

Better Internet for All

Hoe kan het werken aan digitale vaardigheden tegemoetkomen aan de sociale uitdagingen van digitale ongelijkheid?

Verslag van de meeting en aanbevelingen

Inhoud

Inhoud.....	1
Context	1
Inleiding van de Betternet labs door een getuigenis	3
Methodologie van de discussies in de subgroepen	3
Samenvatting van de gedachtewisseling in de subgroepen	4
Afsluiting van Betternet Lab	14
Samenvatting van politieke interventies	14
Aanbevelingen	16

Context

De Conseil Supérieur de l'Éducation aux Médias (CSEM) en de vzw Média Animation hebben in samenwerking met Mediawijs op 26 maart en 1 april 2021 twee “Betternet Lab”-reflectiemomenten georganiseerd over vraagstukken in verband met digitale sociale ongelijkheden. Dit gebeurde in het kader van het Europese BBICO project (Belgian Better Internet Consortium).

Met deze “Betternet Labs” wilden we **professionelen** uit de sectoren van de sociale inclusie, de strijd tegen armoede, Nederlands voor nieuwkomers/anderstaligen of alfabetisering samenbrengen zodat ze van gedachten konden wisselen over het thema **“Hoe versterkt een gebrek aan digitale competenties de sociale en culturele kwetsbaarheid? Hoe kan media-**

educatie hierop inspelen?” Aan de eerste sessie die op 26 maart 2021 via Zoom plaatsvond, namen 51 personen deel. Het thema van die sessie luidde: “Welke impact heeft digitale kwetsbaarheid op maatschappelijke banden? En hoe kan media-educatie hierop inspelen?”

Aan de tweede sessie op 1 april 2021 namen 49 personen deel. Die sessie ging sterker in op het consumeren van content: Wat zijn de educatieve uitdagingen voorkwetsbare volwassenen inzake het consumeren van (informatieve, culturele en ontspannende) online content?

Omdat dit “Betternet Lab” ging over de vaststellingen die de actoren uit de terreinactoren die met kwetsbare groepen werken, zoals de armoedesector, hebben we aan de deelnemers/deelneemsters gevraagd om voorafgaand aan de ontmoeting al enkele vragen te beantwoorden via een online vragenlijst:

- Welke vormen van digitale kwetsbaarheid (moeilijkheden, hinderpalen, gevoeligheden, ...) kon of kan u vaststellen bij uw doelpubliek?
 - o in hun omgang met de hardware / het ICT-materiaal en de digitale vaardigheden?
 - o in hun omgang met anderen: ouders-kinderen, gezinnen, sociale kring, enz.?
 - o in hun gebruik van (informatieve, culturele, ontspannende) online content?
- Komt u in bepaalde van deze situaties tussenbeide met initiatieven, projecten, hulp?
- Welke zijn de belangrijkste hinderpalen waarmee u wordt geconfronteerd bij uw interventies om de digitale ongelijkheid af te bouwen?

Een overzicht van verschillende vormen van digitale kwetsbaarheid uit de vragenlijst:

- personen die in armoede leven;
- personen die in een precaire situatie leven;
- werkzoekenden;
- personen die een leefloon ontvangen;
- kwetsbaar publiek;
- multicultureel publiek;
- personen van buitenlandse oorsprong;
- nieuwkomers;
- vluchtelingen;
- migranten;
- asielzoekers;
- eenoudergezinnen;
- ongehuwde vrouwen;
- kwetsbare ouders;
- personen met een beperking;
- autisten;

- ongeletterden;
- analfabeten;
- laaggeschoolden
- daklozen;
- personen zonder vaste verblijfplaats;
- senioren;
- invaliden;
- het publiek van huiswerkscholen;
- ontvangers van eerstelijns hulp;
- het publiek van organisaties voor maatschappelijke en professionele integratie;
- het publiek van organisaties voor permanente educatie.

Inleiding van de Betternet labs door een getuigenis

Op 6 maart toonde **Josseline Tomsin**, groepsleidster bij Agora FLE - Français Langue Étrangère, een initiatief van de *Ligue des Familles*, met haar getuigenis aan wat de impact is van digitale kwetsbaarheid voor hun begeleiders.

Op 1 april ging de getuigenis van **Mattia De Pauw**, projectcoördinator Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw, over de repercussies van de verschillende vormen van digitale ongelijkheid voor het consumeren van online content.

Methodologie van de discussies in de subgroepen

De deelnemers/deelneemsters werden vervolgens met het oog op de discussies ingedeeld in drie subgroepen (een Nederlandstalige en twee Franstalige groepen). Deze groepen werden gemodereerd door teamleden van Média-Animation, de Conseil Supérieur de l'éducation aux médias en Mediawijs.

De methodologie van de subgroepen was gebaseerd op het verzamelen van getuigenissen door middel van de actieve participatie van alle deelnemers en een debat met alle deelnemers. De moderators hebben aan de deelnemers/deelneemsters voorgesteld om over volgende drie vraagstukken te discussiëren:

1. Met welke situaties/uitdagingen worden uw doelgroepen op mediavlak / digitaal vlak geconfronteerd in de maatschappij?
2. Wat zijn de negatieve effecten (maatschappelijke gevolgen, hoe vergroot dit de kwetsbaarheid) of de positieve effecten (kans, hoe zorgt dit voor inclusie)?
3. Hoe kan dit verholpen worden? Hoe kan men hierop inspelen? Wat zijn mogelijke strategieën die men kan hanteren?

Om de discussie op gang te trekken vertrokken we van de antwoorden uit de online vragenlijst.

Samenvatting van de gedachtewisseling in de subgroepen

Wat zijn de situaties die zich op het terrein voordoen op mediavlak / digitaal vlak?

