

# WERKEN AAN DIGITALE VAARDIGHEDEN EN DIGITALE INCLUSIE IN EEN GEDIGITALISEERDE SAMENLEVING

Dr. Sarah Anrijs – imec-mict-ugent

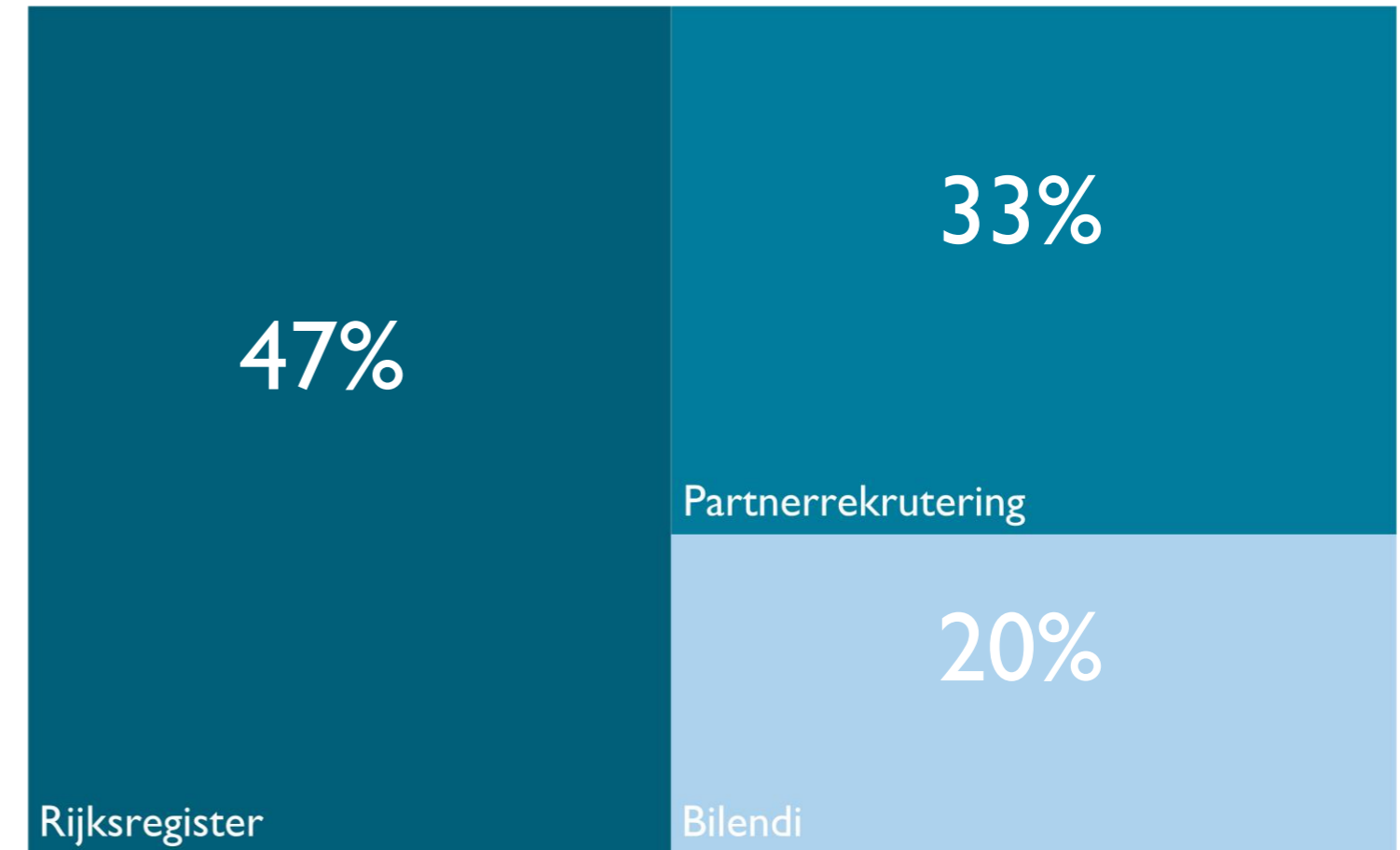
04/06/2024 – Denkwerk Webinar Departement Werk & Sociale Economie



# DIGIMETER

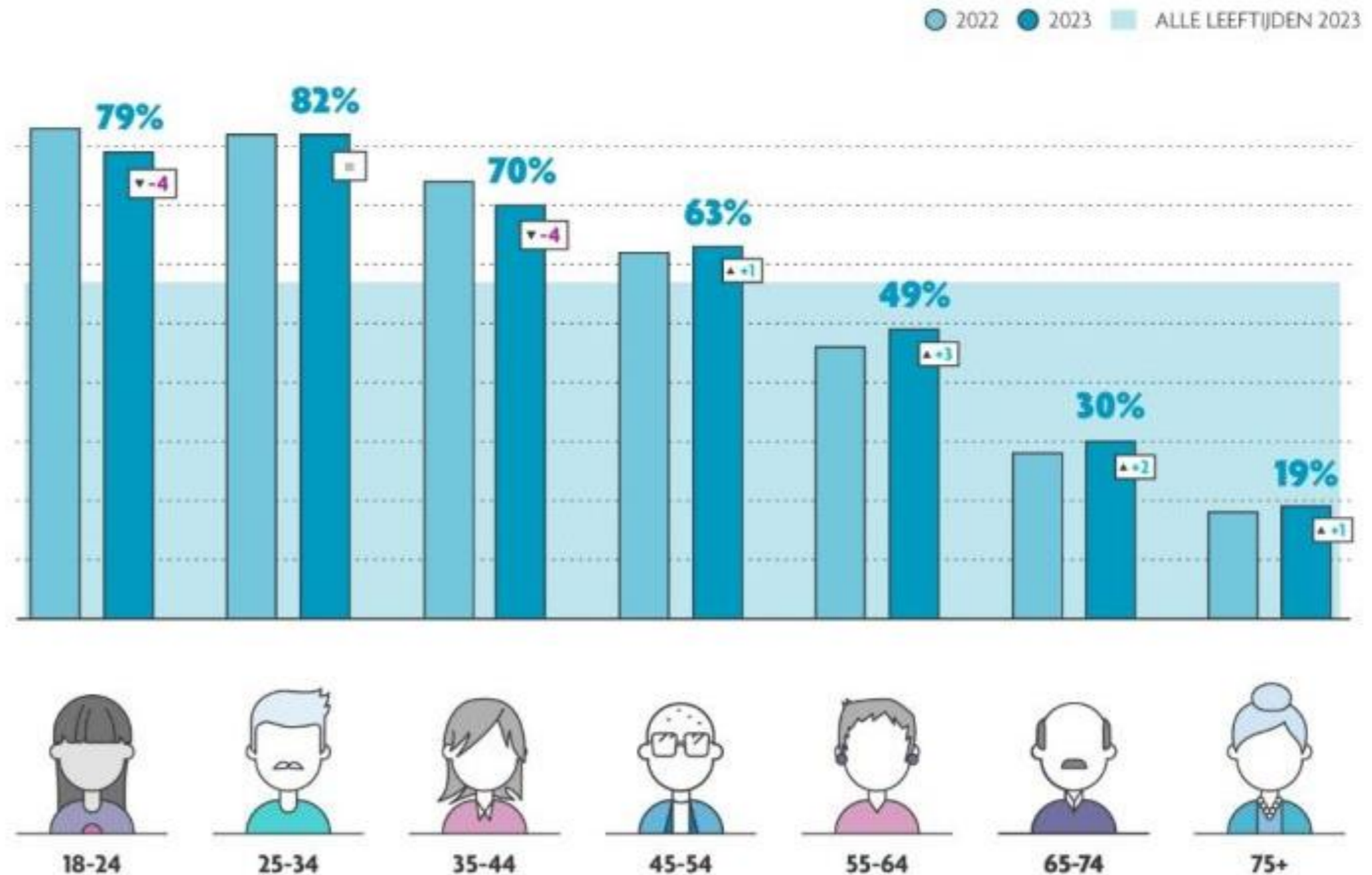
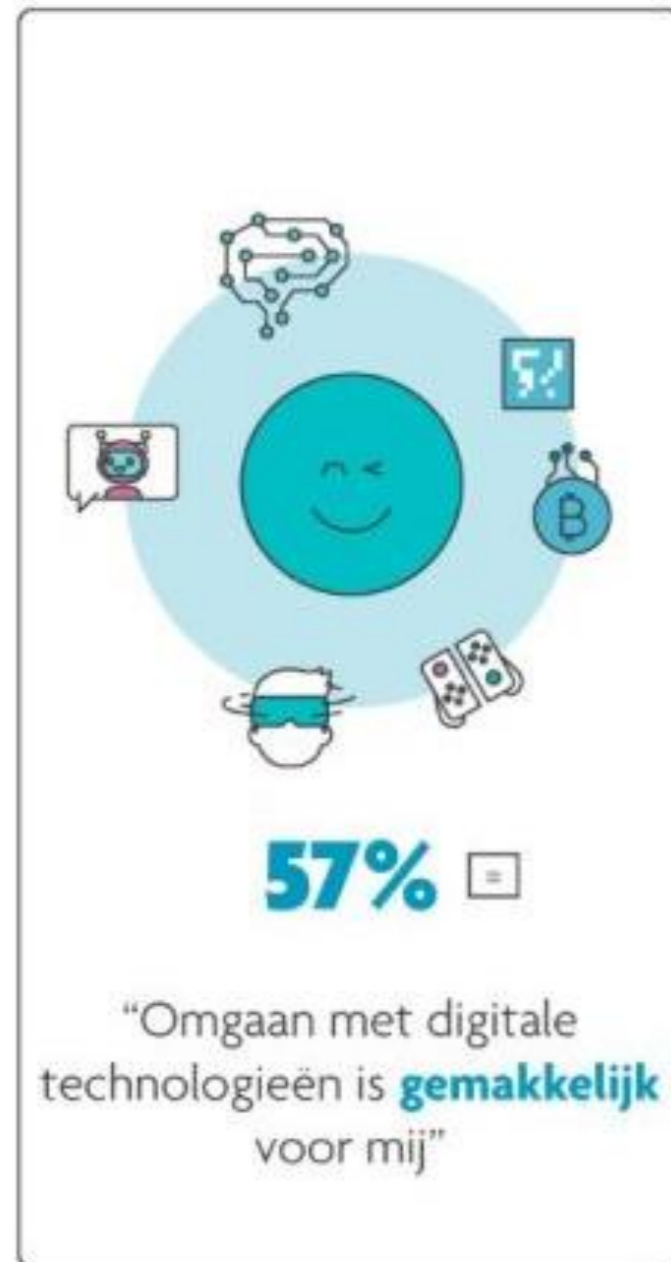
## DIGITALE TRENDS IN VLAANDEREN

- **Digimeter**vragenlijst
  - Zelfrapportering (online en papier)
  - September tot november 2023
  - 2835 respondenten
- **Representatieve** steekproef voor geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en provincie



