

Ilse Mariën

2^e licentie Communicatiewetenschappen

Profiel “Informatiemaatschappij en globalisering”

Academiejaar 2006-2007

Masterproef.

**Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT : inclusie of
exclusie van mensen in armoede in Vlaanderen?**

Onder begeleiding van :

Prof. Dr. Leo Van Audenhove

Prof. Dr. Jo Pierson

Met ondersteuning van :

Stef Steyaert, viWTA

Abstract

Het onderzoek van deze masterproef focust zich op de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede en op de inspanningen die desbetreffend vanuit de industrie geleverd worden. De resultaten geven aan dat de confrontatie tussen mensen in armoede en ICT in grote mate problematisch is en deze problemen zich onder meer aftekenen op het niveau van toegang, kostprijs, gebruik en vaardigheden. Voornaamste oorzaken zijn het lage opleidingsniveau, het lage inkomen, de slechte positie op de arbeidsmarkt en de beperkte sociale netwerken, waarmee mensen in armoede in verschillende mate geconfronteerd worden. Daarnaast geven de resultaten ook aan dat er vanuit de industrie weinig of geen inspanningen geleverd worden om ICT gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken. Gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprincipes en 'Design for all'-principes worden slechts in minieme mate toegepast. In de situaties waar deze principes wel worden toegepast, gebeurt het op een foutieve of niet-efficiënte manier. Voornaamste problemen desbetreffend zijn het gebrek aan tijd en middelen, culturele weerstand en het gebrek aan steun vanuit het management en het niet-integreren van gebruikersgeoriënteerde principes doorheen het volledige ontwikkelingsproces. Wat betreft het betrekken van mensen in armoede als gebruikersprofiel bij het ontwikkelingsproces van ICT, geeft het onderzoek aan dat er in commerciële ontwikkelingsprojecten zelden rekening wordt gehouden met mensen in armoede. Voornaamste reden hiervoor is dat mensen in armoede onvoldoende marktpotentieel vertegenwoordigen. Slechts bij enkele commerciële en overheidsgerelateerde ontwikkelingsprojecten wordt er in beperkte mate rekening gehouden met mensen in armoede. Voornaamste probleem hier is dat de kennisproblematiek van mensen in armoede in grote mate overschat wordt en herleid wordt naar 'lage ICT-ervaring'. Het onderzoek geeft met andere woorden duidelijk aan dat er geen sprake is van inclusie van mensen in armoede, maar wel van exclusie wat betreft gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede.

Trefwoorden : Multidimensionele armoede – Gebruiksvriendelijkheid – Toegankelijkheid – ICT – Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen – Design for all

INHOUDSTAFEL

Dankwoord.....	6
Inleiding	7
1.1. Onderzoeksthema.....	7
1.2. Probleemstelling	7
1.3. Onderzoeksvragen.....	8
1.3.1. Vragen te beantwoorden vanuit theorie en literatuurstudie	9
1.3.2. Vragen te beantwoorden vanuit empirie	9
1.4. Maatschappelijke relevantie.....	9
1.5. Wetenschappelijke relevantie	10
1.6. Onderzoeksmethodologie	10
1.7. Opbouw van de masterproef	11
2. Samenwerking met het viWTA	12
2.1. Stage bij het viWTA	12
2.2. Het viWTA-onderzoek ‘Armoede en technologie’	13
2.3. Organisatorische voordelen	14
2.4. Methodologische implicaties	14
2.5. Ethische overwegingen	15
3. Theorie ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT’	17
3.1. Het concept ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’	17
3.2. Het concept ICT	18
3.3. Nut van ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’	18
3.3.1. De meerwaarde van gebruikerskennis	18
3.3.2. Gebruiksvriendelijkheid.....	19
3.3.3. Aanzet tot adoptie	20
3.3.4. Stimulans tot innovatie	21
3.3.5. Return on investment	21
3.4. Problematiek ‘Gebruikersgeoriënteerde ontwikkelen’	22
3.4.1. Culturele weerstand	22
3.4.2. Steun van management	24
3.4.3. Tijd en middelen	25
3.4.4. Interne en externe communicatie	26
3.4.5. Integratie in designproces	27
3.4.6. Garantiebeperkingen ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’	28
3.5. Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen ifv minderheidsgroepen	28
3.5.1. Exclusie van gebruikers	28
3.5.2. Wat is ‘Design for all’	29
3.5.3. ‘Design for all’ versus ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’	29
3.5.4. ‘Design for all’ in de industrie	30
3.6. Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT.....	32
3.6.1. Design van ICT	32
3.6.2. ‘Design for All’ in functie van ICT	33
3.7. Conclusie.....	35
4. Empirie ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT’	37
4.1. Geïnterviewde experts	37
4.2. Methodologie	37
4.3. Resultaten.....	39
4.3.1. ‘Return on investment’ is eerste bezorgdheid.....	39
4.3.2. De industrie beslist.....	40

4.3.3.	Geselecteerde gebruikersgroepen zijn de basis.....	41
4.3.4.	Het potentieel van gebruikersgeoriënteerde ontwikkeling	42
4.3.5.	Design for All	42
4.3.6.	Online overheidsdiensten.....	44
4.3.7.	Onderschatting kennisproblematiek van mensen in armoede.....	45
4.3.8.	Inspanningen ten aanzien van mensen in armoede	47
4.3.8.1	Ontwikkeling van technologie	47
4.3.8.2	Prijsbeperking van diensten	47
4.3.8.3	Gebruiksvriendelijkheid in functie van ‘lage ICT-ervaring’	48
4.3.9.	Oplossingen.....	49
4.3.9.1	Bewustwordingsproces	49
4.3.9.2	Overheidssteun voor technologieontwikkeling.....	50
4.4.	Conclusies	51
4.4.1.	Commerciële ondernemingen	51
4.4.2.	Online overheidsdiensten.....	52
4.4.3.	Schematische weergave	52
5.	Theorie ‘Mensen in armoede versus ICT’	54
5.1.	Het concept ‘Mensen in armoede’	54
5.2.	Wie zijn mensen in armoede ?	54
5.3.	Sociale netwerken en ICT	56
5.3.1.	Sociale netwerken van mensen in armoede	56
5.3.2.	Adoptie van ICT	57
5.3.3.	Ondersteuningsmechanisme	57
5.3.4.	Intensificatie van sociaal contact	58
5.3.5.	Betekenisvolle gebruiksoportunities.....	59
5.4.	Digitale geletterdheid.....	60
5.4.1.	Opleidingsniveau van mensen in armoede	60
5.4.2.	Complexiteit van ICT	60
5.4.3.	Knoppenangst	61
5.4.4.	Basisvaardigheden	61
5.4.5.	Opleiding en praktijkervaring	62
5.5.	Koopkracht versus kostprijs.....	63
5.5.1.	Koopkracht van mensen in armoede.....	63
5.5.2.	Kostprijs van ICT.....	64
5.5.3.	‘Have-nots’ versus ‘Want-nots’	65
5.5.4.	Universele dienstverlening.....	66
5.6.	Gebruik van ICT	67
5.6.1.	Adoptieproces van ICT	67
5.6.2.	Opleidingsniveau	67
5.6.3.	Discontinuïteit.....	68
5.7.	Vicieuze cirkel ‘armoede’ en ‘toegang tot ICT’	70
5.8.	Conclusies	71
6.	Empirisch deel ‘Mensen in armoede versus ICT’	72
6.1.	Methodologie	72
6.1.1.	Selectie van de eenheden	72
6.1.2.	Beperkingen van het onderzoek.....	74
6.1.3.	Opzet toneelvoorstelling	74
6.1.4.	Focusgroepen	75
6.1.5.	Rapportering	77
6.1.6.	Doel data-analyse.....	77

6.1.7.	Methodologie kwalitatieve data-analyse.....	78
6.1.8.	Methodologie analyseschema	81
6.1.9.	Methodologie kwantitatieve data-analyse.....	82
6.2.	Analyseschema	83
6.3.	Kwantitatieve analyse	84
6.4.	Kwalitatieve analyse	86
6.4.1.	Maatschappelijke druk onder invloed van ICT.....	86
6.4.1.1	Computer en/of internet	87
6.4.1.2	Digitale diensten	88
6.4.1.3	Telefonie	90
6.4.1.4	Televisie.....	91
6.4.2.	Nut van ICT	92
6.4.2.1	Computer en/of internet	92
6.4.2.2	Digitale diensten	95
6.4.2.3	Telefonie	97
6.4.2.4	Televisie.....	100
6.4.3.	Kostprijs van ICT.....	100
6.4.3.1	Algemeen	101
6.4.3.2	Computer en/of internet	102
6.4.3.3	Digitale diensten	107
6.4.3.4	Telefonie	108
6.4.3.5	Televisie.....	109
6.4.4.	Leercurve van ICT	110
6.4.4.1	Computer en/of internet	111
6.4.4.2	Digitale diensten	113
6.4.4.3	Telefonie	115
6.4.4.4	Televisie.....	116
6.4.5.	Uitsluiting ten gevolge van ICT.....	116
6.4.5.1	Computer en/of internet	116
6.4.5.2	Digitale diensten	119
6.4.5.3	Telefonie	119
6.4.5.4	Televisie.....	120
6.5.	Conclusies ‘Mensen in armoede versus ICT’	120
7.	Algemeen besluit	125
8.	Aanbevelingen voor verder onderzoek	128
8.1.1.	Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT.....	128
8.1.2.	Ervaringen van mensen in armoede met ICT	128
8.1.3.	Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van ICT.....	129
	Bibliografie	131

Dankwoord

Het schrijven van dit dankwoord, vind ik persoonlijk één van de moeilijkste onderdelen van deze masterproef. Niet omdat ik niet weet wie te bedanken, maar wel omdat het aantal mensen die mijn dank verdienen zo uitgebreid is en omdat mijn dank ten aanzien van hen moeilijk in woorden om te zetten valt. Eerst en vooral wil ik mijn ouders bedanken die, te pas en te onpas, de zorg van mijn drie snotters op zich hebben genomen, in de aanloop naar en tijdens de verwerking van deze masterproef. Zonder hun hulp en aanmoediging had ik deze masterproef nooit kunnen realiseren. Samen met hen zijn er nog verschillende anderen die zich vrijwillig aangeboden hebben om mijn kids te entertainen terwijl ik aan het werken was. Onder meer Iris, Bert, Kitty, Anja, mijn zus An en haar partner Dries wil ik hiervoor extra bedanken. Het is buitengewoon fantastisch te mogen en te kunnen rekenen op zulke geweldige en aangename mensen. Ook met betrekking tot de inhoud van deze masterproef heb ik het geluk gehad te kunnen rekenen op de waardevolle input van verschillende mensen. Tanja en Stef zijn ongetwijfeld de twee personen die desbetreffend het meest mijn dank verdienen. Tanja, omdat ze sinds september onverdroten mijn steun en toeverlaat is bij wie ik op gelijk welk moment, via gelijk welk medium, terecht kan met vragen en opmerkingen allerhande of gewoon om stoom af te laten. Stef, omdat hij mij van bij onze eerste kennismaking in september zijn vertrouwen heeft gegeven en mij de kans heeft gegeven dit onderzoek en deze masterproef te realiseren binnen het viWTA. Maar ook Leo en Jo, promotor en co-promotor van deze masterproef, stonden in geval van nood klaar met een luisterend oor of suggesties, waarvoor mijn dank. En laatst, but not least, gaat mijn dank uit naar mijn partner, die ongetwijfeld het meest heeft moeten verdragen bij de totstandkoming van deze masterproef. Ondanks het feit dat hij geconfronteerd werd met stapels afwas, een huis vol ongewassen kleren en op regelmatige tijdstippen een bord zonder degelijke maaltijd, behield hij zijn kalmte en motiveerde hij me steeds weer tot het verdiepen en verbeteren van mijn onderzoek. Het is mede dankzij hem dat deze masterproef geworden is zoals hij nu neergeschreven staat.

Allen hartelijk bedankt,

Ilse

Inleiding

1.1. Onderzoeksthema

De titel van de masterproef is ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT : exclusie of inclusie van mensen in armoede in Vlaanderen?’. Bedoeling van deze masterproef is na te gaan of ICT, die op een gebruikersgeoriënteerde manier ontwikkeld werden en bijgevolg in principe leiden naar gebruiksvriendelijke en op gebruikersnoden afgestemde ICT, enerzijds ook gebruiksvriendelijk zijn voor mensen in armoede in Vlaanderen en anderzijds ook afgestemd zijn op de noden en behoeften van deze specifieke bevolkingsgroep. Hoofddoel van dit onderzoek is dus te achterhalen of bestaande ICT die op een gebruikersgeoriënteerde manier ontwikkeld werden, al dan niet toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn voor mensen in armoede in Vlaanderen.

1.2. Probleemstelling

Mensen in armoede bevinden zich in de hedendaagse maatschappij in een moeilijke sociale positie. Onderzoek geeft aan dat mensen in armoede op verschillende niveaus geconfronteerd worden met sociale uitsluiting. Zo worden mensen in armoede grotendeels uitgesloten van onder meer de arbeidsmarkt, hoger onderwijs, gezondheidszorg of cultuur.¹ Ook op het niveau van ICT-bezit, geeft onderzoek aan dat mensen die zich in een multidimensionele armoedesituatie bevinden, minder ICT-goederen bezitten, waarbij dit zijn oorzaak vindt in het lage opleidingsniveau, de mindere arbeidsmarktintegratie en de zwakke financiële positie van mensen in een armoedesituatie.² Problematisch is echter dat verschillende uitsluitingen elkaar versterken en dat mensen in armoede deze uitsluitingsmechanismen niet op eigen kracht kunnen overbruggen.³ Het structureel oplossen of verminderen van armoede is met andere woorden afhankelijk van het vinden van waar en op welke niveaus er zich uitsluitingsmechanismen voordoen, om

¹ VRANKEN (J). *Armoede en sociale uitsluiting : jaarboeken 1991 – 2006*, Leuven, Acco.

² DEKKERS (G.J.M.), KEGELS (C.). *Informatie- en communicatietechnologieën in België: Analyse van de economische en sociale impact*. Mechelen, Kluwer Uitgevers, 2003, p. 119.

³ VRANKEN (J.). *Idem*.

vanuit vaststellingen hieromtrent, beleidsmaatregelen te treffen.⁴ Gezien het niet kunnen omgaan met ICT een belemmering is voor sociale integratie en persoonlijke ontwikkeling, is het belangrijk na te gaan of er zich ook uitsluitingsmechanismen voordoen op het niveau van gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van ICT.⁵ Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van technologieën wordt naar voor gebracht als de meest gepaste manier voor het ontwikkelen van gebruiksvriendelijke en makkelijk hanteerbare producten en diensten. Bijgevolg is het belangrijk na te gaan of er op dit niveau mogelijk ook sprake is van uitsluiting van mensen in armoede.⁶

1.3. Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek luidt : ‘Zijn bestaande ICT, die op een gebruikersgeoriënteerde manier ontwikkeld werden, al dan niet gebruiksvriendelijk voor mensen in armoede in Vlaanderen?’ Het antwoord op deze vraag kan geformuleerd worden vanuit een aantal bijvragen, waarvoor de nodige informatie vanuit bestaande theoretische opvattingen en vanuit empirisch onderzoek verzameld kan worden. De bijvragen te beantwoorden vanuit de theorie en de literatuurstudie, dienen voornamelijk tot het definiëren en contextualiseren van de componenten van het onderzoek, meerbepaald ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’, ‘ICT en design’ en ‘Mensen in armoede’. Het empirisch onderzoek dat centraal staat in deze masterproef, heeft betrekking op twee aspecten. Enerzijds wordt door middel van experteninterviews getracht te achterhalen wat de reële inspanningen en ervaringen zijn van Usability Consultancy Companies en ICT-producenten met betrekking tot het in rekening nemen van mensen in armoede bij het ontwikkelen van ICT. Anderzijds wordt, aan de hand van afschriften van 44 focusgroepgesprekken met mensen in armoede, achterhaald welke de reële ervaringen zijn van mensen in armoede met ICT in het dagelijks leven.

⁴ VLAAMSE OVERHEID. *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2005 - 2009*. S.l., 2005, p. 17. [Online, 07/01/2007] http://www.wvc.vlaanderen.be/armoede/brochure/vap2005-2009/SC_definitief%20VAP_20051222.pdf

⁵ http://ec.europa.eu/information_society/edutra/skills/index_en.htm [Online, 04/01/2007].

⁶ ASARO (P.M.). Transforming society by transforming technology : the science and politics of participatory design. In : *Accounting, management and information technologies*, 2000, vol. 10, nr. 4, pp. 257-290.

1.3.1. Vragen te beantwoorden vanuit theorie en literatuurstudie

- A. Wat is gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen?
 - a. Welke voordelen, nadelen, problematieken gaan hiermee gepaard ?
 - b. Welke specifieke karakteristieken zijn er wat betreft de ontwikkeling en het design van ICT?
- B. Wie zijn mensen in armoede?
 - a. Wat is er specifiek aan de situatie van mensen in armoede?
 - b. Welke problematiek ten aanzien van ICT bestaat er voor mensen in armoede qua betaalbaarheid, beschikbare inhoud, ...

1.3.2. Vragen te beantwoorden vanuit empirie

- A. In hoeverre wordt er vanuit de producentenzijde rekening gehouden met mensen in armoede bij de ontwikkeling van ICT?
- B. Wat zijn de reële ervaringen van mensen in armoede met ICT?

1.4. Maatschappelijke relevantie

Armoede is een maatschappelijk probleem. Reeds 15 jaar lang voert Prof. Jan Vranken van de Onderzoeksceel Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad (OASeS) consequent onderzoek naar armoede en sociale uitsluiting in Vlaanderen. Hieruit blijkt dat armoede een zeer constant gegeven is in onze maatschappij.⁷ Daar de Vlaamse Regering in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2005-2009 stelt dat *‘een structurele aanpak zoekt naar het productieproces van armoede, naar de plaats en de aard van de uitsluitingsmechanismen, en probeert die uit te bannen, te wijzigen of minstens onder controle te krijgen’*, is het zeker en vast relevant na te gaan of er zich op het niveau van gebruiksvriendelijkheid van ICT, en bijgevolg ook op het niveau van het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT, eveneens uitsluitingsmechanismen voordoen.⁸

⁷ VRANKEN (J.), DE BOYSER (K.), DIERCKX (D.). *Armoede en sociale uitsluiting : jaarboek 2006*. Leuven, Acco, 2006, pp. 35 - 47.

⁸ VLAAMSE OVERHEID, *idem*.

1.5. Wetenschappelijke relevantie

Het merendeel van de wetenschappelijke onderzoeken naar gebruiksvriendelijkheid spitsen zich louter toe op het onderzoeken van gebruiksvriendelijkheid van ICT in functie van mindervaliden, slechtzienden of ouderen. Deze groepen worden bij het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van technologieën, inclusief ICT, beschouwd als gebruikersgroepen met specifieke noden en behoeften. Weinig of geen onderzoeken focussen zich specifiek op de problematiek van het al dan niet betrekken van mensen in armoede bij gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT. Deze masterproef beoogt een aanzet te zijn naar het op gang brengen van een discussie omtrent het nuttig en nodig zijn van het systematisch betrekken van mensen in armoede als gebruikersgroep met specifieke noden en behoeften bij gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT.

1.6. Onderzoeksmethodologie

Voor het onderzoek van de masterproef worden verschillende kwalitatieve onderzoekstypes naast elkaar gebruikt om een zo volledig en genuanceerd mogelijk beeld te krijgen van de problematiek van het onderwerp van de masterproef. De keuze voor het gebruiken van kwalitatieve methoden is te verklaren vanuit de theorie omtrent kwalitatief onderzoek die stelt dat kwalitatief onderzoek het best toegepast wordt bij het willen ontdekken, achterhalen of begrijpen van processen van betekenisgeving en interacties op basis van betekenissen, omdat deze betekenissen en interacties samen de wereld vormen waarin individuen leven.⁹ Gezien het onderzoek van de masterproef wil ontdekken en begrijpen wat de problematiek is van mensen in armoede ten aanzien van ICT, is kwalitatief onderzoek de meest geschikte onderzoeksmethode. Daar mensen in armoede niet de enige betrokkenen zijn bij de problematiek, wordt er, vanuit dezelfde beweegredenen, een kwalitatief onderzoek gevoerd naar de visie en betekenisgevingprocessen van ICT-producenten en online overheidsdiensten.

⁹ WESTER (F.), PETERS (V.). *Kwalitatieve analyse: Uitgangspunten en procedures*. Bussum, Coutinho, 2004, pp. 22-23.

1.7. Opbouw van de masterproef

Het onderzoek bestaat uit twee luiken, waarvan ieder luik een theoretisch en een empirisch deel bevat. Het eerste onderzoeksluik focust zich op de specifieke eigenschappen van het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT. Dit luik omvat in de eerste plaats een literatuurstudie naar het nut, de voordelen en nadelen van het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT en een aantal belangrijke karakteristieken van de ontwikkeling en het design van ICT. Hierbij aansluitend wordt in de tweede plaats op empirische wijze onderzocht of mensen in armoede al dan niet betrokken worden als potentiële gebruikers bij het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT. Het tweede onderzoeksluik focust zich op de specifieke situatie van mensen in armoede en hun ervaringen ten aanzien van ICT. Hiertoe wordt er enerzijds middels een literatuurstudie nagegaan wat de karakteristieken zijn van mensen in armoede en wat de algemene problematiek is van ICT ten aanzien van mensen in armoede. Vervolgens wordt er door middel van een empirisch kwalitatief onderzoek nagegaan wat de reële ervaringen zijn van mensen in armoede met ICT, ook met betrekking tot de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van ICT. Nadien is het de bedoeling om zowel vanuit de theorie en de literatuur als vanuit het empirisch onderzoek conclusies te trekken over en verklaringen te geven voor het al dan niet afgestemd zijn van gebruikersgeoriënteerde ICT op de noden en behoeften van mensen in armoede.