De meeste deelnemers/deelneemsters kaartten onmiddellijk **economische problemen zoals de kostprijs van wifi en het gebrek aan uitrusting** aan. Voor velen is de **smartphone het enige toestel** waarmee ze toegang hebben tot de digitale wereld. Heel wat digitale taken zijn echter niet makkelijk uit te voeren met een eenvoudige smartphone.

Aan de toegang tot digitale uitrusting hangt een aanzienlijk kostenplaatje en dat blijft een grote hinderpaal voor een kwetsbaar publiek. Het alternatief bestaat er dan in om zijn toestel of toestellen te delen met anderen. Dergelijk gedwongen gezamenlijk gebruik kan echter voor spanningen zorgen, met name binnen het gezin, bijvoorbeeld als het gezin slechts één laptop heeft en als meerdere gezinsleden die laptop nodig hebben om online les te volgen, te werken, enz. Dit zou met name een impact hebben op het respecteren van de privacy binnen het gezin. Qua **connectiviteit** is het kwetsbare publiek hoofdzakelijk afhankelijk van toegangen tot gratis wifi of – opnieuw – tot het delen van hun verbinding met andere personen.

Het volstaat niet om materiaal te hebben, je moet het ook nog kunnen gebruiken: zelfs als dit publiek de nodige uitrusting en internetaansluiting heeft, dan is er nog de rem die bestaat uit het **gebrek aan competenties voor het gebruik van digitale toestellen**, dat te wijten is aan het ontbreken van een basisopleiding. Het gebrek aan **technische competenties** en aan kennis over het gebruik van de tools zou overduidelijk zijn bij heel veel mensen. Sommigen onder hen beschikken niet over de “basiskennis” om te **begrijpen hoe je een computer, programma of app moet gebruiken**: begrippen als *parameters*, *audio-ingang* zeggen hen niets, ze kennen de codes niet, ze kennen geen icoontjes, enz. Dit zorgt voor een angst om het materiaal te gebruiken (angst om iets fout te doen, angst om niet te weten waarvoor een bepaalde toets dient, ...). Soms zijn ze ook angstig op vlak van veiligheid en van de vertrouwelijkheid van hun persoonsgegevens.

In de toekomst zullen **steeds meer administratieve diensten alleen nog op afstand** worden verleend. Door de Covid-19-crisis zal dat aantal trouwens alleen maar toenemen. Documenten scannen, ze per e-mail verzenden, met je identiteitskaart inloggen op een website, online bankieren, ... hoe ga je dat allemaal doen zonder de hiervoor vereiste technische basiskennis? In de getuigenissen die we hebben ontvangen, leggen sommigen een link tussen het lage inkomens- en opleidingsniveau enerzijds en de geringe digitale competenties anderzijds. Hoe lager het inkomens- en opleidingsniveau zou zijn, des te minder digitale competenties zouden

mensen hebben. Dit zou ertoe leiden dat al die mensen niet overweg kunnen met allerlei diensten, correspondentie, overheidsdienstverlening die digitaal worden aangeboden. En dat zijn nog maar enkele voorbeelden.

Verder werd in de getuigenissen ook het gebrek aan **taalkundige competenties** aangekaart: problemen om videoconferenties te volgen, problemen om websites te lezen, ... Lezen en schrijven zijn onontbeerlijk als men gebruik wil kunnen maken van informaticatools.

Sommige deelnemers/deelneemsters wezen ook op het gebruik aan “sociale” competenties, d.w.z. het **gebrek aan kennis van de “sociale codes” voor een goed gebruik van de sociale media**: bepaalde dingen die mensen kwetsbaar maken, worden online uitvergroot. De sociale media zijn immers zeer toegankelijk, iedereen kan makkelijk een account aanmaken, vaak op impulsieve wijze, maar niet iedereen heeft de kennis en de middelen die nodig zijn om die sociale media correct te gebruiken. Hierbij werd het voorbeeld van het aanmaken van talloze profielen genoemd: het feit dat mensen op een bepaald platform meerdere profielen aanmaken omdat ze niet weten hoe ze een profiel kunnen blokkeren of wissen of hoe ze hun vergeten toegangscodes kunnen terugvinden. Ze maken dan maar een zoveelste profiel om het probleem zo te omzeilen. Het gevolg: het gebruik wordt lastiger en ze zijn minder goed bereikbaar. Een ander voorbeeld dat werd aangehaald voor het gebrek aan beheersing van de “sociale” codes, is dat van het schrijven van teksten op Facebook. Facebook werkt met geschreven tekst. Wat online neergeschreven wordt, wordt langer onthouden omdat het ergens geschreven staat. Mensen zijn zich niet altijd bewust van de impact van hun geschrift: het is mogelijk dat bepaalde schriftelijke reacties verkeerd geïnterpreteerd worden of zelfs aanleiding geven tot conflicten of mensen kwetsen.

Als mensen deze technische en “sociale” competenties al langzamerhand hebben verworven, dan moeten ze nadien **voortdurend bijgewerkt** worden omwille van de snelle technologische veranderingen en de constante vernieuwingen in de sociale media specifiek en in de media in het algemeen. Dit vergt het **vermogen om zich aan te passen** en om op eigen kracht te leren, iets wat niet iedereen op hetzelfde ritme kan. Het roept weerstand en dat is dan weer een bijkomende barrière voor het gebruik van digitale technologie.

De overstap naar een “volledig digitale wereld” (winkels, banken, ziekenfondsen, ...) is voor dit deel van de bevolking zeer moeilijk. De digitale aanpak geeft mensen de indruk dat ze meer administratieve handelingen moeten uitvoeren en dit remt het gebruik van die diensten af, in het bijzonder bij overheidsdiensten. In de meeste gevallen lijkt die overgang naar de digitale

dienstverlening **niet terug te draaien**: als de dienstverlening digitaal gaat, heeft de gebruiker geen alternatieven meer (bellen of een menselijk contact).