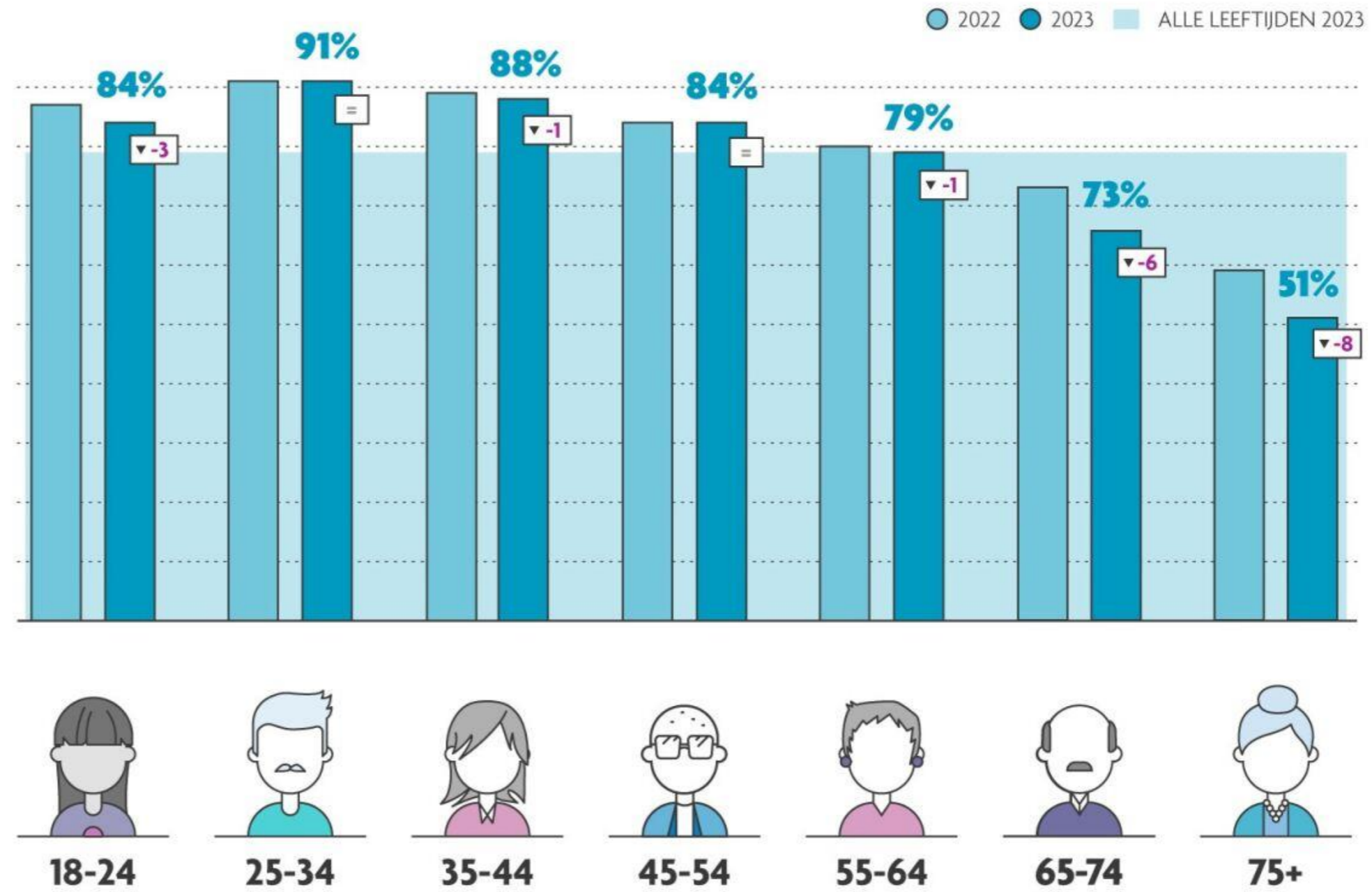
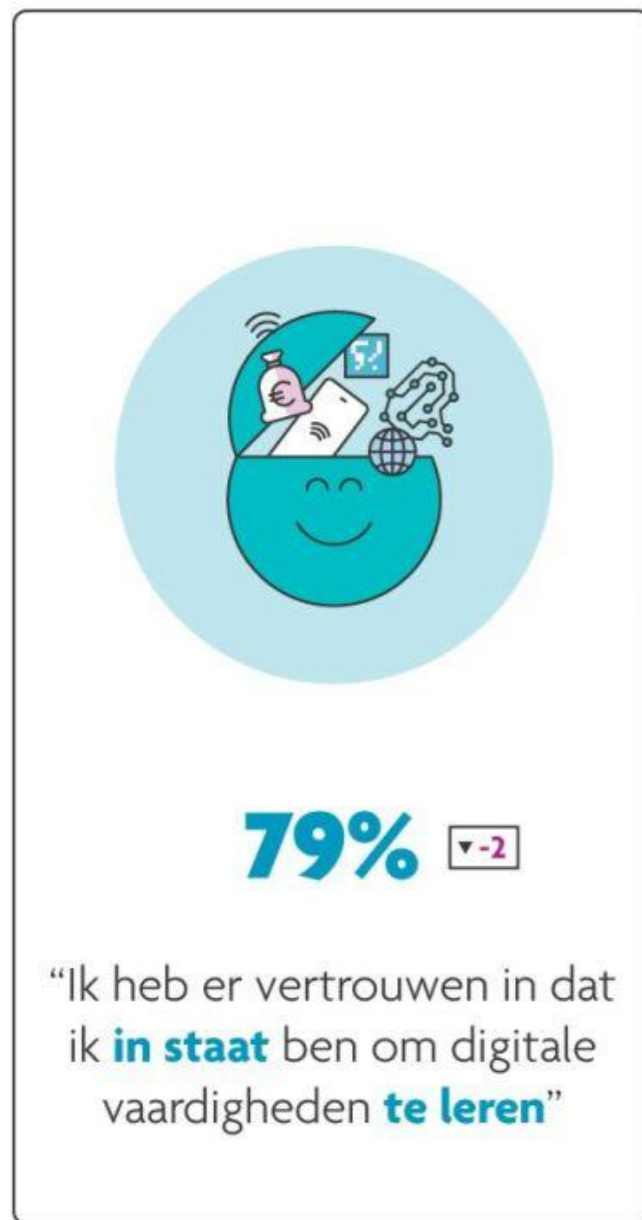
# Een (kleine) meerderheid vindt omgaan met technologie gemakkelijk

Hoe jonger hoe makkelijker men technologie vindt, maar **in elke leeftijdsgroep** ondervindt **minstens 20%** moeilijkheden



# Vlamingen hebben er vertrouwen in dat ze in staat zijn om digitale vaardigheden te leren

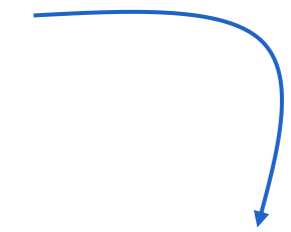
Hoe ouder hoe lager dit vertrouwen, ook hier mag de **10% en meer** niet uit het oog verloren worden



## (Semi)publieke digitale diensten zijn minder gebruiksvriendelijk dan private digitale diensten

Kan je onderstaande zaken doen, zonder hulp van anderen - % (eerder) niet.

	Totaal
Online (= via een app of website) overschrijvingen doen	7
Online aankopen doen	9
Online een ticket kopen voor openbaar vervoer	13
Online een reservatie of afspraak maken	7
Online solliciteren voor een job	20
Online inschrijven als werkzoekend bij de overheid	19
Online een uitkering aanvragen bij de overheid	23
Online een premie of subsidie aanvragen bij de overheid	23



Percentages  
verdubbelen bij  
mensen met laag  
inkomen

# Ondanks algemene positiviteit, toch ook moeilijkheden online

Maar komt dit effectief door individuele vaardigheden en vertrouwen, of door toepassingen en context?

43%: vindt **nieuwe platformen of nieuwe online dienstverlening** moeilijk

25%: **taal** of instructies op websites en apps moeilijk te begrijpen

27%: vindt websites en apps onvoldoende **gebruiksvriendelijk**

44%: slaagt er niet in de meeste digitale **problemen zelf op te lossen**

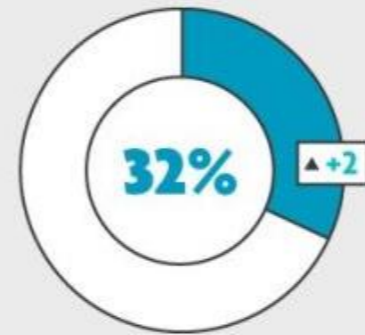
29% **geen hulp** in directe omgeving

# Bijna 1 op 3 Vlamingen ervaart verwarring en vermijdingsdrang

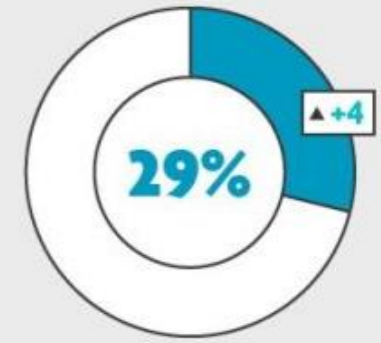
Deze persoonlijke ervaringen botsen met de maatschappelijke verwachtingen rond digitale vaardigheden



“Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik **verwarrend**”



“Ik **twijfel** om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik **vrees fouten te maken** die ik niet kan rechtzetten”



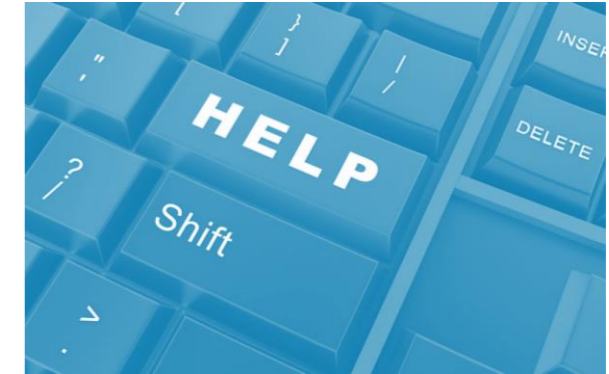
“Ik heb digitale toepassingen **vermeden** omdat ik er **niet vertrouwd** mee ben”



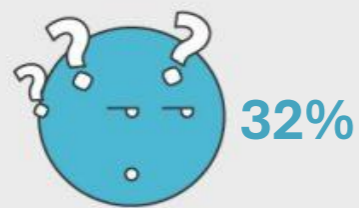


# Het is een fabel dat alle jongeren geboren worden als digitale kampioenen

'Digital by birth' betekent niet noodzakelijk 'digital by nature'

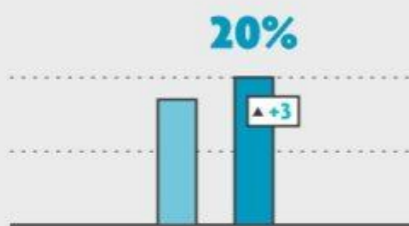


● 2022 ● 2023



32%

"Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik **verwarrend**"



18-24



28%

"Ik heb digitale toepassingen **vermeden** omdat ik er **niet vertrouwd** mee ben"

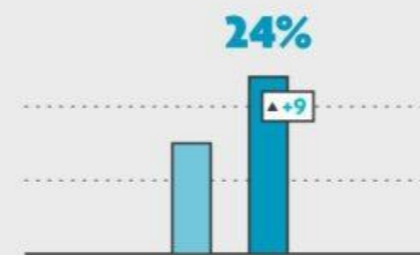


18-24



29%

"Ik **twijfel** om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik **vrees fouten te maken** die ik niet kan rechtzetten"



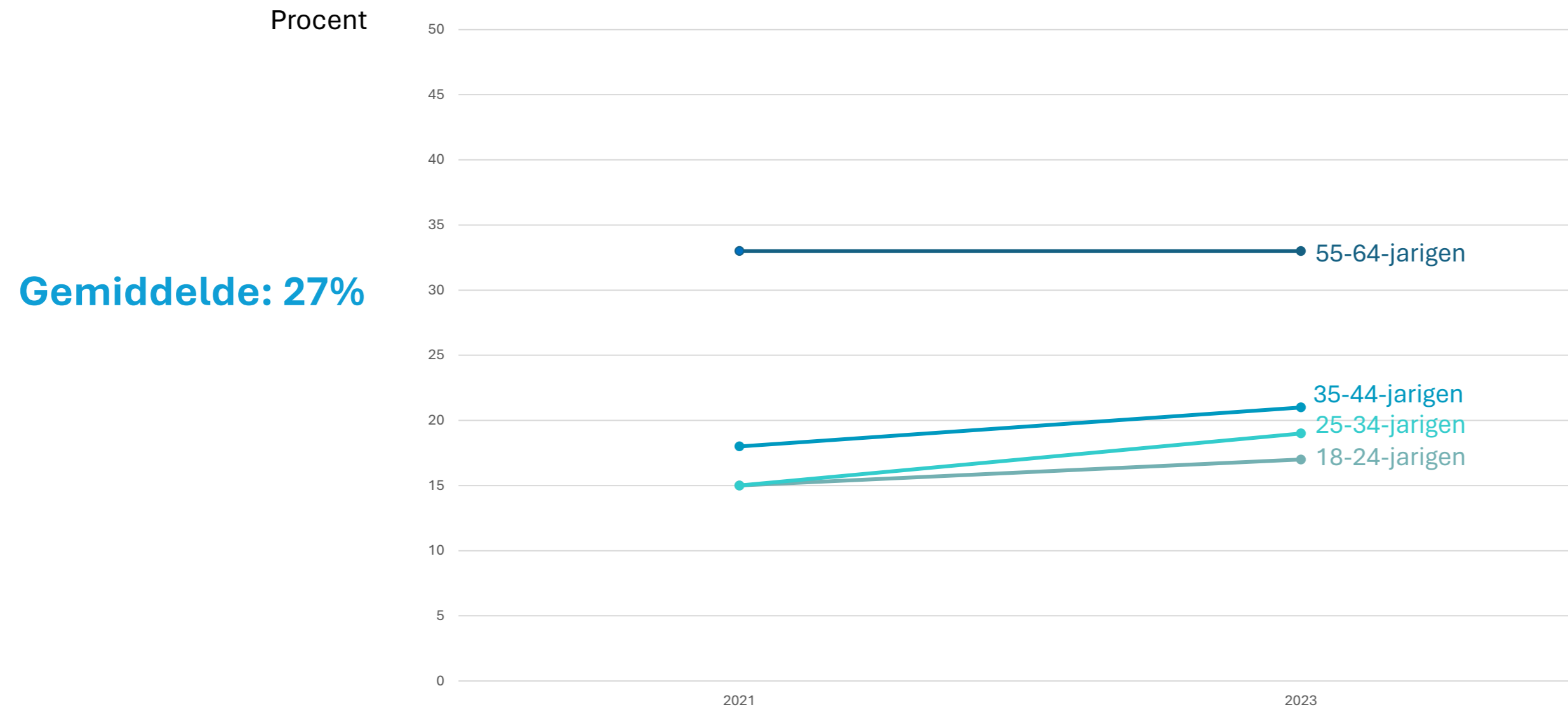
18-24

# Percentage jongeren dat moeilijkheden ondervindt stijgt (licht)

Het is niet zo dat dit percentage voor ouderen extreem veel hoger ligt + cijfers is stabiel

Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert:

% (helemaal) akkoord

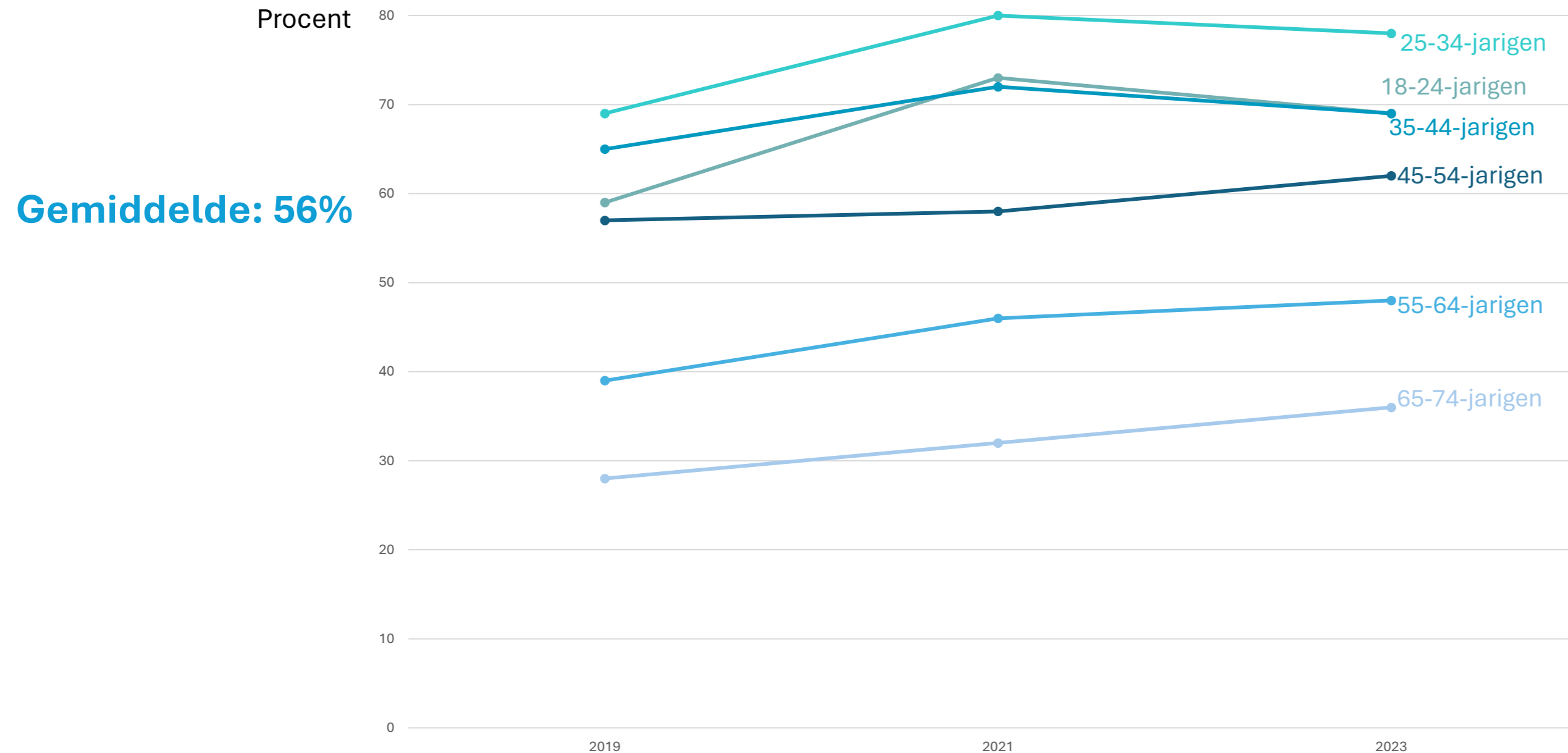


# Probleemoplossende vaardigheden van jongeren dalen (licht)

Het is niet zo dat dit percentage voor ouderen extreem veel lager ligt + cijfers stijgen sterker

Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie, oplossen:

% (helemaal) akkoord

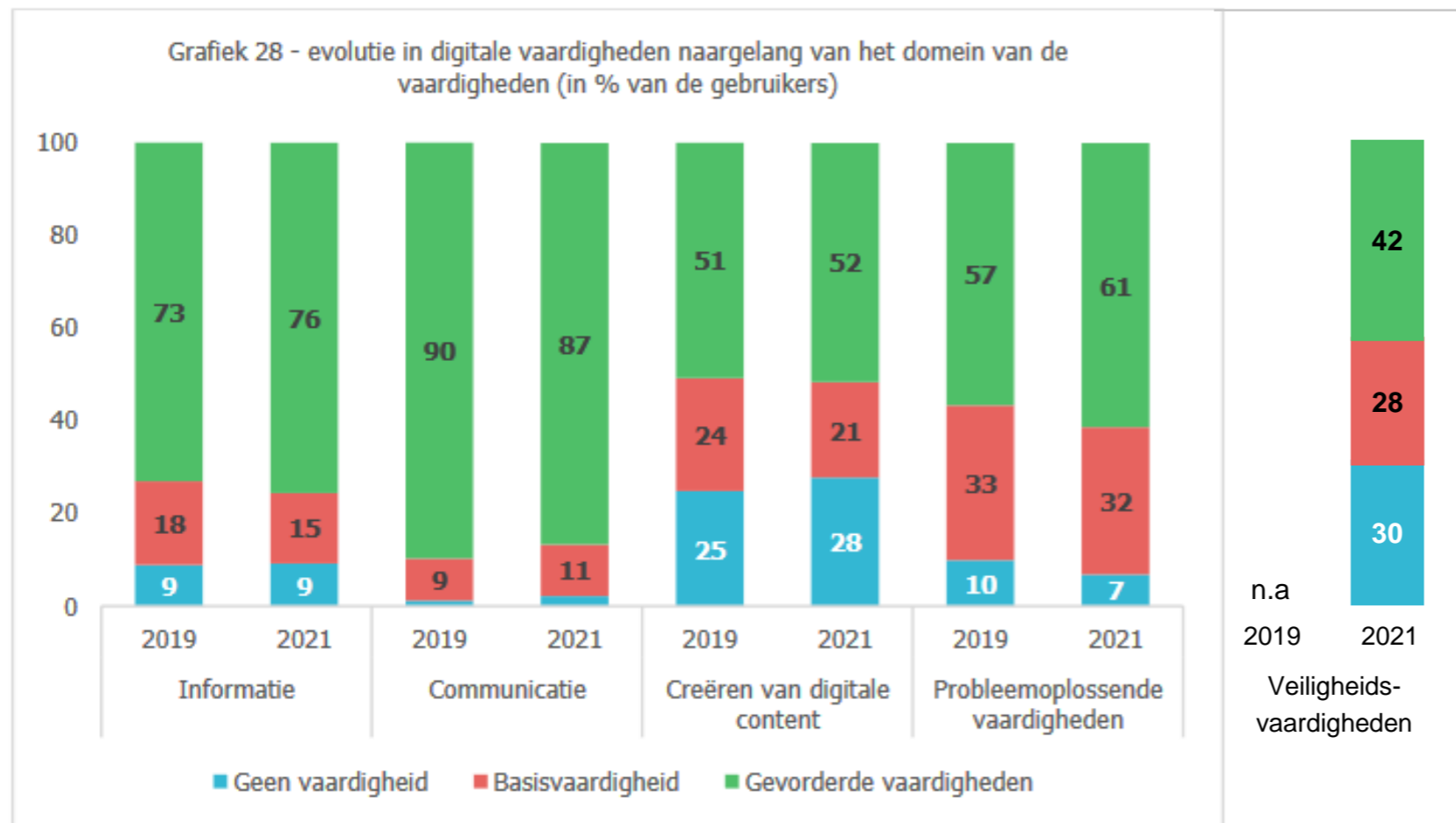


# BAROMETER DIGITALE INCLUSIE

- Tweejaarlijkse extra analyse enquête ICT en huishoudens Statbel
- Inschatting van vaardigheden op basis van internetactiviteiten in 6 maand voorafgaand aan enquête