2. Samenwerking met het viWTA

2.1. Stage bij het viWTA

Het onderwerp van deze masterproef is ontstaan vanuit een stage bij het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA), een paraparlementaire instelling, in het kader van een onderzoeksproject genaamd ‘*Aan de onderkant van de technologische samenleving. Kansarmoede en technologie.*’¹⁰ Eén van de opdrachten binnen deze stage, betrof de redactie van een wetenschappelijke paper over een onderwerp naar keuze vanuit een technologische invalshoek omtrent ‘Armoede en Technologie’. Na een literatuurstudie van een drietal weken werd het onderwerp van de paper vastgelegd als zijnde ‘*Het profiel van de gebruiker aan de basis van de ontwikkeling van technologieën versus het profiel van mensen die in armoede leven : discrepanties en implicaties*’. In het kader van deze paper, werd een reeks interviews afgenomen met experts uit de technologiesector en Usability Consultancy Companies. Tegelijkertijd werd het empirisch gedeelte van het viWTA-onderzoek ‘Armoede en Technologie’ afgerond, bestaande uit de realisatie van in totaal 46 focusgroepgesprekken met meer dan 700 mensen in armoede omtrent hun dagelijkse ervaringen met technologie.¹¹ Hoe meer ieder aspect van de paper en het viWTA-onderzoek vorderde, hoe groter en waardevoller het geheel werd. Enerzijds werd het viWTA-project ‘Armoede en Technologie’ een groot succes en leverde het een enorme hoeveelheid waardevolle informatie op. Anderzijds waren het merendeel van de producenten en de Usability Consultancy Companies met wie contact opgenomen werd, meteen akkoord mee te werken aan de paper. Al snel kon worden vastgesteld dat de welwillendheid van de producenten en het beschikbaar materiaal uit het viWTA-onderzoek te waardevol waren om het onderzoek beperkt te houden. Bijgevolg werd het onderwerp van de paper verder uitgewerkt tot het onderzoeksthema van deze masterproef. Na overleg met Stef Steyaert, senior-onderzoeker van het viWTA en stagemonitor, en met Leo Van Audenhove, promotor van deze masterproef, werd het onderwerp van de

¹⁰ VRANKEN (J.), VANDEBOSCH (H.). *Aan de onderkant van de technologische samenleving. Armoede en technologie. Een onderzoek naar de relatie tussen armoede en technologie.* Brussel, viWTA, publicatie rapport voorzien eind 2007, p. 9.

¹¹ Idem, pp. 55-66.

masterproef aldus vastgelegd als zijnde : Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT : exclusie of inclusie van mensen in armoede in Vlaanderen?'

2.2. Het viWTA-onderzoek 'Armoede en technologie'

Het project 'Armoede en Technologie' werd opgestart om na te gaan welke de maatschappelijke aspecten en implicaties zijn van technologie voor mensen in armoede in Vlaanderen. In het bijzonder spitst het project zich toe op het onderzoeken van de belemmeringen en mogelijkheden die technologie met zich mee brengt voor mensen die in Vlaanderen in armoede leven. Hiertoe werd er enerzijds een participatief onderzoeksproject opgestart met als doel minstens 700 mensen in armoede in Vlaanderen te bevragen over hun belevingen en ervaringen met technologie om aldus voldoende materiaal te verzamelen voor het opstellen van adequate beleidsaanbevelingen.¹² Hiervoor werd een sterk oplossingsgerichte aanpak gehanteerd, waarbij aan mensen in armoede zelf gevraagd werd naar mogelijke oplossingen voor de door hen aangebrachte problemen. Anderzijds werd er, na de totstandkoming van de eerste resultaten van dit participatief onderzoek, een stakeholdersforum georganiseerd met deelnemers uit het middenveld, de academische wereld, alsook vertegenwoordigers van armoedeverenigingen en de technologiesector. Hoofddoel van dit stakeholdersforum was de verdere uitwerking van de resultaten en beleidsaanbevelingen aangebracht door het participatief onderzoek. Voor de eigenlijke verwerking van de resultaten van zowel het participatief onderzoek als het stakeholdersforum, werd er een samenwerkingsverband aangegaan tussen het viWTA en OASeS, de onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad, verbonden aan de Universiteit Antwerpen, onder leiding van Prof. Dr. Jan Vranken en Prof. Dr. Heidi Vandebosch in samenwerking met onderzoeksmedewerker Steven Windey. De masterproef kadert binnen dit onderzoeksproject van het viWTA, maar focust zich in niet op de maatschappelijke aspecten van de confrontatie tussen armoede en technologie, maar wel op de specifieke aspecten van gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede.¹³

¹² STEYAERT (S.). *Participatory Methods Toolkit: A practitioner's manual*. Koning Boudewijnstichting/ viWTA/United Nations University - Comparative Regional Integration, 2003, s.l., 166p. [Online, www.kbs-frb.be, www.viWTA.be, www.unu.cris.edu]

¹³ Zie 1. Onderzoeksthema.

2.3. Organisatorische voordelen

Het spreekt voor zich dat de samenwerking met het viWTA een aantal voordelen met zich meebracht met betrekking tot de organisatorische uitwerking van de masterproef. De fysieke ondersteuning van de infrastructuur van het viWTA bood zonder meer een aantal financiële en praktische voordelen, zoals onder meer de terugbetaling van persoonlijke vervoersonkosten, een gratis ter beschikking staande kopieermachine en gratis email- en telefoonverkeer. Daarnaast droeg het gebruik van een ‘vlaamsparlament-email-adres’ ongetwijfeld bij tot de succesvolle deelname van de verschillende nationale en internationale ICT-producenten en Usability Consultancy Companies aan het empirisch expertenonderzoek van deze masterproef.¹⁴ Het grootste voordeel uitte zich echter in de toelating tot het gebruik van de transcripties van de focusgroepgesprekken verkregen uit het onderzoek ‘Armoede en Technologie’ voor de masterproef. Zonder het samenwerkingsverband met het viWTA zou het empirisch onderzoek van deze masterproef nooit een dergelijke hoeveelheid waardevolle informatie ter beschikking hebben gehad, gezien de grote financiële en organisatorische input die vanuit het viWTA in het kader van hun onderzoek omtrent ‘Armoede en Technologie’ gegeven werd. Ondanks deze talrijke praktische voordelen is deze masterproef een hoogst persoonlijk werk geworden, waarbij de praktische voordelen louter ondersteunend functioneerden. Op geen enkel moment werd de praktische of methodologische organisatie van de masterproef door werknemers van het viWTA uitgevoerd.

2.4. Methodologische implicaties

Op methodologisch vlak bracht de samenwerking met het viWTA zowel voor- als nadelen met zich mee. Een voordeel was de realisatie van een kwalitatief hoogstaande en goed beargumenteerde methodologie aan de basis van het empirisch onderzoeksgedeelte van het viWTA-project.¹⁵ Voor de methodologische uitwerking van dit onderzoeksgedeelte werd er vanuit het viWTA een samenwerkingsverband aangegaan met professionele procesbegeleiders en ervaren facilitatoren van participatieve methodes en dialoogvormen. Daarnaast vonden er eveneens

¹⁴ Zie 3.2. Deelnemende experten.

¹⁵ Zie 6.1. Methodologie Empirisch deel ‘Mensen in armoede versus ICT’.

verscheidene voorbereidende vergaderingen plaats waarbij op kritische wijze gediscussieerd en geargumenteed werd over de meest geschikte methodologie. Bovendien werd na iedere voorbereidende vergadering, de inhoudelijke methodologie afgecheckt bij een begeleidend comité bestaande uit een aantal ervaringsdeskundigen in de armoede, academici en armoede-experten.

Een nadelig gevolg van de samenwerking met het viWTA ontstond vanuit de specifieke invalshoek van het onderzoek 'Armoede en Technologie'. Gezien het viWTA-onderzoek focuste op technologie in het algemeen en niet specifiek op ICT, werd de methodologie met dezelfde focus uitgewerkt. Concreet betekende dit dat de vraagstellingen aan de basis van de focusgroepen geformuleerd werden vanuit de ervaringen van de deelnemers met 'technologie'.¹⁶ De focus lag met andere woorden niet specifiek op de ervaringen van de participanten met ICT. Niettegenstaande deze invalshoek bleek, na de realisatie van de focusgroepen, dat de overgrote meerderheid van de focusgroepen zich inhoudelijk wel toespitsten op ICT. Dit maakte dat de transcripties waardevol en bruikbaar waren voor het empirisch onderzoek van deze masterproef.

2.5. Ethische overwegingen

Een verwijt dat gemaakt zou kunnen worden is dat ik niet zelf gezorgd heb voor de dataverzameling van het tweede deel van de empirie, zijnde de transcripties van 44 focusgroepen met in totaal meer dan 700 deelnemers, waar een aantal van mijn medestudenten dit wel deden. Enerzijds kan ik niet ontkennen dat dit een feit is. Anderzijds kan ik wel een aantal argumenten geven die dit mogelijke verwijt enigszins nuanceren. Van het begin tot het einde van het project 'Armoede en Technologie' heb ik meegedraaid als stagiaire op het viWTA, waar mijn stageopdrachten volledig in functie van het project 'Armoede en Technologie' stonden. Deze taken hadden niet alleen betrekking op de organisatorische aspecten van het onderzoek, maar ook op de methodologische uitwerking van de nabespreking in focusgroepen en de methodologie voor de rapportering van deze focusgroepen. De eindwaardering door mijn stagemonitor is opgenomen als bijlage en geeft aan dat door mijn inbreng '*het project een duidelijke en aantoonbare meerwaarde heeft gekregen.*' Verder zou men deze masterproef eveneens kunnen beschouwen als een

¹⁶ Zie bijlage nr. 4 : draaiboek focusgroepen.

onderzoeksopdracht in functie van het viWTA-onderzoeksproject ‘Armoede en Technologie’, waarbij ik als onderzoeker louter instaat voor de wetenschappelijke verwerking van de verzamelde data, in navolging van wat de OASeS doet binnen hetzelfde project, maar dan vanuit een andere invalshoek.

3. Theorie ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT’

Het doel van dit theoretisch deel is aan te geven wat gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen inhoudt en welke voor- en nadelen er mee gepaard gaan. Daarnaast is het ook de bedoeling om een aantal specifieke aspecten aan te brengen met betrekking tot de ontwikkeling en het design van ICT. Het is niet de bedoeling een omschrijving te geven van de verschillende methoden aan de basis van het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van technologie. Het aantal gebruikte methoden is te uitgebreid, en de meerwaarde van een bespreking van iedere methode is miniem. Er bestaan voldoende handboeken in printversie. Op het internet zijn er eveneens een groot aantal richtlijnen terug te vinden over hoe gebruikersgeoriënteerde methoden het best en meest efficiënt dient uitgevoerd te worden.¹⁷

3.1. Het concept ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’

De term ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ wordt in de masterproef geconceptualiseerd als zijnde de verschillende mogelijke ontwikkelingsmethoden waarbij de input van of over gebruikers in rekening genomen wordt als hulp voor het creëren van meer bruikbare technologische systemen.¹⁸ Andere termen die desbetreffend ook gebruikt worden zijn User-centered Design, Usability Design of Userfriendly Design. Aan de basis van gebruikersgeoriënteerd design liggen vier principes. Een eerste principe betreft de betrokkenheid van de gebruiker. Concreet houdt dit in dat bij het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van een technologie, gebruik gemaakt wordt van kennis over de gebruiker.¹⁹ Wie is de potentiële gebruiker? Welke karakteristieke kenmerken de gebruiker? Een tweede principe is empirische meetbaarheid. Dit betekent dat het ontwerp empirisch gevalideerd en geëvalueerd moet worden door potentiële gebruikers. Een derde principe verwijst naar het cyclisch proces aan de basis van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen. Dit proces houdt dit in dat het ontwerp aangepast moet worden volgens de inzichten die door de gebruikers aangebracht werden tijdens de evaluatie- en validatiefase van het

¹⁷ The Usability Engineering Lifecycle - A Practitioner's Handbook for User Interface Design, Morgan Kauffman, 1999. User Centered Design of systems, Noyes (J.), Baber (C.). 1999. <http://www.washington.edu/webguides/workbook/> [Online, 21/03/2007].

¹⁸ JOHNSON (R.R.). *User-centered technology: a rhetorical theory for computers and other mundane artefacts*, Albany, State of University of New York Press, 1998, pp.76-77.

¹⁹ Idem, p. 42.

ontwerp. Een laatste principe betreft multidisciplinaire samenwerking waarbij er vanuit verschillende disciplines samengewerkt wordt voor het bepalen van informatie over de gebruiker, de technologie en de gebruikcontext.²⁰

3.2. Het concept ICT

De afkorting ICT staat voor informatie- en communicatietechnologieën. In het merendeel van de wetenschappelijke literatuur die geraadpleegd werd, staat echter nergens een adequate omschrijving vermeld. In *‘Digitalisering van de leefwereld : een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid’* wordt aangegeven dat ICT staat voor informatie- en communicatietechnologie en wel omschreven wordt als *‘een samensmelting van computertechnologie, telecommunicatie, elektronica en media’*.²¹ Deze omschrijving is naar mijn mening echter te beperkt. ICT zijn immers niet altijd een samensmelting van deze vier elementen. In het Jaarboek 2003 *‘ICT en Samenleving : De sociale dimensie van technologie.’* staat er evenmin een definitie van ICT.²² De tot nu toe meest omvattende en geschikte definitie van ICT in het kader van de masterproef is deze van ICT als zijnde de technologie gericht op het digitaal exploiteren van gegevens, omdat deze definitie zowel producten als diensten omvat, en aldus ook websites en digitale interfaces als ICT beschouwt.²³

3.3. Nut van ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’

3.3.1. De meerwaarde van gebruikerskennis

Eenzijds spreekt het voor zich dat potentiële gebruikers weinig kunnen weten over de praktische en technische kant van de ontwikkeling van nieuwe technologieën. Anderzijds beschikken gebruikers over kennis die niet vanuit het perspectief van de

²⁰ AARTS (E.), MARZANO (S.). *The New Everyday. Views on Ambient Intelligence*. Rotterdam, 010 Publishers, 2003, p. 42.

²¹ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Digitalisering van de leefwereld: Een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2000, p. 9.

²² DE HAAN (J.), STEYAERT (J.). *ICT en samenleving: de sociale dimensie van technologie*. Amsterdam, Uitgeverij Boom, 2003, 206p.

²³ <http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=ICT> [VAN DALE Online, 05/01/2007].

technologieontwikkelaars kan geïdentificeerd en ingebeeld worden. Gebruikers bezitten immers een zeer specifieke kennis doordat gebruikers technologieën begrijpen vanuit een uniek perspectief. Dit perspectief wordt gecreëerd vanuit de kennis die bij gebruikers ontstaat door het gebruik van technologieën in een bepaalde context. Tijdens dit gebruik, testen en herconfigureren gebruikers de gehanteerde technologie doorlopend, op een bewuste of onbewuste manier.²⁴ Hierbij worden er door de gebruiker elementen blootgelegd die geen enkele rationaliteit, logica of consistent verifieerbare aspecten bevatten en aldus niet te bevatten zijn vanuit het perspectief van technologieontwikkelaars.²⁵ Het is net deze kennis, ontstaan vanuit het gebruik van de technologie binnen de beperkingen van de alledaagse activiteiten en context, die het eindelement is bij de ontwikkeling van technologieën vanuit een gebruikersgeoriënteerd perspectief.²⁶ De waarde van deze kennis en bijgevolg ook de meerwaarde van het betrekken van gebruikers, wordt echter niet door alle technologieontwikkelaars erkend en maakt dat ontwikkelingsprocessen gebaseerd op het betrekken van gebruikers nog niet alom vooropgesteld worden als de meest gepaste manier tot het ontwikkelen van nieuwe technologieën.²⁷ Daarnaast kan het betrekken van gebruikers er eveneens voor zorgen dat innovatie gestimuleerd wordt doorheen het ontwikkelingsproject. Het continue herbeschouwen en herdefiniëren van problemen of producten zijn mogelijke aanzetten tot vernieuwende elementen in het design.²⁸

3.3.2. Gebruiksvriendelijkheid

Elke technologische ontwikkeling heeft pas zin als ze bijdraagt tot de verbetering van de levenskwaliteit van mensen. Hoe goed een technologie het doet, is afhankelijk van de manier waarop de technologie aansluit bij het leven van mensen en

²⁴ JOHNSON (R.R.). User-centered technology: a rhetorical theory for computers and other mundane artefacts. Albany, State of University of New York Press, 1998, pp. 9-17.

²⁵ Idem, p. 77.

²⁶ Idem, pp. 9-17.

²⁷ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.), CASSIM (J.). User Interfaces for All. Implementing Inclusive Design : the discrepancy between theory and practice. In : *Lecture notes in Computer Science*, 2003, vol. 2615, p. 107.

²⁸ VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). The impact of User-oriented Design on New Product Development : an examination of fundamental relationships. In : *Journal of product innovation management*, 2005, nr. 22, p. 136.

aansluit bij hun wensen en noden.²⁹ Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van producten of diensten werkt in functie van het wegwerken van frustraties, verwarring en hulpeloosheid bij gebruikers tijdens het gebruik. Om de exacte problemen en noden van gebruikers te kennen, worden gebruikers van bij het begin van het ontwikkelingsproject betrokken bij het design. De focus van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen ligt dus op het ‘aangenaam’ maken van de ervaringen van de gebruiker.³⁰ Door het betrekken van gebruikers worden problemen en opportuniteiten reeds vroeg in het ontwikkelingsproject naar voor gebracht worden en vervolgens doorgevoerd in een volgende ontwikkelingsfase. Hierdoor ontstaan er technologieën die beter aansluiten bij de noden en wensen van de gebruikers.³¹ Een gebruikersgeoriënteerde visie stelt dat problemen met technologie ontstaan door het niet voldoende of niet juist betrekken van gebruikers tijdens het ontwikkelingsproces. De input van gebruikers is met andere woorden een manier voor het creëren van meer bruikbare en gebruiksvriendelijke technologische systemen ten aanzien van deze gebruikers.³²

3.3.3. Aanzet tot adoptie

Het feit dat gebruikersgeoriënteerde principes leiden naar technologieën die beter afgestemd zijn op de noden en vereisten van gebruikers, en aldus ook gebruiksvriendelijker zijn, maakt dat er een grotere tevredenheid in gebruik is bij de vooropgestelde gebruikersgroep. Deze tevredenheid resulteert in een positieve houding ten aanzien van de ontwikkelde technologie en leidt vervolgens naar een grotere verspreiding van het gebruik van de ontwikkelde technologie.³³ Een product of dienst ontwikkeld volgens een proces dat expliciet en doordacht aandacht geeft aan de noden van gebruikers heeft meer kans op een succesvolle adoptie door de markt.³⁴ Het is echter zo dat er bij gebruikersgeoriënteerde ontwikkeling van technologieën gewerkt wordt in functie van een zeer specifieke en op voorhand begrensde gebruikersgroep.³⁵ De ontwikkelde producten en diensten zijn bijgevolg slechts

²⁹ AARTS (E.), MARZANO (S.). *Op Cit.*, pp. 22-23.

³⁰ VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.*, p. 132.

³¹ GULLIKSEN (J.) et al. Key-principles for user-centred systems design. In : *Behavior & Information Technology*, 2003, vol. 22, nr. 6, p. 407.

³² JOHNSON (R.R.). *Op Cit.*, pp. 76-77.

³³ *Idem*, pp. 129-135.

³⁴ VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.*, p. 134.

³⁵ HEAD (A.J.). *Op Cit.*, p 18.

afgestemd op de noden en vereisten van deze specifieke gebruikersgroep. Het is aldus ook slechts deze gebruikersgroep die minder weerstand zal vertonen ten aanzien van het adopteren van de ontwikkelde technologieën of diensten. Voor andere gebruikersgroepen, die reeds van bij het begin van het ontwikkelingsproject uitgesloten worden, zal dit in de meeste gevallen niet zo zijn, omdat de ontwikkelde producten en diensten niet afgestemd zijn op hun noden en vereisten.³⁶

3.3.4. Stimulans tot innovatie

De integratie van gebruikersgeoriënteerde principes in de ontwikkeling van nieuwe producten heeft een positief effect op het innovatieve karakter van het ontwikkelingsproject. Zowel vanuit de betrokken gebruikers, kunnen vernieuwende elementen aangebracht worden doordat de gebruikers het design continue herbeschouwen en herdefiniëren. Het innovatieve karakter wordt daarnaast ook vergroot omwille van het principe van multidisciplinariteit dat samengaat met gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen. Ieder teamlid van het onderzoeksproject geeft vanuit zijn eigen expertise zijn ideeën aan in functie van de noden van de gebruiker en de gebruiksvriendelijkheid. Omwille van de intense en constructieve samenwerking tussen de verschillende teamleden ontstaat er bij wijze van spreken een ‘creatief team’ dat samenwerkt in functie van dezelfde doelstellingen, in plaats van verschillende creatieve personen die naast elkaar ageren in functie van hun eigen belangen en expertise.³⁷

3.3.5. Return on investment

De opmaak van een sluitend zakenplan is essentieel voor bedrijven en commerciële instellingen. Indien een gebruikersgeoriënteerde visie vooropgesteld wordt bij de ontwikkeling van nieuwe producten of diensten, moet dit ook weergegeven worden in het opgemaakte zakenplan. Onder meer de verschillende drempels, motivaties en objectieven moeten uitgebreid geanalyseerd worden en aangegeven worden in het zakenplan en hierbij ook verbonden worden met de middelen die beschikbaar gesteld worden vanuit het bedrijf. Hierdoor wordt het

³⁶ Zie 3.5.1. Exclusie van gebruikers.