Qua **hulp en begeleiding** werd hoofdzakelijk gewezen op de **afhankelijkheid van derden**. De **professionals die die rol van digitaal hulpverlener goedschiks of kwaadschiks op zich nemen, beschikken echter niet over alle competenties en kennis die nodig zijn om dit publiek correct te begeleiden**. Sommige deelnemers/deelneemsters die als animator of sociaal begeleid(st)er werken, legden uit dat ze naar hun doelpubliek gaan om hen te helpen met het digitale, hoewel ze hiervoor niet zijn opgelegd en hoewel het geen deel uitmaakt van hun functie. **Welke strategie zou er naast de toegang en de uitrusting gehanteerd moeten worden? Welke rollen willen de begeleiders op zich nemen? Wat hebben ze nodig?**

Verder lijkt het erop dat ouderen beter aanvaarden dat ze de nodige competenties nog niet hebben en dat ze hulp moeten vragen. Jongeren daarentegen zullen minder snel om hulp vragen omdat van hen wordt verwacht dat zij dit instrument onder de knie hebben. Jongeren zijn minder geneigd om toe te geven dat zij fouten hebben gemaakt en om hulp te vragen.

Meer in het bijzonder over de sociale beleving...

Op vlak van sociale relaties lijken de vormen van kwetsbaarheid uit het dagelijkse leven ook online te bestaan. **De digitale wereld zou gevoelens van uitsluiting, isolement, vernedering en onbegrip over de maatschappij versterken**. Via de digitale kanalen is het lastig om een band of een contact te behouden.

Een slechte internetverbinding speelt - vooral bij de jonge generatie - een rol bij uitsluiting. Dit heeft een invloed op de schoolresultaten en dat effect is door Covid-19 en de omgang met onlinelessen alleen maar versterkt. We stellen ook vast dat de afstand tussen ouders en hun kinderen sociaal gezien toeneemt.

Hierbij wijzen de deelnemers/deelneemsters erop dat de digitale toepassingen hun belang hebben getoond, vooral tijdens deze crisis, maar **dat de digitale technologie het fysieke contact nooit zal kunnen vervangen**.

Veel personen uit de doelgroep die in een opleidingstraject zaten (socioprofessionele integratie, taalopleiding, zoektocht naar werk, ...) waren tijdens de Covid-19-pandemie verplicht om hun **opleiding online te volgen**, waardoor ze niet meer als groep konden samenkomen. Het was voor hen door hun gebrek aan competenties lastig om die lessen op afstand te moeten volgen. Door die nieuwe configuratie met opleidingen op afstand **verloren** de deelnemers een stuk van hun **moed en zin om dingen te leren**. Zelfvertrouwen is van essentieel belang om mensen toenadering te laten zoeken tot de digitale wereld: als

de mensen zelf geen vertrouwen hebben in hun digitale capaciteiten, dan is het lastiger om met hen op afstand te werken.

Tot slot vermeldden de deelnemers/deelnemers ook een aantal voordelen: sommigen zouden **vrijer durven spreken** dankzij het afstandelijke karakter van de digitale wereld en het feit dat contacten behouden blijven **wanneer mensen ver van elkaar verwijderd zijn**, is een grote meerwaarde.

Meer in het bijzonder over de vormen van digitale kwetsbaarheid die verband houden met de consumptie van online content

Voor de **online consumptie van administratieve content** blijkt dat het feit dat men met heel wat verschillende kanalen moet werken, de omgang met die content bemoeilijkt, vooral in een schoolomgeving. Elk systeem is anders en het is moeilijk om de werking van elk kanaal te kennen en hierover informatie te vinden. Zo is het voorbeeld genoemd van gemeenten die zoveel informatie samenbrengen dat de mensen door de bomen het bos niet meer zien. Bijvoorbeeld: het groeperen van 50 sportclubs, die elk een eigen inschrijvingsperiode, eigen voorwaarden, ... hebben. Dat maakt het voor de ouders allemaal niet makkelijker.

De deelnemers wezen trouwens ook op de **snelheid waarmee moet worden gereageerd** bij digitale communicatie. Als voorbeeld werd het feit genoemd dat men geacht wordt een e-mail snel gelezen te hebben. Er wordt verwacht dat mensen (ouders, ...) snel op informatie reageren terwijl je in het verleden langer mocht wachten om te reageren op een brief die was meegegeven.

Het **niveau van het taalgebruik** bij e-mailverkeer is trouwens vaak te hoog voor het publiek. Heel veel mensen lijden hierdoor aan een schaamtegevoel: het is bijvoorbeeld moeilijk om te vragen wat een e-mail betekent. De taak van een maatschappelijk werker bestaat vaker erin om aan de mensen uit te leggen hoe ze kunnen inloggen, om een e-mail uit te leggen, ... dan om het digitale systeem te begrijpen/gebruiken.

Voor de **online consumptie van informatieve content** is wantrouwen vereist bij een zog. kwetsbaar publiek: een wantrouwen ten opzichte van de media dat verband houdt met de indruk dat men altijd voorgesteld wordt als mensen die assistentie krijgen, en wantrouwen over de artikelen die op de sociale media gepubliceerd worden, vooral omwille van hun wervende slogans. Dit resulteert in **problemen om de boodschap te begrijpen** en zelfs in een gevoel niet begrepen te worden of geen luisterend oor te krijgen van de media.

De formats en content van de pers zijn **niet altijd afgestemd** op het publiek (hun format, hun taal, ...). Er werd op de **overvloed aan informatie** en op het **gebrek aan hiërarchie in de informatie** gewezen, vooral op de sociale media. Een kwetsbaar publiek kan het moeilijk hebben om de officiële informatieve websites als dusdanig te herkennen en om toegang te

krijgen tot content zonder via de sociale media te passeren. Sociale media versterken de geruchten, de foutieve informatie, ...

