

# Digitale inclusie bij beleid en burger

Axelle Asmar & Chantal Wauters

IMEC-SMIT VUB

# Digitale inclusie in België

Federaal onderzoeksproject **IDEALiC**

IMEC-SMIT VUB & UCL in samenwerking met Belspo

Onderzoek vanuit diverse invalshoeken

- Digitale inclusie vanuit het beleid en middenveld om te komen tot aanbevelingen (Chantal)
- ... (Axelle)

# Het beleid onder de loep

Digitale inclusie in het Belgische beleid:  
Een analyse van documenten

# Een gedigitaliseerde samenleving?

Diensten steeds vaker digitaal (*studietoelage, doktersafspraak, e-loket ...*), maar toegang tot sociale basisrechten en maatschappelijke domeinen in het gedrang?

- Administratieve vereenvoudiging en meer efficiëntie
- Inspelen op de behoeften van de burger
- Digital-by-default

“Hoe wordt digitale inclusie ingevuld vanuit verschillende overheden in diverse beleidsdomeinen in België?”

- Federaal, Vlaamse Gemeenschap/Gewest, Waals Gewest, Franstalige Gemeenschap, Brussels Hoofdstedelijk Gewest en gemeenschapscommissies
- Diverse beleidsdocumenten en specifieke strategieën

# Verspreiding van bevoegdheden

Een versnipperd beleid met verschillende bevoegdheden

- Digitalisering vanuit economische meerwaarde (FED, WL, BXL) vs. radicale digitale dienstverlening (VL) en digitale media in onderwijs (FR)
- Diverse strategieën en bevoegde actoren
  - *Digital Belgium, Digital Wallonia, Vlaanderen Radicaal Digitaal, ...*
  - Focus op digitalisering van diensten en interne processen
- Geen ministeriële bevoegdheid digitale inclusie

> Geen afgestemd digitaal inclusiebeleid, maar versplintering

> Moeilijk te vertalen in lokaal beleid

# Gebrek aan prioritering

Alle overheden richting meer digitalisering, maar digitale inclusie geen prioriteit

- Vermeld in federale en Vlaamse regeerakkoorden: context armoedebestrijding (& mediawijsheid)
  - Ingezet op toegang en vaardigheden
- Franstalige gemeenschap: toegang en begeleiding op school
- Niet in Brusselse en Waalse regeerakkoorden

In vele beleidsdocumenten niet vermeld

- Mobiliteit, sport en wetenschap geen aandacht voor
- Inzet digitalisering doorgaans niet in evenwicht met aandacht voor digitale inclusie

Middenveld heeft nood aan 'sense of urgency'

# Richting digitale overheid

Digitalisering overheidsdiensten meest voorkomende doelstelling

- Vlaanderen radicaal digitaal tegen 2020
- Via Ensemble Simplifions (WL & FR) administratieve vereenvoudiging via digitale media
- Brusselse nota administratieve vereenvoudiging

> Kanttekening digitale inclusie frequent gemaakt, maar focus op toegang en vaardigheden

> Offline diensten als oplossing (multikanaalstrategie), maar inefficiënt in praktijk

> Veronderstelling dat burger meer digitalisering nodig heeft, maar quod met gebruikersprofielen en eigen motivatie?

# Digitale economie (& werk)

Federale, Waalse en Brusselse strategieën vanuit economische meerwaarde digitalisering.

- Digitale economie en jobs essentieel om op in te zetten
- Maar beleidsdocumenten weinig aandacht voor digitale uitsluiting

Digitale media beïnvloeden arbeidsmarkt > digitale kennis nodig

- Digital Belgium Skills Fund: initiatieven rond vaardigheden
- Digital Wallonia en Plan Marshall 4.0: inzetten op vaardigheden

Digitale tools voor werkzoekenden > weinig aandacht voor inclusie  
blijkt moeilijk in de praktijk



# Samenwerking rond eHealth

Minder uiteenlopende visies door interfederaal plan eGezondheid

- Ontwikkelen ICT-architectuur en digitale informatiedeling > invloed op patiënt en zorgverstrekker.
- Meer aandacht nodig voor digitale inclusie

Beleed rond welzijn en mentale gezondheidszorg: wel inzet op sociale uitsluiting door digitalisering (VGC) en digitale vaardigheden (VL & FR)

# Focus op mediawijsheid

Vlaams cultuur-, jeugd- en mediabeleid focus op mediawijsheid (bij jongeren)

- Nadruk op digitale geletterdheid en -vaardigheden, ook in onderwijsbeleid
- Kenniscentrum Mediawijsheid

Kernzaak in Franstalig onderwijsbeleid (& algemeen beleid)

- Conseil supérieur de l'éducation aux médias
- Rol van onderwijs (specifieke projecten, bv. *Ecole numérique*)> vaardigheden leerlingen versterken

Overkoepelend: Scholen ondersteunen met ICT-infrastructuur

# Het middenveld als vangnet?

Digitale diensten niet proactief e-inclusief > sociale organisaties als opvangnet, maar nood aan erkenning en ondersteuning.

