiding voor volwassenen voor een heuse en complexe uitdaging, omdat er moet worden ingespeeld op de verschillende tekortkomingen. Het algemene probleem op het gebied van digitale alfabetisering is dan ook dat je *“door de bomen het bos niet meer ziet”*, zoals een Nederlandstalige opleider het schetste. Naast de verwerving van digitale vaardigheden *stricto sensu* stelt zich ook de vraag met betrekking tot de integratie en het aanleren van een aantal elementen van verscheidene aard.

### 2.2.1 Interesse en motivatie: onmisbare elementen

De factor motivatie wordt al te vaak verwaarloosd en is nochtans fundamenteel om mensen te aan te sporen om zich in te schrijven, aan een ICT-opleiding deel te nemen en het leerproces vlot te laten verlopen. De opleiders zijn er getuige van. Veel mensen willen geen opleiding tot het gebruik van deze technologieën omdat ze niet geïnteresseerd zijn of omdat ze niet weten wat deze technologieën in hun dagelijkse leven kunnen bijbrengen. Een Vlaamse uitdrukking zegt duidelijk waar het om gaat: “Onbekend maakt onbemind”.

Mensen die in hun dagelijkse leven niet of nauwelijks in contact komen met informatie- en communicatietechnologieën, hebben vaak geen idee wat ze er allemaal mee kunnen aanvangen en vinden een ICT-opleiding dan ook zinloos. In een vorig hoofdstuk zijn we al uitgebreid ingegaan op de grote uitdaging voor mensen die zich beroepshalve met ICT-opleidingen bezig houden, en dan vooral voor mensen die met kansengroepen werken. Het is belangrijk dat ze ICT-sensibiliseringsacties organiseren om erin te slagen deze doelgroepen te overtuigen van de voordelen van deze technologieën.

**Het gebrek aan motivationeel, psychosociale, cognitieve en culturele vaardigheden is een hindernis om op lange termijn efficiënt en autonoom ICT te kunnen gebruiken.**



Naast de mensen die ver van ICT afstaan, onderscheiden we nog twee grote categorieën van mensen die zich inschrijven voor een ICT-leertraject. Er zijn er die een persoonlijk project hebben en duidelijk weten wat ze willen leren, terwijl anderen geen welbepaalde reden hebben om zich in te schrijven en deze stap uit belangstelling of uit verplichting zetten. Sommige opleiders stellen vast dat de motivatiegraad een serieuze impact heeft op de houding van de cursist en de wil om al dan niet door te zetten. De eerste groep is inderdaad veel ijveriger dan de tweede, die vaker afhaakt en opgeeft.

Daarom is het ook zo belangrijk dat mensen een persoonlijk en concreet project hebben met betrekking tot het gebruik van digitale technologieën. Zin om met verre familie te communiceren, zijn kinderen willen begeleiden bij het gebruik van internet of de beslissing zich te engageren voor een sociale activiteit die een basiskennis in informatica vereist zijn elementen die vallen onder de *sociale motivatie* van cursisten. De wil tot sociale integratie, ongeacht de manier waarop die wordt uitdrukt, oefent dan ook een fundamentele invloed uit op de motivatie om een ICT-opleiding te volgen.

**De wil tot sociale integratie oefent dan ook een fundamentele invloed uit op de motivatie om een ICT-opleiding te volgen.**

Vanuit dat perspectief is het voor sommige opleiders dan ook minder belangrijk technische vaardigheden te verwerven dan wel de opgedane technische kennis aan een concreet project te linken om erin te slagen zich te positioneren in een eigen leertraject. Vandaar dat het zo belangrijk is opleidingen op te zetten die nuttig zijn voor de cursist en die *zinnig* zijn in zijn dagelijkse leven. Deze opleiders hebben verwezen naar het succes van “leren via microprojecten”. In dit soort projecten bepaalt men een precies leerdoel dat rechtstreeks verband houdt met de dagelijkse zorgen van de mensen en dat op korte termijn haalbaar is. Een ludieke en speelse opvatting draagt hier ook bij tot het succes van deze leerformule.

De motivatie en het doorzettingsvermogen van mensen die een ICT-opleiding beginnen is zo belangrijk dat we ons de vraag stellen of het wel pertinent is mensen te dwingen aan een opleiding deel te nemen, zoals dat vaak het geval is voor opleidingen die speciaal voor werkzoekenden worden georganiseerd. Men kan zich inderdaad afvragen in welke mate dwang een efficiënte invloed uitoefent op het leerproces.

### **2.2.2 Psychosociale factoren: niet te verwaarlozen obstakels**

Gebrek aan motivatie gaat vaak gepaard met psychosociale problemen. Die kunnen de capaciteit van de mensen die weinig of geen ervaring hebben met technologie erg verstoren. Meer zelfs dan we denken. Ze hebben het moeilijk om op een serene manier in contact te komen met deze tools. Zowel aan Franstalige als aan Nederlandstalige kant onderstrepen veel opleiders dat ze in het begin van de opleiding vaak te maken hebben met mensen die bang zijn voor ICT.

Mensen die niet echt vertrouwd zijn met de technische cultuur begrijpen niet hoe de apparatuur werkt en hebben moeite met de logica die achter informatica schuilgaat. Dat blokkeert ze of leidt tot frustraties en zelfs

angsten wanneer ze op een computer moeten werken, ze worden zenuwachtig wanneer ze het toetsenbord of de muis slecht gebruiken, ze vinden het niet handig iemand een e-mail te sturen omdat ze de sociale codes op internet niet helemaal onder de knie hebben, ze zijn bang verloren te lopen in de meanders van het informaticacircuit, ze verzetten zich tegen veranderingen, etc. Al deze elementen maken het uiterst moeilijk op een serene en constructieve manier ICT te leren gebruiken.

**Mensen hebben vaak problemen met gebruik van technologie omdat ze onvoldoende zelfvertrouwen hebben.**

Mensen hebben vaak problemen met gebruik van technologische tools omdat ze onvoldoende zelfvertrouwen hebben en zichzelf niet respecteren. In het geval van opleidingen voor mensen die ver van ICT afstaan, is de opleiding vaak meer een middel om aan persoonlijke en sociale opwaardering te doen dan om echt te leren. Van de opleiders wordt dan ook verwacht dat ze de cursisten in een gemoedelijke context eerst van hun angsten voor de computer en hun twijfel aan zichzelf afhelpen om die eerste stap makkelijker te overbruggen.

### **2.2.3 Gebrek aan basisvaardigheden: een factor die a priori leidt tot digitale uitsluiting**

Ongeletterdheid en al wat hiermee samenhangt, is vaak ook iets wat laaggeschoolde mensen afschrikt van ICT. Een moeizaam begrip van eenvoudige termen, slechte strategieën bij het lezen en zoeken naar informatie, moeite om zich schriftelijk correct uit te drukken en vragen te verwoorden, taalproblemen, vooral met het Engels, de voertaal in al wat met elektronische communicatie te maken heeft, zijn de meest voorkomende problemen. Hoewel deze cognitieve of intellectuele problemen niet rechtstreeks met ICT te maken hebben, is het wel onontbeerlijk deze basisvaardigheden onder de knie te hebben om ICT te leren gebruiken omdat je daar constant moet schrijven. Deze lacune is echt iets wat een eenvoudig functioneel gebruik van digitale technologie zoals internet onmogelijk maakt. Vandaag de dag worden ICT gebruikt in de strijd tegen de sociale uitsluiting, en precies daarom is het zo belangrijk dat mensen daarom niet buiten de boot vallen.

### **2.2.4 Digitale vaardigheden, of hoe belangrijk strategische vaardigheden wel zijn**

Om de informatie- en communicatietechnologieën onder de knie te krijgen moet men hoe dan ook eerst digitale basisvaardigheden verwerven, de zogenaamde *instrumentale* vaardigheden. Die instrumentale vaardigheden verwerf je door de technische procedures te leren die je nodig hebt om in de digitale ruimte correct te kunnen voortbewegen (correct gebruik van de muis, het toetsenbord, de vensters, de menu's en selecties, etc.) en om alle technische problemen die zich voordoen bij het gebruik van de computer het hoofd te kunnen bieden. Men mag in dat opzicht de ergonomische moeilijkheden waarmee vooral ouderen, slechtzienden of andersvaliden bij het gebruik van de basisfuncties van een computer worden geconfronteerd niet uit het oog verliezen. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van de muis die microbewegingen vergt of het lezen op het scherm.

Vaak worden de digitale vaardigheden – onterecht overigens – uitsluitend geassocieerd met de instrumentale vaardigheden. Bepaalde opleiders leggen er echter de nadruk op dat het aanleren van deze louter technische vaardigheden lang niet zo'n groot probleem is, omdat deze procedures erg gemakkelijk geassimileerd worden door oefening. Integendeel! De grote uitdaging voor de opleiding draait rond alles wat met dat technische kunnen maken heeft. In korte tijd de zogenaamde *informatieele en strategische* vaardigheden aanleren is veel complexer. Deze vaardigheden zijn nochtans onmisbaar om zich ICT op een efficiënte en gemotiveerde manier eigen te maken.

Ter herinnering: de *structurele vaardigheden* bestaan uit het vermogen om op internet informatie op te zoeken, je erin te verdiepen en ze te begrijpen, ze te evalueren en een selectie te maken. De *strategische vaardigheden* hebben te maken met het proactief zoeken van informatie om die dan weer op een pertinente manier te gebruiken voor welbepaalde doeleinden in je eigen levenskader.

**De nadruk op dat het aanleren van louter technische vaardigheden is lang niet zo'n groot probleem.**

Veel cursisten hebben geregeld problemen bij het zoeken naar informatie op internet. Dit heeft uiteraard te maken met het feit dat ze zich moeilijk kunnen oriënteren in een omgeving waarin de informatie gefragmenteerd is, maar ook omwille van het feit dat ze niet kritisch genoeg zijn met betrekking tot de bronnen die ze hebben gevonden. Dit gebrek aan kritische geest getuigt vaak van een gebrek aan algemene vorming eerder dan van een gebrekkige digitale kennis in de meest strikte zin van het woord. Gedurende de workshops werd ook benadrukt hoe belangrijk het is de kritische geest van de cursisten te ontwikkelen t.o.v. de informatie op internet en het gebruik van de technologie in het algemeen om afstand te kunnen houden van deze “digitale” maatschappij waarin alles draait rond computers en andere digitale tools. Anders gezegd, het is essentieel dat we de gebruikers leren geen “passieve houding” aan te nemen tegenover ICT en de ontwikkeling bevorderen van wat sommigen het “*empowerment*” van het individu in de informatiemaatschappij noemen.

Het aanleren van de structurele en strategische vaardigheden stelt duidelijk problemen, want er zijn slechts weinig opleidingen die daar echt aandacht aan besteden. Een van de belangrijkste redenen is dat het moeilijk is procedures en evaluatiemethodes uit te werken die het verwerven van deze vaardigheden bevorderen. Nu is de vraag hoe men gedurende de opleidingsessies de andere, niet instrumentale vaardigheden – die nochtans fundamenteel zijn voor een perfecte kennis van de technologieën – kan waarderen en herkennen.

### **2.2.5 Andere hindernissen dan digitale vaardigheden: autonomie in het leerproces staat centraal**

Een ander recurrent probleem dat door alle opleiders in de sector van de voortgezette ICT-opleiding wordt vastgesteld, is het gebrek aan autonomie van de mensen gedurende het leerproces. Deze vaststelling is unaniem en onherroepelijk. Veel mensen kunnen het moeilijk zonder opleider stellen om problemen op te lossen waarmee ze geconfronteerd

worden. Ze weten dat ze op hem/haar kunnen terugvallen en voelen zich letterlijk verloren als hij/zij er niet is.

De problemen van veel cursisten zijn dus niet inherent aan de verwerving van de vaardigheden en de kennis van de ICT, maar hebben te maken met het leertraject. “Leren leren” is iets wat geldt voor alle opleidingsgebieden maar blijkt echt essentieel te zijn in het kader van de ICT-opleidingen. Alle partijen zijn het er dan ook over eens dat dit moet gezien worden als een langetermijnverzekering tegen de effecten van de digitale kloof van de tweede graad.