Het publiek kan **moeilijk afstand nemen** van **en met een kritische blik kijken** naar content die het op sociale media aantreft.

De online toegang tot **culturele content** lijkt van het publiek een grote inspanning te vragen. En omdat het zo moeilijk is, doet men het ook niet. Men beleeft er geen plezier aan, men is al uitgeput en men heeft geen zin om online media te gebruiken om zichzelf te ontwikkelen of te amuseren. Sommigen kunnen trouwens niet overweg met het uitermate uitgebreide culturele aanbod dat online beschikbaar is.

Bij de **ontspannende content** beklemtonen de deelnemers/deelneemsters het onderscheid tussen de generaties: kinderen gebruiken vaak Instagram, TikTok, ... om zich te amuseren. Volwassenen zoeken hun ontspanning dan weer veel minder op de sociale media. Zij kiezen voor traditionele vormen van amusement zoals het bekijken van een film. De mogelijkheid om online films te bekijken is voor dit publiek echter een zegen want zo kijken ze via internet en dus hoeven ze geen televisieabonnement te betalen.

Wat zijn de negatieve effecten (sociale gevolgen, hoe vergroot dat hun kwetsbaarheid) of de positieve effecten (kans, hoe zorgt dit voor hun integratie)?

Negatieve effecten:

In de periode voor de gezondheids crisis leefden al veel mensen in precare situaties, maar we stellen vast dat die **kwetsbaarheid** tijdens de crisis alleen maar is toegenomen en versterkt. Dit resulteert in **voortdurende afhankelijkheid** van een derde, externe hulp is hierdoor van levensbelang. De gevoelens die hiermee gepaard gaan, zoals **schaamte, isolement, uitsluiting**, kunnen mensen in noodsituatie of gevaarlijke situaties brengen. De dematerialisering van de maatschappij zorgt ervoor dat burgers het gevoel hebben dat ze “**tweederangsburgers**” zijn waarvoor een groot deel van de maatschappij in deze digitale tijden geen oog heeft. Hierdoor nemen ze niet meer deel aan het maatschappelijke leven (politiek, economie, cultuur, ...). Op administratief vlak vergen te ingewikkelde officiële websites soms bijkomende competenties (specifieke browsers, kaartlezer, app, QR-code, ...) en dat maakt al die **administratie enorm tijdrovend**. In dit specifieke geval is het **gebrek aan fysiek contact van cruciaal belang** omdat de situatie beter te begrijpen is als men een dialoog kan aangaan.

De negatieve effecten op vlak van **toegang tot content** zijn voor de spelers op het terrein een realiteit. **Activiteiten die online moeten gebeuren**, zoals het downloaden van administratieve documenten of een online sollicitatiegesprek, blijven een groot probleem. Heel wat diensten

zijn alleen nog maar in beknopte vorm terug te vinden op internet en **onbekend is** spijtig genoeg **onbemind**, wat de betrokkene uiteindelijk volledig **ontmoedigt**. De toegankelijkheid hangt niet altijd samen met de wil om zelf op zoek te gaan naar de content: het gebrek aan intellectuele nieuwsgierigheid, uitrusting of techniek kunnen mensen afremmen. Bovendien kan er in een gezin makkelijk spanning tussen ouders en kinderen ontstaan wanneer er maar **een enkel toestel** in het huis aanwezig is.

Toegang tot informatie volstaat duidelijk niet om iets te doen aan vormen van kwetsbaarheid en het **gratis karakter van de informatie** kan gevaarlijk blijken want men zal zich beperken dan misschien tot die informatie. Het publiek heeft moeilijkheden om **betrouwbare bronnen** te vinden of heeft dat niet altijd geleerd. Over het algemeen is het **publiek kritisch**, maar in sommige gevallen neemt men geen kritische voorzorgsmaatregelen terwijl men die anders wel zou hebben genomen (bijvoorbeeld een video delen zonder de inhoud te bekijken omdat het om een familielid gaat). Het risico bestaat dat men **elk soort nieuws** als **informatieve content** beschouwt zonder aandacht te besteden aan de mogelijke valkuilen (filterbubbels, fake news, complottheorieën, reclame, gegevensbescherming). **Amusementsthema's** zijn erg populair en vaak wordt het publiek meer aangetrokken door de amusementswaarde dan door de inhoud. Online-informatie wordt steeds vaker en steeds sneller verspreid via steeds meer kanalen. Dit kan de indruk wekken van een hectisch tempo, een **overdaad aan informatie** die niet altijd goed gestructureerd is.

Een ding staat vast: **het mediagebruik van jongeren en ouders is heel erg verschillend**. Ouders kunnen soms de weg kwijt raken wanneer ze worden geconfronteerd met de mediapraktijken van hun kinderen (sociale netwerken, online spelletjes kopen, online gamen, ...). Die vaststelling houdt uiteraard verband met communicatieproblemen en kan voor spanningen zorgen. Ouders moeten op de hoogte zijn van de systemen om spelers te belonen, het verloop van een spel, de gaming community, zodat ze beter met hun kinderen kunnen overleggen en tot afspraken kunnen komen. Er is nog veel werk aan de winkel om ouders bewuster te maken. Fenomenen als **cyberpesten, verslaving en/of afhankelijkheid** zijn immers nog steeds sterk aanwezig in het dagelijkse leven van de allerjongsten.

Positieve effecten:

Hoewel de voordelen van de **toenemende digitalisering van de samenleving** vooral ten goede komen aan sociaal, cultureel en economisch bevoorrechte groepen, waardoor de kloof tussen de verschillende groepen in de maatschappij groter wordt, hebben digitale tools toch ook voor dit publiek bepaalde voordelen te bieden. Een van de steeds opnieuw terugkerende positieve

aspecten is de mogelijkheid om **sociale banden** te **onderhouden** met familieleden die ver weg zijn, met verwanten die in het land van herkomst zijn gebleven.