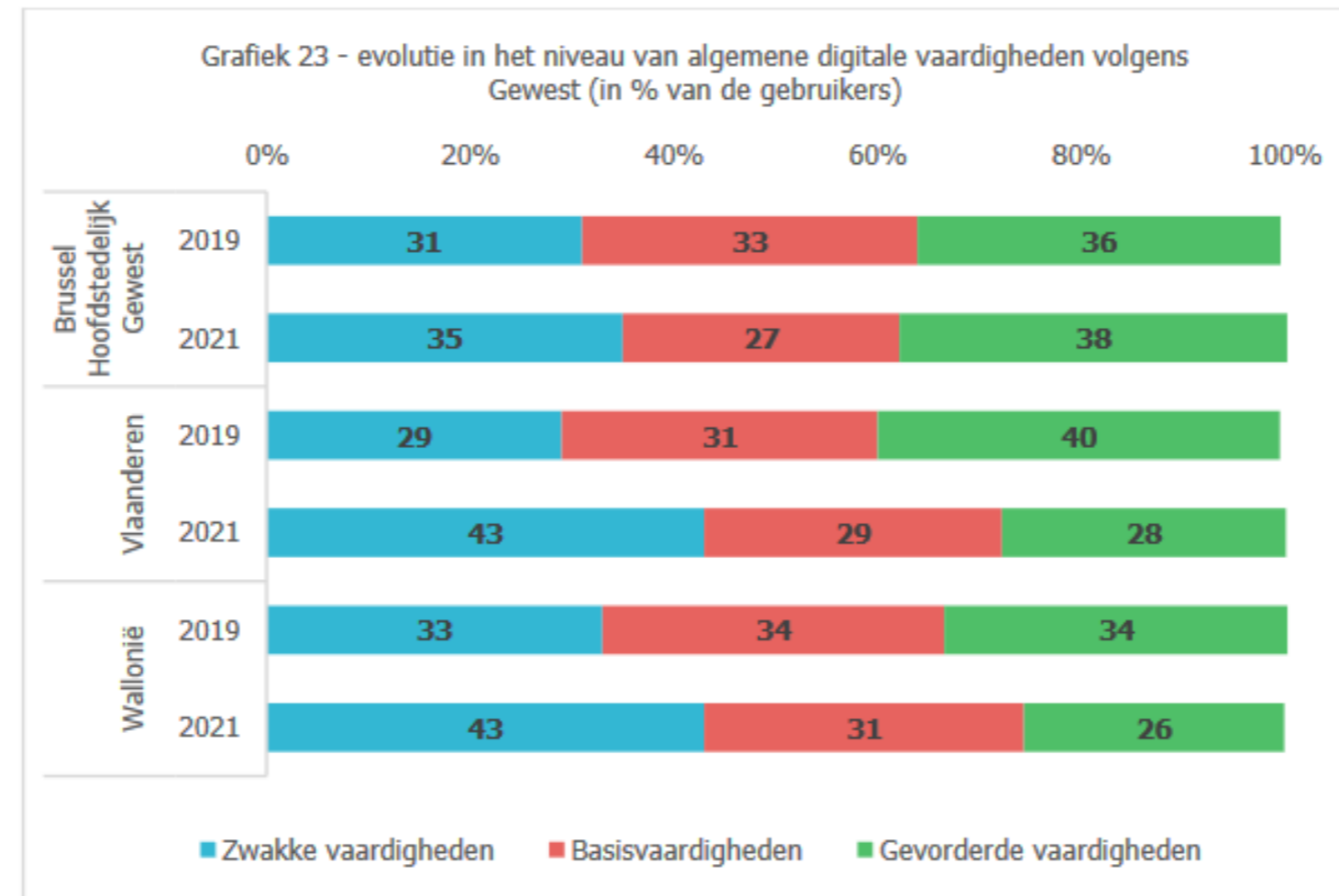
# VAN 5 VAARDIGHEIDSDOMEINEN NAAR 1 ALGEMEEN VAARDIGHEIDSPERCENTAGE



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.<sup>12</sup>

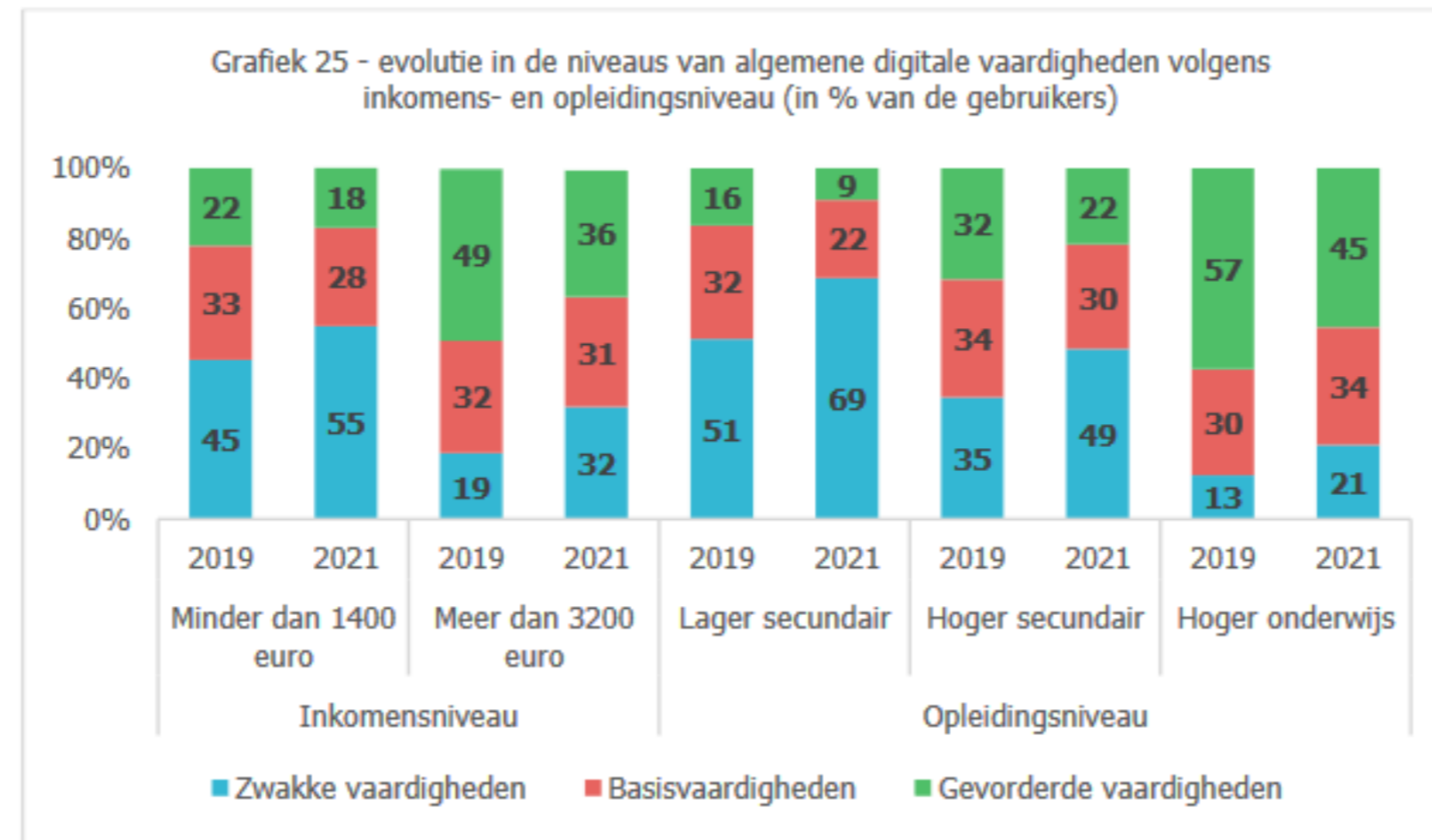
- **7% van alle Belgen zijn niet-gebruikers:** persoon verklaart in de drie maand voorafgaand aan de enquête geen internet te hebben gebruikt
- **39% Belgen heeft zwakke algemene digitale vaardigheden:** persoon verklaart op een of meer van de vijf bevraagde vaardigheidsdomeinen geen enkele activiteit uit te voeren
- **28% heeft basis algemene digitale vaardigheden:** persoon verklaart in elk van de vijf vaardigheidsdomeinen ten minste één van de activiteiten te hebben uitgevoerd
- **26% heeft gevorderde algemene digitale vaardigheden:** persoon verklaart in elk van de vijf vaardigheidsgebieden ten minste twee activiteiten te hebben uitgevoerd

# STIJGING VAN PERCENTAGE MENSEN MET ZWAKKE VAARDIGHEDEN DOOR STEEDS MEER DIGITALE VERWACHTINGEN



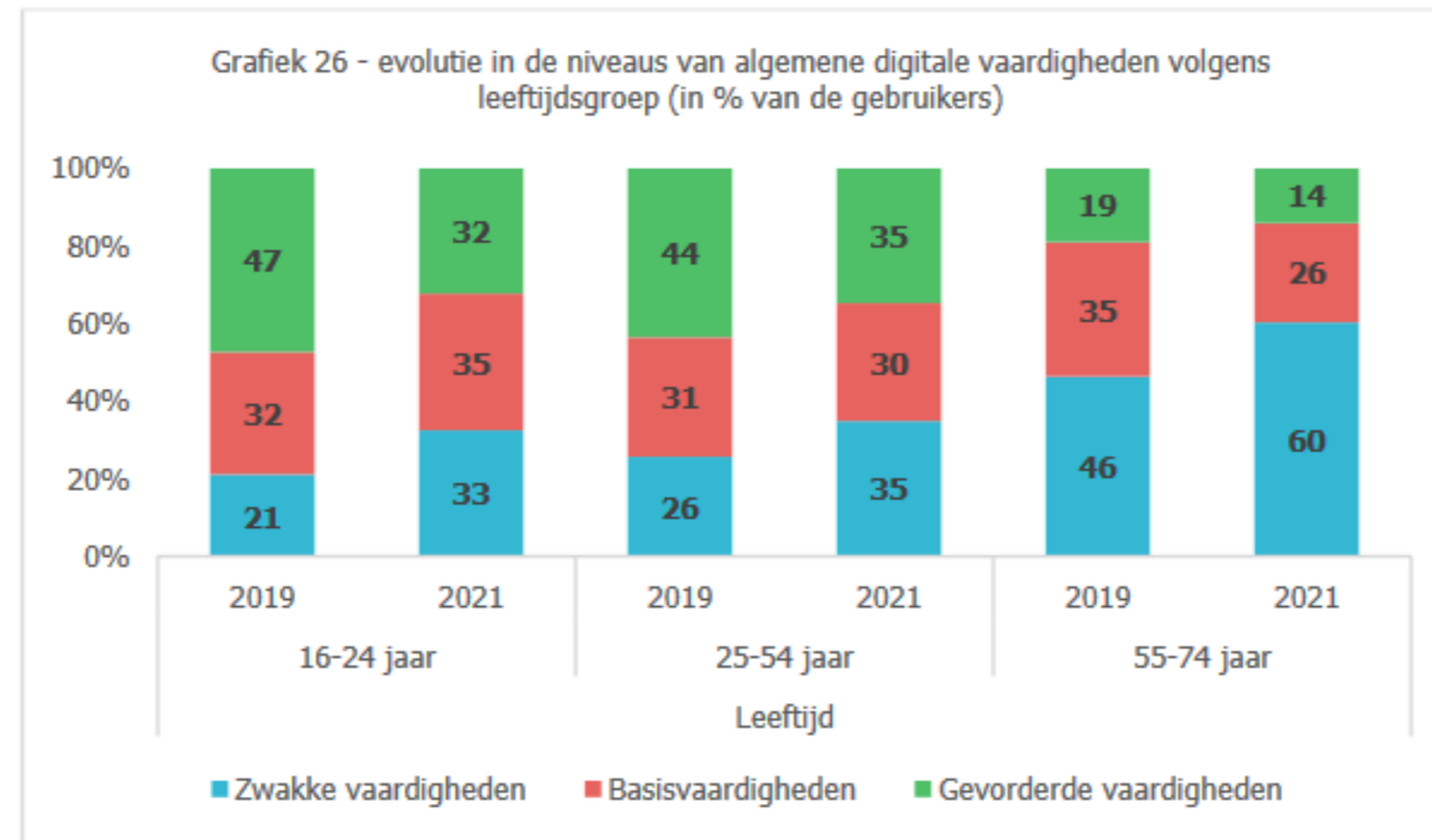
Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

# MENSEN MET EEN LAGER INKOMEN OF LAGER OPLEIDINGSNIVEAU ZIJN MINDER DIGITAAL VAARDIG



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.

# HOE OUDER, HOE MINDER VAARDIG, MAAR IN ELKE LEEFTIJDGROEP IS 1/3 ONVOLDOENDE VAARDIG



Bron: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van de Statbel-enquêtes 2019 en 2021.



# DIGCOMP FRAMEWORK: EUROPEES KADER DIGITALE VAARDIGHEDEN

- Voordelen:
  - 1 kader voor alle Europese lidstaten
  - Evolutie over jaren heen
- Nadelen:
  - Implementatie tussen lidstaten verschilt
  - iets niet doen is niet hetzelfde als iets niet kunnen
  - Negeert situationele en contextuele verschillen tussen mensen
  - Relatie tussen digitale vaardigheden en bereiken van doelen is complex

## Competence areas



DigComp 2.2

### The Digital Competence Framework for Citizens

*With new examples  
of knowledge, skills  
and attitudes*

Riina Vuorikari  
Stefano Kluzer  
Yves Punie

EUR 31006 EN

# Nederland digi-vaardigst, België gemiddeld

27 mei 2022 10:38 | [Diederik Toet](#)

Digital Innovation



Nergens in Europa zijn relatief meer inwoners bedreven in het gebruik van internet, computers en software dan in Nederland en Finland. Beide landen voeren de ranglijst aan van digitale vaardigheden. België scoort gemiddeld. Dit blijkt uit onderzoek door het Centraal

Bureau voor de Statistiek (CBS) en Eurostat.

In Nederland beschikt 52 procent van de 16- tot 75-jarigen over bovengemiddelde digitale vaardigheden en nog eens 27 procent heeft de basisvaardigheden onder de knie. Bij elkaar kan dus 79 procent goed overweg met internet, computers en software. In Finland gaat het om hetzelfde aandeel, al zijn daar relatief minder mensen bovengemiddeld digitaal vaardig.

## België

Er bestaan in de Europese Unie grote verschillen in digitale vaardigheid. Waar 79 procent van de Nederlandse en Finse bevolking digitaal vaardig is, blijven de de

Belgen steken op slechts 54 procent. Dat is één procentpunt boven het Europees gemiddelde van 53 procent. 28 procent bezit de digitale basisvaardigheden en nog eens 26 procent is bovengemiddeld

## Lees ook

[Nederlanders onderschatten hun digitale vaardigheid](#)

vaardig met digitale activiteiten.

# Is Portugal het beloofde land?



“Maar ook het **aantal Belgen in Portugal** steeg flink tussen 2011 en 2021: **volgens de Portugese dienst** vreemdelingenzaken **verdrievoudigde het cijfer tot 5.657 personen** in 2021 (**andere cijfers**, van de Portugese volkstelling, liggen met **3.706 getelde Belgen** een pak lager, doordat ze anders tot stand komen, maar tonen evengoed een sterk stijgende trend).”