³⁷ VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.*, pp. 136-138.

zakenplan een ondersteunend beslissings- en planningsinstrument waarin de verwachte financiële resultaten en andere consequenties van het ontwikkelingsproject aangegeven worden.³⁸ Alhoewel vertrokken wordt vanuit de principes van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen, is het vertrekpunt van het ontwerp de potentiële gebruikersgroep.³⁹ Deze gebruikersgroep(en) worden aangebracht vanuit marktdata, industrierapporten of bedrijfsonderzoek.⁴⁰ Enkel gebruikers uit de aldus ontstane potentiële gebruikersgroepen worden vervolgens betrokken bij het ontwikkelingsproces van de vooropgestelde nieuwe technologieën. Door verder te werken op de vooropgestelde gebruikersgroep(en) worden producten of diensten ontwikkeld die consistent zijn met de marktopportunities van betreffende producten of diensten.⁴¹ Dit feit, samen met de grotere tevredenheid bij gebruikers, leidt naar een positieve houding bij de potentiële gebruikersgroep ten aanzien van de adoptie van de ontwikkelde producten of diensten.⁴² Dit vertaalt zich vervolgens in meer opbrengst, wat één van de vooropgestelde doelen van het zakenplan is. De bedoeling van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen is bijgevolg het dienen van de noden van de gebruiker en het tegemoet te komen aan een aantal zakelijke vereisten.⁴³

3.4. Problematiek ‘Gebruikersgeoriënteerde ontwikkelen’

3.4.1. Culturele weerstand

De productie en ontwikkeling van technologie hangt nauw samen met de organisatorische aanpak en de opvattingen die gehanteerd worden binnen een commerciële instelling.⁴⁴ Sinds eind jaren '80 is er een overgang van een systeemgeoriënteerde technologieontwikkeling naar een gebruikersgeoriënteerde visie op technologieontwikkeling. Deze shift is echter nog niet volledig geïntegreerd in de

³⁸ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). Universal access and design for all. Inclusive design in industry : barriers, drivers and the business case. In : *Lecture notes in Computer Science*, vol. 3196, 2004, pp. 316-317.

³⁹ VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.*, p. 137.

⁴⁰ HEAD (A.J.). *Personas : Setting the stage for building usable information sites*, 2003, vol.27, nr. 4., p 18. [Online, 12/10/2006, www.onlinemag.net]

⁴¹ *Idem*, p. 20.

⁴² VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.*, p. 134.

⁴³ HEAD (A.J.). *Op Cit.*, p. 20.

⁴⁴ BEIRNE (M.), RAMSAY (H.), PANTELLI (A.). Participating informally : opportunities and dilemma's in User Driven Design. In: *Behavior & Information Technology*, 1998, vol. 17, nr. 5, p. 302.

huidige design praktijken van commerciële instellingen.⁴⁵ Verschillende bedrijven stellen een expliciete verbintenis ten aanzien van gebruiksvriendelijkheid voorop maar in het merendeel van de gevallen gaat de focus hierop doorheen het ontwikkelingsproject verloren.⁴⁶ Eén oorzaak hiervan is culturele weerstand tegen het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van producten en diensten vanuit bedrijven.⁴⁷ Verschillende bedrijven houden deels of volledig vast aan een systeemgeoriënteerde visie op de ontwikkeling van technologie. Dit houdt in dat een systeem of technologie volledig ontwikkeld wordt vanuit de visie van een ontwerper, zonder daarbij rekening te houden met eindgebruikers. Vanuit deze visie wordt gesteld dat gebruikersproblemen onoverkomelijk zijn en dat de oplossing ligt in het leren omgaan met de problemen van de ontwikkelde systemen of technologieën.⁴⁸ Gebruikersproblemen zijn met andere woorden een onvermijdelijk element van de ontwikkeling van systemen of technologieën. Het is aan de gebruikers om zich de vaardigheden eigen te maken om de systemen of technologieën te hanteren. Een gebruikersgeoriënteerde visie daarentegen stelt dat een systeem of technologie ontwikkeld moet worden vanuit kennis omtrent gebruikersnoden, waarbij gebruikers in het ontwikkelingsproces betrokken worden. In deze visie ontstaan problemen met technologieën door het niet voldoende of niet juist betrekken van de gebruikers bij de ontwikkeling van technologieën.⁴⁹ Gebruikersproblemen zijn met andere woorden het gevolg van slecht ontwikkelde systemen of technologieën, door het onvoldoende rekening houden met de noden en vereisten van de gebruikers. De oplossing voor de gebruikersproblemen ligt aldus in het herzien en herconfigureren van de systemen of technologieën. Omwille van het feit dat systeemgeoriënteerd ontwikkelde producten of diensten voornamelijk gemaakt worden vanuit de visie, ervaringen en vaardigheden van de ontwikkelaars, zijn aldus ontwikkelde producten in grote mate niet-gebruiksvriendelijk ten aanzien van eindgebruikers. Het succesvol ontwikkelen van gebruiksvriendelijke technologieën en diensten vereist een gebruikersgeoriënteerde houding doorheen het volledige designteam en doorheen het volledige

⁴⁵ OUDSHOORN (N.), ROMMES (E.), STIENSTRA (M.). Configuring the user as everybody. Gender and design cultures in Information and Communication Technologies. In : *Science, Technology and Human Values*, 2004, vol. 29, nr. 1, p.30.

⁴⁶ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, pp. 402-403.

⁴⁷ VENTURI (G.), TROOST (J.), JOKELA (T.). People, organizations and processes : an inquiry into the adoption of User-Centered Design in industry. In : *International Journal of Human-Computer Interaction*, 2006, vol. 21, nr. 2, pp. 219-232.

⁴⁸ JOHNSON (R.R.). *Op Cit.*, pp. 76-77.

⁴⁹ Idem, pp. 32-110.

bedrijfsmanagement.⁵⁰ Dit vraagt een volledige shift in het ontwikkelingsproject waarbij alle systeemgeoriënteerde elementen vervangen worden door gebruikersgeoriënteerde principes.⁵¹

3.4.2. Steun van management

Steun vanuit het management van de commerciële instelling is onontbeerlijk voor de succesvolle adoptie van het principe van ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ doorheen het ontwikkelingsproces.⁵² Problematisch is echter dat deze steun in een groot aantal gevallen niet 100% gegeven wordt. Bedrijfsmanagers begrijpen meestal wel dat het principe van ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ deel moet uitmaken van het algemene zakenplan. Ook zien bedrijfsmanagers in dat vaardigheden met betrekking tot ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ binnen het bedrijf behouden en verbeterd moeten worden. Niettegenstaande worden er vanuit het bedrijfsmanagement slechts in beperkte mate aanzetten gegeven tot het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van ontwikkelde producten of diensten. Ook stelt het bedrijfsmanagement in het merendeel van de gevallen geen doelen qua gebruiksvriendelijkheid voorop. Dit maakt dat er een gebrek is aan een doordacht ontwikkelingsplan waarin een gebruikersgeoriënteerde visie gewaarborgd wordt aan de hand van vooropgestelde doelen en vrijgemaakte middelen. Bijgevolg is er doorheen het ontwikkelingsproject geen leidraad voorhanden omtrent gebruiksvriendelijkheid. Hierdoor is de kans klein dat het bewustzijn rond ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ doorgroeit in het ontwikkelingsproject en bij de leden van het ontwikkelingsteam. Ook maakt het de kans klein dat de principes van ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen op een effectieve en correcte manier toegepast worden tijdens het ontwikkelingsproject. Bijgevolg zullen de ontwikkelde producten en diensten minder afgestemd zijn op de noden en vereisten van de potentiële gebruikers.⁵³ Het is met andere woorden cruciaal dat bedrijfsmanagement verzekert dat de principes van ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ geïntegreerd worden in het zakenplan en het ontwikkelingsplan, waarbij er concrete doelen qua

⁵⁰ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, p. 400.

⁵¹ JOHNSON (R.R). *Op Cit.*, pp. 32-110.

⁵² VENTURI (G.), TROOST (J.), JOKELA (T.). *Op Cit.*, p. 219.

⁵³ *Idem*, pp. 228-231.

gebruiksvriendelijkheid vooropgesteld worden en hiervoor de nodige middelen vrijgemaakt worden.

3.4.3. Tijd en middelen

Een belangrijke reden voor het niet toepassen van gebruikersgeoriënteerde principes is het gebrek aan tijd en middelen.⁵⁴ Een probleem van de ontwikkeling van nieuwe producten en/of diensten is de beperkte tijdslimiet die ermee gepaard gaat. De uitwerking van een zakenplan tot een effectief product kan bijvoorbeeld slechts een periode van 2 tot 3 maanden in beslag nemen. Hierdoor wordt voornamelijk het iteratieve aspect door een groot aantal commerciële bedrijven in vraag gesteld. Het doorlopen van verschillende cycli van gebruikerstesten en designveranderingen, wordt als te tijdrovend en te duur beschouwd. Gevolg hiervan is dat bedrijven het herhaaldelijk evalueren en valideren door gebruikers, één van de basisprincipes van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen, in de meeste gevallen herleiden tot een éénmalige evaluatie. Bovendien vindt deze evaluatie meestal in het bedrijf zelf plaats en wordt er bijgevolg geen rekening gehouden met de gebruikerscontext.⁵⁵ Hierdoor is het mogelijk dat de resultaten niet de juiste gebruikerskennis aan het licht brengen.

Gelijkertijd kan de tijd nodig voor gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprojecten aanzienlijk beperkt worden in vergelijking met niet-gebruikersgeoriënteerde methoden. Onder meer doordat er samenwerking en communicatie ontstaat op een hoger niveau waarbij alle teamleden van het ontwikkelingsproject werken in functie van de vooropgestelde doelen qua gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast maakt het toepassen van gebruikersgeoriënteerde methoden vanaf het begin van het ontwikkelingsproject, ook dat grote ingrepen in het design op een laattijdig moment in het ontwikkelingsproces vermeden worden. Mogelijke problemen en opportuniteiten worden vroeg in het ontwikkelingsproject aangebracht door het betrekken van gebruikers.⁵⁶ Er is echter weinig onderzoek voorhanden dat aangeeft dat gebruikersgeoriënteerde methoden effectief een besparing betekenen van tijd en middelen. Dit verklaart de foutieve perceptie ten

⁵⁴ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.), CASSIM (J.). User Interfaces for All. Implementing Inclusive Design : the discrepancy between theory and practice. In : *Lecture notes in Computer Science*, 2003, vol. 2615, p. 107.

⁵⁵ Idem, pp. 107-114.

⁵⁶ VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.* , pp. 133-140.

aanzien van de nodige tijd en middelen van bedrijven. Kosten-baten analyses zijn nochtans een ideale manier om commerciële bedrijven van het belang van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen te overtuigen.⁵⁷

3.4.4. Interne en externe communicatie

Ineffectieve communicatie is één van de voornaamste drempels tot het succesvol toepassen van de principes van gebruikersgeoriënteerd design.⁵⁸ Er zijn verschillende mogelijke problemen die zich op communicatief vlak kunnen voordoen bij het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van producten of diensten. Een eerste probleem betreft de interpretatie van de resultaten aangegeven door de betrokken gebruikers. Deze resultaten moeten geïnterpreteerd en begrepen worden door iedere medewerker van het ontwikkelingsteam, opdat ze vervolgens correct toegepast worden in het design in functie van de gebruikersnoden.⁵⁹ Vaak zijn de resultaten van de toepassing van gebruikersgeoriënteerde methoden, echter onvoldoende duidelijk voor de verschillende leden en medewerkers van het ontwikkelingsteam en kunnen de resultaten bijgevolg ook niet correct toegepast worden in het design. Dit leidt vervolgens naar een design dat niet op gebruikersnoden is afgestemd.⁶⁰ Oplossing hiervoor is dat alle leden van het ontwikkelingsteam rechtstreeks in contact komen met echte potentiële gebruikers, zodat voor iedereen duidelijk wordt waar mogelijke problemen en opportuniteiten zich situeren.⁶¹ Een tweede probleem is gelinkt aan de multidisciplinariteit die bij gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen vooropgesteld wordt. Dit houdt in dat bij de ontwikkeling van producten of diensten een grote hoeveelheid mensen uit verschillende diensten en bedrijven betrokken zijn, zoals onder meer het R&D, Engineering, Usability Consultancy Companies, Management of Marketing Research. De communicatie tussen deze verschillende personen en diensten verloopt niet altijd vlekkeloos en zorgt mogelijk voor problemen bij gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprojecten. Ieder van deze disciplines heeft een eigen focus, een eigen invalshoek, met mogelijk ook overlappende en conflicterende belangen.⁶² Hierdoor komt het vaak voor dat er op een niet-constructieve manier gecommuniceerd wordt

⁵⁷ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, p. 405.

⁵⁸ VENTURI (G.), TROOST (J.), JOKELA (T.). *Op Cit.*, p. 231.

⁵⁹ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, pp. 400-401.

⁶⁰ VENTURI (G.), TROOST (J.), JOKELA (T.). *Op Cit.*, p. 231.

⁶¹ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, p. 401.

⁶² VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.*, pp. 129-134.

waardoor de focus op gebruikersnoden vaak verloren gaat.⁶³ Het is bijgevolg belangrijk dat er op een constructieve manier gecommuniceerd wordt en dat alle leden van het ontwikkelingsteam het doel van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen inzien, zodat er vanuit de verschillende teamleden gewerkt wordt in functie van gebruiksvriendelijkheid en gebruikersnoden.⁶⁴ Ook vanuit het management moet er voldoende aandacht gegeven worden aan interne en externe communicatie in het bedrijf, wil de toepassing van gebruikersgeoriënteerde methoden een positief resultaat opleveren.⁶⁵ Meer en betere communicatie en samenwerking kan er voor zorgen dat de tijd nodig voor het uitwerken van een gebruikersgeoriënteerd design korter wordt. Ook kan meer en betere communicatie maken dat de creativiteit en innovativiteit van het design verbeterd wordt, door de vorming van een design'team' in plaats van aparte creatieve entiteiten.⁶⁶

3.4.5. Integratie in designproces

In een groot aantal commerciële ontwikkelingsprojecten worden gebruikersgeoriënteerde principes niet als een geïntegreerd deel van het ontwikkelingsplan beschouwd. De methoden verbonden met gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen worden eerder gezien als losstaande elementen, die indien gewenst, toegepast kunnen worden. Gebruikersgeoriënteerde principes worden bijgevolg, omwille van tijdsbeperkingen, vaak maar éénmalig ingepast. Meestal is dit pas op einde van het ontwikkelingsproject. Indien de beschikbare tijd te beperkt is, worden gebruikersgeoriënteerde aspecten volledig uit het ontwikkelingsproject geschrapt.⁶⁷ Het niet integreren van gebruikersgeoriënteerde principes in het ontwikkelingsplan maakt ook dat naarmate het ontwikkelingsproject vordert, de focus meer en meer ligt op korte-termijndoelen, projectdoelstellingen en het halen van deadlines. Hierdoor gaat de aandacht voor de noden van eindgebruikers en de gebruikerscontext vaak verloren. Gebruiksvriendelijkheid wordt bijgevolg minder belangrijk en zal onvoldoende aanwezig zijn in de ontwikkelde producten of diensten. Het is met andere woorden belangrijk gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprincipes te

⁶³ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.), CASSIM (J.). *Op Cit.*, p. 111.

⁶⁴ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, p. 401.

⁶⁵ VENTURI (G.), TROOST (J.), JOKELA (T.). *Op Cit.*, p. 232.

⁶⁶ VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). *Op Cit.*, pp. 135-136.

⁶⁷ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, pp. 400-405.

beschouwen als een geïntegreerd deel van het ontwikkelingsproject, waarbij alle leden van het ontwikkelingsteam in functie van de vooropgestelde doelen qua gebruiksvriendelijkheid ageren, en niet als een bijkomstig element dat slechts indien mogelijk toegepast wordt.⁶⁸

3.4.6. Garantiebeperkingen ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’

Gebruikerstesten en gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT zijn geen garantie voor marktsuccessen. Een systeem of een product kan door middel van gebruikerstesten als hoogst bruikbaar geëvalueerd worden, maar enerzijds toch niet geadopteerd worden door de vooropgestelde gebruikersgroep, of anderzijds toch maken dat eindgebruikers ontevreden zijn.⁶⁹

3.5. Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen ifv minderheidsgroepen

3.5.1. Exclusie van gebruikers

Enerzijds worden bepaalde gebruikers zelden of nooit beschouwd als potentiële gebruikers omdat ze niet voldoende marktpotentieel in zich hebben. De uitsluiting van deze gebruikers is een onderliggende oorzaak voor een groot deel van hun problemen met bepaalde technologieën.⁷⁰ Alhoewel deze gebruikers vanuit hun specifieke cultuur, vaak een beter oordeel kunnen geven omtrent technologieën, hebben ze door het feit dat ze uitgesloten worden, weinig of geen kracht om het beslissingsproces ten aanzien van ontwikkelde technologieën te beïnvloeden.⁷¹ Anderzijds is exclusie van gebruikers in een groot aantal gevallen het gevolg van het feit dat er tijdens het ontwikkelingsproject onvoldoende rekening gehouden werd met de functionele vaardigheden van bepaalde groepen eindgebruikers. Voorbeelden van groepen die uitgesloten worden, zijn slechthorenden of ouderen. Gebruikersgroepen die uitgesloten worden, worden beschouwd als groepen met noden die te verschillend

⁶⁸ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, pp. 400-405.

⁶⁹ BENYON (D.), CRERAR (A.), WILKINSON (S.). Individual differences and inclusive Design. In : STEPHANIDIS (C.). *User Interfaces for All : concepts, methods and tools*. Lawrence Erlbaum Associates Inc., Mahwah, NJ. , 2000, p. 35.

⁷⁰ JOHNSON (R.R.). *Op Cit.*, pp. 11-13.

⁷¹ Idem, p. 11.

zijn van de noden van mainstream gebruikers.⁷² Vanuit gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprojecten worden deze gebruikersgroepen in het merendeel van de gevallen niet in beschouwing genomen.⁷³ Mogelijke oplossing is inclusief design of 'Design for all'. Een andere mogelijkheid is het ontwikkelen van producten of diensten specifiek in functie van uitgesloten gebruikersgroepen. Dit gebeurt, maar is in vele gevallen problematisch omwille van de hoge kostprijs en het lange ontwikkelingsproces dat eraan verbonden is. Tegelijkertijd moet ook de vraag gesteld worden tot in hoeverre het ontwikkelen van aparte producten of diensten inclusie in de hand werkt of integendeel exclusie veroorzaakt.⁷⁴

3.5.2. Wat is 'Design for all'

'Design for All' kan gedefinieerd worden als de omschrijving van een proces waarbij designers, technologieontwikkelaars en dienstenverleners verzekeren dat hun producten en diensten tegemoet komen aan de noden van een zo ruim mogelijke gebruikersgroep, ongeacht de leeftijd en de vaardigheden van personen binnen deze gebruikersgroep. Andere gebruikte benamingen zijn 'inclusief design' of 'universeel design'.⁷⁵ 'Design for all' verwijst met andere woorden naar de ontwikkeling van producten en diensten die gebruiksvriendelijk zijn voor een zo groot mogelijke gebruikersgroep, zonder dat er hierbij nood is aan een aangepast of gespecialiseerd ontwerp. In principe gaat 'Design for all' om het toegankelijk maken van mainstream producten voor een zo groot mogelijke gebruikersgroep.⁷⁶

3.5.3. 'Design for all' versus 'gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen'

Het 'Design for all' principe en de methodologie achter 'gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen' hebben beide als doel de gebruiksvriendelijkheid van producten en diensten te verbeteren. Beide principes hanteren hiervoor echter een andere invalshoek en vertrekken vanuit een verschillende

⁷² KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). Countering Design Exclusion : bridging the gap between usability and accessibility. In : *Universal access in the Information Society*, 2003, nr. 2, p. 215.

⁷³ Zie 3.3.5. Return on investment.

⁷⁴ Idem, p. 217.

⁷⁵ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). *Op Cit.*, p. 307.

⁷⁶ ASTBRINK (G.), BEEKHUYZEN (J.). *The synergies between Universal Design and User-centred Design*. Paper voorgesteld op 10th International Conference on Human-Computer Interaction, Lawrence Erlbaum, New Jersey, 2003, pp. 1-3.

achterliggende filosofie.⁷⁷ Waar diversiteit in de gebruikersgroep een sleutelement is bij het toepassen van ‘Design for all’, is dit niet noodzakelijk zo bij het principe van ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’.⁷⁸ Integendeel, in het merendeel van ontwikkelingsprojecten waarin het principe van ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ wordt toegepast, worden producten of diensten in functie van zeer specifieke en op voorhand begrensde gebruikersgroepen ontwikkeld. Hierbij wordt er verder in het ontwikkelingsproces geen rekening gehouden met andere gebruikersgroepen.⁷⁹ In het merendeel van de ontwikkelingsprojecten gaat het hier om mainstream gebruikers die wel verschillen vertonen in kennisniveau, vaardigheden en achtergrond, maar die op zich geen functionele gebreken vertonen.⁸⁰ ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’ stelt het betrekken van ieder type van deze potentiële gebruikers voorop. Bij het ‘Design for all’-principe is dit omwille van de grote diversiteit in de gebruikersgroep praktisch onhaalbaar.⁸¹ Gebruikers die bij ‘Design for all’ betrokken worden, zijn bijgevolg mainstream gebruikers aangevuld met gebruikers die functionele vaardigheden of gebreken vertonen die verschillend zijn van de karakteristieken van mainstream gebruikers, maar die cruciaal zijn in het gebruik van de ontwikkelde technologieën of diensten.⁸² ‘Design for all’ focust met andere woorden op het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid van ontwikkelde producten en diensten, door het betrekken van gebruikers, maar gaat nog een stap verder dan het principe van ‘gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen’, door specifiek de nadruk te leggen op een grote diversiteit in de vooropgestelde gebruikersgroep.⁸³

3.5.4. ‘Design for all’ in de industrie

De motivaties van commerciële instellingen tot het toepassen van het ‘Design for all’-principe bij de ontwikkeling van technologieën of diensten, zijn van financiële en niet-financiële aard. Enerzijds zien commerciële instellingen door het toepassen van het ‘Design for all’-principe nieuwe marktopportunities. De gebruikersgroepen

⁷⁷ Idem, p. 1.