In sommige gevallen kan de digitale wereld een oplossing bieden voor gebrekkige mobiliteit (bv. administratieve handelingen op afstand stellen), voor de mogelijkheid om te leren en/of hulp te vragen of liefde te vinden op afstand. Het **zelfvertrouwen** dat ontstaat wanneer men erin slaagt om digitale technologie voor zijn eigen doeleinden te gebruiken, bleek een belangrijk element. Dit bijkomende vertrouwen motiveert mensen om meer competenties te verwerven en die motivatie neemt nog toe naarmate men zich **bewust** wordt **van het** steeds grotere **nut** van de digitale tools.

Een deel van dit publiek beschikt niet noodzakelijk over alle vaardigheden in het Frans, kunnen schrijven en/of digitale instrumenten kunnen lezen is buitengewoon, op voorwaarde dat we inclusief zijn. Mensen de tijd geven om zich deze instrumenten eigen te maken, helpt hen ook om het nodige vertrouwen in hun eigen digitale vaardigheden te ontwikkelen.

Wederzijdse hulp en solidariteit worden ook vergemakkelijkt door digitale technologie: we zien dat er verschillende groepen ontstaan die veilige omgevingen aanbieden (soms in de moedertaal van het publiek), waar mensen kunnen samenwerken, hulp en antwoorden vinden, ... Of die mensen die sociaal geïsoleerd zijn, gewoon in staat stellen om banden aan te knopen, gemakkelijker in contact te komen met lotgenoten, enz.

Digitale technologie maakt een breed scala aan content **veel toegankelijker**, zonder dat men daarvoor hoeft te reizen. Deze content is gemakkelijk toegankelijk ongeacht de taal: voor niet-moedertaalsprekers is er meer content in hun eigen taal beschikbaar dankzij de digitale omgeving. Digitale technologie vergemakkelijkt ook de toegang tot vertalingen van content of tot vertaalapps die het gemakkelijker maken om zichzelf uit te drukken of om de content te begrijpen.

De toegang tot het **culturele aanbod** is uitgebreid en gratis, al moet men wel de websites, platformen, kennen waar men dit aanbod kan ontdekken.

De sociale media bieden ook toegang tot **leuke en creatieve toepassingen** en tot **ontspanning**. Audiovisuele inhoud helpt veel ouders door hun kinderen op elke mogelijke plek bezig te houden.

Hoewel de digitale technologie niet altijd afgestemd is op het publiek (zie hierboven), maakt ze het ook mogelijk om **afstandsonderwijs** te ontwikkelen of om leerprocessen die fysiek zijn opgestart, op afstand voort te zetten. Tijdens de Covid 19-pandemie heeft digitale technologie ervoor gezorgd dat opleidingen op afstand voortgezet konden worden en dat de band met de opleider en bepaalde pedagogische verworvenheden werden gehandhaafd.

Hoe hieraan remediëren, hierop antwoorden? Welke strategieën kunnen we hanteren?

De deelnemers/deelneemsters aan de twee sessies van Betternet Lab droegen meerdere strategieën aan die we kunnen hanteren voor de verschillende betrokken partijen.

- **Bij de verschillende onderdelen van het publiek** is er grote behoefte aan technische **ondersteuning**, vooral via een versterkte toegang tot digitale tools, maar ook en vooral aan een **onderliggende ondersteuning** met begeleiding bij de leerprocessen. Er moet eerst worden opgeleid omtrent de methodologie en de technische competenties, maar men mag niet vergeten om na te denken over de content, over fact-checking, ... Die begeleiding zou een **individueel karakter** moeten hebben omdat niet iedereen op hetzelfde ritme leert. Sommigen zijn van mening dat men ook zou moeten kiezen voor peer-to-peer-hulp, collaboratieve hulp door mensen die hulp nodig hebben, met elkaar in contact te brengen. Anderen zouden de digitale technologie ten dienste van de gemeenschap willen stellen door van degene die leert, geen eenvoudige gebruiker, maar een **actor** te maken. De motivatie zal immers alleen maar groeien als het publiek het toenemende nut van de nieuw verworven competenties inziet. Het **fysieke contact** zou trouwens ondanks de bestaande online alternatieven behouden moeten blijven: als men de “directe” contacten beperkt (administratie en online diensten, ...), dan moet men een goed alternatief aanbieden waarmee men de persoon telefonisch kan bereiken (voldoende personeel voorzien / overbezette telefoonlijnen vermijden). Tot slot moet men garanderen dat iedereen *connected* kan zijn: een internettoegang is noodzakelijk geworden en moet worden verbeterd (**recht op connectiviteit**).
- **Voor de professionals die op het terrein actief zijn**, pleitte het merendeel van de deelnemers/deelneemsters voor **een betere opleiding over digitale vraagstukken**. Mensen begeleiden op hun pad naar digitale kennis, dat moet je immers leren. Er zijn talloze mogelijkheden aangedragen over de manier waarop je iemand kan opleiden: meer oplossingen aanbieden in een schoolkader (cursus met sociaal doeleind); **opleidingen voor digitale helpers** aanbieden op vlak van techniek, maatschappij en kritische educatie; kennis delen onder professionals; databanken creëren die voor iedereen toegankelijk zijn met digitale oefeningen die makkelijk te gebruiken zijn; meewerken aan de creatie van tools en methodologieën; opleidingen inzake preventie organiseren die betrekking hebben op educatie omtrent gratis en openbare media, bijvoorbeeld op gemeentelijk vlak, ...