**“Leren leren” is iets wat geldt voor alle opleidingsgebieden maar blijkt echt essentieel te zijn in het kader van de ICT-opleidingen.**

Sommige opleiders interpreteren “leren leren” als “toegang geven tot de methodes” en “zichzelf leren evalueren”, andere denken eerder aan “het verwerven van een intellectuele nieuwsgierigheid” om de cursist zelf vooruitgang te laten boeken. Nog anderen verwijzen naar de “cognitieve overgangsvaardigheden” die het de cursist mogelijk maken de verworven “kennis” – van welke aard dan ook – in andere contexten te gebruiken of apart aangeleerde vaardigheden samen te brengen. Deze “meta-kennis” houdt in ieder geval verband met meer generieke, duurzame, overhevelbare en aanpasbare aspecten van de kennis die geassocieerd wordt met de gegeven opleiding. Mensen die beroepshalve met ICT-opleidingen bezig zijn, gaan ervan uit dat dankzij dergelijke “meta-vaardigheden” de cursist actiever leert omgaan met ICT. Zo hoeft hij zich niet te beperken tot de uitvoering van de aangeleerde procedures.

De meeste opleiders onderstrepen het fundamentele belang van de autonomie in het leerproces, maar geven grif toe dat mensen opleiden met dat vooruitzicht lang niet gemakkelijk is en moeilijk kan worden geformaliseerd. Het is heel erg moeilijk systematisch de meer globale dimensies van het leerproces in de praktijk te gebruiken en deze zijn ook moeilijk meetbaar omdat hierover geen theoretische modellen bestaan.

### **2.3 Leerwijze: progressief gebruik via praktijkervaring**

De verwerving van verschillende vaardigheidsniveaus komt gewoonlijk maar niet strikt genomen overeen met de toegang tot de gebruiksniveaus voor ICT. Gaande van het gewoonweg manipuleren van informaticatools tot het autonoom leren werken met een nieuw programma of software en het reproduceren van technische procedures.

Heel wat professionals uit de ICT-opleidingssector leggen de nadruk op een gestage vooruitgang. Het is belangrijk geleidelijk aan op te klimmen, want ICT onder de knie krijgen vergt tijd. Daar slaag je pas in als je heel geregeld en permanent bezig bent met deze technologieën en precies daarom is de snelle overgang van één niveau naar een ander onmogelijk.

De boodschap van de opleiders is dus duidelijk: praktijk, praktijk en nog eens praktijk. Anders gezegd: “alleen praktijk telt”. De “*Learning by doing*”- en “*Do-it-yourself*”-aanpak lijkt dus des te belangrijker als het volwassen publiek in opleiding zich niet tot doel heeft gesteld de theoretische en

technische concepten te assimileren, maar wel concreet bepaalde aspecten van de ICT te leren gebruiken met het oog op zorgvuldig geselecteerde activiteiten die te maken hebben met hun dagelijkse leven. Dat is voornamelijk het geval van de senioren die zin hebben om e-mail te leren gebruiken om met hun kleinkinderen te kunnen communiceren of “Photoshop” om hun vakantiefoto’s te retoucheren, etc.

Als de lessen niet geregeld in de praktijk worden omgezet, gaan de ICT-kennis en -vaardigheden snel verloren. Vandaar dat het zo belangrijk is dat mensen dagelijks in een sociaal kader vertoeven waarin ze de kans krijgen te oefenen. Men kan zich ook de vraag stellen in welke mate korte ICT-opleidingen van een paar uur, die geen deel uitmaken van een traject op lange termijn, de noodzakelijke (technische en conceptuele) tools meegeven voor een autonoom, efficiënt en duurzaam gebruik van deze technologieën die constant evolueren.

#### **2.4 Een te compartimenteerde aanpak van de opleidingen in de ICT-sector**

Na de discussies met de opleiders zijn we ten slotte allemaal tot dezelfde vaststelling gekomen. Veel ICT-opleidingen (te veel) kennen een amateuristische aanpak. Er is onvoldoende coördinatie tussen de verschillende sectoren (opleidingsorganismen, socioculturele verenigingen etc.). Men betreurt een gebrek aan transversaliteit in de verschillende leerprocessen. Het aanleren van het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën wordt al te vaak begrepen als een doel op zich en niet als een middel om andere meer transversale maatschappelijke doelen te bereiken. Volgens de aanwezige opleiders is het ook essentieel meer te werken aan projecten (alfabetisering, socioprofessionele en culturele inschakeling, etc.) en de ICT daarbij te gebruiken als tool om erg concrete sociale problemen uit de weg te ruimen.

**Het aanleren van het gebruik van ICT wordt al te vaak begrepen als een doel op zich en niet als een middel om andere meer transversale maatschappelijke doelen te bereiken.**

Aan Franstalige kant onderstreept men het gebrek aan professionalisme van heel wat ICT-opleiders. Ze staan ook niet echt open voor een andere aanpak inzake het leren gebruiken van deze technologieën. Men verwijt hun voornamelijk dat ze een te traditionele, te geïsoleerde aanpak hebben. Ze willen alleen hun ICT-kennis doorgeven. Ze beperken zich dan ook tot het aanleren van de reproductie van technische procedures en leren de cursist niet om autonoom te handelen. Een aantal deelnemers aan de workshops evoceren in dat kader dat ze vanwege de traditionele ICT-opleiders weerstand ondervinden als het erop aankomt een alternatieve pedagogische aanpak uit te proberen (zoals een actieve pedagogie gebaseerd op projectwerk) in hun lessen over gebruik van digitale technologieën.

Door de vraag te stellen met betrekking tot de vaardigheidsbeperkingen van de opleiders pakt men het probleem van de digitale kloof van de tweede graad vanuit een andere hoek aan en stelt men de cursisten dus niet langer uitsluitend verantwoordelijk voor hun “digitale assimilatie”.

### 3. Prospectieve benadering: opleiding om digitale ongelijkheden te bestrijden

#### 3.1 De toegangsdrempel tot opleidingen in de ICT-sector verlagen

Er is nog steeds veel vraag naar basisopleidingen. Het is bijgevolg essentieel te blijven investeren in lessen waar de cursisten hun “eerste stappen zetten” en de basisvaardigheden verwerven, zoals het functionele gebruik van de computer. De drempelverlaging voor opleidingen in deze sector kan alleen maar bereikt worden als de cursussen worden georganiseerd in geschikte lokalen waar het doelpubliek zich thuis voelt en geen drempelvrees voor heeft (buurthuizen, OCMW's, etc.).

Het is overigens cruciaal een vlottere coördinatie te organiseren tussen openbare centra met toegang tot internet, zoals de EPN's in Wallonië en de OCR's in Vlaanderen, die gespecialiseerd zijn in het opvangen van mensen die ver van ICT afstaan, en de opleidingscentra. Deze samenwerking zal dan de overstap en de inschakeling van die kansengroepen bevorderen en die mensen de kans geven in een educatief traject op langere termijn terecht te komen.

#### 3.2 Een meer transversale aanpak van de opleidingen ontwikkelen

De ICT-opleidingen zijn nu vaak nog te gespecialiseerd en te krap georganiseerd. We moeten het leerproces zien in een ruimer kader en het niet louter beperken tot “basisbureautica” door het te associëren met de verwezenlijking van andere maatschappelijke projecten (zoals de strijd tegen analfabetisme, professionele inschakelingsprojecten, sociale inschakeling van migranten, inschakeling van jongeren via de sport, etc.). Vanuit dat perspectief gezien is de opleiding in de ICT-sector dan ook eerder een concreet middel om mensen vooruit te helpen dan een doel op zich. Dit veronderstelt een betere coördinatie tussen de verschillende sectoren onderling (ICT-centra en verschillende sociale organismen).

##### 3.2.1 Meer projectwerk: het leerproces concreet zin geven

Deze transversale aanpak vereist een ICT-opleiding die op projectwerk is gebaseerd. Gedurende het leerproces moeten er concrete stappen worden gezet die nuttig zijn in het dagelijkse leven van de cursisten (zoals workshops rond een thema dat verband houdt met professionele of persoonlijke zorgen). Individuele opleidingen moeten ook vaker plaats ruimen voor groepsopleidingen. Mensen rond een tafel zetten en ze bij een gemeenschappelijk project betrekken komt ontmoetingen en socialisering ten goede, maar zet cursisten ook aan tot samenwerking en informeel leren. Dit zijn essentiële elementen om te kunnen spreken over een geslaagde ICT-opleiding. Vandaar dat het zo belangrijk is bij de

voorbereiding van zo'n opleiding uitgebreid rekening te houden met de concrete vragen en verwachtingen van de mensen die aan een opleiding beginnen.

### **3.2.2 Leerprocessen opentrekken**

Een meer transversale aanpak van de opleiding in de ICT-sector ontwikkelen houdt in dat ICT-opleidingen worden gecombineerd met andere opleidingen zoals taalcursussen en lees- en schrijflessen. En bovendien twee vliegen in een klap vangen. Complementaire opleidingen komen duidelijk overdracht van kennis en vaardigheden bij de cursist ten goede.

## **3.3 Pedagogische kaders en methodes diversifiëren**

### **3.3.1 Het “Leren leren” aanmoedigen**

Het is noodzakelijk een opleidingssysteem uit te werken dat zich niet beperkt tot het louter instrumentale en structurele vaardigheden om bij de cursisten generieke vaardigheden te ontwikkelen, zodat ze zich niet beperken tot kennis die uitsluitend met ICT te maken heeft. De opleiders moeten de cursist autonoom leren handelen, zodat hij zich zijn verworvenheden definitief eigen kan maken. Anders gezegd, het is natuurlijk belangrijk dat gedurende ICT-opleidingen technische vaardigheden worden aangeleerd om toegang te krijgen tot ICT-tools, maar het is zeker even belangrijk bij de cursisten generieke en socioculturele vaardigheden te ontwikkelen omdat deze mensen zich dan kunnen aanpassen aan de steeds evoluerende technologieën. “Leren leren” is dus fundamenteel om informatie- en communicatietechnologieën volledig en definitief onder de knie te krijgen.

### **3.3.2 Leeromgevingen en methodes combineren**

Omdat de pedagogie nu eenmaal zo'n sterke invloed heeft op het assimilatievermogen van de cursisten en hun capaciteit om de aangeleerde materie in de praktijk om te zetten, is het essentieel de opleiding te diversifiëren en de voorkeur te geven aan actieve methoden die de cursisten nauw bij het leerproces betrekken en ze verantwoordelijkheid geven. Zo kan men bijvoorbeeld de groepsdynamiek rond een concreet gemeenschappelijk project afwisselen met rustige momenten waarop de cursisten aan zelfvorming doen. Ze krijgen dan de kans om in hun eigen ritme aan de ICT-tools te wennen. De praktijk moet in het leerproces ook zoveel mogelijk worden aangemoedigd, want dat is duidelijk de winnende pedagogische formule om deze vaardigheden definitief te verwerven.

Overigens moet men het gebruik van de technologieën in verschillende informaticaomgevingen aanmoedigen, omdat de cursist op die manier makkelijker autonoom wordt. Door de gebruikers vertrouwd te maken met vrije software naast de eigendomssoftware ontwikkelt men bij hun overdrachtsvaardigheden en “leert men ze leren”.

### **3.4 Het beroep van ICT-opleider valoriseren en doen evolueren**

Met de opkomst van een vernieuwd onderwijs in de ICT-sector (opentrekking en vermenging van zowel inhoud als leervormen, etc.) dat zowel aan de behoeften van de cursisten als aan de informatiemaatschappij over het algemeen is afgestemd, is het noodzakelijk het beroep van opleider te professionaliseren door hun geregeld de kans te geven hun vaardigheden en kennis ter zake bij te werken.

Er moet overigens aan een mentaliteitsverandering gewerkt worden om de talrijke ICT-opleiders die een “transmissieve” kijk hebben op kennis te overtuigen van alternatieve leermethoden zoals de actieve pedagogie rond een project waarbij de proactiviteit van de cursisten wordt gestimuleerd.

Ten slotte kan het statuut van opleider pas echt gevaloriseerd worden als er een netwerk van ICT-professionals wordt gecreëerd om onderlinge hulpverlening en samenwerking aan te moedigen en kennis uit te wisselen.



## **Aanbieders en gebruikers van onlinediensten: een op te bouwen dialoog**

**W**at stellen de mensen die onlinediensten creëren en ontwikkelen zich voor van de vaardigheden van de gebruikers, en welke problemen hebben de gebruikersverenigingen met de manier waarop onlinediensten worden ontwikkeld? Houden de makers van onlinediensten rekening met de feedback van de gebruikers? Gedurende één van de workshops werden beide standpunten met elkaar geconfronteerd. Er werden twee belangrijke problemen blootgelegd: enerzijds de toegankelijkheid (in de technische betekenis van “*e-accessibility*”) en anderzijds de standpunten en zorgen van de gebruikers met betrekking tot de kwaliteit van de onlinediensten. Beide problemen worden in dit hoofdstuk apart behandeld, nadat we de terminologie hebben verduidelijkt.