⁷⁸ Idem, pp. 3-5.

⁷⁹ HEAD (A.J.). *Op Cit.*, p 18.

⁸⁰ KEATES (S.). Pragmatic research issues confronting HCI practitioners when designing for universal access. In : *Universal Access in the Information Society*, 2006, nr. 5, p. 272.

⁸¹ ASTBRINK (G.), BEEKHUYZEN (J.). *Op Cit.*, pp. 3-5.

⁸² KEATES (S.). *Op Cit.*, p. 272.

⁸³ ASTBRINK (G.), BEEKHUYZEN (J.). *Op Cit.*, pp. 1-5.

die voorheen uitgesloten worden, vormen immers een nieuwe potentiële markt die aangesproken kan worden. De grootte van deze uitgesloten groepen, zal bijgevolg ook een rol spelen voor commerciële instellingen.⁸⁴ Hoe groter de uitgesloten gebruikersgroep, hoe hoger het marktpotentieel, hoe meer interesse er van bedrijven uit zal zijn voor het integreren van de noden van deze gebruikersgroep bij de ontwikkeling van technologieën of diensten. Anderzijds zijn er een aantal niet-financiële redenen die maken dat bedrijven geïnteresseerd zijn in het toepassen van het ‘Design for all’-principe. Onder meer als er ontevredenheid bestaat bij de consumenten ten aanzien van het bestaande productengamma van een bedrijf, zal een bedrijf eerder open staan voor het toepassen van ‘Design for all’ bij de ontwikkeling van nieuwe technologieën of diensten. Een tweede reden is dat ‘Design for all’ mogelijk een extra impuls is tot innovatie, en aldus een positief effect heeft op de belangen van een commerciële instelling.⁸⁵ Ondanks deze verschillende voordelen blijft het effectief toepassen van inclusief design door bedrijven een uitzondering. Op de markt zijn er slechts een kleine hoeveelheid producten, diensten of systemen terug te vinden die voorbeelden zijn van goed uitgewerkt inclusief design.⁸⁶ Gezien het ‘Design for all’-principe verderbouwt op de principes van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen, spelen dezelfde drempels ook hier een rol. Onder meer het gebrek aan steun vanuit het management, het gebrek aan tijd en middelen en/of het ontbreken van efficiënte communicatie, maken dat ‘Design for all’ in een groot aantal gevallen helemaal niet of niet efficiënt en correct wordt toegepast.⁸⁷ Er zijn echter ook een aantal bijkomstige drempels die maken dat commerciële bedrijven niet geneigd zijn ‘Design for all’-principes te implementeren in hun ontwikkelingsprojecten. Het betreft hier voornamelijk bestaande percepties met betrekking tot ‘Design for all’. Deze percepties zijn echter niet altijd correct. Onder een groot aantal bedrijven leeft onder meer de perceptie dat ‘Design for all’ te ingewikkeld en te complex is en dat het meer middelen vereist dan andere designprincipes. Daarnaast wordt het toepassen van ‘Design for all’ ook vermeden uit vrees voor het mogelijke verlies aan esthetiek van producten of diensten. Een groot aantal bedrijven veronderstellen eveneens dat ‘Design for all’ gepaard gaat met een gebrek aan wat bedrijven ‘business case’ noemen. Dit betekent dat bedrijven de kosten die samengaan met ‘Design for all’

⁸⁴ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). *Op Cit.*, pp. 313-314.

⁸⁵ *Ibidem.*

⁸⁶ *Idem*, pp. 305-307.

⁸⁷ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.), CASSIM (J.). *Op Cit.*, pp. 107-113.

hoger inschatten dan de baten. Het loont met andere woorden, financieel gezien, niet de moeite om in ‘Design for all’-ontwikkelingsprojecten te investeren.⁸⁸ Genegeerd wordt dat ‘Design for all’ voornamelijk resultaat geeft op lange termijn, onder meer door een grotere tevredenheid bij gebruikers en snellere adoptie van de ontwikkelde technologie waarbij een grotere gebruikersgroep, zijnde een groter marktpotentieel, aangesproken wordt.⁸⁹ Kwantitatief onderzoek naar de grootte van de uitgesloten gebruikersgroep, kan mogelijk een argument zijn om bedrijven te overtuigen het ‘Design for all’ principe toe te passen.⁹⁰ Het feit dat deze foutieve percepties bestaan, geeft duidelijk aan dat er inspanningen geleverd moeten worden om het bewustzijn te vergroten ten aanzien van de voordelen van ‘Design for all’ en dat er ondersteunende middelen aangegeven moeten worden om de technische en praktische drempels van bedrijven ten aanzien van ‘Design for all’ te verhelpen.⁹¹

3.6. Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT

3.6.1. Design van ICT

Gebruiksvriendelijkheid en tevredenheid van gebruikers zijn kritieke factoren voor het bepalen van het succes van interactieve systemen.⁹² In praktijk bestaan er momenteel echter een groot aantal verschillende ICT die slecht en niet-gebruiksvriendelijk ontwikkeld zijn. De belangrijkste oorzaak hiervoor is het zwakke en niet-aangepaste design van deze ICT-producten en diensten.⁹³ Voornaamste probleem is het voorkomen van verschillen tussen de finale output en de noden van vooropgestelde gebruikersgroepen.⁹⁴ ICT-producten worden nog te veel ontwikkeld in functie van een groot aantal functionaliteiten en applicaties, en niet in functie van een grote gebruiksvriendelijkheid naar gebruikers toe. Daarnaast wordt het efficiënt en correct ontwikkelen van ICT volgens gebruikersgeoriënteerde principes, nog maar

⁸⁸ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). *Op Cit.*, pp. 310-311.

⁸⁹ JOHNSON (R.). *Op Cit.*, pp. 129-135.

⁹⁰ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.), CASSIM (J.). *Op Cit.*, p. 116.

⁹¹ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). *Op Cit.*, p. 311.

⁹² YONG (G.J.), MYUNG (H.Y.). Enhancing the minority discipline in the IT-industry: A survey of usability and User-centred Design practice. In : *International journal of Human-Computer Interaction*, 2006, vol. 20, nr. 2, pp. 117.

⁹³ CLARKE (M.). The reality of ICT use is failing to meet the user’s requirements. In : *Interactions*, 2006, vol. 13, nr. 5, pp. 26-29.

⁹⁴ YONG (G.J.), MYUNG (H.Y.). *Op Cit.*, p. 117.

in minieme mate toegepast.⁹⁵ Enerzijds wordt er door grote Europese ICT-bedrijven slechts in beperkte mate geïnvesteerd in gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprojecten van nieuwe ICT. Anderzijds zijn de belangrijkste problemen voor de toepassing van gebruikersgeoriënteerde principes, de productiesnelheid en de korte innovatiecycli die met de ontwikkeling van ICT gepaard gaan. Bedrijven ondervinden veel externe druk en willen hun nieuwe producten en diensten zo snel mogelijk op de markt brengen, voornamelijk uit angst hun marktaandeel te verliezen door de hoge competitiviteit en concurrentie in de ICT-sector. Iedere inspanning om gebruikers te betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe producten of diensten, wordt gezien als een mogelijk risico op vertraging van het ontwikkelingsproces. ICT-bedrijven vrezen ook dat gebruikerstesten in een te vroeg stadium van het ontwikkelingsproject, maken dat concurrerende bedrijven op de hoogte gebracht worden van de innovatieve producten of diensten. Beide elementen maken dat tijdens ICT-ontwikkelingsprojecten, de testen met gebruikers vaak uitgesteld worden tot in de marketingfase aan het einde van het ontwikkelingsproject. Dit maakt echter dat mogelijke gebruiksproblemen en discrepanties tussen de vooropgestelde gebruikersgroep en de eindgebruikers, pas naar voor gebracht worden aan het eind van het ontwikkelingsproject.⁹⁶ Ingrijpende veranderingen in het design zullen bijgevolg niet meer worden doorgevoerd.⁹⁷ Het negeren en/of minimaliseren van gebruiksvriendelijkheid in de rush naar marktaandeel, maakt dat ICT niet of slechts in beperkte mate gebruiksvriendelijk zijn.⁹⁸ Om tot gebruiksvriendelijke ICT-systemen te bekomen, moeten gebruikersgeoriënteerde principes doorheen het volledige ontwikkelingsproces van ICT geïntegreerd worden, zodat mogelijke problemen tijdig geïdentificeerd kunnen worden.⁹⁹

3.6.2. 'Design for All' in functie van ICT

Computers en ICT worden niet langer beschouwd als louter werkmiddelen, maar worden meer en meer aanvaard als een geïntegreerd deel van verschillende gebruikersomgevingen, waarbij ze quasi beschikbaar zijn voor eender wie, eender

⁹⁵ CLARKE (M.). *Op Cit.*, pp. 26-29.

⁹⁶ OUDSHOORN (N.) et al. *Op Cit.*, pp. 30-47.

⁹⁷ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, pp. 397-409.

⁹⁸ CLARKE (M.). *Op Cit.*, p. 26.

⁹⁹ GULLIKSEN (J.) et al. *Op Cit.*, p. 406.

wanneer en eender waar. Bijgevolg is het belangrijk toegankelijke en gebruiksvriendelijke interfaces en ICT te ontwikkelen die door diverse gebruikersgroepen met verschillende vaardigheden, capaciteiten, noden en voorkeuren, gebruikt kunnen worden. De gebruikers van ICT zijn niet langer alleen digitaal geletterden, maar een heterogene massa van gebruikers van alle leeftijden en met verschillende vaardigheden en handicaps.¹⁰⁰ Specifieke gebruikersgroepen worden bij de ontwikkeling van ICT automatisch uitgesloten omdat deze voornamelijk ontwikkeld worden in functie van digitaal geletterde gebruikers.¹⁰¹ Dit impliceert dat ICT eigenlijk ontwikkeld moeten worden in functie van een zo groot en divers mogelijke groep van eindgebruikers.¹⁰² Het toepassen van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen volstaat niet omdat de focus hier voornamelijk ligt op mainstream-gebruikers en niet op een zo ruim mogelijke gebruikersgroep. ‘Design for all’ is bijgevolg het meest geschikte ontwikkelingsprincipe voor de ontwikkeling van ICT.¹⁰³ ‘Design for all’ principes zullen echter alleen door de ICT-industrie toegepast worden als het ontworpen design een maximaal effect met zich meebrengt met daar tegenover een minimum aan inspanningen en kosten.¹⁰⁴ Het ‘Design for all’-principe bouwt verder op gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen, dus het spreekt voor zich dat het onderhevig is aan dezelfde problemen als gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen.¹⁰⁵ Voornamelijk het gebrek aan tijd en financiële ondersteuning maken dat ‘Design for all’ niet toegepast wordt in functie van de ontwikkeling van ICT. Gevolg hiervan is dat een grote hoeveelheid gebruikers momenteel uitgesloten worden en hierdoor problemen ondervinden bij het gebruik van ICT, omdat deze niet afgestemd zijn op de noden en vaardigheden van deze gebruikers.

¹⁰⁰ STEPHANIDIS (C.). *User interfaces for all : concepts, methods and tools*. S.l., Lawrence Erlbaum Ass., 2001, pp. i-xiii.

¹⁰¹ KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). *Op Cit.*, p. 216.

¹⁰² STEPHANIDIS (C.). *Op Cit.*, pp. 5-6.

¹⁰³ Idem, p. 14.

¹⁰⁴ KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). *Op Cit.*, p. 216.

¹⁰⁵ DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.), CASSIM (J.). *Op Cit.*, pp. 107-113.

3.7. Conclusie

Een grote hoeveelheid gebruikers ondervinden momenteel problemen bij het gebruik van ICT. Deze problemen worden voornamelijk veroorzaakt door slecht ontwikkelde ICT die niet afgestemd zijn op de noden en vereisten van diverse gebruikersgroepen. Door de alomtegenwoordigheid van ICT in verschillende aspecten van het maatschappelijk leven is het echter noodzakelijk dat iedere gebruiker met ICT kan omgaan. Bijgevolg betekent dit dat ontwikkelde ICT gebruiksvriendelijk zouden moeten zijn voor iedere gebruiker. Bij de ontwikkeling van ICT moeten bijgevolg de noden en vereisten van diverse gebruikers vooropgesteld worden in het ontwikkelingsproces. Dit kan onder meer door een gebruikersgeoriënteerde invalshoek te hanteren bij de ontwikkeling van ICT. Problematisch is echter dat gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen nog niet of niet correct toegepast wordt in de industrie, omwille van onder meer het gebrek aan tijd en middelen, maar ook omwille van de culturele weerstand en het gebrek aan steun vanuit het bedrijfsmanagement en het niet integreren van gebruikersgeoriënteerde methoden doorheen het volledige ontwikkelingsproces. Een bijkomend probleem is dat er bij gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprojecten in functie van sterk afgelijnde en beperkte gebruikersgroepen gewerkt wordt. Dit maakt bijgevolg dat ICT niet of slechts in minieme mate gebruiksvriendelijk zijn, noch voor de vooropgestelde beperkte gebruikersgroep, noch voor andere niet betrokken gebruikersgroepen. Bij 'Design for all', een ontwikkelingsprincipe dat verderbouwt op de principes van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen, wordt een zo ruim en divers mogelijke gebruikersgroep vooropgesteld. Dezelfde problemen als bij gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen komen bij 'Design for all' echter ook naar voor. Alhoewel de principes van 'Design for all' door een groot aantal bedrijven onderschreven worden, blijft de praktische uitvoering ervan achterwege omwille van foute percepties omtrent onder meer de vereiste tijd en middelen. Uiteindelijk wil de industrie de verwezenlijking zien van een 'business case' en moeten ontwikkelde ICT opbrengst genereren. Het lange-termijn-effect van 'Design for all' wordt door de industrie echter in grote mate genegeerd. ICT die gebruiksvriendelijk zijn ten aanzien van een grote en diverse gebruikersgroep, zullen meer tevredenheid teweeg brengen bij gebruikers en maken dat gebruikers minder weerstand vertonen ten aanzien van de

adoptie van betreffende ICT. Gebruiksvriendelijke ICT leiden aldus naar een snellere, betere en ruimere verspreiding van de ICT onder gebruikers, met winst voor de industrie tot gevolg. Om effectief tot de ontwikkeling van gebruiksvriendelijke ICT te komen, moet er met andere woorden meer bewustzijn verspreid worden ten aanzien van 'Design for all'-principes en ten aanzien van de meerwaarde en voordelen van 'Design for all'. Onder meer cijfermatig onderzoek naar de marktwaarde van bevolkingsgroepen die momenteel uitgesloten worden, kan de industrie motiveren tot het betrekken van andere gebruikersgroepen. Ook meer informatie over karakteristieken van diverse gebruikersgroepen en best-practices kunnen een overtuigende factor zijn.

4. Empirie ‘Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT’

4.1. Geïnterviewde experten

- Kris Vanstappen, Human Interface Group (HIG), face-to-face interview, 06/12/2006.
- Thomas Abrahamsson, Userlane, interview per email, 07/12/2006.
- Robert Gilham, Amber Light, telefonisch interview, 08/12/2006.
- Francis Bruynseels, Siemens SE, face-to-face interview, 11/12/2006.
- Joey Benedek, Microsoft, telefonisch interview, 21/12/2006.
- Cindy Van den Breemt, Telenet iDTV, face-to-face interview, 05/02/2007.
- Loris Di-Pietrantonio, EU, DG Information Society, face-to-face interview, 26/02/2007.
- Gert Guldix, VDAB, face-to-face interview, 27/02/2007.
- Greet Jans, Centrum voor Usability Onderzoek, Mediacentrum KULeuven, face-to-face interview, 29/03/2007.
- Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau Vlaanderen, email, 07/03/2007.¹⁰⁶

4.2. Methodologie

Het doel van dit empirisch onderzoeksgedeelte is het vinden van een antwoord op de vraag tot in hoeverre er vanuit de producentenzijde effectief rekening gehouden wordt met mensen in armoede als mogelijke gebruikersgroep bij de ontwikkeling van ICT en tot op welk niveau hierbij qua gebruiksvriendelijkheid rekening gehouden wordt met de noden en vereisten van mensen in armoede. De meest ideale manier om dit te achterhalen is aan de hand van semi-gestructureerde interviews met experten en betrokkenen ter zake. Het gebruik van een richtinggevende vragenlijst is onontbeerlijk om de focus van de gesprekken te houden op gebruiksvriendelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede.¹⁰⁷ Tijdens de interviews werd er een oplossingsgerichte strategie gehanteerd, zijnde dat aan de geïnterviewden regelmatig gevraagd werd naar mogelijke oplossingen voor de aangebrachte problematiek omtrent de gebruiksvriendelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede.

¹⁰⁶ Zie bijlagen nrs. 9 tem. 17 : Afschriften interviews.

¹⁰⁷ Zie bijlage nrs. 2 en 3 : Richtinggevende vragenlijst Experteninterviews NI – Eng.

In eerste instantie werden een aantal interviews gehouden met medewerkers van nationale en internationale Usability Consultancy Companies, zijnde Human Interface Group, Userlane en Amber Light.¹⁰⁸ Dit zijn bedrijven die voor de overheid of voor privé-bedrijven, bepaalde technologieën, interfaces of handleidingen ontwikkelen volgens gebruikersgeoriënteerde methoden. Vervolgens vonden er een aantal interviews plaats met ICT-producenten om meer informatie te bekomen over de redenen achter het al dan niet vooropstellen van mensen in armoede als een deel van de gebruikersgroep bij de ontwikkeling van ICT.¹⁰⁹ Tot slot werden nog een aantal interviews afgenomen omtrent de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van overheidsdiensten.¹¹⁰

Belangrijk element tijdens de experteninterviews bleek de conceptualisering van de term ‘mensen in armoede’. Tijdens de eerste interviews bleek al gauw dat de term ‘mensen in armoede’ door de experten louter werd ingevuld als zijnde ‘mensen in financiële moeilijkheden’. Extra verduidelijking omtrent het concept en omtrent de specifieke problematiek van mensen in armoede ten aanzien van ICT was nodig. Ook neigden enkele experten er toe de aangebrachte problematiek te verschuiven naar een derdewereldcontext. Extra aandacht was vereist tot het behouden van de focus van het interview op ‘*armoede in Vlaanderen*’.

De hieropvolgende uiteenzetting geeft op een kritische manier de verschillende argumenten weer die door de geïnterviewden gegeven werden. Op expliciete vraag van verschillende experten worden deze op een anonieme manier weergegeven. In de uiteenzetting wordt voornamelijk de term *technologie* gebruikt, gezien deze het meest gehanteerd werd door de geïnterviewde experten. Het spreekt voor zich dat de term *ICT* ook onder deze noemer valt en er bijgevolg geen aparte vermelding nodig is van de term *ICT* in de uiteenzetting.

¹⁰⁸ Respectievelijk gesitueerd in België, Zweden en UK.

¹⁰⁹ Siemens SE, Microsoft Windows Vista, Telenet.

¹¹⁰ Europese Unie DG IS, VDAB, Centrum voor Usability Onderzoek, Toegankelijkheidsbureau Vlaanderen.

4.3. Resultaten

4.3.1. ‘Return on investment’ is eerste bezorgdheid

Zowel Usability Consultancy Companies als technologieproducenten zelf geven aan dat de ontwikkeling van nieuwe technologieën, voornamelijk opgestart wordt met als doel winst te maken en bijgevolg meer terug te verdienen dan het oorspronkelijke bedrag dat in de ontwikkeling van de nieuwe technologie geïnvesteerd werd.¹¹¹ Uiteindelijk wil een commercieel bedrijf louter zijn efficiëntie en winst verhogen.¹¹² Vooraleer een nieuwe technologie ontwikkeld wordt, moet er een duidelijk businessplan zijn dat aantoont dat er sprake is van een ‘*return on investment*’.¹¹³ Hierbij zijn er in principe geen tegenstrijdigheden tussen de gebruikersnoden en deze zakelijke doeleinden, want een goed ontwerp en gebruiksvriendelijkheid leidt in principe naar tevreden en efficiënte gebruikers wat vervolgens leidt naar goede verkoopscijfers en een geslaagde businesscase.¹¹⁴ In praktijk blijkt echter dat er wel conflicten mogelijk zijn in de keuze tussen gebruikersnoden en zakelijke doelen. Als dit het geval is, komen zakelijke doelen altijd eerst, want zo stellen enkele technologieproducenten zelf, ‘*bedrijven zijn geen liefdadigheidsinstellingen*’.¹¹⁵ Mensen in armoede, zo wordt aangegeven in verschillende interviews, zijn commercieel gezien een moeilijke doelgroep. Niet alleen is het een niet-kapitaalkrachtige groep, maar het is eveneens een moeilijk te bereiken doelgroep. Ouderen daarentegen worden meer en meer als potentiële gebruikersgroep voor nieuwe technologieën beschouwd omdat ouderen kapitaalkrachtig zijn en tot het betalen voor gebruiksvriendelijke diensten en goederen bereid zijn. Het basisidee achter de ontwikkeling van een product of dienst blijft : “*waar is het geld, en hoe daar geraken?*”.¹¹⁶ Een ander element dat in de interviews binnen dit kader naar voor gebracht wordt, is het feit dat niet alle commerciële bedrijven geneigd zijn de gebruiksvriendelijkheid van hun technologieën of diensten te verbeteren. Want, zo wordt gesteld, de moeilijkheden en problemen met

¹¹¹ Basisidee achter de uitdrukking ‘Return on investment’.