Wat de **houding ten opzichte van het publiek** betreft, blijkt dat het van essentieel belang is **rekening te houden met de groep, haar ritme en haar behoeften**. Het leerproces moet bij de basis beginnen en de opleiding moet gericht zijn op de vragen van het doelpubliek. Dit doelpubliek moeten de begeleiders gemakkelijk kunnen bereiken. Een relatie waarin vertrouwen, nabijheid en gezelligheid centraal staan, lijkt hierbij op zijn plaats. De taal moet duidelijk zijn en de inhoud moet ge vulgariseerd worden. Hierbij moet men rekening houden met de meertaligheid van het publiek. Tenslotte werd de nadruk gelegd op het feit dat het er niet om gaat "dingen voor te doen", maar dat de burgers de **actoren van hun leerproces** moeten worden. Daartoe moet men hen betrekken bij een actieve aanpak, hen "goesting" geven en **de vloek wegnemen die rust op de digitale obstakels** die hen afremmen.

Ook werd het idee geopperd om een **kader voor digitale competenties** te ontwikkelen over wat het doelpubliek moet kunnen. Een kader voor digitale competenties dat wordt gekoppeld aan de algemene competenties van individuen. Dit zou nuttig zijn zodat het publiek zich kan oriënteren, maar ook om professionals te begeleiden.

De professionals zouden ook willen dat die digitale begeleiding en de **tijd** die aan het helpen van het doelpubliek bij digitale problemen wordt besteed, **meer erkenning** genieten. Waarom zou men taken op vlak van digitale ondersteuning, die momenteel "impliciet" worden uitgevoerd, niet expliciet opnemen in de missie, de contracten en de functieprofielen?

- Sommige strategieën die werden voorgesteld, waren in het bijzonder gericht op de sector van de media-educatie, o.a. het systematisch combineren van digitaal leren met media-educatie, zodat het publiek voldoende afstand kan nemen om zijn mediagebruik te beoordelen. Ook werd voorgesteld om meer media-educatie te geven op scholen, maar ook in groepen zoals Frans – vreemde taal, alfabetisering, en om de instrumenten van EAM meer bekendheid te geven bij het grote publiek.
- Verschillende voorstellen hadden anderzijds betrekking op digitale openbare ruimtes (DOR), waarvan de rol onontbeerlijk lijkt, maar niet volstaat. (Her)ontwikkeling van opleidingsruimten van het type DOR lijkt aangewezen. Sommigen zouden willen dat er meer digitale openbare ruimtes ontstaan en dat deze beter zichtbaar zouden worden (ze in een lijst opnemen, informatie centraliseren) en ze stelden een betere opleiding voor het personeel voor. Het feit dat veel DOR's in Wallonië momenteel gesloten zijn of niet gemakkelijk bereikbaar zijn, met name met het openbaar vervoer, werd vermeld. Door DOR's te koppelen aan bibliotheken, maakt ze noch qua mobiliteit noch qua symboliek toegankelijk voor kwetsbare groepen.

- **Vanuit een meer globaal oogpunt, en met name om de aandacht van de politiek te trekken, pleiten de deelnemers ervoor om bij de digitalisering van de samenleving en de dienstverlening rekening te houden met alle soorten publiek.**

Qua digitaal aanbod kwam de noodzaak aan bod om **meer democratische oplossingen voor de toegang** te vinden, met name met de hulp van de access providers, en om een ethisch handvest voor de ontwikkeling van software in te voeren.

Veel deelnemers zijn bevreesd voor de toenemende digitalisering van de samenleving en de diensten. Ze stellen de vraag: **“Hoe kunnen we voorkomen dat we hals over kop "volledig digitaal" gaan werken?”** Wat zijn de laatste hefboomen die ze hebben om nog fysiek en menselijk contact te behouden? Hoe kunnen we toch nog IT-loze methodes behouden en vermijden dat alles digitaal moet gaan? Ze pleiten voor het **behoud van een minimale sociale en fysieke band**, zodat burgers toegang hebben tot hun rechten zonder dat ze hun toevlucht moeten nemen tot het internet. Het zogenaamde kwetsbare publiek eist zijn rechten immers niet altijd op omdat het zich laat ontmoedigen door de digitale technologie. Een groot deel van de bevolking heeft nood aan fysieke plaatsen waar zij vragen kunnen stellen, bij voorkeur over het onderwerp waarover zij het hebben (bijvoorbeeld bij de gemeente, bij de bank, enz.). Daarom moet er een **minimale hulpverlening blijven voor essentiële zaken** en moet er **in het algemeen rekening worden gehouden met de moeilijkheden** die mensen zonder digitale competenties ondervinden: heb in het algemeen meer geduld met deze doelgroepen. Waarom kan men naast het statuut van *stadsschrijver* geen statuut van *stadsinformaticus* in het leven roepen? Het idee is gelanceerd.

Wat de financierings- en subsidiebronnen betreft, lijkt het **van essentieel belang dat de financiering van de sociale sector voor vraagstukken over digitale ondersteuning wordt verbeterd. Een uitrustingsbeleid alleen is niet voldoende.** Er werd een oproep voor meer financiële middelen gedaan om de digitale kloof het hoofd te bieden, met name door bij de subsidies voor verenigingen rekening te houden met de vereiste tijd en met de kosten voor digitale technologie.