<b>Informatie ( <i>data literacy</i> )</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het vinden van informatie over goederen en diensten</li> <li>• Zoeken naar informatie over gezondheid</li> <li>• Het lezen van online-informatie, -kranten of -tijdschriften</li> <li>• Controleren van de juistheid van informatie/materiaal dat je op het internet aantrof</li> </ul>
<b>Communicatie en samenwerking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzenden en/of ontvangen van e-mails</li> <li>• Internetgesprekken voeren of een videogesprek via de webcam</li> <li>• Gebruik instant messaging-diensten</li> <li>• Gebruik van sociale netwerken</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het posten van meningen over burger- of politieke kwesties op websites of in de media</li> <li>• Deelnemen aan onlinedebatten of -stemmingen</li> </ul>
<b>Digitale contentcreatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een tekstverwerkingsprogramma gebruiken</li> <li>• Software gebruiken om foto's, videoclips of geluidsfragmenten te bewerken</li> <li>• Bestanden sturen naar andere computers, draagbare elektronische apparaten of andere toestellen</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken</li> <li>• Bestanden maken (bv. een document, afbeelding, video) met verschillende elementen, zoals tekst, beeld, een tabel, grafiek, animatie of geluid</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken, maar ook de geavanceerde functies</li> <li>• Een computerprogramma in een gespecialiseerde programmeertaal</li> </ul>
<b>Probleemoplossing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installeren van software of toepassingen (apps)</li> <li>• De configuratie-instellingen van software wijzigen</li> <li>• Goederen of diensten kopen of bestellen op een website</li> <li>• Goederen of diensten verkopen op het internet</li> <li>• Gebruiken van een onlinebankdienst</li> <li>• Volgen van een onlinecursus of het gebruik van onlinecursusmateriaal</li> <li>• Online een baan zoeken of solliciteren</li> </ul>
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checken of de website waarnaar je je persoonsgegevens hebt verzonden, beveiligd was (bv. https-sites, logo of veiligheidscertificaat)</li> <li>• Het privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert</li> <li>• De toegang tot je geografische locatie beperken of weigeren</li> <li>• De toegang beperken tot je profiel of inhoud op sociale netwerken of clouddiensten voor de opslag van onlinegegevens</li> <li>• Het gebruik van je persoonsgegevens voor reclamedoeleinden weigeren</li> <li>• Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken</li> </ul>



<b>Informatie ( <i>data literacy</i> )</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het vinden van informatie over goederen en diensten</li> <li>• Zoeken naar informatie over gezondheid</li> <li>• Het lezen van online-informatie, -kranten of -tijdschriften</li> <li>• Controleren van de juistheid van informatie/materiaal dat je op het internet aantrof</li> </ul>
<b>Communicatie en samenwerking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzenden en/of ontvangen van e-mails</li> <li>• Internetgesprekken voeren of een videogesprek via de webcam</li> <li>• Gebruik instant messaging-diensten</li> <li>• Gebruik van sociale netwerken</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het posten van meningen over burger- of politieke kwesties op websites of in de media</li> <li>• Deelnemen aan onlinedebatten of -stemmingen</li> </ul>
<b>Digitale contentcreatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een tekstverwerkingsprogramma gebruiken</li> <li>• Software gebruiken om foto's, videoclips of geluidsfragmenten te bewerken</li> <li>• Bestanden sturen naar andere computers, draagbare elektronische apparaten of andere toestellen</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken</li> <li>• Bestanden maken (bv. een document, afbeelding, video) met verschillende elementen, zoals tekst, beeld, een tabel, grafiek, animatie of geluid</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken, maar ook de geavanceerde functies</li> <li>• Een computerprogramma in een gespecialiseerde programmeertaal</li> </ul>
<b>Probleemoplossing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installeren van software of toepassingen (apps)</li> <li>• De configuratie-instellingen van software wijzigen</li> <li>• Goederen of diensten kopen of bestellen op een website</li> <li>• Goederen of diensten verkopen op het internet</li> <li>• Gebruiken van een onlinebankdienst</li> <li>• Volgen van een onlinecursus of het gebruik van onlinecursusmateriaal</li> <li>• Online een baan zoeken of solliciteren</li> </ul>
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checken of de website waarnaar je je persoonsgegevens hebt verzonden, beveiligd was (bv. https-sites, logo of veiligheidscertificaat)</li> <li>• Het privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert</li> <li>• De toegang tot je geografische locatie beperken of weigeren</li> <li>• De toegang beperken tot je profiel of inhoud op sociale netwerken of clouddiensten voor de opslag van onlinegegevens</li> <li>• Het gebruik van je persoonsgegevens voor reclamedoeleinden weigeren</li> <li>• Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken</li> </ul>



Zijn **alle** vaardigheden voor **iedereen** relevant?

<b>Informatie ( <i>data literacy</i> )</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het vinden van informatie over goederen en diensten</li> <li>• Zoeken naar informatie over gezondheid</li> <li>• Het lezen van online-informatie, -kranten of -tijdschriften</li> <li>• Controleren van de juistheid van informatie/materiaal dat je op het internet aantrof</li> </ul>
<b>Communicatie en samenwerking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzenden en/of ontvangen van e-mails</li> <li>• Internetgesprekken voeren of een videogesprek via de webcam</li> <li>• Gebruik instant messaging-diensten</li> <li>• Gebruik van sociale netwerken</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het posten van meningen over burger- of politieke kwesties op websites of in de media</li> <li>• Deelnemen aan onlinedebatten of -stemmingen</li> </ul>
<b>Digitale contentcreatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een tekstverwerkingsprogramma gebruiken</li> <li>• Software gebruiken om foto's, videoclips of geluidsfragmenten te bewerken</li> <li>• Bestanden sturen naar andere computers, draagbare elektronische apparaten of andere toestellen</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken</li> <li>• Bestanden maken (bv. een document, afbeelding, video) met verschillende elementen, zoals tekst, beeld, een tabel, grafiek, animatie of geluid</li> <li>• Een spreadsheet gebruiken, maar ook de geavanceerde functies</li> <li>• Een computerprogramma in een gespecialiseerde programmeertaal</li> </ul>
<b>Probleemoplossing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installeren van software of toepassingen (apps)</li> <li>• De configuratie-instellingen van software wijzigen</li> <li>• Goederen of diensten kopen of bestellen op een website</li> <li>• Goederen of diensten verkopen op het internet</li> <li>• Gebruiken van een onlinebankdienst</li> <li>• Volgen van een onlinecursus of het gebruik van onlinecursusmateriaal</li> <li>• Online een baan zoeken of solliciteren</li> </ul>
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checken of de website waarnaar je je persoonsgegevens hebt verzonden, beveiligd was (bv. https-sites, logo of veiligheidscertificaat)</li> <li>• Het privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert</li> <li>• De toegang tot je geografische locatie beperken of weigeren</li> <li>• De toegang beperken tot je profiel of inhoud op sociale netwerken of clouddiensten voor de opslag van onlinegegevens</li> <li>• Het gebruik van je persoonsgegevens voor reclamedoeleinden weigeren</li> <li>• Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken</li> </ul>

Wanneer is iemand nu  
“**zwakvaardig**”?

--> Keuze van categorieën  
en activiteiten beïnvloedt  
sterk het resultaat

# DIGITAL CAPABILITIES: ALTERNATIEVE BENADERING O.B.V. NODEN

- Voordelen:
  - Einddoel staat voorop, digitale vaardigheden als middel
  - Enkelvoudige en eenvoudige vraagstelling
- Nadelen
  - Geen inzicht in waarom doel niet bereikt kan worden
  - Niet elk doel even moeilijk of even relevant



Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources

Sarah Anrijs<sup>a,\*</sup>, Ilse Mariën<sup>b</sup>, Lieven De Marez<sup>a</sup>, Koen Ponnet<sup>a</sup>

Kan je onderstaande zaken doen zonder hulp van anderen? Als je bepaalde zaken niet (meer) doet, probeer de vraag dan zo goed mogelijk te beantwoorden door je in te beelden dat je het toch zou moeten doen.

<i>Ik kan...</i>	Zeker niet	Eerder niet	Eerder wel	Zeker wel
online (= via een app of website) overschrijvingen doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
online aankopen doen (bv. voeding, kleren, werkmateriaal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
online een ticket kopen voor openbaar vervoer (bv. trein- of busticket)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
online een reservatie of afspraak maken (bv. doktersafspraak, boek in de bib reserveren)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Zeker niet	Eerder niet	Eerder wel	Zeker wel
online jobvacatures zoeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
online solliciteren voor een job (bv. je cv of motivatiebrief uploaden)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
me online inschrijven als werkzoekend bij de overheid (bv. VDAB-dossier aanmaken)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
online een uitkering aanvragen bij de overheid (bv. werkloosheid, ziekte, invaliditeit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
online een premie of subsidie aanvragen bij de overheid (bv. voor ouderschapsverlof, verbouwing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuws Digitalisering

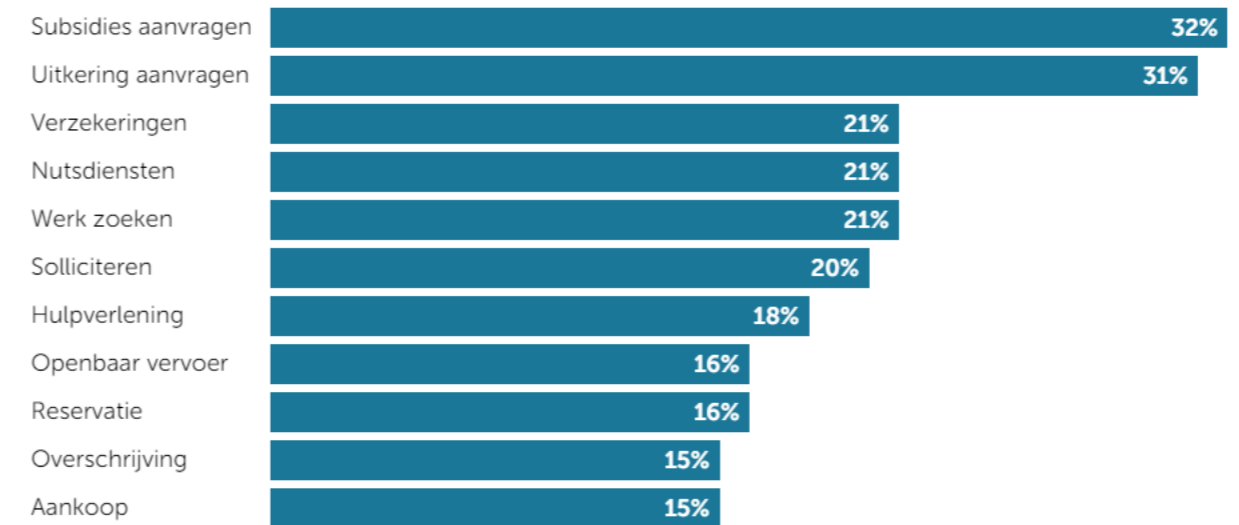
## Onderzoek: inburgeraars stuiten op een aantal digitale drempels

Inburgeraars botsen op heel wat digitale hindernissen, zo blijkt uit de eerste digimeter bij deze groep. Zo heeft twee derde niet genoeg schermen in huis en door de taalbarrière vinden ze online niet altijd hun weg.

**LOTTE BECKERS** 27 mei 2024, 03:00

### Vooraf subsidies en uitkeringen aanvragen is moeilijk

Percentage dat niet zonder hulp de volgende dingen online kan regelen

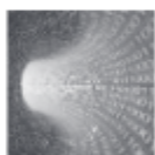




# DIGITAAL IQ: ALTERNATIEF O.B.V. KUNNEN- EN KENNISTEST

- Voordelen:
  - Kunde en kennis in diverse domeinen wordt getest
  - Onafhankelijk van wat mensen doen
- Nadelen:
  - Over- of onderschatting mogelijk
  - Kennis evolueert snel





## Exploring data ageism: What good data can('t) tell us about the digital practices of older people?

Mireia Fernández-Ardèvol 

Open University of Catalonia, Spain

Line Grenier 

Université de Montréal, Canada

### Abstract

Considering that data are no stranger to politics and power, we argue that it may well be a site of age-based discrimination. We discuss how older people are described and, at times, disregarded in the analysis of digitisation and how those partial descriptions bring about challenges in the study of digital practices throughout life. We propose the notion of data ageism to conceptualise the production and reproduction of the disadvantaged status of old age caused by decisions concerning how to collect and deliver whose data. We exemplify this concept by examining data produced by Eurostat, the statistical office of the European Union, which offers high-quality statistics on digitisation, but no data on individuals aged 75 years and over.