¹¹² Zie bijlage nr. 10, p. 6/8.

¹¹³ Zie bijlage nr. 9, p. 3/9. Zie bijlage nr. 11, p. 4/9 – p. 8/9.

¹¹⁴ Zie bijlage nr. 9, p. 1/9.

¹¹⁵ Ibidem.

¹¹⁶ Zie bijlage nr. 11, p. 4/9.

technologieën brengen bedrijven geld op door de exploitatie van helpdesk- en ondersteuningssystemen waarvoor extra kosten doorgerekend worden aan de klanten.¹¹⁷

4.3.2. De industrie beslist

Uit de verschillende interviews met vertegenwoordigers van Usability Consultancy Companies blijkt dat het de commerciële ondernemingen zijn die het doelpubliek bepalen waarbinnen de Usability Consultancy Companies de gebruikers of de gebruikersprofielen selecteren die aan de basis liggen van de ontwikkeling van technologieën, interfaces of handleidingen.¹¹⁸ Meermaals wordt aangegeven dat een nieuwe dienst of technologie altijd ontwikkeld wordt in functie van bepaalde gebruikersgroepen, waarbij het noodzakelijk is dat deze ontwikkelde dienst of technologie ook zal verkopen aan deze gebruikersgroepen opdat de ontwikkeling ervan winstgevend wordt.¹¹⁹ De aldus vooropgestelde gebruikersgroepen worden bijgevolg zeker betrokken bij de opmaak van gebruikersprofielen of bij gebruikerstesten. Aldus wordt de ontwikkelde technologie of dienst qua gebruiksvriendelijkheid aangepast aan de noden en vereisten van deze vooropgestelde specifieke gebruikersgroepen. De noden en vereisten van andere secundaire gebruikersgroepen worden in principe niet of in mindere mate in rekening genomen bij de ontwikkeling van de desbetreffende technologie of dienst.¹²⁰ Problematisch hier is dat privé-bedrijven mensen in armoede niet beschouwen als een mogelijke gebruikersgroep, voornamelijk vanwege het ontbreken van financiële koopkracht bij deze groep.¹²¹ Deze gebruikersgroep wordt dus continue als secundair beschouwd en bijgevolg op geen enkel moment als potentiële gebruiker betrokken bij de ontwikkeling van commerciële technologieën en ICT. Bijgevolg worden zij evenmin betrokken bij testen qua gebruiksvriendelijkheid.¹²²

Daarnaast hebben Usability Consultancy Companies een louter adviserende functie. Dit houdt in dat zij op basis van gebruikerstesten adviezen formuleren met

¹¹⁷ Zie bijlage nr. 8, p. 3/6.

¹¹⁸ Zie bijlage nr. 8, p. 2/6, p. 5/6.

¹¹⁹ Zie bijlage nr. 9, p. 2/9. Zie bijlage nr. 11, p. 5/9.

¹²⁰ Zie bijlage nr. 8, p. 2/6.

¹²¹ Zie bijlage nr. 9, p. 2/9.

¹²² Zie bijlage nr. 9, p. 6/9.

betrekking tot mogelijke veranderingen om de gebruiksvriendelijkheid van bepaalde technologieën, interfaces of handleidingen te vergroten. Uiteindelijk zijn het echter de privé-bedrijven die beslissen of de aangebrachte adviezen ook doorgevoerd worden.¹²³ Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat er tijdens het ontwikkelingsproces bepaalde conflicten ontstaan tussen noden van primaire eindgebruikers en de noden van secundaire eindgebruikers, waarbij deze vanuit technologische of praktische redenen, niet compatibel zijn. In desbetreffende gevallen zullen de Usability Consultancy Companies louter advies geven. Welke noden uiteindelijk zullen primeren in het design, is afhankelijk van de beslissingen die genomen worden door de commerciële onderneming. In het merendeel van de gevallen, zal de commerciële instelling opteren voor die oplossing die het meeste voordelen met zich meebrengt voor het grootste aantal gebruikers, ongeacht het negatief effect op de gebruiksvriendelijkheid van het ontwikkelde product ten aanzien van de secundaire gebruikersgroepen.¹²⁴

4.3.3. Geselecteerde gebruikersgroepen zijn de basis

De verschillende interviews geven aan dat de door de industrie geselecteerde gebruikersgroepen de basiselementen zijn in de gebruikersgeoriënteerde ontwikkeling van nieuwe technologieën. Gesteld wordt dat deze gebruikersgroepen vroeg in het ontwikkelingsproces worden vastgelegd als basis voor het invullen en verzekeren van de zakelijke doeleinden van het ontwikkelingsproject. Iedere gebruikersgeoriënteerde methodologie die vervolgens gehanteerd wordt bij de ontwikkeling van een nieuwe technologie, interface of dienst, baseert zich steeds op de daarvoor aangegeven gebruikersgroepen.¹²⁵ In praktijk betekent dit dat technologieontwikkelaars en designers, zich bijvoorbeeld voor de opmaak van personas, altijd baseren op de karakteristieken van de reeds geselecteerde gebruikersgroepen.¹²⁶ De bij de ontwikkeling gehanteerde gebruikersprofielen zijn bijgevolg altijd gelinkt aan de vooropgestelde gebruikersgroepen. Idem voor gebruikers die betrokken worden bij

¹²³ Zie bijlage nr. 8, p. 5/6.

¹²⁴ Zie bijlage nr. 10, p. 7/8.

¹²⁵ Zie bijlage nr. 9, p. 3/9.

¹²⁶ Het gebruik van personas is een vaak gehanteerde methodologie waarbij gebruikersprofielen opgemaakt worden aan de hand van specifieke eigenschappen qua leeftijd, vaardigheden, inkomen, ervaring, gezinssituatie,

gebruikerstesten of participatieve ontwikkelingsprojecten. Ook de methoden gebruikt om meer informatie te verzamelen over de karakteristieken van gebruikersgroepen, zoals interviews en contextuele onderzoeken, zullen enkel uitgevoerd worden bij die personen die aansluiten bij de op voorhand geselecteerde doelgroepen. Gezien bedrijven mensen in armoede al van in het begin van het ontwikkelingsproject niet in beschouwing nemen als mogelijke gebruikersgroep, zullen zij daarna evenmin betrokken worden bij de ontwikkeling van technologieën, interfaces en diensten.¹²⁷

4.3.4. Het potentieel van gebruikersgeoriënteerde ontwikkeling

Verschillende experts geven aan dat het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van technologieën mogelijk de problemen kan wegwerken die mensen in armoede ondervinden met technologie, indien zij als potentiële gebruikersgroep betrokken worden in het ontwikkelingsproces. Probleem hier blijft dat het aan de industrie is om mensen die in armoede leven, te beschouwen als een te bereiken marktsegment en in samenwerking met de doelgroep, in functie van hun interesses en binnen hun bereik, de gepaste technologieën, interfaces of handleidingen te ontwikkelen.¹²⁸ Tegelijkertijd wordt echter aangebracht dat het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van technologieën geen garantie is voor het bekomen van een commercieel succes. Het is louter een hulpmiddel om de kans op falen van een nieuwe technologie te beperken. Het risico op mislukking blijft reëel.¹²⁹

4.3.5. Design for All

In de interviews wordt aangehaald dat het mogelijk is om producten en diensten op een dusdanige manier te ontwikkelen dat ze aangepast zijn aan alle gebruikersgroepen die tot de doelgroep behoren.¹³⁰ Het principe van 'Design for All' kan, maar vraagt voornamelijk extra professionele én extra financiële inspanningen.¹³¹ Probleem is dat weinig commerciële bedrijven geneigd zijn deze extra financiële inspanningen te leveren en aldus opteren voor het beperkt houden van de

¹²⁷ Zie bijlage nr. 9, p. 2-3/9.

¹²⁸ Zie bijlage nr. 8, p. 1/6, p. 5/6.

¹²⁹ Zie bijlage nr. 11, p. 8/9.

¹³⁰ Zie bijlage nr. 14, p. 1/9.

¹³¹ Zie 3.5.2. Design for all.

gebruikersgroepen aan de basis van hun ontwikkelingsprojecten.¹³² Niet iedereen van de geïnterviewden gelooft in het welslagen van het ‘Design for All’-principe. Gesteld wordt dat de noden en vereisten van bijvoorbeeld, mensen in armoede, te verschillend zijn van de overgrote meerderheid van de oorspronkelijke potentiële gebruikersgroep. Bijgevolg zal een design waarbij rekening gehouden wordt met secundaire gebruikersgroepen, zoals bijvoorbeeld mensen in armoede, niet meer voldoen aan de noden en vereisten van de originele gebruikersgroep en aldus zorgen voor ontevredenheid en verwerping van de ontwikkelde technologie. Het te fel vereenvoudigen van bepaalde technologieën en diensten, kan de voorheen positieve ervaringen van andere sterk technologisch vaardige gebruikers vernietigen.¹³³ Deze opvatting wordt echter verworpen door een aantal experts die werken rond technologieën of diensten bestemd voor de overheid, of bestemd voor quasi ieder lid van de bevolking, zoals bijvoorbeeld Microsoft Windows. Deze experts stellen dat het zonder probleem mogelijk is, maar dat het inderdaad een ruimere aanpak en méér financiële investeringen vereist.¹³⁴

Op Europees niveau is omtrent ‘Design for All’ een samenwerkingsverband opgericht tussen enkele commerciële ondernemingen.¹³⁵ Enerzijds geeft het expertenoordeel hieromtrent aan dat het aantal commerciële bedrijven dat het ‘Design for All’ principe effectief toepast, beperkt blijft omdat ‘Design for All’ een eerder ethische visie op technologieontwikkeling vereist, en minder ruimte laat voor esthetische en ‘flashy’ designs.¹³⁶ Anderzijds wordt aangebracht dat er vanuit de EU financiële ondersteuning gegeven wordt aan ontwikkelingsprojecten die het ‘Design for All’ principe hanteren, op voorwaarde dat er vanaf het begin van het ontwikkelingsproject één of meerdere niet-commerciële gebruikersgroepen betrokken worden voor de bepaling van gebruikersnoden en –vereisten. Ook in de testfase moeten er verplicht gebruikers met dezelfde profielen betrokken worden.¹³⁷

Verder werd uit het expertenoordeel duidelijk dat er naast een commercieel samenwerkingsverband, ook een netwerk van circa 160 Europese organisaties bestaat die als doel hebben de toegankelijkheid en participatie te ondersteunen van ‘alle

¹³² Zie bijlage nr. 9, p. 8/9.

¹³³ Zie bijlage nr. 10, p. 3/8, p. 7/8.

¹³⁴ Zie bijlage nr. 9, p. 9/9. Zie bijlage nr. 12, p. 5/13.

¹³⁵ Zie bijlage nr. 14, p. 4/9. Zie <http://www.e-scc.org/alliance/default.aspx> [Online, 27/03/2007]

¹³⁶ Zie bijlage nr. 14, p. 7/9.

¹³⁷ Zie bijlage nr. 14, p. 6/9.

burgers' aan de informatiemaatschappij.¹³⁸ Problematisch hier is echter dat de focus van dit netwerk voornamelijk ligt op het creëren en vergroten van de toegankelijkheid voor andersvaliden en ouderen.¹³⁹ Het expertenoordeel geeft echter weer dat er langzaam een shift plaatsvindt naar het uitbreiden en ruimer interpreteren van deze groepen naar andere groepen zoals onder meer mensen in armoede.¹⁴⁰ Ook is er sprake van de uitbreiding van de toepassing van het 'Design for All' principe van louter technologieën naar gedigitaliseerde diensten.¹⁴¹ Hoe verspreid deze uitbreiding is en tot in hoeverre de shift naar ruimere gebruikersgroepen reeds is doorgedrongen in de praktijk, wordt echter niet duidelijk vanuit de experteninterviews. Meer en specifiek onderzoek omtrent deze materie kan hierover duidelijkheid verschaffen.

4.3.6. Online overheidsdiensten

Vanuit de openingsconferentie van de Digitale Week 2007 werd aangegeven dat er momenteel onderzoek gevoerd wordt naar de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van zowel offline als online overheidsdiensten.¹⁴² Uit het experteninterview hieromtrent kwam naar voor dat *'wanneer de usability en accessibility van e-government applicaties bestudeerd wordt, het van essentieel belang is dat er rekening gehouden wordt met de kenmerken van 'alle' mogelijke gebruikers of anders gezegd alle burgers en hun specifieke achtergrond of beperking.'*¹⁴³ Om dit te verwezenlijken werden er in het kader van het onderzoek gebruikerstesten afgenomen met personen uit zes verschillende gebruikersgroepen. Hierbij werd een opdeling gemaakt volgens fysieke beperking (visueel, auditief, cognitief, motorisch of geen beperking), leeftijd (17-60 jaar) en ICT-ervaring (beginnend of ervaren gebruiker). Een ander element dat belangrijk was bij de selectie van de gebruikers voor de gebruikerstesten, was het opleidingsniveau. Vertrekkende vanuit de problematiek van de digitale kloof, werd ernaar gestreefd zoveel mogelijk mensen met een verschillend opleidingsniveau en met een

¹³⁸ Zie http://www.e-accessibility.org/about.asp?myselectedgroup=#_About_EDeAN [Online, 27/03/2007] Zie bijlage nr. 14, p. 6/9.

¹³⁹ Zie bijlage nr. 17, p. 1/2.

¹⁴⁰ Zie bijlage nr. 14, p. 3/9.

¹⁴¹ Zie bijlage nr. 14, p. 6/9.

¹⁴² Zie bijlage nr. 18 : Afschriften lezingen Openingscolloquium van de Digitale Week, Federaal Parlement, 16/03/2007, 4p.

¹⁴³ <http://muskattnuss.edm.uhasselt.be/multigovwiki/index.php/Gebruikersgroepen> [Online, 30/03/2007]

verschillende leeftijd in iedere categorie te betrekken.¹⁴⁴ Vanuit dit selectiekader moet echter de vraag gesteld worden tot in hoeverre mensen in armoede in één van de aangebrachte gebruikersprofielen geplaatst kunnen worden. Het spreekt voor zich dat het voorkomen van een fysieke beperking bij een persoon, niet rechtstreeks impliceert dat de desbetreffende persoon ook een mens in armoede is. Dit geldt evenmin voor karakteristieken als leeftijd, ICT-ervaring en opleidingsniveau. Vanuit de theorie omtrent de specifieke situatie van mensen in armoede blijkt dat het gelijktijdig voorkomen van allerlei beperkingen en belemmeringen op fysiek en/of maatschappelijk vlak, maakt dat mensen zich in een armoedesituatie bevinden.¹⁴⁵ Uit het experteninterview, met één van de onderzoekers betrokken bij het project, bleek dat personen met een mogelijk ‘armoedeprofiel’ onrechtstreeks wel bij het project betrokken werden. Er werd echter niet bewust en concreet naar testpersonen met een gelijkaardig profiel gezocht.¹⁴⁶ Tot in hoeverre online overheidsdiensten bijgevolg ook gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn voor de gebruikersgroep van mensen in armoede, moet aldus blijken uit het empirisch onderzoeksdeel van deze masterproef met betrekking tot de reële ervaringen van mensen in armoede ten aanzien van ICT.¹⁴⁷

4.3.7. Onderschatting kennisproblematiek van mensen in armoede

Uit de interviews komt naar voor dat er specifiek bij de ontwikkeling van ICT, in het merendeel van de gevallen, rekening gehouden wordt met gebruikers met lage ICT-vaardigheden.¹⁴⁸ Bijgevolg worden deze als gebruikersgroep betrokken bij het ontwikkelingsproces en wordt de technologie qua gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid in de mate van het mogelijke aangepast aan de noden en vereisten van deze gebruikersgroep.¹⁴⁹ Vanuit de literatuur betreffende de specifieke situatie van mensen in armoede, kan gesteld worden dat het merendeel van de mensen die in armoede leven, binnen dit profiel geplaatst kunnen worden.¹⁵⁰ Bijgevolg zou kunnen afgeleid worden dat de ontwikkelde technologieën dus ook gebruiksvriendelijk moeten zijn voor mensen in armoede, aangezien ze tot de vooropgestelde

¹⁴⁴ Ibidem.

¹⁴⁵ Zie 5. Theorie ‘mensen in armoede versus ICT’.

¹⁴⁶ Zie bijlage nr. 16, p. 4/6.

¹⁴⁷ Zie empirisch onderzoek : 6.4.1.2., 6.4.2.2., 6.4.3.3., 6.4.4.2., 6.4.5.2., Digitale diensten.

¹⁴⁸ Zie bijlage nr. 10, p. 7/8. Zie bijlage nr. 12, p. 5/13. Zie bijlage nr. 13, p. 3/11.

¹⁴⁹ Zie 4.3.3. Geselecteerde gebruikersgroepen zijn de basis.

¹⁵⁰ Zie 5. Theorie ‘mensen in armoede versus ICT’.

gebruikersgroep van mensen met lage ICT-ervaring behoren. Uit de interviews blijkt echter dat er in de praktijk nog een groot aantal andere factoren mee aan de basis liggen van het profiel van potentiële gebruikers met lage ICT-ervaring. Het spreekt voor zich dat er geen basisprofiel bestaat van gebruikers met lage ICT-ervaring, maar uit de interviews blijkt wel dat het kenmerk ‘lage ICT-ervaring’ meestal voorkomt met andere ‘positievere’ elementen, zoals bijvoorbeeld hoogopgeleid, kapitaalkrchtig, of een ‘x aantal jaren’ werkervaring.¹⁵¹ Als deze bevindingen opnieuw afgetoetst worden aan de theorie omtrent de specifieke situatie van mensen in armoede, blijkt dat deze ‘positieve’ elementen in mindere mate voorkomen bij mensen in armoede, die voor het merendeel laagopgeleid, kapitaalarm én weinig werkervaren zijn.¹⁵² De voorbeelden van gebruikersprofielen aan de basis van commerciële ontwikkelingsprojecten die in de verschillende interviews naar voor gebracht worden, brengen geen enkele case aan waarbij ‘lage ICT-ervaring’, ‘laagopgeleid’, ‘lage werkervaring’ samen voorkomen als karakteristieken van een potentiële gebruikersgroep. De problematiek van mensen in armoede wat betreft kennis en ervaring wordt met andere woorden in ontwikkelingsprojecten, bewust of onbewust, louter vertaald naar ‘lage ICT-ervaring’. Het spreekt voor zich dat iemand met lage ICT-ervaring die hoogopgeleid is en werkervaring heeft, niet hetzelfde kennis- en ervaringsniveau bezit als iemand met lage ICT-ervaring die laagopgeleid is en weinig of geen werkervaring heeft. Door het herleiden van de technologiekennisproblematiek naar ‘lage ICT-ervaring’ wordt de volledige problematiek van kennisvergaring en bestaande kennis bij mensen in armoede in grote mate onderschat. Bijgevolg kan de vraag gesteld worden of technologieën ontwikkeld in functie van gebruikers met lage ICT-ervaring, ook gebruiksvriendelijk zijn voor mensen in armoede. Een deel van het antwoord zal alleszins naar voor komen uit het empirisch onderzoek van deze masterproef met betrekking tot de reële ervaringen van mensen in armoede met ICT.¹⁵³

¹⁵¹ Zie bijlage nr. 10, p. 7/8. Zie bijlage nr. 12, p. 5/13. Zie bijlage nr. 13, p. 3-7/11.

¹⁵² Zie bijlage nr. 13, p. 7/11.

¹⁵³ Zie 6.5. Conclusies ‘Mensen in armoede versus ICT’.

4.3.8. Inspanningen ten aanzien van mensen in armoede

4.3.8.1 *Ontwikkeling van technologie*

Uit de interviews blijkt dat er instellingen zijn die hun interfaces ontwerpen in functie van kwetsbare doelgroepen. Meestal gaat het hier dan om overheidsgebonden diensten, zoals onder meer de interface ontwikkeld voor de stemcomputers.¹⁵⁴ Vanuit de overheid bestaat alleszins de welwillendheid tot het gebruiksvriendelijker maken van hun online diensten.¹⁵⁵ In hoeverre deze echter echt als gebruiksvriendelijk beschouwd worden door de specifieke groep van mensen in armoede, moet blijken uit het empirisch onderzoek naar de ervaringen van mensen in armoede met ICT.¹⁵⁶

Voor commerciële ondernemingen daarentegen blijkt het niet evident mensen in armoede te zien als mogelijke kopers en gebruikers. Enerzijds betekent technologieontwikkeling voor mensen in armoede volgens enkele experten, het ontwikkelen van goedkope producten. En hiertoe zijn sterke merkbedrijven volgens deze experten niet bereid, aangezien zij zich als sterk merk niet willen associëren met goedkope producten omdat hun klanten voornamelijk bestaan uit personen die sterk ICT-vaardig en koopkrachtig zijn.¹⁵⁷ Anderzijds wordt door de experten aangegeven dat het voor commerciële bedrijven geen enkele nut heeft duurdere producten aan te passen aan de noden en behoeften van mensen in armoede, aangezien de prijs van het product steeds een drempel zal zijn.¹⁵⁸

4.3.8.2 *Prijsbeperking van diensten*

Verscheidene geïnterviewden geven aan dat wat diensten betreft, er geen extra inspanningen geleverd worden om deze diensten gebruiksvriendelijker te maken ten aanzien van mensen in armoede. Wat wel vaak gebeurt, is dat diensten opgesplitst worden in enerzijds de oorspronkelijk ontwikkelde diensten die voor de

¹⁵⁴ Zie bijlage nr. 8, p. 2/6. Zie bijlage nr. 10, p. 3/8, p. 6/8.

¹⁵⁵ <http://muskattnuss.edm.uhasselt.be/multigovwiki/index.php/Gebruikersgroepen> [Online, 30/03/2007]

¹⁵⁶ Zie 6.5. Conclusies 'Mensen in armoede versus ICT'.