Tenslotte riepen de deelnemers/deelneemsters de politieke beslissers ertoe op om dit probleem **op structurele wijze op te lossen: zij moeten zich niet tevreden stellen met het eenmalig verstrekken van financiële of materiële hulp, maar ze moeten de onderliggende moeilijkheden trachten op te lossen.** De deelnemers/deelneemsters willen de aandacht blijven vestigen op de problemen en het bewustzijn vergroten: het is belangrijk dat we signalen afgeven dat de situatie niet mag worden onderschat. Beleidsmakers en bedrijven denken vaak dat het probleem klein is, maar het tegendeel is waar. De deelnemers/deelneemsters roepen het beleid ertoe op om de strategieën te baseren op de resultaten van het onderzoek over dit onderwerp of nieuw onderzoek te initiëren zodat bij de digitalisering van de samenleving **meer rekening wordt gehouden met de mensen die nu nog buitengesloten worden uit de digitale wereld.**

Afsluiting van Betternet Lab

De twee sessies van BetternetLab werden afgesloten met de manier waarop de activiteiten zullen worden opgevolgd, namelijk door het opstellen van een globaal verslag en door het formuleren van aanbevelingen. Deze zullen worden aangevuld met de werkzaamheden van een tweede Betternet Lab, dat zich zal concentreren op het digitale ouderschap van kwetsbare gezinnen (november 2021).

De zitting van 1 april werd ook afgesloten met een videopresentatie van Petra De Sutter (vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en de Post) en Mathieu Michel (staatssecretaris voor Digitalisering, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer en de Regie der Gebouwen, toegevoegd aan de eerste minister).

Samenvatting van politieke interventies

Toespraak van Petra De Sutter (vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en de Post):

Minister Petra De Sutter presenteerde haar beleid inzake telecommunicatie. De pandemie heeft aangetoond hoe belangrijk het is dat iedereen over een snelle en efficiënte internetverbinding beschikt. De minister vertelde dat tegen 2022 5G zal worden ingevoerd, wat de mogelijkheden van een snelle verbinding zal vergroten. Binnenkort zou een online platform worden opgezet met objectieve informatie over 5G en gezondheidsgerelateerde aspecten.

Ten tweede betreurde de minister dat te veel burgers nog niet op de "digitale snelheidstrein" zijn gesprongen. Deze mensen worden dubbel getroffen door de crisis. De minister is van mening dat het een van haar belangrijkste opdrachten is iedereen te helpen om dit digitale tijdperk binnen te treden. Ze belooft een "digitaal plan". Fysieke contactpunten zouden een mogelijkheid moeten blijven om niemand uit te sluiten.

De minister bedankte de Belgische telecommunicatieoperatoren die tijdens de crisis in actie zijn gekomen door de breedbandverbinding te verhogen, gratis wifi-punten aan te bieden, apparatuur ter beschikking te stellen, enz. Er zouden ook middelen worden uitgetrokken om de digitale toegang voor de meest kwetsbaren te verbeteren. Bovendien moet de toegang tot het sociale tarief voor telecommunicatie worden uitgebreid en vergemakkelijkt, zodat meer huishoudens ervoor in aanmerking komen. Internettoegang moet een fundamenteel recht zijn. De minimumsnelheid voor vast internet moet ook worden verhoogd om studeren en werken op afstand mogelijk te maken. De minister wees erop dat de samenleving digitaal aan het worden is, maar dat er nog steeds sprake is van discriminatie op grond van geslacht. Vrouwen zijn ondervertegenwoordigd in de sectoren informatie- en communicatietechnologie. Zij deelde mee dat de federale en gefedereerde entiteiten samen

met vakbonden, het maatschappelijk middenveld, het onderwijs en de particuliere sector werken aan een "Women in Digital"-plan om vrouwen warm te maken voor IT-opleidingen. Er zou ook speciale aandacht worden besteed aan de armoedesector, zodat iedereen kan profiteren van internettoegang.

Tot slot bedankte de minister het werkveld voor het werk dat zij elke dag doen om mensen te helpen die in moeilijke omstandigheden leven.

Toespraak van Mathieu Michel (staatssecretaris voor Digitalisering, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer en Bouwtoezicht, vice-eerste minister):

Mathieu Michel begon zijn toespraak met te zeggen dat digitale inclusie van fundamenteel belang is voor de samenlevingen van vandaag. Met name de Covid-crisis heeft dit aangetoond. Digitalisering moet iedereen omvatten en de staatssecretaris gaf toe dat dit niet het geval is en dat dit probleem moet worden opgelost. Dit is een taak voor iedereen, voor hemzelf natuurlijk, maar ook voor de andere instellingen en vele organisaties zonder winst oogmerk. Volgens hem zijn er nu veel mensen die zich inzetten om deze digitale kloof te verkleinen en van het internet een instrument voor iedereen te maken. Maar vanuit zijn standpunt is digitalisering geen doel op zich, digitalisering is veeleer een manier om het leven van de burgers te vereenvoudigen, een manier om hen in staat te stellen hun plaats in de samenleving te vinden, een kans op een betere wereld. Zijn missie is digitalisering voor iedereen mogelijk te maken.

De staatssecretaris herinnert eraan dat er al veel mensen werken aan deze digitale inclusie en dat allen uitstekend werk verrichten: in de digitale openbare ruimte, de OCMW's, de sociale assistenten, enz.

Sinds zijn eerste dag bij de federale overheid werkt Mathieu Michel via verschillende projecten aan deze digitale kloof. In de eerste plaats een project voor digitale toegankelijkheid, d.w.z. het toegankelijk maken van alle digitale producten die door de instellingen worden aangeboden, voor iedereen, ongeacht de handicap die hij of zij heeft. Ten tweede een "Digital Coaching"-project voor zelfstandigen en kleine bedrijven om ook hen te helpen digitaal te worden. Ten slotte een derde project: digitale openbare schrijvers. Een project dat gericht is op een zo groot mogelijk aantal mensen. Mathieu Michel haalde een cijfer aan van de Koning Boudewijnstichting: 40% van de bevolking beschikt niet over de basisvaardigheden om toegang te krijgen tot een aantal essentiële diensten (administratief, financieel, enz.) en zou dus geen deel kunnen uitmaken van de digitale wereld, of zelfs helemaal niet van de wereld, zoals hij preciseert. De digitale openbare schrijver zou een soort vaardigheidscertificaat zijn, dat een bepaald aantal mensen zou hebben om anderen te helpen hun digitale basisvaardigheden te "ontsluiten". Dit zou exponentieel zijn en zou het mogelijk maken om op ons grondgebied zeer snel vaardigheden te "ontsluiten", via een methodologisch proces dat het mogelijk zou maken om zeer snel minimumvaardigheden te verspreiden om toegang te krijgen tot basisdiensten.