### Keywords


Ageism, data, data ageism, digital life, old age, statistics

new media & society  
1–18  
© The Author(s) 2022  
Article reuse guidelines:  
sagepub.com/journals-permissions  
DOI: 10.1177/14614448221127261  
journals.sagepub.com/home/nms  


*British Educational Research Journal*  
Vol. 47, No. 1, February 2021, pp. 146–162

DOI: 10.1002/berj.3686

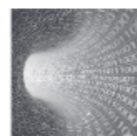
## Becoming digitally literate: Reinstating an educational lens to digital skills policies for adults

Rebecca Eynon\* 

University of Oxford, UK

The development of digital skills for all is a key focus of many educational policies across the globe. Despite the significant attention paid to the nature and suitability of such policies targeted at young people, there has been far less focus on digital skills policies targeted at adults. This article contributes to this literature. It outlines current digital skills policy in England. Having established this background, it analyses 30 interviews with digitally competent adults from lower socio-economic backgrounds about their experiences of learning to use the Internet. In doing so, the article highlights that a narrow and instrumental digital skills agenda is emerging in the education of adults, driven by the needs of the commercial sector, that is in stark contrast to the experiences, motivations and hopes of adults who learn about, and use, digital technologies. Reframing digital skills as part of a broader adult education agenda may offer a way to facilitate the development of digital literacies that individuals seek.

**Keywords:** adult education; digital skills; digital literacies; digital inclusion; digital inequalities; lifelong learning



## Bypassing digital literacy: Marginalized citizens' tactics for participation and inclusion in digital societies

Alexander Smit 

University of Groningen, The Netherlands

Joëlle Swart 

University of Groningen, The Netherlands

Marcel Broersma

University of Groningen, The Netherlands

### Abstract

This article asks what digital literacy tactics low-literate Dutch adults employ to bypass their low-literacy to be able to participate in digital society, and what the consequences are for their socio-digital exclusion and inclusion. It contributes to a better understanding of the impact of digitalization for low-literate citizens, and the linguistic and digital barriers encountered in everyday life. Drawing upon participant observations and semi-structured interviews with low-literate adult citizens in four libraries, a community center, and a school for adult education ( $N=73$ ), this article develops a taxonomy of five tactics which enables low-literate citizens to digitally participate despite their linguistic and digital barriers: (1) informal support structures, (2) formal support structures, (3) non-written communication, (4) translation software, and (5) optimal character recognition. We show how these tactics of appropriating the affordances of information and communications technologies (ICTs), and making use of social networks enable low-literate Dutch citizens to participate in socially situated manners, making use of social support structures and digital literacies developed in relation to “foreign” languages. Consequently, this study counters the stigma on such marginalized groups,

new media & society

1–19

© The Author(s) 2024



Article reuse guidelines:

sagepub.com/journals-permissions

DOI: 10.1177/14614448231220383

journals.sagepub.com/home/nms

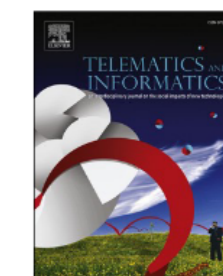


ELSEVIER

Contents lists available at ScienceDirect

Telematics and Informatics

journal homepage: [www.elsevier.com/locate/tele](http://www.elsevier.com/locate/tele)



## Examining differences in internet use aspects among people with intellectual disabilities in Flanders

Sarah Anrijs<sup>a,\*</sup>, Nathalie Drooghmans<sup>b</sup>, Heleen Neerinckx<sup>b</sup>, Davy Nijs<sup>b</sup>, Ilse Mariën<sup>c</sup>, Lieven De Marez<sup>a</sup>, Koen Ponnet<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Department of Communication Sciences, imec-mict-Ghent University, Ghent, Belgium

<sup>b</sup> Inclusive Society, UC Leuven-Limburg, Diepenbeek, Belgium

<sup>c</sup> Department of Communication Sciences, imec-smit-Vrije Universiteit Brussel, Brussels, Belgium

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

Internet use  
Intellectual disability  
Digital divide  
Within-group differences  
Heterogeneous internet users  
Survey study

### ABSTRACT

To date, few studies have investigated within-group differences in internet use among people with intellectual disabilities (ID). Previous research on internet use among people with disabilities has compared the internet access and use of people with and without disabilities, has investigated general benefits and risks associated with internet use for people with ID, or has examined how their internet skills and use can be improved. The present study aims to examine whether differences can be found in varying aspects of internet access, use purposes, skills and use support among a group of people with ID. Face-to-face survey data were collected among 94 people with ID (57.4% men;  $M_{age} = 45.28$ ,  $SD_{age} = 12.20$ ). Our study revealed that particularly younger people with ID have more access, use the internet for more different purposes, have more skills and report to be more supported when they encounter problems compared to older people with ID. We further found that employed persons with ID have higher skills than unemployed ones, and that people who rely less on professional caregivers have more skills than those who rely more on professional caregivers. Given these results, we suggest that people with ID should be considered as a heterogeneous group of internet users. Consequently, we recommend organizations and caregivers to differentiate when teaching or applying internet use among this population.



DIGITALE KLOOF

## Veertig procent van de Belgen riskeert digitale uitsluiting

De coronacrisis heeft de digitale kloof in België opnieuw op scherp gezet. De Koning Boudewijnstichting heeft daar ook cijfers opgeplakt. 'Digitale ongelijkheid vergroot de sociale ongelijkheid.'

Anouk Torbeyns

Vrijdag 28 augustus 2020 om 3.25 uur

### Continue bijscholen

In totaal loopt 40 procent van de Belgen een risico op digitale uitsluiting, omdat ze niet over genoeg digitale vaardigheden beschikken. Opnieuw zijn de mensen met een laag inkomen of een lager opleiding extra kwetsbaar. Onder huishoudens met minder dan 1.200 euro per maand is 75 procent digitaal kwetsbaar, bij huishoudens met een inkomen boven de 3.000 euro is dat nog 22 procent.

# DIGITALE VAARDIGHEDEN DOOR DE OGEN VAN DIGITAAL ONVAARDIGEN

- Interviewsstudie bij 13 personen die door vragenlijsten als onvaardig beschouwd worden
- Onderzoeksvragen:
  - OV1: Wat zijn online handelingen en ervaringen van deze personen?
  - OV2: Wanneer voelen zij zichzelf digitaal (on)vaardig?

# DIGITALE VAARDIG ZIJN IS EEN DYNAMISCH CONCEPT

*"Ik voel mij vaardig in het gebruik van de alledaagse dingen, zoals Whatsapp, e-mail en dat beantwoorden. Maar ik voel mij zeer onkundig als ik gecompliceerde dingen moet doen, bijvoorbeeld sociale media, dat gebruik ik zeer weinig. Of dingen op een drive zetten en dat delen."*

*(vrouw, 54 jaar, muzikante)*

# DIGITALE VAARDIG ZIJN IS EEN CONTEXTUEEL CONCEPT

*“Tijd die andere mensen spenderen aan digitale toepassingen, zijn zij misschien zelfs als vrije tijd gaan ervaren. Maar ik doe daar niet aan mee, en dat levert mij wel redelijk wat vrije tijd op zonder schermen. Ik knutsel verder aan dat paviljoen dat er staat. Dat is analoog werk, [...] zonder digitale bazaar, een zaligheid. Of ik ga in het bos wandelen”*

*(man, 53 jaar, zaalverantwoordelijke)*

# DIGITAAL VAARDIG ZIJN IS EEN THEORETISCH CONCEPT

*"Privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert. Of dat ik dat doe? Dat is meestal zo ellenlang, hè. Ik vind dat veel te lang [..]. Langs de ene kant alles moet erin staan, maar langs de andere kant begin daar maar een keer aan. Dan begin ik te lezen en denk ik jongens, echt waar. De helft is onverstaanbaar."*

*(vrouw, 54 jaar, muzikante)*

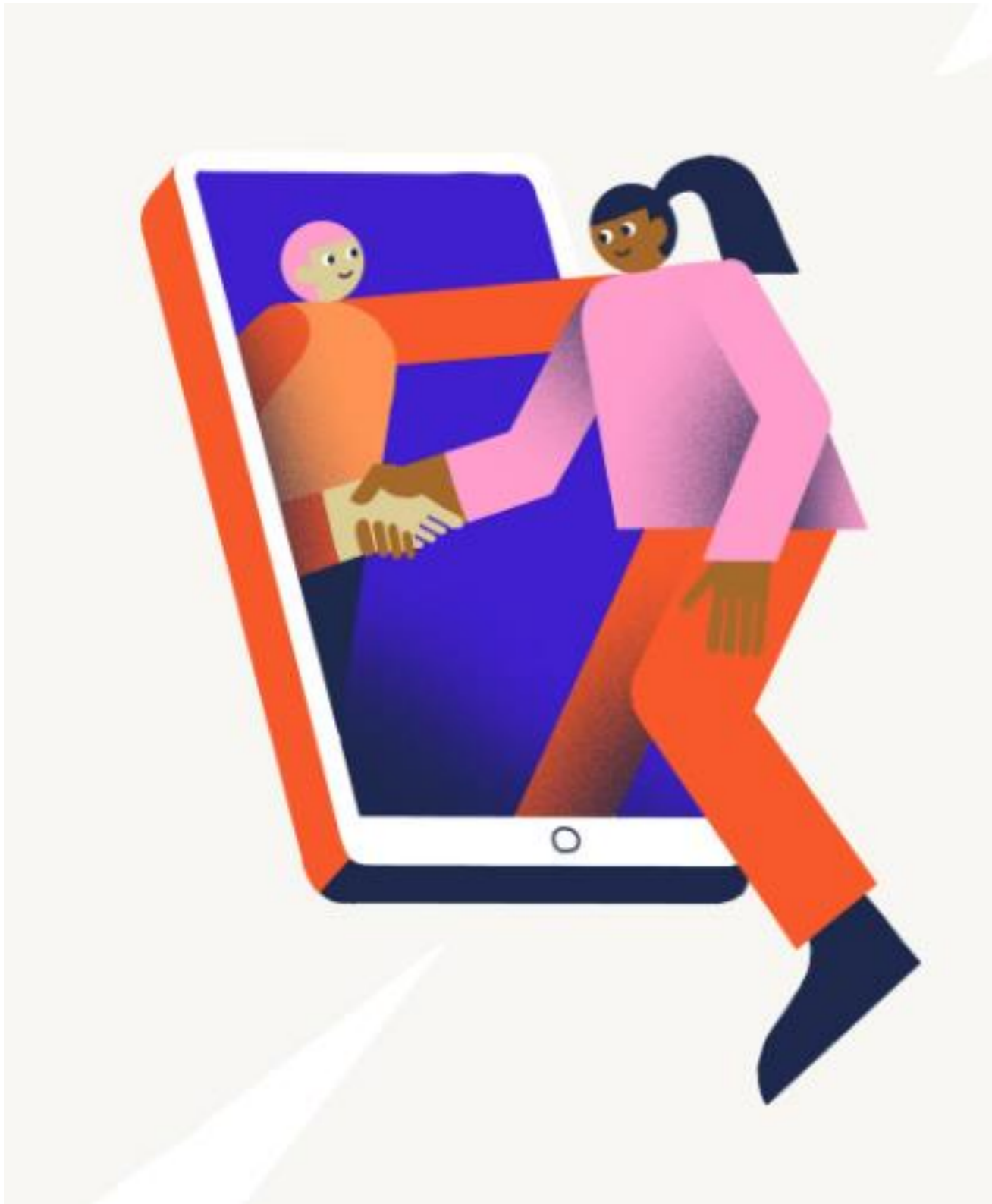


# DIGITAAL VAARDIG ZIJN IS EEN PERSOONLIJK CONCEPT

*Ja, eigenlijk digitaal vaardig ben je als je de toepassingen die jij nodig hebt in je leven, als je die beheerst. Want ja, de dingen die je niet nodig hebt, die moet je niet beheersen.*