Te weinig middelen voor werking op maat en oog voor sociale problematieken burgers.

Nood aan kennisnetwerk tussen partners.

Ondersteuning van medewerkers nodig > digitale kennis versterken.

Thuis toegang vaak niet van toepassing > inzetten op smartphone?

Concrete oplossingen en visies nodig vanuit het beleid.

# Voornaamste knelpunten

Digitalisering diensten te radicaal doorgevoerd

- Weinig draagvlak voor proactief e-inclusief
- De burger als homogene groep > quod met gebruikersprofielen?

Niet in elk beleidsdomein gesproken over digitale inclusie en geen beleidsprioriteit.

Gebrek aan afgestemd, concreet beleid

- Uiteenlopende invalshoeken en strategieën > geen coherentie
- Focus op toegang en vaardigheden, maar wat met andere drempels?

Ondersteuning nodig van lokale bestuursniveaus en middenveldactoren

- Financieel en erkenning
- Kennisnetwerk

# Digitale Inclusie: hoe zit het met de burgers?

Ontwikkeling van digitale autonomie over  
verschillende levensfase

# Digitale inclusie over de levensfase

Onderzoek in samenwerking met UCL/FTU

Onderzoek met 85 respondenten

- 45 respondenten op de Franstalig kant (UCL/FTU)
- 46 respondenten op de Vlaamse kant (VUB)
- Gebruikers onderzoek met 85 respondenten

Respondenten gedeeld

- In 3 levensfase
  - 18-30
  - 31-50
  - 51-70

# Onderzoeksvragen

1. Met de digitalisering van de samenleving, welke nieuwe geletterdheden zullen nodig zijn om autonome gebruikers te worden?
2. Met de digitalisering van de samenleving, welke nieuwe digitale vaardigheden zullen nodig om autonome gebruikers te worden?

# Bevindingen

1. Digitale Autonomie is sociaal: het belang van ondersteuning netwerken
2. 'Rethinking Access': Verschuiving van platformen tot digitale diensten
3. Digitale Fluïditeit: De nieuwe digitale vaardigheid?
4. De opkomst van data geletterdheid



# Digitale autonomie is sociaal

Laag

Hoog



Support  
deprived

Proxy  
users

Technically  
supported

Domestic  
learners

Vicarious  
learners

Self-suppo  
rted

# Toegang: van platformen tot diensten

Toegang tot diensten is van primordiaal belang, toegang tot infrastructuur is secundair geworden.

- Mensen houden zich niet langer aan één apparaat
- Mensen combineren verschillende apparaten om specifieke behoeften te voldoen

# Toegang: van platformen tot diensten

1. Het is primordiaal te vertrekken vanuit de behoeften van mensen
2. Nood aan opleidingen die verder gaan dan allen het gebruik van materiële apparatuur

# Digitale Fluïditeit: het nieuwe digitale vaardigheid?

1. Digitale Fluïditeit is technologie die intuïtief wordt gemaakt
2. Bundelen van kennis en vaardigheden
  - Structuur van de platform/dienst
  - Functionering
  - Netiquette (soft skills)
  - Knowledge integration

# De opkomst van data geletterdheid

“Door die onzekerheid da ge ni weet wat wordt er verzameld van u. (..) wat wordt er juist mee gedaan. En ook door het feit da ge waarschijnlijk toestemming geeft om da te doen, maar (..) Da ge ni eens gaat lezen. Da ge pas achteraf denkt van oké ja da zal er hebben in gestaan, maar ik heb toen de tijd ni genomen »

# De opkomst van data geletterdheid

1. Vaak gezien als een competentie die allen nuttige is voor wetenschappers
  - Sterk focus aan technische vaardigheden
  - Zijn deze vaardigheden voldoende om data geletterd te worden?
2. Data geletterdheid als sleutel competentie voor maatschappelijke participatie

# Is opting out an option?

Video

**Bedankt!**

[Chantal.Wauters@vub.be](mailto:Chantal.Wauters@vub.be)

[Axelle.Asmar@vub.be](mailto:Axelle.Asmar@vub.be)

[Ilse.marien@vub.be](mailto:Ilse.marien@vub.be)

[www.idealic.be](http://www.idealic.be)

[www.inclusiondigitaleinclusion.be](http://www.inclusiondigitaleinclusion.be)