### **1. Toegankelijk, haalbaar, bruikbaar**

Een internetsite of een onlinedienst is *toegankelijk* als hij is opgemaakt voor een zo ruim mogelijk publiek, d.w.z. als hij door **alle** bezoekers kan worden gebruikt en geraadpleegd, dus ook door mensen met een visuele, motorische of auditieve handicap, ongeacht de surftechnieken die ze hanteren. De digitale toegankelijkheid of *e-accessibility* is vooral een technisch begrip. De toegankelijkheid heeft zowel te maken met de programmeertaal van de website als met de inhoud en de indeling van de informatie. Deze moeten in theorie compatibel zijn met de tools en technieken die door de verschillende gebruikers worden gehanteerd. Niet iedereen neemt namelijk op dezelfde manier kennis van de inhoud. De geluids informatie is bijvoorbeeld niet toegankelijk voor slechthorenden en de visuele ondersteuning is niet toegankelijk voor slechtzienden. Informatie die alleen gelezen kan worden door het gebruik van de muis is niet toegankelijk voor mensen met een motorische handicap. De internetsites moeten dus zo worden ontwikkeld dat alle bezoekers de informatie tot zich kunnen nemen.

De toegankelijkheid heeft te maken met het begrip “*Design for all*” of “*Universal design*”. Het “universele design” kunnen we definiëren als een

basisbeginsel waarin alle vereisten opgenomen zijn om ervoor te zorgen dat de technologieën, de informatie, de programma's, de producten en diensten voor alle bevolkingsgroepen toegankelijk zouden zijn, dus ook voor mensen met een handicap of een ander gebrek. Het universele design van de internetsites berust op twee basisbeginselen: het design moet flexibel genoeg zijn om door zoveel mogelijk mensen met verschillende vaardigheidsniveaus en communicatiestijlen te kunnen worden gebruikt. Het moet operationeel zijn in een zo groot mogelijk aantal contexten en omgevingen.

**Toegankelijkheid, bruikbaarheid en haalbaarheid moeten onderscheid worden.**

De termen *toegankelijk* en *bruikbaar* worden vaak door elkaar gehaald, terwijl ze naar totaal verschillende begrippen verwijzen. Het Angelsaksische woord "*e-usability*" verwijst naar de tevredenheid van de gebruikers, het gemak waarmee mensen zich de technieken en/of programma's eigen maken en erin slagen de verschillende functies op een efficiënte en doeltreffende manier te gebruiken. In dit verslag vertalen we *usability* door "gebruiksvriendelijkheid" in plaats van "bruikbaarheid". Dit begrip lijkt wat op het begrip kwaliteit: je merkt ze pas op als ze ontbreekt. De bruikbaarheid van een service of een site heeft te maken met duidelijkheid en logica, terwijl de toegankelijkheid vaak kan worden verkregen via technische middelen (normen, procedures, interfaces, programmatie, grafisme). Het gebruiksgemak heeft te maken met de interventie of de menselijke relatie. Naast de toegankelijkheid voor een zo groot mogelijk aantal mensen beoogt het ook de tevredenheid van de verschillende doelgroepen en de kwaliteit van de aangeboden diensten.

Een dienst is *betalbaar/haalbaar* als hij niet te duur is en technisch beschikbaar ("*e-affordability*"). Je kan bijvoorbeeld over de breedbandaansluitingen zeggen dat ze betaalbaar zijn als hun prijs kan betaald worden door zoveel mogelijk mensen en ze over het hele grondgebied beschikbaar zijn. Dit begrip wordt in dit hoofdstuk niet besproken, maar het is wel nuttig het te vergelijken met de andere twee, want de trilogie *toegankelijk, bruikbaar, betaalbaar/haalbaar* wordt vaak gebruikt om de gebruiksvriendelijkheid van ICT-producten en -diensten te beschrijven (Cullen K. & al., 2006).

## 2. De toegankelijkheid van de onlinediensten

### 2.1 Inventaris

#### 2.1.1 Internationale richtlijnen, van W3C tot het Belgische label Anysurfer

De technische normen met betrekking tot toegankelijkheid zijn al jaren geleden beschreven door W3C in het kader van het "*World Accessibility Initiative*" (WAI) in 1996. Via deze normen wil men een groot aantal behoeften van gebruikers in praktische richtlijnen gieten: de *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 1.0). Deze documenten zijn door het consortium W3C gepubliceerd en dekken zowel de toegang tot websites

als de publicatietools en de tools voor het beheer van de inhoud. Ze pakken ook het punt van de browsers aan. Deze moeten immers aan bepaalde regels voldoen om door iedereen te kunnen worden gebruikt. Er is nu al een paar jaar een versie WCAG 2.0 in voorbereiding. In deze nieuwe versie worden verschillende punten uit de eerste versie gepreciseerd of gecorrigeerd en probeert men rekening te houden met de ontwikkeling van de programmeer- en navigatie/surftechnieken. De definitieve versie is echter nog niet verschenen.

**Anysurfer is een initiatief dat uitgaat van gebruikersverenigingen en niet van de overheid of de technologische sector.**

In België worden deze normen sinds 2001 op een operationele manier vertaald voor de makers van internetsites door het instellen van toekenningscriteria voor een kwaliteitslabel terzake, BlindSurfer genaamd. Sinds 2006 is de naam veranderd in Anysurfer omdat de eerste naam te beperkend was. Met deze verandering wilde men aangeven dat de nieuwe toegangsrichtlijnen niet alleen beantwoorden aan de behoeften van slechtzienden, maar aan die van alle mensen met een handicap. We moeten hierbij aanstippen dat Blindsurfer en Anysurfer initiatieven zijn die uitgaan van gebruikersverenigingen en niet van de overheid of de technologische sector. Het zijn de verenigingen voor slechtzienden (Euvre nationale des aveugles en Blindenzorg Licht en Liefde) die de criteria en toekenningsmodaliteiten van de labels hebben bepaald.

Het oorspronkelijke label BlindSurfer werd door de stichtende verenigingen om twee redenen omgevormd tot Anysurfer. Enerzijds omdat er belangrijke vooruitgang werd geboekt in het definiëren van ergonomische criteria voor websites voor mensen met een visuele, auditieve, motorische of cognitieve handicap, en anderzijds omdat men de mensen met een handicap uit hun isolement wilde halen door alles aan te pakken vanuit het respect voor de verscheidenheid.

Het nieuwe label heeft, in verhouding tot de internationale normen, de ge vulgariseerde nieuwe versie van WCAG 2.0 waar momenteel nog aan gewerkt wordt, al geïntegreerd. De toekenningcriteria van het Anysurfer label hebben betrekking op de navigatie/surfprocedure, de organisatie van de site, de lay-out en de vormen van interactiviteit

### **2.1.2 Geen dwingend wetgevend kader met betrekking tot toegankelijkheid in België**

Hoewel een bindende wetgeving inzake toegankelijkheid een fundamentele troef is om de ontwikkeling van toegankelijke sites te garanderen, stellen we jammer genoeg vast dat de deze wetgeving in België nog niet erg bindend is vergeleken met andere Europese landen zoals Frankrijk of Verenigd Koninkrijk. Frankrijk heeft immers in 2005 een wetgeving goedgekeurd ten voordele van de gelijke rechten en kansen. Daarin staat onder andere dat “de onlinediensten voor openbare communicatie van de Staatsdiensten, van de lokale en regionale overheden en de openbare instellingen die ervan afhankelijk toegankelijk moeten zijn voor mensen met een handicap”. Groot-Brittannië heeft dan weer een bijkomende stap gezet door in de wetgeving te eisen dat alle

internetsites, met inbegrip van de sites uit de privésector, toegankelijk moeten zijn.

**Belgische  
paradox: geen  
dringende  
wetgeving, maar  
veel initiatieven  
voor de websites  
van de overheid.**

In België is er echter nog geen wetgeving die de toegankelijkheid van internetsites verplicht voor een zo groot mogelijk aantal gebruikers, gehandicapten inbegrepen. De enige bestaande wet is er één met betrekking tot discriminatie van gehandicapten. Deze wet dateert van 10 mei 2007 en vervangt die van 23 februari 2003: “Onder discriminatie verstaat men elke vorm van directe of indirecte opzettelijke discriminatie, aanzetting tot discriminatie of intimidatie op basis van een beschermend criterium, evenals de weigering redelijke inrichtingen voor gehandicapten aan te leggen.”

De federale, regionale en lokale overheden hebben echter politieke initiatieven genomen om hun onlinediensten toegankelijker te maken. Het label BlindSurfer is al gauw de officiële referentie geworden voor de toegankelijkheid van internetsites van algemeen nut in België. Toen de federale en de regionale regeringen in 2003 onderhandelden over een samenwerkingsakkoord inzake online-administratie (e-governement) hebben ze afgesproken een hele reeks internetsites en portalen aan te passen conform de toekenningscriteria van het label.

### **2.1.3 De initiatieven van de verschillende overheidsniveaus**

In 2003 heeft de *federale regering* zich voorgenomen tegen eind 2004 een audit te laten uitvoeren op alle federale websites. Ze is hier niet in geslaagd, maar het federale portaal en de websites van een aantal grote administraties (pensioenen, sociale zekerheid, samenwerking), hebben ondertussen toch het Anysurfer-label gehaald. De federale overheidsdienst ICT (FEDICT) blijft in haar ontwikkelingsbeleid over e-government werken aan de toegankelijkheid.

De regering van het *Waalse Gewest* besliste als een van de eerste overheden in Europa om concrete maatregelen te treffen om de internationale aanbevelingen inzake toegankelijkheid na te leven door vanaf 2003 een clause in te voeren met betrekking tot deze toegankelijkheid (naleving van de BlindSurfer-richtlijnen) in alle offerteaanvragen die te maken hebben met gouvernementele onlinediensten. In de nota stond dat de effectieve toegang tot een website erkend zal worden door de toekenning van een label. Men bepaalde er ook de doelstellingen die moesten gehaald worden door de regionale websites inzake toegankelijkheid volgens verschillende prioriteitsniveaus. In 2006, naar aanleiding van de naamverandering van het label, kwam er een nieuwe omzendbrief waarin men herinnert hoe belangrijk het project is en waarin men de sites in drie categorieën onderverdeelt, volgens dezelfde prioriteitsniveaus. De eerste categorie heeft betrekking op de internetsites die verplicht een label moeten hebben. Vanaf begin 2007 krijgen de verantwoordelijken van deze sites 18 maanden de tijd om aan de toegankelijkheidsvoorwaarden te voldoen en het label te halen. In die categorie treffen we de thematische portaalsites van het Waalse Gewest aan, de institutionele sites en de sites uit de gehandicaptensector. De

tweede categorie betreft de sites waarvoor een label is aan te raden. Hier vinden we de sites met e-governmenttoepassingen. De derde categorie is de categorie van sites die al een BlindSurfer- of AnySurfer-label hebben en die aan de toegankelijkheidsvoorwaarden moeten voldoen. Op de dag van vandaag hebben 26 websites van algemeen belang van het Waalse Gewest een label.

**De nieuwe internetsites van de overheid worden direct ontworpen rekening houdend met de toegankelijkheids-criteria.**

Het *Vlaamse Gewest* heeft sinds januari 2005 een regeringsprogramma *Toegankelijk Web*. Hiermee wil het tegen 2010 alle onlinediensten en toepassingen (internet en intranet) die onder de bevoegdheid van de Vlaamse Overheid vallen compatibel maken met de AnySurfer-richtlijnen. Een eerste tussenstap moest gehaald worden in 2007 voor alle sites en toepassingen die de burgers rechtstreeks aanbelangen. De nieuwe internetsites worden direct ontworpen rekening houdend met de toegankelijkheidscriteria. Er is bovendien een audit- en validatie-procedure georganiseerd door Blindenzorg Licht en Liefde. Het programma organiseert opleidingsmodules om de website ontwerpers en de webredacteurs de kans te bieden kennis te nemen van de nieuwe richtlijnen op het gebied van toegankelijkheid. Gedurende deze opleidingsessies legt men via oefeningen de nadruk op de technische en praktische aspecten. Toegankelijk Web vraagt de webmasters die bij het programma betrokken zijn overigens hun analyse van Anysurfer mee te geven om zo te wijzen op de toegankelijkheidsproblemen en de leerlingen aan te zetten oplossingen aan te brengen om eraan te verhelpen. Tot op heden zijn 56 labels toegekend aan de websites die deelnemen aan het project Toegankelijk Web.

## **2.2 Confrontatie van de meningen van ontwerpers en gebruikers**

Uit de gesprekken met de leveranciers van onlinediensten blijkt duidelijk dat ze niet voldoende bewust zijn van het denken in termen van “toegankelijkheid” en dat ze niet klaar zijn om duidelijke normen in te voeren.