*(vrouw, 68 jaar, gepensioneerd)*

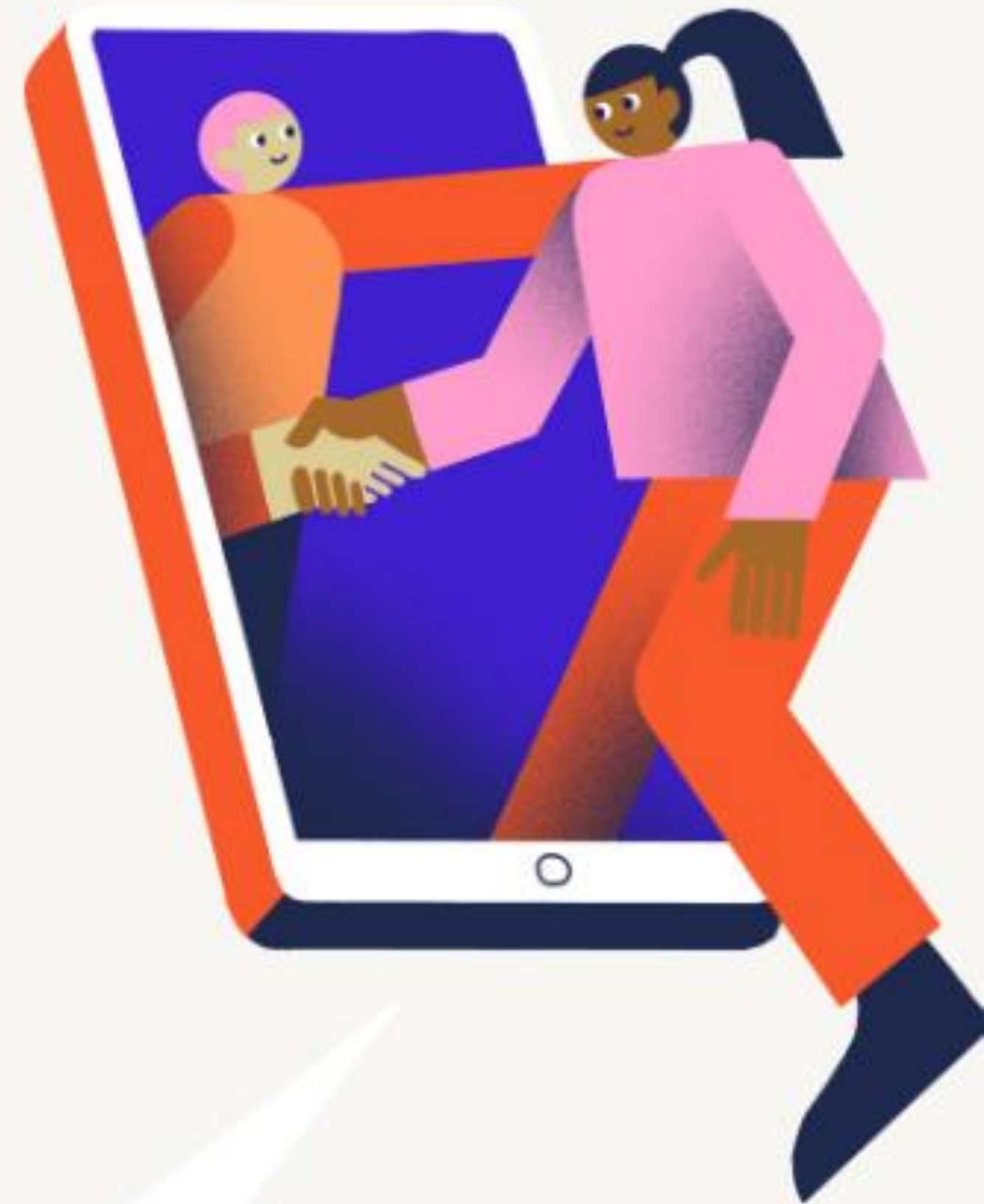
# DIGITALE INCLUSIE



“Alle acties en oplossingen die ervoor zorgen dat iedereen het internet en digitale diensten kan gebruiken en daar de nodige voordelen uit te halen om zo ten volle te kunnen deelnemen aan de digitale samenleving” (Mediawijs 2023)

# WAT IS NODIG VOOR DIGITALE INCLUSIE?

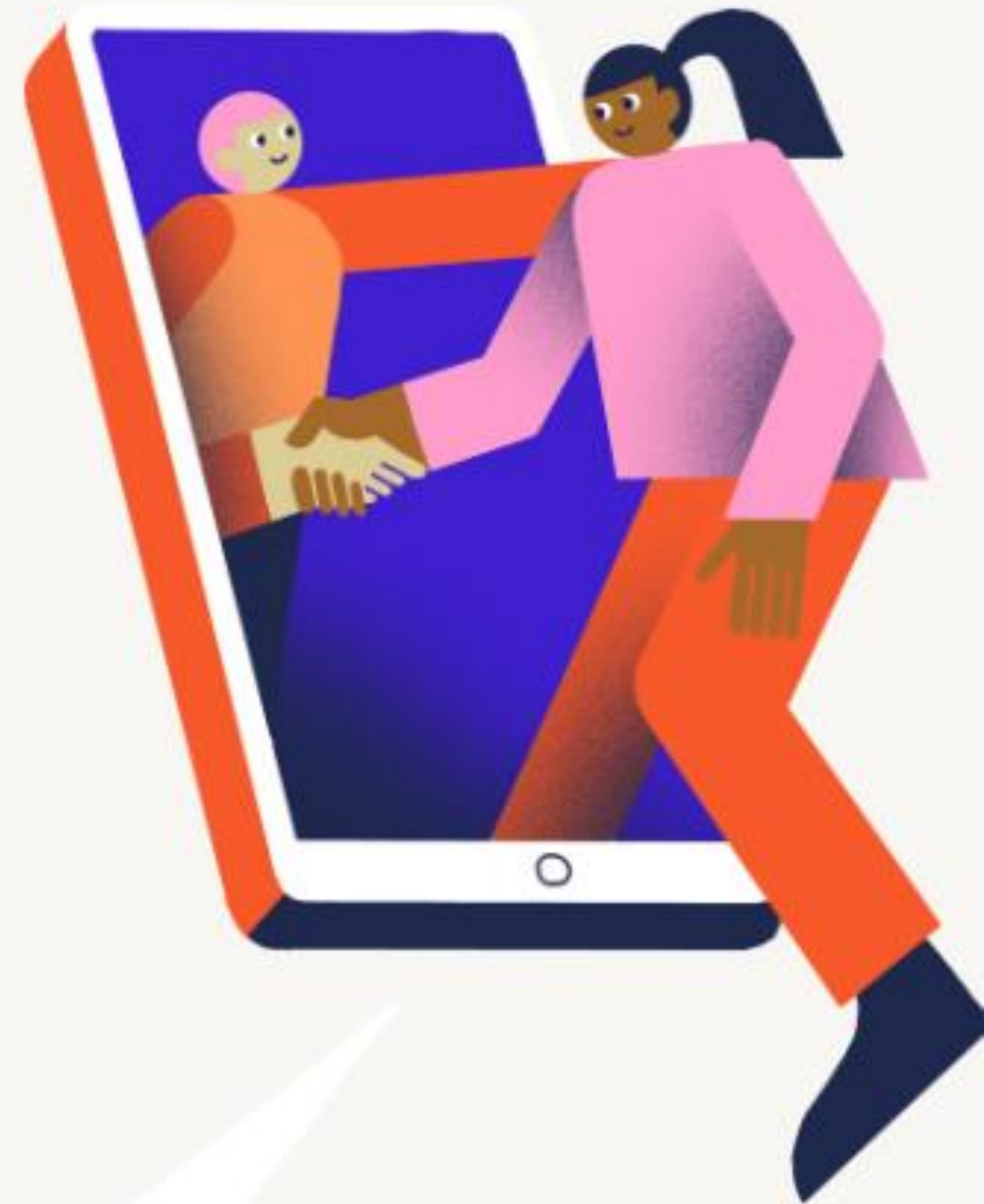
1. Toegang (toestellen, internetconnectie) en motivatie
2. Vaardigheden (knoppen- en systeemkennis, informatie- en zoekvaardigheden, probleemoplossend denken)
3. Ondersteuningsnetwerk



# WAT IS NODIG VOOR DIGITALE INCLUSIE?

1. Toegang (toestellen, internetconnectie) en motivatie
2. Vaardigheden (knoppen- en systeemkennis, informatie- en zoekvaardigheden, probleemoplossend denken)
3. Ondersteuningsnetwerk
4. Motivatie
5. Inclusieve digitale diensten en toepassingen