¹⁵⁷ Zie bijlage nr. 10, p. 3/8, p. 4/8.

¹⁵⁸ Zie bijlage nr. 13, p. 5-11.

koopkrachtige gebruikersgroep bedoeld zijn en anderzijds vereenvoudigde of beperkte diensten die omwille van de vereenvoudiging financieel haalbaar zijn voor mensen in armoede. Een voorbeeld dat hierbij naar voor gebracht wordt, is dat er bijvoorbeeld geen geavanceerde opties mogelijk zijn in mobiele toestellen. Het toestel op zich blijft dan hetzelfde, maar de diensten worden vereenvoudigd en bijgevolg dus ook financieel beperkt gehouden.¹⁵⁹ Ook wordt in enkele interviews aangebracht dat er in het geval van bepaalde diensten, zoals bijvoorbeeld telefonie en analoge televisie, een sociaal tarief gehanteerd wordt.¹⁶⁰ Probleem hier is dat dit slechts onder specifieke voorwaarden mogelijk is. Om bijvoorbeeld van een sociaal abonnement ‘Televisie’ bij Telenet te kunnen genieten, moet je een attest van het Ministerie van Sociale Zaken kunnen voorleggen dat aantoont dat je voor minstens 80% invalide bent.¹⁶¹ Het spreekt voor zich dat slechts een beperkt deel van de groep van mensen in armoede aan deze voorwaarden voldoet. De overgrote meerderheid krijgt met andere woorden de mogelijkheid niet tot een sociaal tarief, gezien de toekenning ervan niet gebeurt op basis van inkomen of andere uitsluitingsmechanismen, maar op basis van invaliditeit.

4.3.8.3 *Gebruiksvriendelijkheid in functie van ‘lage ICT-ervaring’*

Vertrekkende vanuit de vaststellingen van de literatuurstudie en theorie omtrent de specifieke situatie van mensen in armoede, zijnde dat mensen in armoede voor het merendeel weinig ICT-ervaring hebben, geven een aantal van de geïnterviewden aan dat er specifiek voor mensen met lage ICT-ervaring extra inspanningen geleverd worden om de gebruiksvriendelijkheid van bepaalde technologieën, interfaces en diensten te vergroten.¹⁶² Verschillende functionaliteiten met betrekking tot het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid worden in het ontwerp aangebracht.¹⁶³ Uit gebruikerstesten die uitgevoerd worden, blijkt echter dat deze functionaliteiten voor het merendeel van de niet ICT-ervaren gebruikers, moeilijk terug te vinden zijn en bijgevolg de gebruiksvriendelijkheid niet vergroten.

¹⁵⁹ Zie bijlage nr. 10, p. 2/8.

¹⁶⁰ Zie bijlage nr. 13, p. 9/11.

¹⁶¹ [http://onlinesupport.telenet.be/kanaig/tccr1/iqRequest.do?create=kb:TelenetKB_Master_CR&view\(34d0\)=p{66dd34d0-0b6f-11db-f7d8-000000000000}&forward=problem2](http://onlinesupport.telenet.be/kanaig/tccr1/iqRequest.do?create=kb:TelenetKB_Master_CR&view(34d0)=p{66dd34d0-0b6f-11db-f7d8-000000000000}&forward=problem2) [Online, 26/03/2007]

¹⁶² Zie bijlage nr. 10, p. 4-5/8. Zie bijlage nr. 13, p. 3/11.

¹⁶³ Zie bijlage nr. 12, p. 7-10/13. Zie bijlage nr. 13, p. 3-4/11.

Ook voor mensen met lage ICT-ervaring blijft de gebruiksvriendelijkheid dus problematisch en is er nood aan meer informatie omtrent hulp- en toegankelijkheidsfuncties.¹⁶⁴ Enkele geïnterviewde experts geven wel aan het verhogen van de gebruiksvriendelijkheid ten aanzien van personen met lage ICT-ervaring, en dan voornamelijk voor ouderen, een steeds belangrijkere plaats krijgt in het ontwikkelingsproces van nieuwe technologieën.¹⁶⁵ Maar zoals voorheen aangegeven kan de kennisproblematiek van mensen in armoede niet samengevat worden als ‘lage ICT-ervaring’.¹⁶⁶ Bijgevolg kan de vraag gesteld worden of de geleverde en de toekomstige inspanningen voor het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid ten aanzien van personen met lage ICT-ervaring, ook een waarborg zijn voor het bekomen van gebruiksvriendelijkheid ten aanzien van mensen in armoede.

4.3.9. Oplossingen

4.3.9.1 *Bewustwordingsproces*

De geïnterviewde experts zijn er zich terdege van bewust dat de basis van het probleem qua gebruiksvriendelijkheid ten aanzien van mensen in armoede, ligt bij de industrie die mensen in armoede op geen enkel moment beschouwen als een mogelijke gebruikersgroep en hen bijgevolg ook niet betrekken bij de ontwikkeling van technologieën.¹⁶⁷ Een oplossing die bijgevolg meermaals naar voren wordt gebracht is de totstandkoming van een bewustwordingsproces naar bedrijven toe met betrekking tot de mogelijke marktkansen van de groep van mensen in armoede.¹⁶⁸ Verder wordt ook aangegeven dat bedrijven meer bewust gemaakt moeten worden van het potentieel en het nut van gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprocessen. Dit wil zeggen meer en beter informeren over de mogelijkheden en methoden voor het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid van technologieën.¹⁶⁹ Maar zo stellen enkele experts, het is niet enkel aan de bedrijven om zich bewust te worden van de

¹⁶⁴ Ibidem.

¹⁶⁵ Zie bijlage nr. 11, p. 4/9.

¹⁶⁶ Zie 4.3.5. Onderschatting kennisproblematiek van mensen in armoede.

¹⁶⁷ Zie bijlage nr. 9, p. 6/9.

¹⁶⁸ Zie bijlage nr. 8, p. 5/6. Zie bijlage nr. 11, p. 6/9.

¹⁶⁹ Zie bijlage nr. 8, p. 4/6, p. 5/6.

problematiek van gebruiksvriendelijkheid. Ook de consumenten moeten zich bewust worden van het feit dat technologieën niet vast en onveranderlijk zijn. Consumenten dienen er bewust van te zijn dat klagen en protesteren tegen niet-gebruiksvriendelijke technologieën, niet-leesbare handleidingen of niet-buikbare interfaces kan. Consumenten moeten met andere woorden bewust worden dat effectief verweer tegen de industrie en bijhorende strategieën mogelijk is.¹⁷⁰

4.3.9.2 *Overheidssteun voor technologieontwikkeling*

Het wettelijk verplichten van het ontwikkelen van gebruiksvriendelijke handleidingen en technologieën voor specifieke gebruikersgroepen als mensen in armoede, is volgens enkele experts geen oplossing. Een wettelijke verplichting zou, volgens deze experts, ervoor zorgen dat de concurrentiepositie van de Vlaamse bedrijven naar beneden gehaald wordt ten opzichte van buitenlandse bedrijven.¹⁷¹ Een oplossing die wel aangebracht wordt, is de mogelijkheid tot het krijgen van financiële ondersteuning van de overheid voor ontwikkelingsprojecten waarbij niet-commerciële gebruikersgroepen betrokken worden.¹⁷² Eén reden die hiervoor aangebracht wordt, is dat commerciële ondernemingen wel willen dat hun technologieën of diensten voor een zo groot mogelijk publiek gebruiksvriendelijk en bruikbaar zijn, inclusief voor specifieke groepen als bijvoorbeeld mensen in armoede, maar niet bereid zijn hiervoor extra te investeren. Want, zo wordt gesteld, de specifieke groep van mensen in armoede, zal ondanks de geleverde inspanningen, niet geneigd zijn de ontwikkelde technologieën aan te schaffen, omwille van de blijvende hoge kostprijs van de ontwikkelde technologie.¹⁷³ Een aantal experts geven bijgevolg aan dat de overheid ook op het vlak van prijssetting financiële inspanningen zal moeten leveren voor de groep van mensen in armoede, want de grootste drempel voor mensen in armoede blijft de uiteindelijke kostprijs.¹⁷⁴ Een andere expert stelt dat lage ICT-geletterdheid en armoede geen probleem is dat veroorzaakt werd door de industrie, maar een probleem is waarvan de oorzaak te vinden is binnen het functioneren van de maatschappij. Bijgevolg, stelt hij, is het aan de overheid om

¹⁷⁰ Zie bijlage nr. 8, p. 5/6.

¹⁷¹ Zie bijlage nr. 11, p. 6/9.

¹⁷² Zie bijlage nr. 9, p. 6/9.

¹⁷³ Zie bijlage nr. 9, p. 8/9.

¹⁷⁴ Zie bijlage nr. 11, p. 7/9.

oplossingen te zoeken en deze te financieren, niet aan de industrie zelf.¹⁷⁵ Een andere reden die aangebracht wordt voor het opzetten van een subsidiëringssysteem is dat overheidssteun in commerciële ondernemingen gezien kan worden als een stimulans voor het ondernemerschap en technologische innovatie. Indien er nadien sprake is van een succesvol ontwikkelingsproject, gaat dit gepaard met investeringen op lange termijn, met meer tewerkstelling en kennisvergaring als gevolg.¹⁷⁶

Mogelijke subsidiëeringsmechanismen die in de interviews aangebracht worden, zijn samenwerkingsverbanden via de instelling het ‘Instituut voor Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen’ (IWT).¹⁷⁷ Aan de hand van verschillende steunprogramma’s, zoals het VIS-programma, Tetra-fonds of het SBO-fonds, kan financiële ondersteuning voorzien worden voor ontwikkelings- en innovatieprojecten waarbij mensen in armoede in het bijzonder betrokken worden.¹⁷⁸ Op het moment van valorisatie dient dan aangetoond te worden dat mensen in armoede als specifieke gebruikersgroep bij het ontwikkelingsproject betrokken werden.¹⁷⁹

4.4. Conclusies

4.4.1. Commerciële ondernemingen

Vanuit de verschillende interviews met zowel Usability Consultancy Companies als met de ICT-producenten zelf, blijkt duidelijk dat mensen in armoede zelden of nooit als potentiële gebruikers betrokken worden bij de gebruikersgeoriënteerde ontwikkeling van technologieën. De voornaamste reden hiervoor situeert zich op financieel vlak. Commerciële ondernemingen willen voornamelijk financieel rendement. Mensen in armoede zijn echter geen koopkrachtige gebruikersgroep en worden bijgevolg reeds van bij het begin van een ontwikkelingsproces buiten beschouwing gelaten.

¹⁷⁵ Zie bijlage nr. 10, p. 4/8.

¹⁷⁶ Zie bijlage nr. 11, p. 8/9.

¹⁷⁷ www.iwt.be [Online, 26/3/2007]

¹⁷⁸ http://www.iwt.be/frameset_steun.html [Online, 26/03/2007]

¹⁷⁹ Zie bijlage nr. 11, p. 6/9, p. 9/9.

4.4.2. Online overheidsdiensten

De interviews met experts op het gebied van online overheidsdiensten geven aan dat mensen in armoede slechts op een onrechtstreekse manier betrokken worden bij de ontwikkeling of evaluatie van online overheidsdiensten. Gebruikers met het profiel van mensen in armoede worden niet bewust uitgezocht, maar worden op een indirecte manier wel bij het evaluatie- of ontwikkelingsproject betrokken. Voornaamste reden voor deze impliciete betrokkenheid is dat mensen in armoede qua profiel raakvlakken vertonen met de karakteristieken van andere gebruikersprofielen die wel bewust geselecteerd worden. De betrokkenheid van mensen in armoede blijft echter minimaal, gezien de overeenkomstige kenmerken beperkt blijven en de volledige problematiek van mensen in armoede slechts minimaal in rekening genomen wordt. Commerciële bedrijven met een grote potentiële gebruikersgroep, zoals bijvoorbeeld Microsoft, werken op eenzelfde manier en betrekken aldus onrechtstreeks mensen in armoede bij de ontwikkeling of evaluatie van hun producten of diensten. Wat dit concreet impliceert qua gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de aangeboden producten en diensten, wordt niet aangegeven in de experteninterviews. Mogelijk kan hierop een antwoord gevormd worden vanuit het empirisch onderzoek betreffende de reële ervaringen van mensen in armoede met ICT.¹⁸⁰

4.4.3. Schematische weergave

De hieropvolgende weergave geeft op een schematische manier de resultaten van de experteninterviews aan. Bedoeling hiervan is op een duidelijke en overzichtelijke manier weer te geven tot in hoeverre mensen in armoede al dan niet betrokken worden als potentiële gebruikers bij de gebruikersgeoriënteerde ontwikkeling van ICT. Extra aandacht werd gegeven aan het element 'lage ICT-ervaring', omdat dit in de experteninterviews vaak aangehaald werd als argument voor het gebruiksvriendelijker maken van ICT ten aanzien van mensen in armoede.¹⁸¹

¹⁸⁰ Zie 6.5. Conclusies 'Mensen in armoede versus ICT'.

¹⁸¹ Zie 4.3.7. Onderschatting kennisproblematiek 'Mensen in armoede'.

	Inclusie ‘lage ICT-ervaring’?	Inclusie ‘mensen in armoede’?	Oorzaken inclusie of exclusie ‘mensen in armoede’
Usability Consultancy Companies	Afhankelijk van opdrachtgever (Ja)	Afhankelijk van opdrachtgever (Zelden of nooit)	Opdrachtgever legt gebruikersgroep vast Return on investment
ICT-producenten ¹⁸²	Ja	Zelden of nooit	Return on investment
IDTV Telenet ¹⁸³	Ja	Neen	Geen gebruikersgroep Geen onderscheid naar sociale klasse
Microsoft	Ja	Onrechtstreeks	Grote gebruikersgroep Return on investment Design for All Geen onderscheid naar sociale klasse
VDAB (WIS-kiosk)	Onrechtstreeks	Onrechtstreeks	Evaluatie gebeurt vanuit gebruikers WIS-kiosk Geen vereisten qua profiel van deelnemers
Online overheidsdiensten ¹⁸⁴	Ja	Onrechtstreeks	Opdeling gebruikersgroepen volgens <ul style="list-style-type: none"> - Beperkingen - ICT-ervaring - Leeftijd - Opleidingsniveau

¹⁸² Vanuit interviews Siemens Belgium en Usability Consultancy Companies.

¹⁸³ Enkel geldig voor iDTV Telenet

¹⁸⁴ Enkel geldig voor Usability-onderzoek ‘Multigov’.

5. Theorie ‘Mensen in armoede versus ICT’

Doel van dit theoretisch deel is het definiëren van wie mensen in armoede zijn, maar ook het contextualiseren en nauwkeurig belichten van de specifieke situatie van mensen in armoede ten aanzien van ICT. Hierbij is het de bedoeling een aantal aspecten aan te brengen die eigen zijn aan de situatie van mensen in armoede en die tegelijkertijd van belang zijn in functie van de vereisten voor het gebruik van ICT. Dit theoretisch deel wordt echter beperkt gehouden, omdat de nadruk van deze masterproef ligt op de reële ervaringen van mensen in armoede ten aanzien van ICT. Hieraan wordt uitgebreid aandacht besteed in het empirisch onderzoek.¹⁸⁵

5.1. Het concept ‘Mensen in armoede’

Binnen de masterproef wordt de definiëring van armoede gebruikt die Prof. Jan Vranken van de universiteit Antwerpen vooropstelt in de Jaarboeken Armoede en Sociale Uitsluiting, zijnde de definitie van armoede als *‘een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen’*. Deze definiëring houdt twee elementen in, zijnde enerzijds ‘ongelijkheid’ en anderzijds ‘een kloof met de rest van de maatschappij’. Verder verwijst deze definitie eveneens naar het multi-aspectuele karakter van armoede, waarmee concreet bedoeld wordt dat armoede gekenmerkt wordt door een geheel van onderling nauw verbonden uitsluitingen van een groot aantal maatschappelijke goederen zoals onder meer arbeid, onderwijs, wonen, gezondheid of cultuur.¹⁸⁶

5.2. Wie zijn mensen in armoede ?

De groep van mensen die in armoede leven is op zich in grote mate heterogeen. Het is bijgevolg moeilijk een profiel op te maken van wie wel als mens in armoede

¹⁸⁵ Zie 6. Empirisch deel ‘Mensen in armoede versus ICT’.

¹⁸⁶ VRANKEN (J.), GELDOF (D.), VAN MENXEL (G.), VAN OUYTSEL (J.). *Armoede en sociale uitsluiting : jaarboek 2000*, Leuven, Acco, 2000, p. 42.

kan beschouwd worden en wie niet.¹⁸⁷ Er zijn echter wel een aantal factoren die het risico op armoede bepalen.¹⁸⁸ Deze risicofactoren uit verschillende domeinen spelen op elkaar in en veroorzaken een proces dat naar armoede leidt. Betreffende risicofactoren zijn niet alleen met elkaar verbonden, maar versterken elkaar ook.¹⁸⁹ Het is niet de bedoeling hier een uiteenzetting te geven over alle mogelijk risicofactoren, maar wel om een beeld te scheppen van de complexiteit en multidimensionaliteit van armoede.¹⁹⁰ Het is namelijk zo dat hoe meer risicofactoren gelijktijdig voorkomen bij één individu of huishouden, hoe groter het risico is op armoede. Zo lopen alleenstaande vrouwen met kinderen het grootste risico op inkomensarmoede. Voor alleenstaande moeders is de kans groot dat ze leven middels een leefloon of een werkloosheidsuitkering. Het merendeel van alleenstaande moeders heeft weinig vooruitzichten op een goede positie op de arbeidsmarkt en lopen meer kans werkloos te zijn. Bovendien is voor alleenstaande moeders het risico van de werkloosheidsval reëel. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de financiële opbrengst van arbeid nauwelijks hoger ligt, of zelfs lager ligt dan de werkloosheidsuitkering. Ook gezinnen waarin geen inkomen verkregen wordt uit arbeid, lopen een groot armoederisico. Namelijk 6 op 10 van deze gezinnen leven in een situatie van inkomensarmoede. Daarnaast lopen ook mensen die langdurig werkloos zijn een groter armoederisico dan mensen die tewerkgesteld zijn. Hoe langer men een beperkt inkomen heeft, hoe minder men de mogelijkheid heeft financiële reserves aan te leggen en hoe meer uitsluiting op andere domeinen een realiteit wordt. Langdurige werkloosheid is het grootst bij vrouwen, laaggeschoolden en niet-EU burgers. Dit maakt dat bijvoorbeeld ook laaggeschoolde jongeren het risico lopen in armoede te belanden. Laagopgeleid zijn impliceert minder kansen op de arbeidsmarkt en meer risico op langdurige werkloosheid. Zeker voor jongeren die geen diploma van het hoger secundair onderwijs bezitten, is het risico op langdurige werkloosheid en armoede reëel. Ook voor ouderen, die minder vertegenwoordigd zijn op de arbeidsmarkt en meer kans maken op een inkomen op basis van een uitkering of een beperkt pensioen, lopen meer armoederisico. Mensen die leven met een leefloon of met een andere soort uitkering lopen eveneens een groot armoederisico.

¹⁸⁷ VRANKEN (J.), GELDOF (D.), VAN MENXEL (G.), VAN OUYTSEL (J.). *Op Cit.*, pp. 44-45.

¹⁸⁸ *Idem*, p. 147.

¹⁸⁹ *Idem*, p. 255.

¹⁹⁰ Voor meer informatie over risicofactoren, oorzaken en implicaties, zie jaarboeken 'Armoede en sociale uitsluiting' olv. VRANKEN (J.).

Voornaamste reden hiervoor is dat het leefloon en deze uitkeringen zich onder de armoedegrens bevinden. Het bedrag van deze uitkeringen, maakt dus dat een groot deel van de uitkeringsgerechtigden rechtstreeks in een situatie van inkomensarmoede terechtkomen. In Vlaanderen bevindt 11% van de bevolking zich in een situatie van inkomensarmoede en iets meer dan 7% van de bevolking bevindt zich in een situatie van multidimensionele armoede. Het feit dat verschillende factoren als een laag opleidingsniveau, een situatie van werkloosheid of het leven met een leefloon of uitkering, het risico op armoede vergroten, impliceert niet dat mensen die hoogopgeleid of tewerkgesteld zijn, niet in een situatie van armoede terecht kunnen komen. Het risico op armoede dat personen of gezinnen met een hoger inkomen, of met een hoog opleidingsniveau, lopen is echter veel kleiner. Slechts een klein deel van de hoogopgeleiden loopt het risico effectief in armoede te belanden.¹⁹¹

5.3. Sociale netwerken en ICT

5.3.1. Sociale netwerken van mensen in armoede

Onderzoek geeft aan dat mensen in armoede in grote mate achterop lopen in de adoptie, het gebruik en de aankoop van ICT, voornamelijk omwille van hun financiële beperkingen en hun lage economische integratie op het vlak van onderwijs en tewerkstelling.¹⁹² Daarnaast spelen ook sociale netwerken een belangrijke rol in de adoptie en het gebruik van ICT. Het sociale netwerk van mensen in armoede bestaat echter voornamelijk uit ‘sterke banden’, zijnde familie, burens en naaste vrienden, die voor het merendeel ook mensen in armoede zijn. Het merendeel van mensen in armoede bevindt zich immers in een situatie waarin ze niet geïntegreerd zijn in het arbeidscircuit. Daarnaast participeren een groot deel van de mensen in armoede ook weinig in het culturele en vrijetijdsleven. Dit maakt dat zogenaamde ‘zwakke banden’, zijnde banden met collega’s, kennissen en mensen uit andere circuits, minder voorkomen bij mensen in armoede. Omwille van het beperkte sociale netwerk van mensen kan de confrontatie met ICT, zeker met betrekking tot computer en/of internet, bijgevolg problematisch zijn. Verschillende mogelijke domeinen waarbij

¹⁹¹ VRANKEN (J.), DE BOYSER (K.), DIERCKX (D.). *Armoede en sociale uitsluiting: jaarboek 2006*. Leuven, Acco, 2006, pp. 35-117.