### **2.2.1 Een website toegankelijk maken: weinig gekende voordelen**

Heel wat verantwoordelijken van internetsites beseffen niet dat een toegankelijke website niet alleen gebruikers enorm veel kan bijbrengen in termen van navigatie/surfcomfort maar ook de webverantwoordelijken. Ze hebben er ook baat bij want ze garanderen op die manier een veel groter rendement. Een toegankelijke website kan makkelijker worden geraadpleegd en door veel meer mensen worden gebruikt, maar de meeste websiteontwerpers weten niet dat een toegankelijke website kan leiden tot een aanzienlijke verbetering van de score wat de referenties voor verschillende zoekmachines betreft.

In tegenstelling tot wat algemeen wordt aangenomen is het niet moeilijker een toegankelijke website te ontwerpen die de normen naleeft dan eentje die daar geen rekening mee houdt. Men moet alleen de programmeer- en redactiegewoontes bijschaven. Als je van in de

beginfase de toegankelijkheidscriteria in aanmerking neemt, kost een website veel minder dan wanneer je aanpassingen moet doorvoeren op bestaande websites. Er zijn in de praktijk slechts weinig websiteontwerpers die zo te werk gaan. Meestal worden de toegankelijkheidsnormen er pas geleidelijk aan in opgenomen, opdat de gebruiker er niet te veel last van zou ondervinden.

**Het is niet moeilijker een toegankelijke website te ontwerpen die de normen naleeft dan eentje die daar geen rekening mee houdt.**

Websites worden maar zelden ontworpen voor een lange termijn. Ook verliest men vaak uit het oog dat de toegankelijkheidsproblemen zowel met het ontwerp van de site als met de bijwerking van de inhoud te maken hebben. Een website waarvan de aanpassing bedacht is op korte termijn kan geleidelijk aan minder toegankelijk worden door de talrijke updates. Een van bij de aanvang degelijk ontworpen website is echter makkelijker in onderhoud omdat de ontwerper zich daar de moeite heeft gelooft de inhoud te scheiden van de vorm via stijlbladen.

### **2.1.2 De toegankelijkheidsnormen zijn onvoldoende gekend**

De professionals van het webdesign die bij de workshop aanwezig waren beweren dat zij in hun vak al lang bewust zijn van het belang van de toegankelijkheid en dat ze beseffen wat er op het spel staat, maar ze leggen er de nadruk op dat zij niet rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor het opnemen van deze normen in de ontwerpfase van een website. Hun taak blijft immers vaak beperkt tot het uitvoeren van het lastenboek dat door de klant wordt opgelegd. Deze laatste is dus degene die de verantwoordelijkheid neemt om al dan niet rekening te houden met de toegankelijkheidsnormen. We moeten bijgevolg de websiteverantwoordelijken sensibiliseren en ervoor zorgen dat zij duidelijk kiezen voor een toegankelijkheidsstrategie. Een groots opgezette sensibiliseringscampagne is dan ook nodig en uiterst nuttig, aangezien de websiteverantwoordelijken niet noodzakelijkerwijs voldoende technische kennis hebben om zich ervan te vergewissen dat deze toegankelijkheidscriteria wel degelijk in aanmerking zijn genomen. Het mag echter niet bij sensibiliseren blijven, want heel wat verantwoordelijken van websites zijn niet ongevoelig voor de toegankelijkheid van hun websites. Ze herinneren er echter wel aan dat rekening houden met de normen veel geld en tijd kost en dat het in de praktijk niet altijd mogelijk is. Ze hebben geen duidelijke kijk op de kosten en - batenverhouding.

Er bestaan algemeen genomen wel voldoende tools en goede praktijken die de toegankelijkheid kunnen bevorderen, maar we betreuren dat ze onvoldoende zijn geformaliseerd en verspreid. De ontwerpers onderstrepen dat het AnySurfer-label in België echt een uitzondering is. Ook nog even herinneren aan het feit dat er geen gelijkaardige initiatieven bestaan voor andere aspecten rond deze kwestie.

Een aantal ontwerpers stelt ten aanzien van de normen vast dat er een groot verschil is tussen de manier waarop de organisaties uit de openbare sector en de privésector het ontwerpen van websites aanpakken. De eersten nemen al een paar jaar de voorzorg de bestaande labels in het

ontwerp van hun onlinediensten op te nemen. De anderen doen alsof hun neus bloedt, omdat ze er vaak van uitgaan dat deze normen erg bindend en nutteloos zijn. Het is dus essentieel meer goede bestaande praktijken inzake toegankelijkheid te verspreiden. Het lijkt ook belangrijk de normen uit te breiden en ze niet langer te beperken tot ergonomische kwesties en navigatie/surfproblemen om ook rekening te houden met vragen die betrekking hebben op de inhoud, zoals het soort taalgebruik. Het is belangrijk op deze eis in te spelen om websites toegankelijk te maken voor mensen met een mentale deficiëntie. Hier verlaten we het terrein van de toegankelijkheid in de strikte zin van het woord, om ons te begeben op het terrein van het gebruiksgemak.

**Er zijn nog maar weinig opleidingen die dit volledige pakket meekrijgen in hun programma.**

Omwille van het feit dat de websiteontwerpers er nog niet voldoende rekening houden met de toegankelijkheidsnormen en er dus nog een aantal lacunes zijn, zijn er nog maar weinig toekomstige opleiders die dit volledige pakket meekrijgen in hun programma. Ze worden dan ook onvoldoende gesensibiliseerd. Er moeten nog heuse inspanningen gedaan worden om daar verbetering in te brengen. De professionals van de technologieën van de toekomst moeten zonder twijfel worden ‘getraind’ om te denken in termen van “toegankelijkheid” zodra ze aan het ontwerp van een webdienst beginnen.

### **2.2.3 Wat de gebruikersverenigingen betreuren**

In België ziet het er qua effectieve toegankelijkheid van internetwebsites vrij somber uit. De resultaten van de studie van de Katholieke Hogeschool Kempen (KHK) in samenwerking met AnySurfer (Dekelver, Simons *et al*, 2007) geven aan dat 96% van de geanalyseerde internetsites niet beantwoordt aan de minimumcriteria inzake toegankelijkheid die door Anysurfer zijn voorgeschreven. De onderzochte sites komen uit de lijst Metriweb. Hoewel deze lijst niet strikt representatief is voor de meest bezochte websites van België (meestal commerciële websites), biedt ze toch een mooi overzicht van de verschillende internetsites die in België bestaan.

We gingen de uitdaging aan alle openbare websites uit de analyse te weren, omdat Anysurfer voor deze sites over betrouwbare cijfers beschikt dankzij het label dat door zowel de federale als de gewestelijke Waalse en Vlaamse overheden is geadopteerd als norm voor de toegankelijkheid van de openbare sites. Volgens de studie van de KHK scoren de openbare sites qua toegankelijkheid beter dan de commerciële sites. Op dit moment heeft ongeveer 12% van de onlinediensten van de Vlaamse Overheid het Anysurfer-label en staat 13% op het punt het label toegekend te krijgen.

Dit lijkt misschien verontrustend, maar in Europa is dit geen uitzondering. De enquêtes in de buurlanden leiden tot vergelijkbare resultaten. Dit is met name het geval van Nederland, waar 95% van de internetsites die onder de loep zijn genomen niet echt toegankelijk blijkt te zijn.

De enquêtes over de toegankelijkheid van de Belgische websites die jaarlijks door het OIVO (Onderzoek- en informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties) worden georganiseerd bevestigen deze trend in ruime mate. Deze organisatie, die de belangen van de verbruikers verdedigt, onderstreept overigens dat het probleem van de toegankelijkheid toeneemt naarmate de internetwebsites kleiner worden. De lokale websites en de websites die zich tot een welbepaald publiek richten zijn meestal slechter ontworpen en minder toegankelijk. Dit is een vaststelling die echt interpelleert, aangezien het deze ontelbare kleine sites zijn die het web uitmaken, veel meer dan de openbare en de commerciële sites.

### 3. Het gebruiksgemak en de bescherming van de gebruikers

#### 3.1 Inventaris

Om het profiel, de behoeften en de moeilijkheden van de gebruikers te kennen, beschikken de verantwoordelijken van websites over diverse technologische en marketingtools en -middelen.

Om te beginnen zijn er de *gebruikerstesten*. Deze testen worden vaak georganiseerd gedurende de ontwikkelingsfase van de website en bij de updating. Er worden verschillende categorieën gebruikers uitgenodigd om het gebruiksgemak ("*usability*") van de site te testen in functie van hun specifieke kenmerken. Men test bijvoorbeeld het gebruiksgemak van een site bij verschillende leeftijdscategorieën, zoals senioren en jongeren. Dankzij deze testen slaagt men erin eenvoudige en doelgerichte aanpassingen door te voeren die een heus verschil uitmaken. Deze test heeft echter zijn limieten, omdat niet alle gebruikerscategorieën aan de test deelnemen.

Vervolgens beschikken de websiteverantwoordelijken over de *bezoek- en gebruikstatistieken* van de onlinetoepassingen. Dankzij deze gegevens kan men bijvoorbeeld weten welke diensten meer succes hebben, hoeveel mensen hun zoektocht opgeven en op welk moment ze er een eind aan maken.

Parallel daarmee zijn er de *online-enquêtes*. Deze enquêtes kunnen worden georganiseerd om het profiel van de gebruikers beter te vatten, te begrijpen waarom ze al dan niet gebruik maken van de diensten of om een beter inzicht te krijgen in de recurrente problemen waarmee internauten online kampen.

Bepaalde openbare ondernemingen of diensten organiseren overigens *adviescomités* met verschillende groepen die de privégebruikers vertegenwoordigen, zoals de mensen met beperkte mobiliteit of bejaarde



mensen. Ze doen dat om feedback te krijgen over hun ervaringen bij het gebruik van een internetsite. Dit is onder ander het geval van de MIVB.

Er bestaan ook meer informele middelen om feedback te oogsten bij de gebruikers:

- De reacties via de helpdesk, callcenters en kantoren die de klanten face-to-face ontvangen. De meeste helpdesks houden een inventaris bij van de binnengekomen problemen en de geboden oplossingen. Ze informeren geregeld de websiteverantwoordelijken.
- Reacties van de mensen via e-mail, brief of telefoon.
- Allerlei doorgegeven klachten. Op dit niveau merkt men dat de klachtentools of -technologie niet altijd voor iedereen even gemakkelijk toegankelijk is. Bepaalde categorieën gebruikers hebben het er moeilijk mee (bijvoorbeeld te kleine klachtentoetsen).

De verantwoordelijken en leveranciers van websites beschikken dus over talrijke middelen om het gebruik en het gebruiksgemak van hun onlinediensten onder de internauten te evalueren. De follow-up en de organisatie van deze verschillende procedures vergen echter veel tijd en geld, en in de praktijk is dat niet altijd mogelijk.

Er bestaan overigens methodes en “toolboxen” om de gebruikers meer bij het ontwerp van onlinediensten te betrekken door dat op collectief vlak te organiseren. Deze methodes zijn al getest, maar hun gebruik is nog niet wijd verspreid <sup>6</sup> omdat het vooral op vrijwillige basis gebeurt.

### 3.2 Confrontatie van standpunten

#### 3.2.1 Een vereenvoudigd beeld van de gebruikers

**Het publiek dat bij dit proces wordt betrokken is niet voldoende representatief.**

Hoewel de verantwoordelijken van internetsites over een hele waaier technische tools beschikken om het gebruiksgemak van hun onlinetoepassingen in te schatten, blijft een van de belangrijkste beperkingen van deze evaluatietools dat het publiek dat bij dit proces wordt betrokken niet voldoende representatief is. De verschillende categorieën gebruikers zijn algemeen genomen vaak onvoldoende of slecht vertegenwoordigd gedurende de ontwerpfase en de updating van de internetsites. Men doet vaak een beroep op dezelfde gebruikersprofielen (bijvoorbeeld mensen met een goed inkomen of al wat meer beroepservaring) terwijl andere categorieën er systematisch minder goed vertegenwoordigd zijn omdat ze moeilijker te bereiken zijn door een gebrek aan “tussenpersonen” (bijvoorbeeld laaggeschoolden met een laag inkomen).

---

<sup>6</sup> Zie onder andere de methodologie en de toolbox EASI-WAL, het e-gouvernementagentschap van het Waalse Gewest, bestemd voor de ontwerpers van sites voor de gewestelijke en gemeentelijke overheden.

In geval van problemen met een onlinedienst stelt men ook vast dat alleen bepaalde categorieën internauten geregeld gebruik maken van de middelen die tot hun beschikking staan om een klacht in te dienen. Mensen met lees- en schrijfmoeilijkheden zijn bijvoorbeeld minder geneigd om hun problemen via e-mail of via brief bekend te maken, en de mensen met beperkte mobiliteit gebruiken minder de klachttoetsen die voor hen soms niet bereikbaar zijn, etc.