Accessibility  
Usability  
Accountability



# inclusion

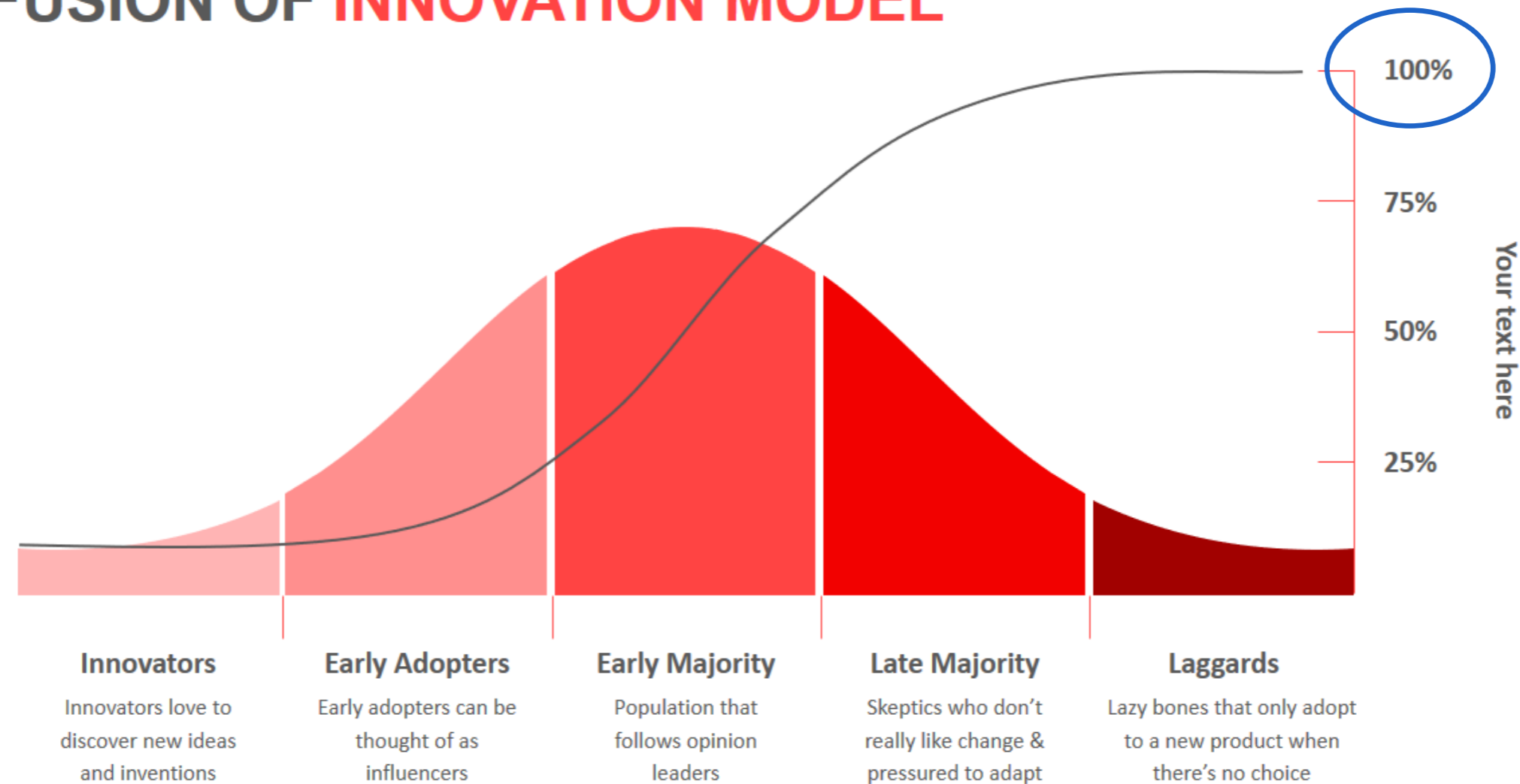
noun

UK  /ɪnˈkluːʒən/ US  /ɪnˈkluːʒən/

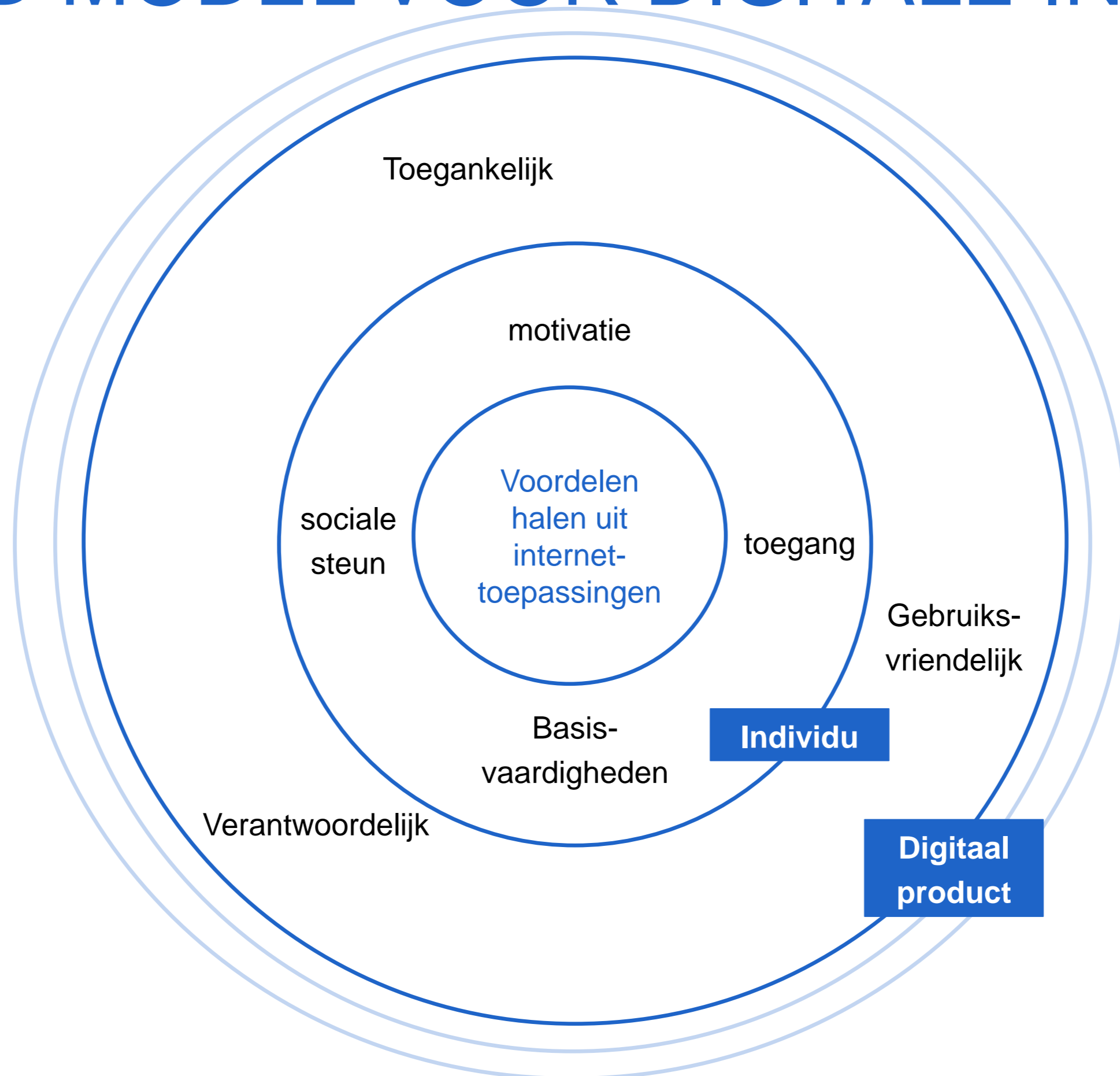
[ U ] • EDUCATION, SOCIAL SCIENCE • specialized

the idea that everyone should be able to use the same facilities, take part in the same activities, and enjoy the same experiences, including people who have a disability or other disadvantage:

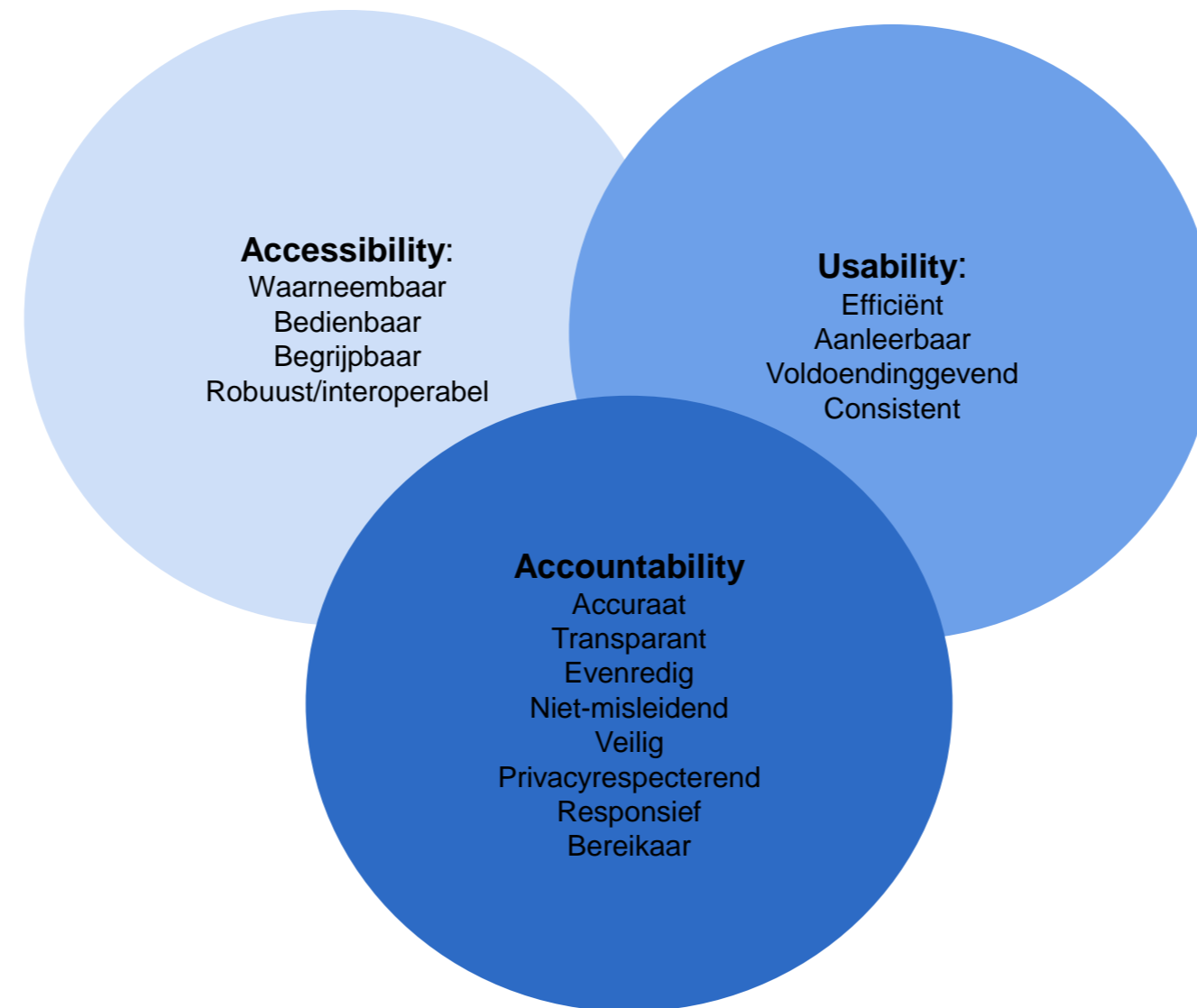
## DIFFUSION OF INNOVATION MODEL



# GELAAGD MODEL VOOR DIGITALE INCLUSIE



# TOEGANKELIJKE, GEBRUIKSVRIENDELIJKE EN VERANTWOORDE DIGITALE DIENSTEN?



# IN DE PRAKTIJK?



 Vlaamse  
overheid

**Vlaamse  
Dienstverleningsstrategie  
voor de Vlaamse  
overheden**

>> Zelfevaluatiedocument met 40 vereisten voor een digitaal product

<b>4. Als gebruiker dien ik me op deze digitale dienst desgewenst slechts eenmaal te identificeren en authenticeren voor toegang tot alle andere digitale diensten</b>				
<i>Als deze digitale dienst gebruik maakt van "single sign-on", d.w.z. als de gebruiker zich dient te identificeren en authenticeren om de dienst te kunnen gebruiken, dan dient de gebruiker zich daarna niet meer opnieuw te identificeren en authenticeren bij andere digitale diensten die dit ook vereisen</i>				
Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe				
•				
Sterke punten		Aandachtspunten		
•		•		
Inschatting maturiteitsniveau				
☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆



# ONDERZOEK ACTIEPLAN 'IEDEREEN DIGITAAL'



## Top 5 digitale-inclusie-acties in lokale besturen

1. Digipunten of digidokters
2. Digibanken
3. Openbare computerruimtes
4. Workshops en vormingen digitale basisvaardigheden
5. Digihulp aan huis en digicheques

# De verborgen schade van de snelle digitalisering



Bij SAAMO kunnen mensen zich laten helpen bij digitale problemen. ©siska vandecasteele

**ROEL VERRYCKEN**

18 november 2023 10:00

De bank trekt zich terug, het postkantoor verdwijnt en ook de politie gaat volop online. Wie digitaal zijn weg niet vindt, raakt verstrikt in oplopende facturen, een wachtmuziekje van 51 minuten en de angst voor cybercriminelen. 'Bedrijven automatiseren zonder achterom te kijken, terwijl een groeiende groep niet kan volgen.'

REPORTAGE DIGITALE KLOOF

## 'Ouders wachten om hun kinderen in te schrijven op school, omdat ze de online aanmelding niet snappen'



Youssef Laakel van vzw Maks helpt een man met zijn administratie. 'Wat als je niet weet hoe je online een afspraak moet regelen?' — © Ivan Put

De versnellende digitalisering verliest mensen uit het oog die nu al moeite hebben om aan te knopen. De Brusselse vzw Maks ijvert voor het behoud van fysieke loketten voor Brusselaars die online verloren lopen. 'Een kamermeisje komt hier drie keer per week haar online uurroosters downloaden en printen. Als ze te laat komt, is ze haar job kwijt.'

# DIGITALISERING VAN DIENSTVERLENING ONDERZOCHT

## OUTSOURCEN VAN DIENSTVERLENING, ECONOMISCH MAAR OOK ETHISCH?



De opgang van de **doe-het-zelfcultuur**:  
klant wordt gratis personeel

[Knack.be](https://www.knack.be)

- Digitalisering van dienstverlening gaat vaak hand in hand met een **verschuiving in verantwoordelijkheden van instanties naar individu of algoritmes** (= outsourcen) (Madsen et al., 2022)
- **Outsourcen** van (publieke) dienstverlening via zelfbediening en geautomatiseerde besluitvorming zorgt voor **daling in gepercipieerde toegankelijkheid, accuraatheid, en geschiktheid** van aanbiedende bedrijven en instellingen (Kaun et al. 2023, Lindgren et al. 2019)

Bedankt voor uw aanwezigheid!  
Vragen?

[Sarah.Anrijs@UGent.be](mailto:Sarah.Anrijs@UGent.be)

imec Onderzoeksgroep voor Media, Innovatie en Communicatietechnologie – Universiteit Gent

# REFERENTIES

- De Marez, L., Sevenhant, R., Denecker, F., Georges, A., Wuyts, G., & Schuurman, D. (2024). *Imec.digimeter 2023 Digitale trends in Vlaanderen*. imec vzw.
- Faure, L., Brotcorne, P., Vandramin, P., & Mariën, I. (2022). *Barometer Digitale Inclusie 2022*. Koning Boudewijnstichting. <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>
- Anrijs, S., Ponnet, K., & De Marez, L. (2021). *An updated version of the Digital Difficulties Scale (DDS): An instrument to measure who is incapable to use the internet for basic needs*. Ghent University, Ghent. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.14207663.v1>
- Anrijs, S., Mariën, I., De Marez, L., & Ponnet, K. (2023). Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources. *Technology in Society*, 73, 102211. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102211>
- Madsen, C. Ø., Lindgren, I., & Melin, U. (2022). The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101653. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101653>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Kaun, A., Larsson, A. O., & Masso, A. (2023). Automating public administration: Citizens' attitudes towards automated decision-making across Estonia, Sweden, and Germany. *Information, Communication & Society*, 0(0), 1–19. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2023.2205493>
- Lomborg, S., Kaun, A., & Scott Hansen, S. (2023). Automated decision-making: Toward a people-centred approach. *Sociology Compass*, 17(8), e13097. <https://doi.org/10.1111/soc4.13097>