¹⁹² DEKKERS (G.), KEGELS (C.). *Op Cit.*, pp. 107-118.

zich desbetreffend problemen kunnen voordoen, worden aangegeven in de hieropvolgende uiteenzetting.

5.3.2. Adoptie van ICT

Sociale netwerken spelen een belangrijke rol ten aanzien van de adoptie en/of het gebruik van ICT. Enerzijds bevorderen sociale netwerken de aanschaf van ICT's doordat personen willen meedoen met anderen van hetzelfde sociale netwerk.¹⁹³ Een individu of huishouden zal bijgevolg eerder overgaan tot het aankopen van nieuwe ICT als meer personen in zijn persoonlijke sociale netwerken hierover beschikken.¹⁹⁴ Anderzijds krijgen een groot aantal mensen ICT vanuit hun bestaande sociale netwerken.¹⁹⁵ Dit betekent dat de sociale netwerken van een individu of een huishouden de adoptie van ICT kan stimuleren of beperken. Zo is voor een laagopgeleid individu met een homogeen netwerk de kans op adoptie van ICT klein omdat dit homogene netwerk voornamelijk bestaat uit mensen die ook laagopgeleid zijn die door de complexiteit en de kostprijs niet overgaan tot het adopteren van ICT. Voor een laagopgeleid individu met een heterogeen netwerk is de kans op adoptie van ICT groter omdat er in het heterogene netwerk ook individuen voorkomen die wel ICT bezitten, waardoor het laagopgeleide individu meer gemotiveerd wordt tot het aanschaffen van ICT.¹⁹⁶ Het merendeel van de mensen in armoede beschikt over een beperkt sociaal netwerk, waarvan het merendeel niet over een grote hoeveelheid ICT beschikken.¹⁹⁷ Bijgevolg wordt het merendeel van mensen in armoede ook niet gemotiveerd tot het aanschaffen of adopteren van ICT.

5.3.3. Ondersteuningsmechanisme

In de confrontatie met ICT is het sociaal kapitaal waarover mensen beschikken van groot belang. Ten aanzien van ICT wordt sociaal kapitaal ingevuld als zijnde het aantal personen dat binnen de sociale netwerken van individuen nieuwe ICT bezitten,

¹⁹³ HADDON (L.). *Information and communication technologies in everyday life: a concise introduction and research guide*. Berg, Oxford, 2006, 183p.

¹⁹⁴ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Digitalisering van de leefwereld: Een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2000, pp. 29-30.

¹⁹⁵ HADDON (L.). *Op Cit.*, 183p.

¹⁹⁶ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.* p. 33.

¹⁹⁷ Zie 5.3.1. Sociale netwerken van mensen in armoede.

de vaardigheden die aangesproken kunnen worden binnen deze sociale netwerken en de mate waarin leden van deze sociale netwerken deze vaardigheden delen met andere leden van desbetreffende sociale netwerken.¹⁹⁸ Het is vanuit de sociale netwerken van individuen dat deze individuen bewust worden gemaakt van het belang en het nut van ICT-applicaties. Het is ook vanuit deze sociale netwerken dat er informatie, hulp en raad gegeven wordt omtrent ICT-gebruik.¹⁹⁹ Ook de zwakke banden waarover individuen beschikken, zijn in grote mate nuttig voor het aangeven van nieuwe informatiebronnen en ideeën.²⁰⁰ Zo is onder meer het advies van collega's uit het arbeidscircuit een belangrijke informatie- en hulpbron ten aanzien van het gebruik van ICT.²⁰¹ Het niet hebben van zwakke banden met collega's of personen uit andere sociale circuits neemt deze voordelen weg.²⁰² Problematisch aan de situatie van mensen in armoede is enerzijds dat het merendeel van mensen in armoede weinig of geen zwakke banden bezitten. Hierdoor kan er aldus ook geen beroep gedaan worden op het sociaal kapitaal van zwakke banden. Anderzijds hebben het merendeel van mensen in armoede wel een grote hoeveelheid sterke banden. Probleem hier is echter dat het voornamelijk gaat om mensen in eenzelfde armoedesituatie, die evenmin als informatie- of hulpbron kunnen functioneren omwille van het feit dat ze over weinig ICT en weinig ICT-ervaring beschikken.²⁰³

5.3.4. Intensificatie van sociaal contact

Onderzoek geeft aan dat het gebruik van internet en het gebruik van andere ICT in functie van communicatie, het contact binnen de bestaande sociale netwerken van individuen versterkt. Slechts in beperkte mate worden er nieuwe sociale contacten gevormd via het gebruik van ICT. Gesteld wordt dat sociaal kapitaal veeleer een voorwaarde is dan een consequentie van het gebruik van ICT. Hiermee wordt bedoeld dat diegenen die reeds over een grote hoeveelheid sociale contacten

¹⁹⁸ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, pp. 29-30.

¹⁹⁹ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide : inequality in the information society*. Thousand Oaks, Sage publications, 2005, pp. 36-37.

²⁰⁰ HADDON (L.). *Op Cit.*, 183p.

²⁰¹ DEKKERS (G.J.M.). *Dualisering in het digitale tijdperk. Een onderzoek naar de verbanden tussen multidimensionele armoede en informatie- en communicatietechnologie*. Working Paper, Federaal Planbureau, 2002, p. 34.

²⁰² DEKKERS (G.J.M.). Poverty, Dualisation and the Digital Divide. In : CAMMAERTS (B.), VAN AUDENHOVE (L.), NULENS (G.), PAUWELS (C.). *Beyond the digital divide : reducing exclusion, fostering inclusion*. Brussel, VUB Brussels University Press, 2003, p. 40.

²⁰³ Zie 5.3.1. Sociale netwerken van mensen in armoede.

beschikken, deze contacten verder versterken door middel van internet en andere ICT. Dit impliceert dat mensen die slechts over een beperkt sociaal netwerk beschikken, in grote mate dit beperkte netwerk zullen versterken en slechts in minieme mate nieuwe sociale netwerken zullen vormen.²⁰⁴ Voor mensen in armoede impliceert dit dat het gebruik van internet en andere ICT, niet automatisch zal leiden naar een uitbreiding van hun sociale netwerken, maar eerder naar een versterking van hun bestaande sterke banden met andere mensen in armoede. Problematisch hier is dat mensen in armoede slechts in beperkte mate over een computer en internet beschikken, en aldus ook minder de mogelijkheid hebben om hun bestaande sociale contacten die zich voornamelijk voordoen met andere mensen in armoede, door middel van ICT te versterken.²⁰⁵

5.3.5. Betekenisvolle gebruiksoportunities

Sociale netwerken spelen een belangrijke rol in het bestaan van mogelijkheden tot het gebruiken van ICT. Als iemand binnen een bepaald sociaal netwerk, de enige persoon is die over specifieke ICT beschikt, kan dit het gebruiksbereik van deze persoon beperken omdat er niemand is binnen het sociale netwerk die kan functioneren als hulp- of als informatiebron.²⁰⁶ Een sociaal netwerk dat daarentegen bestaat uit een groot aantal personen die allemaal veel gebruik maken van ICT, bevorderen meestal het individueel gebruik van ICT.²⁰⁷ De situatie van mensen in armoede desbetreffend is problematisch. Het beperkte sociale netwerk van mensen in armoede en het feit dat mensen in armoede minder toegang hebben tot computer en internet, maakt dat de gebruiksoportunities ten aanzien van computer en internet in grote mate beperkt zijn voor mensen in armoede.²⁰⁸ Dit betekent dat mensen in armoede binnen hun bestaande sociale netwerk minder de mogelijkheden zien om ICT te gebruiken. Een implicatie hiervan is dat het weinig zin heeft mensen in armoede vertrouwd te maken met ICT, als er niet tegelijkertijd de mogelijkheid

²⁰⁴ WELLMAN (B.), HAYTHORNTHWAITE (C.A.). *The internet in everyday life*. Oxford, Blackwell, 2002, 38p.

²⁰⁵ Zie 5.3.1. Sociale netwerken van mensen in armoede.

²⁰⁶ HADDON (L.). *Op Cit.*, 183p.

²⁰⁷ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, p. 160.

²⁰⁸ Zie 5.3.1. Sociale netwerken van mensen in armoede.

gecreëerd wordt tot het toepassen van deze kennis. Dit betekent dat er ten aanzien van mensen in armoede ook gebruiksoportunities moeten gecreëerd worden.²⁰⁹

5.4. Digitale geletterdheid

5.4.1. Opleidingsniveau van mensen in armoede

Uit de bespreking van wie mensen in armoede concreet zijn, kwam duidelijk naar voor dat een aanzienlijk deel van mensen in armoede bestaat uit personen die laaggeschoold zijn.²¹⁰ Dit ligt mee aan de basis van het lage niveau van geletterdheid van een deel van mensen in armoede.²¹¹ Het feit dat het merendeel van mensen in armoede niet hoog opgeleid zijn, maakt dat zij het moeilijk hebben in de omgang met ICT. Door het ontbreken van een hoog opleidingsniveau, ondervinden ze voornamelijk moeilijkheden met ICT-goederen die meerlagig zijn, zoals bijvoorbeeld computer en internet.²¹² Bovendien is een basisniveau van geletterdheid een voorwaarde voor het kunnen gebruiken en of aanleren van het gebruiken van ICT.²¹³ Dit gebrek in vaardigheden en het ondervinden van angst in de confrontatie met ICT, maakt dat een groot deel van personen in armoede ICT niet gebruiken.²¹⁴ In de hieropvolgende uiteenzetting wordt aangegeven op welke niveau's er zich ten aanzien van ICT problemen voordoen ten gevolge van het opleidingsniveau van mensen in armoede.

5.4.2. Complexiteit van ICT

Het merendeel van bestaande ICT-producten zijn meerlagig. Dit betekent dat het toestellen zijn waarbij onder één knop verschillende functies weergegeven zitten. Dit maakt dat ICT in grote mate complex en moeilijk te bedienen zijn. Een consequentie hiervan is dat er bepaalde cognitieve vaardigheden nodig zijn om ICT te

²⁰⁹ DEKKERS (G.), KEGELS (C.). *Op Cit.*, p. 136.

²¹⁰ Zie 5.2. Wie zijn mensen in armoede ?

²¹¹ MOSSBERGER (K.), TOLBERT (C.J.), STANSBURY (M.). *Virtual inequality : Beyond the digital divide*. Washington, Georgetown University Press, 2003, pp. 39-42.

²¹² DEKKERS (G.J.M.). *Dualisering in het digitale tijdperk. Een onderzoek naar de verbanden tussen multidimensionale armoede en informatie- en communicatietechnologie*. Working Paper, Federaal Planbureau, 2002, p. 34.

²¹³ MOSSBERGER (K.), TOLBERT (C.J.), STANSBURY (M.). *Virtual inequality : Beyond the digital divide*. Washington, Georgetown University Press, 2003, pp. 39-42.

²¹⁴ VAN DIJK (J.). *The network society: social aspects of new media*. London, Sage, 1999, pp. 148.

kunnen gebruiken. Bovendien evolueren ICT continue en moeten er bijgevolg steeds nieuwe handelingen en gebruikspraktijken aangeleerd worden.²¹⁵ Daarnaast komt de manier waarop ICT momenteel ontwikkeld worden, en meer bepaald de gebruiksvriendelijkheid van huidige ICT zoals die nu vooropgesteld wordt, onvoldoende tegemoet aan de noden en voorkeuren van vrouwen, laaggeschoolden en etnische minderheden.²¹⁶ De complexiteit, moeilijkheidsgraad en het gebrek aan gebruiksvriendelijkheid van ICT maken dat bepaalde personen ICT niet aanschaffen of dat bepaalde personen een zekere angst ten aanzien van ICT ontwikkelen.²¹⁷

5.4.3. Knoppenangst

Het merendeel van bestaande ICT worden beschouwd als moeilijk en dit maakt dat bepaalde mensen angstig zijn ten opzichte van het gebruik van ICT. Knoppenvrees ontstaat door de persoonlijke ervaringen van mensen met ICT. Onder meer het gevoel van persoonlijke tekortkomingen en het als persoon niet voldoen maakt dat mensen knoppenangst ontwikkelen. Ook angst voor uitsluiting en een negatieve houding ten aanzien van ICT liggen mee aan de basis van knoppenangst. Knoppenangst komt voornamelijk voor bij ouderen en laaggeschoolden.²¹⁸ Het feit dat een groot deel van mensen in armoede laaggeschoold zijn, maakt dat knoppenangst in zekere mate ook een gegeven is dat van belang is in de confrontatie van mensen in armoede met ICT.²¹⁹

5.4.4. Basisvaardigheden

Twee basisvaardigheden nodig om ICT op een efficiënte manier te kunnen gebruiken, zijn technische competentie en informatiegeletterdheid. Technische competentie verwijst naar de vaardigheden die nodig zijn om hardware en software te gebruiken, zoals bijvoorbeeld typen of aangeven van instructies in computerprogramma's. Informatiegeletterdheid verwijst naar de vaardigheden die nodig zijn met betrekking tot het manipuleren van informatie. Onder meer het kunnen

²¹⁵ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, p. 21.

²¹⁶ VAN DIJK (J.). *The network society. Op Cit.*, pp. 151-153.

²¹⁷ Idem, pp. 151-153.

²¹⁸ Idem, pp. 148-149.

²¹⁹ Zie 5.4.1. Opleidingsniveau van mensen in armoede.

herkennen van die informatie waaraan een behoefte is en het efficiënt kunnen gebruiken van informatiebronnen, zijn vaardigheden die onder informatiegeletterdheid vallen. Zowel technische competentie als informatiegeletterdheid zijn nodig om ICT te kunnen gebruiken.²²⁰ Het gebrek aan ICT-vaardigheden komt voornamelijk voor bij personen met een laag opleidingsniveau.²²¹ Zo geldt onder meer dat hoe hoger het opleidingsniveau van een individu, hoe meer basisvaardigheden het individu bezit, hoe groter het ICT-bezit is, maar ook hoe groter het ICT-gebruik en de ICT-vaardigheden zijn.²²² Het feit dat een deel van mensen in armoede laagopgeleid zijn, maakt dat de kans groot is dat een belangrijk deel van mensen in armoede evenmin over de nodige ICT-vaardigheden beschikken.²²³

5.4.5. Opleiding en praktijkervaring

De ontwikkeling en vorming van de basisvaardigheden nodig om ICT efficiënt te kunnen gebruiken worden onder andere gevormd door middel van opleiding.²²⁴ Het aanleren van deze basiscompetenties is echter problematisch voor mensen met een laag opleidingsniveau en bijgevolg ook voor een groot deel van mensen in armoede. De mogelijkheid is reëel dat de basisgeletterdheid van mensen in armoede en laagopgeleide individuen, onvoldoende groot is om een goede aanzet te zijn tot het aanleren van de basiscompetenties van ICT. Een minimale basisgeletterdheid is immers een basisvoorwaarde voor het aanleren van ICT-vaardigheden.²²⁵ Daarnaast speelt praktijkervaring ook een belangrijke rol om de nodige ICT-vaardigheden te behouden en te versterken.²²⁶ Gesteld wordt dat het idee dat ICT-vaardigheden voornamelijk aangeleerd moeten worden vanuit opleiding en ICT-cursussen fout is. Onderzoek geeft aan dat personen met hoge ICT-vaardigheden deze vaardigheden voornamelijk vanuit hun eigen praktijkervaring ontwikkeld hebben door middel van een 'doe-het-zelf'-methode van falen en uitproberen.²²⁷ Dit gebeurt voornamelijk

²²⁰ MOSSBERGER (K.), TOLBERT (C.J.), STANSBURY (M.). *Op Cit.*, pp. 39-47.

²²¹ DEKKERS (G.), KEGELS (C.). *Op Cit.*, pp. 136-142.

²²² VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, p. 180.

²²³ Zie 5.2. Wie zijn mensen in armoede ?

²²⁴ DEKKERS (G.), KEGELS (C.). *Op Cit.*, pp. 136-142.

²²⁵ *Idem*, pp. 136-142.

²²⁶ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, pp. 26-28.

²²⁷ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, pp. 81-90.

tijdens het gebruik van ICT op het werk en in het gezin. Een gevolg hiervan is dat er een groot verschil in vaardigheden is tussen tewerkgestelden en werklozen, en tussen hoogopgeleide en laagopgeleide personen.²²⁸ Voor mensen die werkloos zijn, is zelfoefening thuis de beste manier om hun ICT-vaardigheden te ontwikkelen.²²⁹ Het aanleren van ICT-vaardigheden door praktijkervaring is echter in grote mate problematisch voor mensen in armoede. Enerzijds hebben een groot deel van mensen in armoede de mogelijkheid niet om ervaring via het werk op te doen omwille van het feit dat een groot deel van mensen in armoede niet tewerkgesteld zijn.²³⁰ Anderzijds hebben mensen in armoede niet of slechts in minieme mate de mogelijkheid om ervaring op te doen in hun thuissituatie, omwille van het feit dat het merendeel van mensen in armoede thuis geen toegang heeft tot ICT.²³¹

5.5. Koopkracht versus kostprijs

5.5.1. Koopkracht van mensen in armoede

Het consumptieniveau van mensen in armoede ligt ver onder het gemiddelde consumptieniveau. Voornamelijk voor alleenstaanden, personen met een minimumuitkering of personen die afhankelijk zijn van een vervangingsinkomen, is meegaan in de consumptiemaatschappij een probleem. Het merendeel van de gezinnen in één van deze situaties, hebben een structureel tekort aan bestaansmiddelen. Dit betekent dat zij reeds in te grote mate financiële moeilijkheden ondervinden voor het invullen van basisbehoeften als huur, energie, voeding, kleding, en bijgevolg overlevingsschulden aangaan om in deze basisbehoeften te voorzien.²³² Het inkomen, het opleidingsniveau en de tewerkstellingspositie hangen sterk samen in hun bijdrage tot het verkrijgen van een zeker toegangsniveau ten aanzien van ICT-goederen.²³³ Voor het merendeel van mensen in armoede ligt de beperkte financiële koopkracht mee aan de basis van het feit dat ze achterop lopen ten aanzien van de aanschaf en het gebruik van ICT-goederen.²³⁴

²²⁸ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, pp. 26-28.

²²⁹ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, pp. 81-90.

²³⁰ Zie 5.2. Wie zijn mensen in armoede ?

²³¹ DEKKERS (G.), KEGELS (C.). *Op Cit.*, pp. 107-118.

²³² VRANKEN (J.), GELDOF (D.), VAN MENXEL (G.), VAN OUYTSEL (J.). *Op Cit.*, pp. 157-160.

²³³ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, p. 10.

²³⁴ DEKKERS (G.), KEGELS (C.). *Op Cit.*, pp. 107-108.

5.5.2. Kostprijs van ICT

De kostprijs van ICT speelt een belangrijke rol met betrekking tot het aanschaffen en gebruiken van ICT.²³⁵ Gesteld wordt ICT luxegoederen zijn. Dit houdt in dat hoe hoger het inkomen van een individu is, hoe meer dit individu uitgeeft aan ICT.²³⁶ Daarnaast worden ICT ook beschouwd als ‘top-down’ consumptiegoederen. Dit wil zeggen dat die personen die zich in een goede economische en sociale positie bevinden, als eerste nieuwe ICT-producten in gebruik zullen nemen.²³⁷ De aanschaf en het gebruik van ICT wordt onder meer bepaald door de beschikbare tijd en de beschikbare financiële middelen van individuen.²³⁸ De beperkte financiële middelen van het merendeel van mensen in armoede, maakt dat een groot deel van hen niet in staat is zich ICT aan te schaffen. Er wordt echter gesteld dat de kostprijs van ICT met de tijd dermate zal dalen dat de kostprijs nog weinig impact zal hebben op het al dan niet aanschaffen van ICT. Er zijn echter verschillende elementen die deze evolutie tegenspreken. Het is juist dat de prijzen van ICT over het algemeen dalen, maar tegelijkertijd wordt vastgesteld dat mensen meer van hun beschikbare budget besteden aan ICT.²³⁹ Verhoudingsgewijs is er dus geen sprake van een daling in de aankoopkosten van ICT. Een andere vaststelling is dat er met betrekking tot de kostprijs van software en hardware, tegelijkertijd sprake is van onderdelen waarvan de prijzen dalen als onderdelen waarvan de prijzen stijgen.²⁴⁰ Er is dus geen sprake van een algemene daling van de prijzen van software en hardware. Bovendien brengt het feit dat bij hardware en software continue updates moeten uitgevoerd worden, extra onkosten met zich mee. Ook het feit dat de kostprijs voor diensten en het verkrijgen van licenties hoger wordt, ondanks het feit dat de hardware goedkoper wordt, maakt dat er geen sprake is van een effectieve prijsvermindering.²⁴¹ Daar er niet echt sprake is van een daling van de kostprijs van ICT, en het huishoudbudget daalt of quasi gelijk blijft, impliceert dit dat de financiële situatie van mensen in armoede problematisch blijft met betrekking tot het

²³⁵ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide*. *Op Cit.*, pp. 98-99.

²³⁶ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, p. 33.

²³⁷ *Idem*, p. 8.

²³⁸ *Idem*, p. 33.

²³⁹ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide*. *Op Cit.*, pp. 98-99.

²⁴⁰ *Idem*, pp. 98-99.