Sommige websiteontwerpers erkennen overigens dat ze een karikaturale voorstelling hebben van de profielen van de toekomstige gebruikers van onlinediensten. Gewoonlijk houden ze gedurende de ontwerpfase rekening met twee typeprofielen. Enerzijds de internauten die weten hoe ze de geavanceerde functies van het web moeten gebruiken. Anderzijds de neofieten die het surfen niet gewend zijn en voor wie alternatieve en gemakkelijkere navigatie/surfmiddelen moeten aangeboden worden. Het is vertrekking van deze twee belangrijkste gebruikerscategorieën dat het design van de interfaces en de verschillende toegangswegen naar informatie gewoonlijk worden opgevat en ontworpen. Deze voorstelling laat dus een hele reeks potentiële gebruikers, die over vaardigheden beschikken die daar ergens tussen in liggen, in de kou staan.

### **3.2.2 De problemen en de risico's van het gebruik**

Talrijke internetsites in België scoren slecht of heel slecht qua toegankelijkheid. Wat is er nu van het gebruiksgemak? De gebruikers stoten op veel problemen voor ze toegang krijgen tot de inhoud. Dit heeft uiteraard te maken met de ergonomie en het design van de interfaces (de kleuren en hun contrasten, de presentatie van de schermen, de vlotte toegang tot informatie, etc.). Deze moeilijkheden beperken zich echter niet tot de ergonomische dimensie alleen. Ze hebben ook te maken met veel bredere problemen inzake gebruiksgemak van websites en de toe-eigening van de inhoud.

**Het internetgebruik stelt de gebruikers overigens bloot aan talrijke risico's, waaronder die van de e-commerce.**

De vertegenwoordigers van de gebruikers herhalen constant dat de echte uitdagingen van de digitale kloof van de tweede graad niet achter de louter ergonomische problemen schuil gaan. Na de eerste hindernissen kampen de gebruikers vaak met andere moeilijkheden, zoals het complexe taalgebruik, ze krijgen geen antwoord op de vragen die ze zich stellen, ze hebben niet voldoende informatie over de mogelijkheden die de bezochte website biedt of ze zijn onvoldoende kritisch ingesteld om de kwaliteit van de bij elkaar gesprokkelde informatie te beoordelen, etc. Als je al deze moeilijkheden optelt, wordt het gebruik van onlinediensten op internet of via de interactieve digitale televisie voor mensen die zogenaamd “ver van de ICT afstaan” heel erg moeilijk. Dat is in ieder geval de conclusie van een grootschalige enquête door het onderzoekscentrum SMIT van de VUB bij gebruikers uit kansarme middens (Van Oudenhove, 2007).

Deze problemen die met het internetgebruik te maken hebben stellen de gebruikers overigens bloot aan talrijke risico's, waaronder die van de e-commerce. Volgens de OIVO riskeren vooral de senioren en de jongeren

het slachtoffer te worden van deze commerciële zwendel op internet. Een van de talrijke en frequente voorbeelden is onder ander de zwendel in de mobiele telefonie. De vertegenwoordigers van de gebruikers dringen dan ook aan op de bescherming van de gebruikers (vooral de jongeren) door een intelligent en veilig gebruik van internet te promoten. Dat is overigens ook de bedoeling van het project “Safer Internet Belgium”. Dat wil de mensen sensibiliseren en aanzetten tot een “verstandig gebruik” van internet en ICT.

De strijd tegen de ongelijke toegang is nog niet gestreden en blijft uiterst actueel, maar men moet het accent leggen op educatieve initiatieven die een kritisch en verantwoordelijk gebruik van internet aanmoedigen. Door de digitale knowhow te ontwikkelen, zullen we er op lange termijn in slagen de digitale kloof die te maken heeft met het gebruik, te verkleinen. Bepaalde gebruikersverenigingen verwijzen naar het begrip “infovaardigheid”. Dit betekent de educatie met het oog op het kritisch gebruik van de tools. Hiervoor heeft men de geschikte vaardigheden nodig om de kwaliteit van de geleverde informatie te kunnen evalueren, de gebruiksrisico’s te kennen en ook de strategieën die de gebruiker in staat stellen op een gepaste manier te reageren, om de rechten en de plichten van elke gebruiker te kennen en ook de morele beginselen die ze ingeven.<sup>7</sup> Dit begrip is niet van dezelfde aard als de andere begrippen die we in dit rapport hebben gehanteerd – instrumentele vaardigheden, informatievaardigheden en strategische vaardigheden. Het gaat er vooral om in staat te zijn voldoende kritisch te zijn op juridisch en ethisch vlak. Deze vaardigheid beschermt de gebruikers tegen de risico’s waaraan ze blootgesteld worden bij het gebruik van internet.

**Men moet het accent leggen op educatieve initiatieven die een kritisch en verantwoordelijk gebruik van internet aanmoedigen.**

De vragen met betrekking tot de bescherming van de gebruikers en de verantwoordelijkheid van de dienstenleveranciers beperken zich niet tot problemen met misbruik en zwendel. Ze hebben ook te maken met de aspecten van de informaticaveiligheid en de veiligheid van de onlinetransacties die zelden worden bekeken vanuit de hoek van de digitale ongelijkheden. De veiligheidsverplichtingen, zoals het meervoudige gebruik van wachtwoorden en de complexe persoonlijke identificatieprocedures (namelijk met behulp van chipkaarten of een elektronische identiteitskaart (eID), kunnen het gebruik van onlinediensten blokkeren en een bijkomende drempel betekenen. Als mensen zich bij een financiële onlinetransactie onveilig voelen kan dit echter ook een drempel zijn. We moeten dus een evenwicht vinden tussen de veiligheidsgarantie en het gebruiksgemak.

---

<sup>7</sup> Advies 2002(12) van 16/10/2002 van de Ministerraad van de Raad van Europa, met betrekking tot het onderwijs voor democratisch burgerschap (bijlage van het advies, punt 2).

### 3.2.3 De bescherming van de gebruikers: een gedeelde verantwoordelijkheid

De vertegenwoordigers van de gebruikers zijn van mening dat de leveranciers van onlinediensten – ontwerpers en technische staf inbegrepen – ook deels verantwoordelijk zijn voor de bescherming van de gebruikers. Ze betreuren dat ze niet altijd goed inzien hoe fundamenteel de rol is die ze kunnen spelen met betrekking tot het aanleren van infovaardigheden in de betekenis die hierboven is beschreven. Ze spreken het belang van het design van de interfaces in de toegankelijkheid van een internetsite niet tegen, maar herinneren er wel aan dat het noodzakelijk is gebruiksaanwijzingen en webpagina's ter beschikking te stellen waar de gevaren worden uitgelegd en waar de gebruikers kunnen lezen wat te doen indien het uit de hand loopt. Deze verantwoordelijkheid berust natuurlijk niet uitsluitend bij de aanbieders van onlinediensten.

In de workshop waren de deelnemers het er ook helemaal over eens dat de school een belangrijke rol moet spelen in het aanleren van een intelligent gebruik van ICT in het algemeen en vooral ook van internet. Er werd een groot verschil vastgesteld tussen de scholen van de Vlaamse Gemeenschap en de Franstalige Gemeenschap. Terwijl de Vlaamse scholen sinds 2007 een verplicht vak "onderwijs in ICT en nieuwe media" hebben ingevoerd in het secundair onderwijs, is men talrijke Franstalige scholen nog aan het uitrusten met informatica- en multimediamateriaal. De gebruikersverenigingen zijn van mening dat er aan Franstalige zijde nog aanzienlijke inspanningen moeten worden geleverd om het evenwicht te herstellen.

**De school moet een belangrijke rol spelen in het aanleren van een intelligent gebruik van ICT en ook van internet.**

Sommige scholen komen niet alleen informatica- en multimediamateriaal tekort om een intelligent en verantwoordelijk gebruik van internet aan te moedigen. Ze kampen met een ander belangrijk probleem: het bestaan van een echte digitale kloof van de tweede graad met daarbovenop een generatiekloof tussen leerlingen en leerkrachten. De meeste leerkrachten weten weinig over de gebruiksgewoontes van de jongeren inzake ICT en begrijpen niet goed hoe ze evolueren. Veel leerkrachten beschikken nog niet over voldoende vaardigheden om internet op een efficiënte en verantwoordelijke manier te gebruiken. Daarom is het nodig opleidingen over het gebruik van internet te organiseren, niet alleen voor de jongeren maar ook voor de leerkrachten van alle studierichtingen.

De opvoeders spelen een belangrijke rol in het aanmoedigen van een intelligent en verantwoordelijk gebruik van internet, maar de rol van de ouders is niet minder belangrijk. Ook hier stellen we echter weer een digitale generatiekloof vast tussen ouders en kinderen. Veel ouders begrijpen niet volgens welke regels hun kinderen dagelijks ICT gebruiken en hoe zij bijvoorbeeld informatie zoeken via zoekmachines, hoe ze Wikipedia gebruiken en hoe ze met hun blogs omgaan (Schöller & Poulet, 2007). Aan de basis van dit onbegrip ligt een slecht thuisbeheer van internet en de gebrekkige dialoog tussen de verschillende generaties over de mogelijkheden en de beperkingen van de technologieën.

## 4. Perspectieven

De ontmoeting tussen de leveranciers van internetdiensten en de vertegenwoordigers van de gebruikers heeft geleid tot een aantal actiepunten om de dialoog tussen beide partijen te bevorderen.

### 4.1 Het wettelijke kader verstevigen om de ontwikkeling en de promotie van toegankelijkheidsnormen aan te moedigen

Iedereen is het erover eens dat het wettelijke kader met betrekking tot toegankelijkheid in België beperkt is. De verschillende overheidsniveaus - de federale overheid, de gewestelijke en communautaire overheden - hebben beloofd het AnySurfer-label te adopteren als officiële toegankelijkheidsnorm voor de openbare websites, maar op dit moment worden alle websites nog niet verplicht toegankelijk te zijn. In België zou men net als in Groot-Brittannië een wet in die zin moeten goedkeuren die meteen voor alle websites van de overheidssector van kracht zou zijn, en op langere termijn ook voor de privésector.

Het is eveneens noodzakelijk initiatieven op poten te zetten die de bestaande toegankelijkheidsnormen promoten bij alle overheidsactoren, maar ook en vooral bij de privé-actoren. Er zou, naast het Anysurfer-label voor mensen met een handicap of een deficiëntie, overigens ook een algemeen toegankelijkheidslabel kunnen ontworpen worden dat men dan zou kunnen aanbevelen bij de ontwerpers en leveranciers van diensten, vertrekkende van een onderzoek naar de talrijke bestaande referenties terzake.

### 4.2 De sensibilisering en de opleiding van de leveranciers van onlinediensten betreffende toegankelijkheid verbeteren

De overheden zouden de uiteenlopende initiatieven met betrekking tot de toegankelijkheid beter moeten coördineren door ervoor te zorgen dat de verschillende actoren, de ontwerpers en uitgevers van websites en de vertegenwoordigers van de gebruikers goed samenwerken. Ze moeten ook waken over de naleving van het evenwicht van hun respectieve belangen. De meeste leveranciers van onlinediensten, ontwerpers en vooral uitgevers van internetsites schatten niet in hoe belangrijk het is ervoor te zorgen dat hun diensten voor een zo groot mogelijk aantal gebruikers toegankelijk zijn. Het is dan ook opportuun voor deze mensen een sensibiliseringscampagne op poten te zetten over deze kwestie. We zouden ze dan kunnen sensibiliseren met betrekking tot de talrijke - fysieke en cognitieve - moeilijkheden waarmee veel mensen geconfronteerd worden en goede praktijken aanmoedigen. Gedurende deze campagne zouden we hen er ook aan kunnen herinneren hoe belangrijk het is een traditionele fysieke dienst te laten voortbestaan naast de elektronische dienstverlening om praktische en cognitieve discriminatievormen die met internetgebruik te maken hebben te vermijden.

Tegelijkertijd moet de opleiding van de toekomstige ontwerpers en uitgevers van websites en andere digitale diensten worden verbeterd door hun basisvaardigheden aan te leren met betrekking tot de toegankelijkheid en de leesbaarheid van de digitale informatie.

#### **4.3 De gebruikers meer betrekken bij het instellen van onlinediensten**

De ontwerpers en leveranciers van diensten beschikken over vele technische tools om het gebruiksgemak van hun onlinetoepassingen te evalueren. Deze tools houden echter niet helemaal rekening met de verscheidenheid aan profielen en standpunten onder de gebruikers. We moeten de website-ontwerpers en -uitgevers dan ook aanmoedigen om in de ontwerpfase, de testfase en bij de updating meer rekening te houden met alle categorieën gebruikers van onlinediensten. In dat kader is het belangrijk dat onze aandacht uitgaat naar de “gebruikers die ver van ICT afstaan” om ze beter te vertegenwoordigen want bij de evaluatie wordt met hen vaak onvoldoende rekening gehouden. Er bestaan positieve ervaringen op dat gebied. De MIVB is daar een voorbeeld van. Het is belangrijk deze positieve ervaringen bekendheid te geven.