Digitale inclusie en de steeds groter wordende digitale kloof zijn belangrijke uitdagingen voor iedereen. De digitalisering gaat steeds sneller en de staatssecretaris is ermee bezig. Hij is van mening dat niemand aan zijn lot mag worden overgelaten en dit is ook een fundamentele kwestie waaraan hij belooft elke dag en met heel zijn hart te zullen werken.

Aanbevelingen

Op basis van deze elementen zijn 13 belangrijke aanbevelingen die uit deze werkzaamheden zijn voortgekomen, samengevat.

Over de toegankelijkheid van inhoud en diensten

- 1) Gezien de culturele context en de grote afstand tussen bepaalde kwetsbare groepen en onderwijs- of sociale diensten, lijkt het van essentieel belang altijd een of meer **niet-digitale alternatieven** te voorzien voor de toegang tot overheidsdiensten (administratieve procedures) en particuliere diensten (bankdiensten, energieleveranciers, enz.).
- 2) **De ontwikkeling en de interface van websites en digitale diensten** aanmoedigen door deze aan te passen aan de specifieke behoeften van verschillende doelgroepen. Dit betekent dat op de verwachtingen van de gebruikers moet worden geanticipeerd en dat de interface zo ergonomisch, intuïtief, gebruiksvriendelijk en inclusief mogelijk moet worden gemaakt, uitgaande van de gevoelens van de eindgebruiker. Dat kan door **kwetsbare gebruikers te betrekken bij de ontwikkeling van digitale diensten** om de interface te ontwerpen en deze met deze doelgroepen te testen om ze aan hun behoeften aan te passen.
- 3) Digitale toegang is een basisbehoefte en daarom moet het **recht op connectiviteit** worden gewaarborgd. Dit recht impliceert/vereist specifieke aangepaste en **betalbare** pakketten. Ook moeten op scholen meer middelen worden ingezet om alle leerlingen te bereiken, in termen van apparatuur, toegang tot platforms voor afstandsonderwijs, enz. Het gaat er ook om **de goede praktijken die tijdens de coronacrisis zijn ingevoerd, in stand te houden**.

Over de opleiding van het publiek

- 4) **Versterking van het leren in en door middel van digitale technologie** in het leerplan van de basisschool;

5) **Diversifiëren en vergroten van het aantal programma's voor levenslang leren** met behulp van **actieve en inclusieve** methoden die zijn afgestemd op de kenmerken van sociaal kwetsbare personen:

- Opleiding over digitale vaardigheden (begrip en gebruik van digitale technieken), maar ook over het wegnemen van stereotypen over het digitale, een positief discours, het opbouwen van een eigen digitale identiteit, enz;
- Initiatieven aanmoedigen die gericht zijn op de ontwikkeling van kritisch denken, het innemen van perspectieven, enz;
- Opleiding over mediaopvoeding en aanmoediging van initiatieven inzake mediaopvoeding voor ouders, gezinnen en begeleiders van jongeren, zonder zich te beperken tot de schoolcontext;
- De **media** hebben ook een rol te spelen door **via hun kanalen (radio, TV, web, enz.) inhoud voor mediaopvoeding voor te stellen;**
- **De gebruikers te betrekken bij de ontwikkeling van instrumenten en inhoud** die voor hen bestemd zijn;
- Ontwikkelen en ondersteunen van geïndividualiseerde ondersteunings- en opleidingsinitiatieven;

Over de opleiding van professionelen

6) **De opleiding van gespecialiseerde opleiders te stimuleren en te versterken** door gebruik te maken van de uitwisseling van ervaringen op het gebied van ondersteuning en opleiding van de verschillende doelgroepen bij digitaal gebruik;

7) **De bestaande instrumenten en systemen** in samenwerking met de betrokken sectoren **versterken en aanpassen** aan de specifieke behoeften van de verschillende groepen;

8) **Specifieke instrumenten te ontwikkelen om de integratie van media-educatie** in de begeleiding en opleiding in het digitale gebruik van kwetsbare bevolkingsgroepen te stimuleren.

9) De rol van **digitale helper** die veel *professionelen* willens en wetens op zich nemen, moet worden gewaardeerd en beter in aanmerking worden genomen. Deze rol, deze specifieke taken en de daarvoor uitgetrokken tijd moet geïntegreerd worden in de functieprofielen, via gespecialiseerde opleiding en in de opdrachten en de organisatie van de arbeidstijd.

Over de politieke strategieën die moeten worden uitgevoerd

10) **Betere financiering van de sociale en culturele sector op het gebied van steun voor digitaal gebruik.** Een systemische aanpak ontwikkelen om dit probleem op een structurele manier op te lossen;

- 11) **Gemeenten bewust maken** van het belang van de ontwikkeling en stimulering van de oprichting van **OCR's** (openbare computer ruimtes), maar ook **sociale diensten, culturele centra, bibliotheken** als plaatsen van toegankelijkheid, ondersteuning en opleiding in digitaal gebruik voor kwetsbare groepen;
- 12) **De projecten, de actoren** die zich met digitale ondersteuning **bezighouden, bekendmaken en zichtbaar maken**;
- 13) **Politieke strategieën baseren op de resultaten van onderzoek** over dit onderwerp of nieuw onderzoek initiëren, om bij de digitalisering van de samenleving beter rekening te houden met wie digitaal uitgesloten is.

December 2021

Média Animation vzw

Le Conseil Supérieur de l'Éducation aux Médias

Mediawijs