Gezien de grote verscheidenheid aan gebruikers is het even belangrijk een grote verscheidenheid aan diensten te blijven garanderen, gaande van internetdiensten voor thuisgebruik tot onlinediensten via interactieve digitale televisie, via kiosken op openbare plaatsen of serviceagentschappen (bijvoorbeeld, de vestibules van bankagentschappen), werkwinkels, vakbonden en OCMW's voor de tewerkstellingsdiensten, stations en metrostations voor de service aan de reizigers, zonder de face2face-dienstverlening uit het oog te verliezen en te verwaarlozen. De dienstenleveranciers menen dat deze verscheidenheid aan kanalen een essentieel middel is om de ongelijkheden in het gebruik van onlinediensten weg te werken. Het gebruiksgemak van al deze kanalen moet nog worden verbeterd, in het voordeel van iedereen. De leveranciers van zowel profit- als non-profitdiensten erkennen echter dat een fractie van hun doelgroep, diegenen die het verst van ICT afstaan, problemen hebben met alle kanalen, ook met geld- of kaartjesautomaten. Volgens hen gaat het vooral om senioren en mensen die te kampen hebben met leesproblemen.

#### **4.4 De regels inzake gebruik diversifiëren**

Het is wel degelijk belangrijk de wetgeving te versterken en de labelingsystemen aan te moedigen om de toegankelijkheid en het gebruiksgemak van de websites te verbeteren, maar het is even belangrijk zich niet te beperken tot één interventieniveau. Er moeten ook andere manieren van regelgeving inzake gebruik en risico's in aanmerking worden genomen. De diensten- en toegangsleveranciers zouden meer filters kunnen plaatsen en gebruikadvies kunnen geven om gevaren en valstrikken te vermijden. Een andere manier om het allemaal wat onder controle te houden bestaat erin geregeld te werken met professionele

“moderatoren” in de diensten die blogs en allerlei discussiefora onderbrengen.

Wat betreft de jongeren, die vaak de eerste slachtoffers zijn van allerlei vormen van misbruik en intimidatie op internet, spelen de opvoeders in de brede zin van het woord (school en ouders) een fundamentele rol in het regelen van hun gebruik. Zij moeten bij de jongeren een efficiënt, veilig en verantwoordelijk gebruik van internet promoten.

### **4.5 Naar een herziening van de begrippen toegankelijkheid en gebruiksgemak?**

Er is gedurende de discussie tussen de onlinedienstenleveranciers en de vertegenwoordigers van de gebruikers op een transversale manier nagedacht over de reële betekenis en de draagwijdte van de begrippen toegankelijkheid en gebruiksgemak. Het is essentieel deze begrippen te verduidelijken en in een formele vorm te gieten omdat ze gewoonlijk slecht begrepen worden en men ze niet altijd goed van elkaar kan onderscheiden. Er zijn twee mogelijkheden. Ofwel versterken we het begrip toegankelijkheid door het in een wettelijk en bindend kader te steken, gebaseerd op stevige technische normen en formele evaluatieprocedures. Het begrip gebruiksgemak moet in dat geval gedefinieerd worden als complementair op het begrip toegankelijkheid. Ofwel, en dat is de mening van bepaalde actoren, is het pertinent beide begrippen samen te herbeschouwen, vanuit een bredere benadering die tegelijkertijd rekening houdt met de technische aspecten, het gebruiksgemak, de verantwoordelijkheid en de bescherming van de partijen die bij de onlinediensten betrokken zijn.







## Samenvatting en aanbevelingen

**O**m deze studie af te ronden geven we een aantal denkpistes en aanbevelingen mee. Ze zijn het resultaat van de analyse van het onderzoeksteam, aangevuld met de bijdragen van de terreinactoren die aan deze vijf workshops hebben deelgenomen. Ze spelen in op de zorgen rond het nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof.

### 1. De politieke oriëntaties en de ontwikkeling van het begrip digitale kloof op een rijtje zetten

In de wetenschappelijke literatuur over de ontwikkeling van de digitale kloof kunnen we vier grote trends vaststellen:

- I.p.v. over “de” digitale kloof te spreken, moeten we het hebben over verschillende dimensies van digitale ongelijkheden die leiden tot veelvoudige kloven. Naast de materiële dimensie, d.w.z. de infrastructuur en de kostprijs, worden de cognitieve, sociale en culturele dimensies steeds belangrijker en brengen een grotere differentiatie teweeg in onze samenleving.
- Deze vaststelling wordt al bewaarheid op het niveau van de digitale kloof in de eerste graad, d.w.z. de ongelijke toegang tot ICT en internet. Ze is nog pertinenter op het niveau van de digitale kloof van de tweede graad, d.w.z. ongelijkheden in het gebruik. Om deze digitale kloof van de tweede graad te begrijpen moeten we ons even buigen over de factoren die bepalend zijn voor de toe-eigening van ICT om er gemotiveerd, autonoom en efficiënt gebruik van te kunnen maken.
- Als men zich eerder toespitst op het gebruik dan op de toegang, wordt de verwerving en de mobilisatie van digitale vaardigheden een sleutelement. In deze studie onderscheiden we de instrumentele vaardigheden, de informatievaardigheden en de strategische vaardigheden. Dit onderscheid bleek nuttig te zijn om de meningen van de terreinactoren te begrijpen en te analyseren. Dit

onderzoeksterrein is nog lang niet uitgeput en vergt nog diepgaandere studies.

- De klassieke analyse van de digitale kloof geeft een statisch beeld dat kan worden vergeleken met andere opnames van hetzelfde type, die elders en op een ander moment zijn genomen. Hedendaagse onderzoekers gaan ervan uit dat de opbouw van de digitale vaardigheden een proces van lange duur is en dat mensen tijdens dit proces afhaken en de draad weer oppakken. Het heeft te maken met een leerdynamiek die het strikte kader van de ICT overschrijdt.

Het is bijgevolg belangrijk zich te buigen over de digitale kloof van de tweede graad, ook al hebben we de digitale kloof in de eerste graad nog niet gedicht. Wat deze digitale kloof in de eerste graad betreft, de voorstellen van het “Digiplan”<sup>8</sup> houden in dat het beleid om de ongelijke toegang te verkleinen zou worden toegespitst op de sociaal zwakkere groepen (sociale tarieven, promotie van maintenance en bijstandsdiensten tegen lage prijzen via de sociale economie, specifieke opleidingen voor kansengroepen). Er moet echter nog vooruitgang geboekt worden in de richting van het Digiplan, opdat de aanbevelingen van deze studie echt helemaal zouden kunnen worden toegepast.

- De studies naar de digitale kloof moeten voortaan gevoerd worden vanuit een multidimensionele benadering van de digitale ongelijkheden, die in de sociale en culturele context verankerd zijn. Omgekeerd moeten de beleidsmaatregelen op een rijtje gezet worden met de ontwikkeling van het begrip digitale kloof, om de binaire kloof tussen toegang en geen toegang te overschrijden.
- De diachronische dimensie is belangrijk om het ongelijke gebruik van ICT te begrijpen en om een efficiënt beleid te kunnen voeren dat deze ongelijkheden beperkt. Dit beleid moet een progressief langetermijnbeleid zijn terwijl de ongelijke toegang iets is waar dringend een oplossing moet voor worden gevonden.

## 2. De digitale kloof van de tweede graad beter leren kennen

De parameters die we gebruiken om de ongelijkheid in het gebruik te definiëren, kunnen veel moeilijker gemeten worden, via kwantitatieve enquêtes en statistische indicatoren, dan de toegangsongelijkheden. Dat heeft vooral te maken met de meetmethodes, de samenstelling van gebruikstypologieën en indicatoren of indexen. Er kan alleen vooruitgang

---

<sup>8</sup> Het “Digiplan 2007-2011”, draagt als titel “Adviezen voor een toegankelijke digitale samenleving”. Het werd in 2007 opgemaakt door verschillende Vlaamse verenigingen, onder auspiciën van het *Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid*, en werd in de drie Gewesten verspreid door de organisatoren van het Internetfeest in de lente van 2008.

geboekt worden met betrekking tot de digitale kloof van de tweede graad als er naast het kwantitatief onderzoek ook kwalitatief onderzoek wordt verricht. De empirische benadering van de digitale kloof is een opkomend onderzoeksdomein. Het blijft momenteel echter beperkt tot enkele weinig gediversifieerde studies.

De statistische gegevens over toegangsongelijkheden tonen aan dat ICT en internet in België voldoende verspreid zijn om de gebruiksongelijkheden vooraan op de agenda van de politici te plaatsen. Er zijn diverse indicatoren die het gebruik van onlinediensten en vaardigheden van de gebruikers meten. Als we deze gegevens vergelijken met wat er op internationaal vlak bestaat, dan merken we dat België achterloopt qua ontwikkeling van gebruik en vaardigheden, terwijl het vooraan staat in termen van toegang.

- De inventaris van de bestaande onderzoeken en de interpretatie van de beschikbare kwantitatieve gegevens bevestigen dat het primordiaal is de digitale ongelijkheden aan te pakken vanuit de hoek van het gebruik.
- Deze benadering moet worden aangevuld met grondige kwalitatieve studies i.v.m. de progressieve opmaak van doelgerichte kwantitatieve indicatoren die zich op het gebruik toespitsen.

### **3. Naast de openbare toegang de begeleiding en de socialisering aanmoedigen**

Alle Europese landen hebben de openbare toegang tot internet opgenomen in hun programma voor digitale inclusie. Elk land heeft dat echter gedaan rekening houdend met de politieke en de culturele context.

Voor we aan de studie begonnen gingen we ervan uit dat de openbare computerruimten niet alleen plaatsen voor toegang tot internet waren maar ook plaatsen waar mensen gaan leren en contacten leggen. Deze hypothese is na afloop van de studie ruimschoots bevestigd, ook al is er sprake van een grote institutionele verscheidenheid. Dat is overigens wat de OCR's kenmerkt in vergelijking tot de ander openbare internetplaatsen (PAPI's) of de commerciële toegangsplaatsen zoals cybercafés. Dit nooit eerder geziene aanbod van begeleiding bij het leren en gebruiken van internet in de OCR's is een echte ontmoetingsmotor. Mensen komen er samen, vermengen zich en socialiseren. De OCR's zijn in die zin dan ook echte burgerruimten.

De OCR's zijn open ruimten die voor iedereen toegankelijk zijn maar zijn vooral bedoeld ter ondersteuning van de kansengroepen – mensen die het op economisch en sociaal vlak moeilijk hebben, bejaarden of alleenstaanden, gehandicapte mensen, die vaak het verst van de ICT verwijderd zijn. Wat de OCR's zo bijzonder maakt, is precies dat ze voor iedereen openstaan, maar tegelijkertijd ook de minst bedeeden erbij

willen betrekken en voorttrekken. Ze willen beide opdrachten met elkaar verzoenen. Door een gebrek aan materiële en menselijke middelen kan dit wel enige spanning opleveren. Deze spanning heeft te maken met de bevoorrechte ankerplaats van deze OCR's. Naargelang de beroepssector waarin ze actief zijn en hun prioritaire opdrachten moeten zij neutrale ruimten blijven of juist in een verenigingsstructuur met doelgerichte sociale roeping worden opgenomen.

De OCR's onderscheiden zich qua leeraanpak van de opleiding in opleidingscentra en ICT-vaardigheidscentra. De OCR's bieden een waaier van activiteiten aan die zowel op collectief als op individueel vlak kunnen worden gevolgd. Hun pedagogische doel is mensen precieze kennis meegeven die ze in hun dagelijkse leven kunnen gebruiken, eerder dan een volledig lespakket. In bepaalde gevallen, en dat is dan vooral het geval van OCR's die werken met een kansarm publiek, werken ze aan drempelverlaging om de toegang tot ICT-opleidingen te vergemakkelijken en zo de laatste hinderpalen die de verwerving van basisvaardigheden in de weg staan van de baan te helpen. Deze mensen kunnen zich dan de technologieën eigen maken, hun sociale situatie verbeteren of aan hun persoonlijke ontplooiing werken. De begeleiding naar een vlot gebruik van de ICT wordt dan een emancipatiemiddel eerder dan een doel op zich.

- Het lokale netwerk van de OCR's verstevigen en vooral de verankering in partnerschappen met het verenigingsleven en de lokale openbare diensten (bibliotheken, OCMW's, werkwinkels) aanmoedigen is een middel om zowel de efficiëntie als de duurzaamheid van hun acties t.o.v. de digitale ongelijkheden te garanderen.
- De OCR's dragen een origineel educatief project, verankerd in het dagelijkse leven. Dit specifieke kenmerk moet nog meer in de verf worden gezet en aangemoedigd in verhouding tot het ruimer aanbod aan gewone openbare of particuliere toegangsplaatsen.
- De OCR's kunnen over een lange periode sociaal zwakkere groepen begeleiden en deze mensen zo de kans geven vooruitgang te boeken in het gebruik van de ICT, eens die eerste toegangsdrempel is overwonnen. Deze opdracht moet erkend en gesteund worden.
- De OCR's zullen steeds meer hun begeleidingsaanbod moeten uitbreiden in de richting van het opkomende gebruik van nieuwe technologieën die te maken hebben met interactief web of multimedia, en meer bepaald digitale beeldvorming. We kunnen nu al vermoeden dat deze OCR's in de toekomst gaan evolueren tot openbare multimediaruimten. Ze moeten in deze ontwikkeling worden begeleid en gesteund.

## 4. De ICT-opleiding uit haar isolement halen

Naast de inrichting van de openbare toegangsplaatsen is ook de opleiding een hoeksteen in de strijd tegen de digitale ongelijkheden. Samen met de terreinactoren hebben we een ruim spectrum aan opleidingsmogelijkheden in het daglicht gesteld die allemaal tot doel hebben de professionele integratie of de sociale opwaardering te bereiken. Het feit dat het eerste doel meer aanwezig is in Wallonië en in Brussel en het tweede meer in Vlaanderen, heeft te maken met het verschil in werkloosheid tussen de Gewesten onderling. In Vlaanderen werd de ICT-opleiding opgenomen in het basiseducatiepakket voor volwassenen om op die manier de ongelijkheden veroorzaakt door het afhaken en het schoolverlaten te compenseren. Deze goede praktijk verdient wel wat meer aandacht om meer bekendheid te krijgen.

Uit de studie blijkt dat de persoonlijke motivatie en de nieuwsgierigheid twee belangrijke factoren zijn om de opleiding te volmaken. Om de kansarmen aan te trekken en te overtuigen moeten we een opleidingsaanbod uitwerken dat zinvol is in hun dagelijks leven en dat in verband staat tot de plaats die deze individuen in de maatschappij bekleden: hun behoefte om van op afstand te communiceren, het schoolwerk van de kinderen kunnen volgen, deelnemen aan sociale of vrijetijdsactiviteiten, bijvoorbeeld. Er zijn drie belangrijke vaardigheden:

- de *basisvaardigheden* hebben direct of indirect te maken met het probleem van de ongeletterdheid (lezen, begrijpen, schrijven). Deze lacunes zijn een rem op de vooruitgang in het gebruik.
- de *digitale informatievaardigheden en de strategische vaardigheden* liggen aan de basis van een efficiënt en duurzaam gebruik van ICT;
- het vermogen om *autonoom* te leren werken, d.w.z. leren leren.

De ongelijkheden in het gebruik van ICT beperken is een werk van lange adem, want vooruitgang boeken in het gebruik en een “digitale autonomie” verwerven kan alleen maar als je voldoende praktijk hebt en als je terecht komt in een netwerk van relaties. Dan pas wordt het zinvol en nuttig.

- Om de ongelijkheden in het gebruik te beperken moet de ICT-opleiding opengebrouwen worden in verhouding tot de andere opleidingen die professionele integratie of sociale opwaardering beogen.
- Projectgebaseerde opleidingsmethodes kunnen aan het leerproces nog een andere dimensie toevoegen dan het louter technische aspect. Ze moedigen het groepswerk aan, de verankering in het dagelijkse leven en de persoonlijke betrokkenheid. Dit soort opleidingen vergt echter meer van de opleiders en kan ook moeilijker georganiseerd worden over een lange periode.

- Het ontsluiten van de ICT-opleidingen heeft ook te maken met de gelijktijdige ontwikkeling van digitale vaardigheden en ander cognitieve of sociale vaardigheden.
- Het verwerven van autonomie in het leerproces is op lange termijn iets wat gegarandeerd leidt tot een verkleining van de digitale ongelijkheden en is ook bijzonder nuttig om het hoofd te bieden aan afhaal- en inhaalbewegingen. De autonomie kan ook tot uiting komen in het vermogen om latere opleidingen met kennis van zaken te kiezen. Wat dit betreft zou het opleidingsaanbod beter moeten worden gestructureerd in de vorm van opleidingstrajecten.
- We vragen ook met aandrang de professionele erkenning van het beroep van “digitaal opleider” en “OCR-begeleider” en hopen dat daar door de verschillende betrokken overheden snel wordt aan gewerkt.

## 5. De kwaliteit van de onlinediensten bevorderen om de ongelijkheden in het gebruik te beperken

De kwaliteit van de onlinediensten is een punt dat na de confrontatie van standpunten tussen ontwerpers en gebruikersverenigingen twee dimensies van het probleem heeft blootgelegd: de toegankelijkheid (“*accessibility*”) en het gebruiksgemak (“*usability*”).

De digitale toegankelijkheid is niet alleen cruciaal voor gehandicapte mensen, maar ook voor een veel ruimer publiek van mensen met visuele, auditieve, sensomotorische of mentale deficiënties, ook al gaat het slechts om lichte vormen hiervan. Hoewel het AnySurfer-label een mooi voorbeeld is van goede praktijk op internationaal niveau en ook al werd het in België door de federale en gewestelijke overheden officieel als toegankelijkheids criterium erkend, schiet België nog tekort met zijn wetgeving inzake toegankelijkheid. Behalve de belangrijkste websites van de overheid zijn er maar weinig Belgische sites die aan de toegankelijkheidsnormen beantwoorden. De ontwerpers van websites en de dienstenleveranciers zijn op de hoogte van het bestaan van de toegankelijkheidsnormen, maar hebben geen duidelijk zicht op de kosten - en batenverhouding indien ze zouden investeren in toegankelijkheid. Ze overschatten de kosten en onderschatten de winsten.

- Een bindend wetgevend kader met betrekking tot toegankelijkheid, conform de Europese richtlijnen en de goede praktijken van Design for all, is noodzakelijk om de toegankelijkheid te kunnen veralgemenen in alle ruimten en ze niet alleen te beperken tot de openbare voorrangsr ruimten en de ruimten die vrijwillig voor het AnySurfer-label hebben gekozen.

- Wat de toegankelijkheid betreft gaat het er niet zozeer om te sensibiliseren en te overtuigen als wel om aan te tonen dat de kosten – en batenverhouding positief is.

De dialoog tussen ontwerpers en gebruikers over het gebruiksgemak van de onlinediensten is in België niet erg geformaliseerd/gestructureerd. Ontwerpers en leveranciers kunnen een hele resem technische testen gebruiken en berusten op marktstudies, maar er zijn zelden directe ontmoetingen tussen websiteverantwoordelijken en gebruikersgroepen. Het “participatieve ontwerp” is zeldzaam, ook al zijn er op vraag van de overheid referentiegidsen over geschreven.

In de confrontatie tussen ontwerpers, leveranciers en gebruikers nemen de risico's waaraan de gebruikers worden blootgesteld een belangrijke plaats in. Bijzondere aandacht gaat uit naar de risico's die meer kwetsbare groepen lopen qua misbruik of zwendel. Hier denken we vooral aan adolescenten en jongeren, senioren, arme mensen of mensen met schulden. De verantwoordelijkheid van de leveranciers en de bescherming van de gebruikers zijn de twee onderwerpen die op de voorgrond treden. Hoewel de juridische aspecten het kader van deze studie ruim overschrijden is het toch belangrijk op te merken dat de vrees met betrekking tot de risico's en het vastlopen omwille van complexe veiligheidsprocedures (vooral met de eID), nog steeds bepaalde gebruikers verhinderen vooruitgang te maken omdat zij zich soms “onveilig voelen door de veiligheid”.

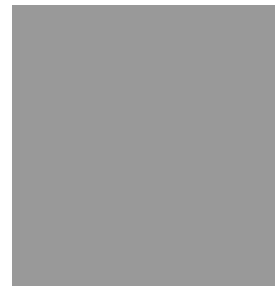
- Hoewel er al methodes zijn uitgetest die de gebruikers nauwer bij de ontwikkeling van onlinediensten betrekken, worden ze nog maar zelden gebruikt. Er zijn politieke stimuli nodig om ze een grotere bekendheid te geven en ervoor te zorgen dat ze meer zouden worden gebruikt.
- Het onveiligheidsgevoel van de gebruikers t.o.v. de risico's op zwendel, op misbruik en de complexe identificatie- of veiligheidsprocedures, moedigt niet aan tot gebruik en straft de kansengroepen meer af. Een veilig en eenvoudig juridisch kader staat borg voor een beperking van de ongelijkheden in het gebruik.

## 6. De verschillende overheden erbij betrekken en doen samenwerken

Net zoals de maatregelen die worden voorgesteld in het nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof, zijn de denkpistes en aanbevelingen die we voorstellen aan het eind van deze studie ook bestemd voor de verschillende overheidsniveaus: niet alleen de federale staat, de Gewesten en Gemeenschappen maar ook de gemeenten en de voogdijorganismen uit het verenigingsleven. In een land met een institutionele context als België kan het beleid met het oog op de

verkleining van de digitale ongelijkheden alleen haar doel bereiken als er op nationaal vlak wordt samengewerkt. De Franstalige en Nederlandstalige terreinactoren die elkaar gedurende de workshops hebben ontmoet, hopen dat deze samenwerking bewaarheid wordt.





## Bibliografie

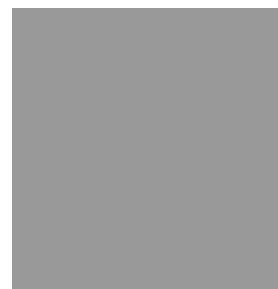
- Arnaud M. et Perriault J. (2002), *Les espaces publics d'accès à internet*, Presses universitaires de France, Paris.
- Attewell (2001), "The first and the second digital divides", in *Sociology of education*, n°74, pp. 252-259.
- AWT (2007), *Usages d'internet par les citoyens wallons – Enquête 2006*, Agence wallonne des télécommunications, Namur.
- Bandura A. (1995), "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change", in *Psychological Review* (84), p.91-215.
- Ben Youssef A. (2004), "Les quatre dimensions de la fracture numérique", in *Réseaux*, vol 22, n°127-128, Paris, p. 181-210.
- Bianchi A., Barrios S., Cabrera M., Cachia R., Compañó R., Malanowki N., Punie Y., Turlea G., Zinnbauer D., Centeno C. (2006), *Revisiting e-inclusion: from vision to action*, Institute for Prospective Technological Studies, European Commission, Seville.
- Bonfadelli H. (2002), "The Internet and the knowledge gaps. A theoretical and empirical investigation", in *European Journal of Communication*, vol 7(1), p.65-84.
- Bucy E., Newhagen J. (Eds) (2004), *Media Access: Social and Psychological Dimensions of New Technology Use*, Lawrence Erlbaum Associates, London.
- Castells M. (2002), *La galaxie Internet*, Fayard.
- Clement A., Shade L. (2000), "The access rainbow: conceptualisation universal access to the information/communication infrastructure", in M. Gurstein (ed.) *Community, Informatics*, Hershey, PA, Idea Publishing.
- Cullen K., Kubitschke L., Valenduc G., Vendramin P., Arend M., *Analytic framework: e-inclusion and e-accessibility priority issues*, Report D1.1 of the IST project eInclusion@EU, Empirica, Bonn, 2004 (downloadable from [www.einclusion-eu.org](http://www.einclusion-eu.org))
- De Haan J. (2004), "A Multifaceted Dynamic Model of The Digital Divide", in *IT and Society*, vol 1(7), pp.66-88.
- De Haan J., Steyaert J. (2001), *Geleidelijk digitaal – een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*, Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), Den Haag.
- Dekelver J., Simons B., *Toegankelijkheidsmonitor Vlaanderen*, Anysurfer / Katholieke Hogeschool Kempen, 2007.
- Dewan S., Riggins F.J. (2005), "The digital divide: current and future research directions", in *Journal of the Association for information systems*, vol. 6 n° 12, pp. 298-337
- DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., Shafer S. (2004), "Digital inequality: from unequal access to differentiated use", in Neckerman K. (Ed.), *Social inequality*, Russell Sage Foundation, New York, 2004, pp. 355-400.
- European Commission (2007), *Annual Information Society Report 2007*, i2010 Action Plan, Brussels.

- EUROSTAT (2008), *Base de données statistiques sur la société de l'information*, mise à jour 19/05/2008, consultations entre le 19/05 et le 31/05/2008.
- Guichard E. (2003), "Does the Digital Divide Exist ?", in Van Seters P, Fortman B., Ruitjer A, *Globalization and its new divides: malcontents, recipes, and reforms*, Amsterdam, Dutch University Press.
- Hargittai E. (2002), "Second-order digital divide: differences in people's online skills", in *First Monday*, vol. 7 n°4, University of Illinois at Chicago, April 2002.
- Hargittai E. (2003), "The Digital Divide and What To Do About It", in Derek C Jones (ed.), *New Economy Handbook*, Academic Press, San Diego.
- Hargittai E. (2006), "Differences in actual and perceived online skills: the role of gender", in *Social Science Quarterly*, vol. 87 n°2, June 2006.
- Hüsing T., Selhofer H. (2004), "DIDIX : a digital divide index for measuring inequality in ICT diffusion", in *IT & Society*, vol. 1 n° 7, pp. 21-38, Summer 2004, Stanford.
- Katz J.E., Rice R.E. (2002), *Social Consequences of Internet Use, Access, Involvement and Interaction*. MIT Press, Cambridge, MA.
- Kling R. (1998), "Technological and Social Access on Computing, Information and Communication Technologies", White paper for Presidential Advisory Committee on High Performance Computing and Communication, Information Technology, and the Next Generation Internet.
- Le Guel F. (2004), « Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? », in *Réseaux*, vol 22, n°127-128, Paris, p.55-82.
- Lelong B., Thomas F., Ziemlicki C. (2004), "Des technologies inégalitaires? L'intégration de l'internet dans l'univers domestiques et les pratiques relationnelles", *Réseaux*, vol 22, n°127-128, Hermès, Paris, p. 141-180.
- Lenhart A., Horrigan J.B. (2003), *Re-visualising the digital divide as a digital spectrum*, in *IT & Society*, vol. 1 n°5, Stanford University, Summer 2003, pp.23-39
- Mertens L. (2007) & al., *Digitaal over de drempel (Franchir le seuil numérique)*, e-book LINC, Leuven.
- Methamem R. (2004), "Note critique sur les indicateurs de la fracture numérique", dans *Réseaux*, vol 22, n°127-128, Paris, p. 211-230.
- Moreas M.-A. (2007), *Digitale kloof in Vlaanderen (La fracture numérique en Flandre)*, Studiedienst Vlaamse Regering (SRV), Brussel.
- Rallet A, Rochelandet F. (2004), « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », in *Réseaux*, vol 22, n°127-128, Paris, p. 19-54.
- Rallet A. (2004) « Dossier de présentation », in *Réseaux*, vol 22, n°127-128, Paris, p. 9-16.
- Schöller C., Pouillet Y., *Les ados entre autonomie et responsabilité : vers une utilisation de qualité des TIC*, Rapport TIRO (Teens and ICT : Risks and Opportunities), Politique scientifique fédérale, 2007.
- Selwyn N. (2004), "Reconsidering political and popular understandings of the digital divide", in *New Media and Society*, vol 6, n°3, p. 341-362.
- Selwyn N. (2006), "Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers", in *Poetics*, n°34, 273–292.
- Selwyn N., Facer K. (2007), *Beyond the digital divide – rethinking digital inclusion for the 21st century*, FutureLab, London.
- Selwyn N., Gorard S., Furlong J. (2005), *Adult Learning in the Digital Age. Information, Technologies and the Learning Society*, Routledge, London.

## INHOUDSOPGAVE

- Steyaert J., De Haan J. (2001), *Geleidelijk digitaal: een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*, Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Valenduc G. (2008), “La fracture numérique passe-t-elle par le travail?”, dans Metzger J.L. et Granjon F. (eds), *Inégalités numériques*, Hermès, Paris (à paraître).
- Valenduc G., Lemaire L. (2005), *Métiers, emplois et offre de formation dans les TIC en Wallonie et à Bruxelles*, Rapport MÉTIC, Fondation Travail-Université et Fonds social européen, Namur.
- Valenduc G., Vendramin P., “De la fracture numérique à l’inclusion sociale”, numéro spécial de la *Lettre EMERIT* n° 39 (juin 2004), Namur.
- Valenduc G., Vendramin P., “La dimension européenne de la lutte contre la fracture numérique”, dans la *Lettre EMERIT* n° 46 (juin 2006), Namur.
- Van Dijk J. (2003), *De digitale kloof wordt dieper – van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT*, SQM London / Universiteit Twente.
- Van Dijk J. (2005), *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, Sage, London.
- Van Dijk J. (2005), *The Deepening Divide Inequality in the Information Society*. Sage Publications, Thousand, Oaks CA, London/New Delhi.
- Van Dijk L., De Haan J., Rijken S. (2000), *Digitalisering van de leefwereld*, Cahier 167, SCP (Sociaal en Cultureel Planbureau), Den Haag.
- Vendramin P., Valenduc G. (2003), *Internet et inégalités – une radiographie de la fracture numérique*, Labor, Collection Quartier Libre, Bruxelles.
- Vendramin P., Valenduc G. (2006), “Fractures numériques, inégalités sociales et processus d’appropriation des innovations”, in *Terminal*, n° 95-96, L’Harmattan, Paris, pp. 137-154.
- Verkruyssen F. (2007), *Statistiques sur les TIC : enquête auprès de la population belge*, STATBEL, Ministère fédéral de l’économie, Bruxelles, novembre 2007.
- Vodoz L., Rossel P., Pfister-Giauque B., Glassez O., Steiner Y. (2005), *Ordinateur et précarité au quotidien : les logiques d’intégration provisoire de la formation continue*, Rapport PNR 51 “La fracture numérique : émergence, évolution, enjeux et perspectives”, Université de Lausanne.
- Warschauer M. (2002), “Reconceptualizing the digital divide”, in *First Monday: Peer-Reviewed Journal of the Internet*, vol 7 (7).
- Warschauer M. (2003), *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide*, MIT Press, Massachusetts.
- Wilson E. (2000), *Closing the digital divide: an initial review. Briefing the president*, Washington, DC, Internet Policy Institute.





# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INLEIDING</b>   | <b>5</b>  |
| <b>HOOFDSTUK 1</b>   |           |
| <b>DE DIGITALE KLOOF IN BEELD: THEORETISCHE RICHTPUNTEN EN STATISTISCHE BAKENS</b>             | <b>9</b>  |
| <b>1. Definitie van de digitale kloof en digitale vaardigheden</b>                             | <b>9</b>  |
| 1.1 Wat is de digitale kloof?  | 9         |
| 1.2 De ICT globaal genomen, internet in het bijzonder  | 10        |
| 1.3 De digitale vaardigheden: waarover gaat het precies?                                       | 11        |
| 1.4 De digitale kloof verkleinen: een politieke uitdaging                                      | 13        |
| <b>2. Vergelijkende benadering, door wetenschappelijke literatuur en statistische gegevens</b> | <b>15</b> |
| 2.1 De digitale kloof: een begrip dat constant evolueert                                       | 15        |
| 2.2 Licht en schaduw op de statistische gegevens   | 18        |
| <b>3. Prospectieve benadering: de dynamische toe-eigening van ICT</b>                          | <b>27</b> |
| 3.1 De toe-eigening van de ICT: een doorlopend dynamisch proces                                | 27        |
| 3.2 De invloed van de sociale omgeving   | 28        |
| <b>HOOFDSTUK 2</b>   |           |
| <b>VAN DE OPENBARE TOEGANG TOT HET LEERPROCES EN DE SOCIALISATIE: DE OCR'S ONDER DE LOEP</b>   | <b>31</b> |
| <b>1. Beschrijving van de OCR's</b>  | <b>31</b> |
| 1.1 Een algemene definitie van de openbare computerruimten                                     | 31        |
| 1.2 De OCR's in België: regionale verscheidenheid  | 32        |
| <b>2. Vergelijkende benadering</b>   | <b>34</b> |
| 2.1 Taken en opdrachten van de openbare computerruimten  | 34        |
| 2.2 Gebruikers, begeleiding en pedagogie   | 38        |
| 2.3 De OCR-begeleiders   | 41        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>3.</b> | <b>Prospectieve benadering: welke toekomst voor OCR's ?</b>  | <b>42</b> |
| 3.1       | Het lokale netwerk verstevigen: meer samenwerken om minder geïsoleerd te zijn                      | 42        |
| 3.2       | ICT-begeleiding als onderdeel van een breed leerproject dat nauw aansluit bij het dagelijkse leven | 42        |
| 3.3       | De mensen bereiken om ze te overtuigen van het belang van ICT                                      | 43        |
| 3.4       | Het begeleidingsaanbod uitbreiden tot opkomende gebruiken  | 44        |
| 3.5       | Op verkenning door het beroep van begeleider   | 44        |

### **HOOFDSTUK 3**

#### **DIGITALE ONGELIJKHEDEN EN OPLEIDING NA DE SENSIBILISERING** **45**

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Korte beschrijving van de bestaande opleidingsnetwerken</b>                            | <b>45</b> |
| <b>2.</b> | <b>Vergelijking van de doelstellingen en organisatie van het ICT-opleidingsaanbod</b>     | <b>47</b> |
| 2.1       | Opleidingen met uiteenlopende doelen: tussen professionele integratie en sociale promotie | 47        |
| 2.2       | Motivaties en hindernissen in het ICT-leerproces  | 48        |
| 2.3       | Leerwijze: progressief gebruik via praktijkervaring                                       | 52        |
| 2.4       | Een te gecompartmenteerde aanpak van de opleidingen in de ICT-sector                      | 53        |
| <b>3.</b> | <b>Prospectieve benadering: opleiding om digitale ongelijkheden te bestrijden</b>         | <b>54</b> |
| 3.1       | De toegangsdrempel tot opleidingen in de ICT-sector verlagen                              | 54        |
| 3.2       | Een meer transversale aanpak van de opleidingen ontwikkelen                               | 54        |
| 3.3       | Pedagogische kaders en methodes diversifiëren   | 55        |
| 3.4       | Het beroep van ICT-opleider valoriseren en doen evolueren                                 | 56        |

### **HOOFDSTUK 3**

#### **AANBIEDERS EN GEBRUIKERS VAN ONLINEDIENSTEN: EEN OP TE BOUWEN DIALOOG** **57**

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Toegankelijk, haalbaar, bruikbaar</b>  | <b>57</b> |
| <b>2.</b> | <b>De toegankelijkheid van de onlinediensten</b>  | <b>58</b> |
| 2.1       | Inventaris  | 58        |
| 2.2       | Confrontatie van de meningen van ontwerpers en gebruikers   | 61        |
| <b>3.</b> | <b>Het gebruiksgemak en de bescherming van de gebruikers</b>  | <b>64</b> |
| 3.1       | Inventaris  | 64        |
| 3.2       | Confrontatie van standpunten  | 65        |
| <b>4.</b> | <b>Perspectieven</b>  | <b>69</b> |
| 4.1       | Het wettelijk kader verstevigen om de ontwikkeling en de promotie van toegankelijkheidsnormen aan te moedigen     | 69        |
| 4.2       | De sensibilisering en de opleiding van de leveranciers van onlinediensten betreffende toegankelijkheid verbeteren | 69        |

## **INHOUDSOPGAVE**

|                                      |  |           |
|--------------------------------------|--|-----------|
| 4.3                                  | De gebruikers meer betrekken bij het instellen van onlinediensten                              | 70        |
| 4.4                                  | De regels inzake gebruik diversifiëren   | 70        |
| 4.5                                  | Naar een herziening van de begrippen toegankelijkheid en gebruiksgemak?                        | 71        |
| <b>HOOFDSTUK 5</b>                   |  |           |
| <b>SAMENVATTING EN AANBEVELINGEN</b> |  | <b>73</b> |
| 1.                                   | De politieke oriëntaties en de ontwikkeling van het begrip digitale kloof op een rijtje zetten | 73        |
| 2.                                   | De digitale kloof van de tweede graad beter leren kennen                                       | 74        |
| 3.                                   | Naast de openbare toegang de begeleiding en de socialisering aanmoedigen                       | 75        |
| 4.                                   | De ICT-opleiding uit haar isolement halen  | 77        |
| 5.                                   | De kwaliteit van de onlinediensten bevorderen om de ongelijkheden in het gebruik te beperken   | 78        |
| 6.                                   | De verschillende overheden erbij betrekken en doen samenwerken                                 | 79        |
| <b>BIBLIOGRAFIE</b>                  |  | <b>81</b> |
| <b>INHOUDSOPGAVE</b>                 |  | <b>85</b> |