²⁴¹ *Idem*, pp. 98-99.

aanschaffen en gebruiken van ICT.²⁴² Het wegwerken van problemen met de kostprijs van ICT, maakt echter niet dat andere drempels tot de toegang van ICT wegvallen. Onder meer problemen qua vaardigheden, motivaties en gebruik, spelen nog een belangrijke rol in het al dan niet aanschaffen en gebruiken van ICT.²⁴³

5.5.3. 'Have-nots' versus 'Want-nots'

Met de term 'have-nots' wordt verwezen naar individuen die omwille van verschillende redenen ongewild niet over een computer en/of internet beschikken. Voornamelijk het gebrek aan financiële middelen en het gebrek aan digitale vaardigheden, maken dat individuen tot de groep van 'have-nots' behoren. Dit zijn voornamelijk mensen met een laag inkomen of met een laag opleidingsniveau.²⁴⁴ Gevolg hiervan is dat een groot deel van mensen in armoede tot de groep van 'have-nots' behoren.²⁴⁵ Een deel van mensen met lage financiële middelen neigen echter tot het rationaliseren van hun eigen situatie, en stellen dat ze computer en/of internet bewust niet willen. Dit maakt dat ze tot de groep van 'want-nots' behoren. De term 'want-nots' verwijst naar mensen die computer en/of internet bewust niet willen, voornamelijk omdat ze het nut er niet van inzien. De mensen met lage financiële middelen die hun eigen situatie rationaliseren en zichzelf bij de groep van 'want-nots' plaatsen, loochenen echter hun reële houding ten aanzien van computer en/of internet. Het is niet omwille van het ontbreken van motivaties omtrent het nut van computer en/of internet, dat ze deze ICT niet willen, maar eerder omwille van hun beperkte financiële middelen. In het geval dezelfde personen over meer financiële middelen zouden beschikken, zou er waarschijnlijk wel overgegaan worden tot de aanschaf van computer en/of internet.²⁴⁶ Dit impliceert dat een deel van mensen in armoede, omwille van hun beperkte koopkracht, mogelijk ook overgaan tot het rationaliseren van hun situatie. Dit houdt in dat het ontbreken van motivaties met betrekking tot het nut en het gebruik van ICT bij mensen in armoede, altijd in context van een mogelijke rationalisatie beschouwd moet worden.

²⁴² VAN DIJK (J.). *The network society. Op Cit.*, p. 154.

²⁴³ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, p. 99.

²⁴⁴ Idem, pp. 28-31.

²⁴⁵ Zie 5.4.1. Opleidingsniveau van mensen in armoede, zie 5.5.1. Koopkracht mensen in armoede.

²⁴⁶ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, pp. 28-31.

5.5.4. Universele dienstverlening

Het is duidelijk dat de hogere sociale klassen meer voordelen van ICT ondervinden dan de lagere sociale klassen. Zo geldt onder meer dat hoe hoger het opleidingsniveau van een individu, hoe meer basisvaardigheden het individu bezit, hoe groter het ICT-bezit is, maar ook hoe groter het ICT-gebruik en de ICT-vaardigheden zijn.²⁴⁷ Bovendien is de categorie individuen met de meeste middelen ter beschikking, zijnde diegenen met een hoog inkomen, een hoog opleidingsniveau, een uitgebreid vrijetijdsleven en voltijdse tewerkstelling, de eerste om voordeel te halen uit nieuwe ICT. De positie van diegenen die achterop liggen ten aanzien van toegang tot, gebruik van en vaardigheden ten aanzien van ICT, wordt hierdoor extra bemoeilijkt.²⁴⁸ Een gevolg hiervan is dat de hogere sociale klassen meer toegangsmogelijkheden hebben om toe te treden tot het beleidsniveau. Tegelijkertijd zien de lagere sociale klassen zich meer en meer uitgesloten van participatie in het beleid. Bijgevolg moet er vanuit de overheid voor gezorgd worden dat ongelijkheden ten gevolge van ICT geen structureel en permanent probleem wordt. Dit houdt in dat iedereen recht heeft op een aantal basisfaciliteiten wat betreft ICT, wil structurele ongelijkheid vermeden worden. Onder meer het voorzien van universele dienstverlening in functie van nieuwe ICT, zou hiertoe een gepaste aanzet zijn.²⁴⁹ Problematisch hier is dat er met betrekking tot oude ICT, zijnde telefoon en televisie, vanuit de overheid inspanningen geleverd werden om universele dienstverlening te voorzien ten aanzien van de volledige bevolking. Voor nieuwe ICT is dit echter niet het geval. De verspreiding van nieuwe ICT wordt quasi volledig overgelaten aan de markt en aan de industrie. Dit maakt dat commerciële belangen een grotere rol spelen in de verspreiding van ICT dan het principe van universele dienstverlening.²⁵⁰ Het spreekt voor zich dat dit niet in het voordeel is van de positie van mensen in armoede ten aanzien van toegang tot en gebruik van ICT.

²⁴⁷ VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Op Cit.*, p. 180.

²⁴⁸ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, pp. 125-126.

²⁴⁹ VAN DIJK (J.). *The network society. Op Cit.*, p. 235.

²⁵⁰ *Idem*, p. 151.

5.6. Gebruik van ICT

5.6.1. Adoptieproces van ICT

De hoofdgroep van computer en internetgebruikers zijn mannelijk, jong, hoogopgeleid en met een relatief hoog inkomen. Gesteld wordt dat dit het normale adoptiepatroon is van technologie, waarbij deze hoofdgroep beschouwd worden als de 'early adopters', zijnde diegenen die als eersten een nieuwe technologie in gebruik nemen. Gesteld wordt dat andere bevolkingsgroepen mettertijd automatisch volgen in het adoptieproces. Met betrekking tot ICT wordt dit automatische verloop van het adoptieproces echter in vraag gesteld. Verschillende karakteristieken van ICT, maken dat de adoptie van ICT niet volgens eenzelfde patroon zal verlopen. Gesteld wordt dat onder meer de lage gebruiksvriendelijkheid van ICT en de noodzakelijkheid van opleiding en vaardigheden om ICT te kunnen gebruiken, maken dat de adoptie door andere bevolkingsgroepen op een negatieve manier beïnvloed zal worden. Daarnaast worden ook de kosten die gepaard gaan met ICT, aangebracht als elementen die de adoptie van ICT eerder zullen belemmeren dan bevorderen. Gesteld wordt dat nieuwe ICT duurder zijn omdat ze sneller achterhaald zijn waardoor nieuwe soft- en hardware continue aangekocht moet worden. Ook wordt aangegeven dat nieuwe ICT oude ICT niet vervangen, maar dat beide naast elkaar gebruikt worden. Dit betekent dat kosten geaccumuleerd worden. Voornamelijk voor mensen met een laag inkomen, en bijgevolg dus ook voor het merendeel van mensen in armoede, zal de adoptie van nieuwe ICT, omwille van de kostprijs, problematisch zijn en blijven.²⁵¹

5.6.2. Opleidingsniveau

Er is een verschil in gebruik tussen mensen met een hoog opleidingsniveau en mensen met een laag opleidingsniveau. Hoogopgeleide individuen maken meer gebruik van ICT in functie van werk, onderwijs en privé-zaken.²⁵² Daarnaast maken mensen met een hoog opleidingsniveau gebruik van de meer complexe applicaties van ICT.²⁵³ Laagopgeleide personen en jeugd daarentegen gebruiken ICT meer in functie

²⁵¹ VAN DIJK (J.). *The network society. Op Cit.*, pp. 149-151.

²⁵² Idem, p. 153.

²⁵³ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, p. 126.

van vrijetijdsbesteding en entertainment.²⁵⁴ Hierbij maken zij bij voorkeur gebruik van eenvoudige ICT.²⁵⁵ Gezien het feit dat een groot deel van mensen in armoede laagopgeleid zijn, mag gesteld worden dat het gebruik van een belangrijk deel van mensen in armoede hiermee overeenstemt.²⁵⁶ Gesteld wordt dat dit verschil in gebruik in de toekomst alleen maar groter zal worden, naarmate computer en internet ruimer verspreid worden onder de bevolking.²⁵⁷ Het is namelijk zo dat verschillen in toegang tot ICT en verschillen in vaardigheden ten aanzien van ICT weggewerkt kunnen worden vanuit overheidstussenkomsten. Verschillen in gebruik kunnen echter niet of moeilijk weggewerkt worden. Het is bijgevolg naar de toekomst toe belangrijk te onderzoeken of de verschillen in gebruik die zich voordoen tussen hoger en lager opgeleiden, een structureel verschil wordt of niet.²⁵⁸

5.6.3. Discontinuïteit

Bij het gebruik van ICT is er geen sprake van een radicale opdeling tussen diegenen die wel ICT gebruiken en diegenen die geen ICT gebruiken. Het gaat integendeel om een continuüm van specifieke situaties waarin mensen dan wel, dan niet gebruik maken van ICT. Dit betekent dat het gebruik afwisselt. Op eenzelfde manier wisselt ook de connectiviteit op het internet af.²⁵⁹ Vier types van gebruikers geven aan op welke manier deze discontinuïteit in het gebruik van computer en internet gepercipieerd kan worden. Een eerste soort gebruikers zijn de ‘afwisselende gebruikers’. Dit zijn gebruikers die dan weer wel, dan weer niet aangesloten zijn op het internet, voornamelijk omwille van technische problemen en het wegvallen van de mogelijkheden tot toegang, bijvoorbeeld omwille van jobverlies of dergelijke. Deze situatie van afwisselend gebruik komt onder meer voor bij mensen met een laag inkomen, personen met een laag opleidingsniveau en mensen die beginnend computer- en internetgebruiker zijn.²⁶⁰ Gezien de mogelijke karakteristieken van mensen in armoede, zijnde een laag inkomen en een laag opleidingsniveau, is de kans

²⁵⁴ VAN DIJK (J.). *The network society. Op Cit.*, p. 153.

²⁵⁵ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, p. 126.

²⁵⁶ Zie 5.2. Wie zijn mensen in armoede?

²⁵⁷ VAN DIJK (J.). *The network society. Op Cit.*, p. 153.

²⁵⁸ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, pp. 126-129.

²⁵⁹ Idem, pp. 31-32.

²⁶⁰ Idem, p. 33.

groot dat mensen in armoede zich in een situatie van afwisselend gebruik bevinden.²⁶¹ Een tweede soort gebruikers worden aangegeven door middel van de term ‘drop-outs’. Dit zijn individuen die al dan niet vrijwillig hun verbinding met het internet permanent verloren zijn, omwille van problemen met de fysieke toegang, de te hoge kostprijs of de te grote complexiteit in het gebruik ervan. Deze situatie komt ook voor bij personen die laagopgeleid zijn, een laag inkomen hebben of die beginnend internetgebruiker zijn. Een belangrijk probleem dat door drop-outs wordt aangegeven is het feit dat ze over een miniem ondersteuningsnetwerk beschikken. Dit betekent dat ze vanuit hun bestaande sociale netwerken weinig of geen hulp of informatie omtrent het gebruik van ICT kunnen verwachten.²⁶² Daar een groot deel van mensen in armoede ook met de problematiek van beperkte netwerken te maken heeft en/of geconfronteerd wordt met een laag inkomen en een laag opleidingsniveau, is de kans groot dat bepaalde mensen in armoede vroeg of laat met het effect van ‘drop-out’ geconfronteerd worden.²⁶³ Een derde groep gebruikers worden ‘net-evaders’ genoemd. Dit zijn individuen die computer en/of internet bewust vermijden. Voornamelijk betreft het personen die wel toegang hebben tot internet, maar die er vrijwillig en bewust voor kiezen deze niet te gebruiken. In grote mate gaat het hier om personen die een hoog inkomen en een hoog opleidingsniveau bezitten.²⁶⁴ De kans dat het mensen in armoede binnen het profiel van ‘net-evaders’ terug te vinden zijn, is klein gezien de aangegeven karakteristieken als een hoog inkomen en een hoog opleidingsniveau.²⁶⁵ Een laatste groep gebruikers met betrekking tot de discontinuïteit in de aansluiting en toegang tot computer en internet, zijn diegenen die reëel afgesloten zijn van toegang. Het betreft individuen die internet nooit gebruikt hebben en die in de thuisomgeving geen toegang hebben tot het internet. Het gaat hier om een complexe mix van ‘have-nots’ en ‘want-nots’.²⁶⁶ Dit betekent enerzijds dat een deel van deze gebruikersgroep bewust geen internet gebruikt omdat ze er het nut niet van inzien, meerbepaald de groep ‘want-nots’. Anderzijds houdt het in dat een deel van deze gebruikersgroep, zijnde de groep ‘have-nots’, geen toegang heeft tot of gebruik maakt van het internet, omwille van het feit dat dit voor hen quasi onmogelijk is door de confrontatie met een gebrek aan sociale netwerken die het

²⁶¹ Zie 5.2. Wie zijn mensen in armoede?

²⁶² VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, pp. 33-34.

²⁶³ Zie 5.3.1. Sociale netwerken van mensen in armoede.

²⁶⁴ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, p. 34.

²⁶⁵ Zie 5.2. Wie zijn mensen in armoede?

²⁶⁶ Zie 5.5.3. ‘Have-nots’ versus ‘Want-nots’.

gebruik stimuleren, een gebrek aan vaardigheden en opleiding en een gebrek aan voldoende financiële draagkracht.²⁶⁷ Gezien het beperkte sociale netwerk, de beperkte vaardigheden en de beperkte financiële koopkracht van een groot deel van mensen in armoede, is de kans groot dat een belangrijk deel van mensen in armoede tot deze gebruikersgroep behoren.²⁶⁸ Samengevat impliceert dit dat mensen in armoede een grote kans hebben tot discontinuïteit in hun toegang tot en gebruik van computer en internet, waarbij dit in het merendeel van de gevallen het gevolg is van een niet-bewuste keuze tot verbreking van de connectiviteit en gebruik.

5.7. Vicieuze cirkel 'armoede' en 'toegang tot ICT'

Onderzoek geeft aan dat minder toegang tot en minder ervaring met ICT op verschillende manieren naar armoede kan leiden. Het minder gebruiken en bezitten van ICT impliceert immers minder contact met de maatschappij en minder toegang tot informatie. Daarnaast heeft minder toegang tot ICT ook tot gevolg dat er minder menselijk kapitaal aanwezig is voor potentiële werkgevers wat een slechtere positie op de arbeidsmarkt tot gevolg heeft. De term 'minder menselijk kapitaal' houdt in dat de nodige ICT-vaardigheden tot het vinden van een geschikte arbeidsplaats niet aanwezig zijn, waardoor de kans op een goede positie op de arbeidsmarkt afneemt. Een slechte positie op de arbeidsmarkt impliceert opnieuw minder sociale contacten en verlaagt de kans op de aanwezigheid van een sociaal netwerk waarin ICT en ICT-kennis wel aanwezig is. Het ontbreken van dergelijke referentiegroep of sociaal netwerk, maakt dat de stimulans tot het aanschaffen van ICT afwezig is. Een slechte positie op de arbeidsmarkt impliceert ook dat er sprake is van een lager inkomen. Het hebben van een lager inkomen, vergroot het risico op armoede.²⁶⁹ Tegelijkertijd geeft onderzoek aan dat mensen in armoede in grote mate achterop lopen in de adoptie, het gebruik en de aankoop van ICT, voornamelijk omwille van hun financiële beperkingen en hun lage economische integratie op het vlak van onderwijs en tewerkstelling.²⁷⁰ Er is met andere woorden dus sprake van een vicieuze cirkel waarin het niet hebben van toegang tot ICT de kans op armoede vergroot, terwijl mensen in

²⁶⁷ VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, pp. 35-43.

²⁶⁸ Zie 5.3.1. Sociale netwerken van mensen in armoede, zie 5.4.1. Opleidingsniveau van mensen in armoede, zie 5.5.1. Koopkracht van mensen in armoede.

²⁶⁹ DEKKERS (G.J.M.). *Op Cit.*, pp. 8-10.

²⁷⁰ DEKKERS (G.), KEGELS (C.). *Op Cit.*, pp. 107-118.

een armoedesituatie meer kans hebben op het niet verkrijgen van toegang tot ICT.²⁷¹ Gesteld wordt dat hoe meer ICT doordringt in de maatschappij en het dagelijks leven, hoe meer het samenvalt en verbonden wordt aan de bestaande sociale opdelingen.²⁷²

5.8. Conclusies

Uit de theorie omtrent de specifieke situatie van mensen in armoede ten aanzien van ICT komt duidelijk naar voor dat de confrontatie tussen mensen in armoede en ICT in grote mate complex en problematisch is. Zowel op het niveau van toegang tot ICT, als op het niveau van ICT-vaardigheden, de kostprijs van ICT en het op niveau van het gebruik van ICT zijn er verschillende aspecten die maken dat de situatie van mensen in armoede problematisch is. Belangrijkste oorzaken hiervoor zijn het lage inkomen, het lage opleidingsniveau, de slechte positie op de arbeidsmarkt en de beperkte sociale netwerken waarmee mensen in armoede in verschillende mate mee geconfronteerd worden. Daar er in de confrontatie tussen mensen in armoede en ICT sprake is van een vicieuze cirkel, is het belangrijk oplossingen te zoeken en aan te brengen om deze problematiek te doorbreken. Het zoeken en aanbrengen van oplossingen moet zich echter gelijktijdig toespitsen op de verschillende domeinen die een rol spelen. Het volstaat niet louter toegang tot ICT voorop te stellen. Ook met betrekking tot de nodige ICT-vaardigheden en met betrekking tot het gebruik van ICT moeten er oplossingen gezocht en aangebracht worden. Het is belangrijk deze multidimensionaliteit van de problematiek van ICT ten aanzien van mensen in armoede in beschouwing te nemen bij het uitstippelen van een beleid in functie van digitale inclusie.

²⁷¹ DEKKERS (G.J.M.). *Op Cit.*, pp. 8-10.

²⁷² VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide. Op Cit.*, p. 2.

6. Empirisch deel ‘Mensen in armoede versus ICT’

6.1. Methodologie

6.1.1. Selectie van de eenheden

Gezien het om een onderzoek gaat in samenwerking met het viWTA, van waaruit beleidsaanbevelingen dienen opgesteld te worden voor het Vlaams Parlement, is het vanzelfsprekend dat de focus van het onderzoek op Vlaanderen ligt. Teneinde een zo groot mogelijk aantal mensen in armoede vanuit heel Vlaanderen bij het onderzoek te betrekken, werd er geopteerd voor de organisatie van vijf toneelvoorstellingen met nabespreking. Om dit te verwezenlijken werd er telkens gekozen voor een centraal gelegen cultureel centrum, makkelijk bereikbaar voor mensen afkomstig uit één van de Vlaamse provinciën. Aldoende werden de voorstellingen en nabesprekingen gepland op 7/11 in het Vlaams Parlement te Brussel voor de provincie Vlaams-Brabant, op 9/11 in de Centrale te Gent voor de provincie Oost-Vlaanderen, op 10/11 in de Limburghal te Genk voor de provincie Limburg, op 13/11 in het Cultureel Centrum te Berchem voor de provincie Antwerpen en tenslotte op 14/11 in de Budascoop te Kortrijk voor de provincie West-Vlaanderen.

In totaal beoogde het viWTA een 500 tot 700 mensen in armoede te mobiliseren voor het project, zijnde een 100 tot 150 deelnemers voor iedere provincie. Het aantal deelnemers werd grotendeels bepaald vanuit praktische overwegingen, zijnde het beschikbare budget en de beschikbare plaatsen in de culturele centra. Methodologisch gezien valt dit streefaantal te verantwoorden vanuit de complexiteit van het onderzoek. Niet alleen is de doelgroep van ‘mensen in armoede’ allesbehalve homogeen, maar is ook het onderzoeksonderwerp ‘technologie’ complex en alomtegenwoordig in ieder levensdomein. Vanuit de theorie omtrent kwalitatief onderzoek wordt immers gesteld dat *‘hoe meer eenheden verschillen en hoe preciezer en nauwkeuriger men wil waarnemen en indelen en hoe complexer de analyseopzet is wat betreft het aantal aspecten dat men tegelijk wil onderzoeken, des te groter het aantal eenheden dient te zijn.’*²⁷³

Teneinde zowel de georganiseerde mensen in armoede als de niet-georganiseerde mensen in armoede te bereiken, werd er een omvangrijke

²⁷³ WESTER (F.), PETERS (V.), p. 48.

communicatiecampagne uitgewerkt. Om de georganiseerde armoedeverenigingen te bereiken, werd er een adressenbestand opgemaakt van in totaal meer dan 300 erkende armoedeverenigingen en werden deze verenigingen twee maal geïnformeerd. Voor de provincie Antwerpen en Brussel bleef het aantal inschrijvingen tot één week voor de voorstelling beperkt, en werd bijgevolg een derde maal contact opgenomen met de armoedeverenigingen uit desbetreffende provincie. De niet-georganiseerde mensen in armoede werden op verschillende manieren geïnformeerd over het project. Enerzijds door middel van een affichecampagne met bijhorende flyers in verschillende mogelijke plaatsen waar mensen in armoede elkaar ontmoeten, zoals bijvoorbeeld kringloopwinkels, tweedehandskledingzaken, basiseducatiecentra, gemeentelijke sociale diensten of buurthuizen. Hiervoor werden in totaal meer dan 1000 trefpunten aangeschreven en bevoorrad met affiches en flyers. Ook werd er op de verschillende regionale televisies (TVLimburg, ATV, FocusTV, Kanaal3, TVBrussel, WTV), in de twee weken voor de voorstellingen, informatie gegeven over het project en de mogelijkheden tot deelname. Daarbovenop werd er eveneens een in het oog springende actie gevoerd in meer dan 50 sociale restaurants verspreid over Vlaanderen, door de levering van servetten bedrukt met informatie over het project. Om een zo goed mogelijk idee te krijgen van het aantal deelnemers per voorstelling, werden geïnteresseerden gevraagd zich op voorhand voor de voorstelling in te schrijven.

Daarbovenop werden er ook een aantal praktische maatregelen genomen met als doel de doelgroep een extra stimulans te geven om deel te nemen aan het project. Eerst en vooral werd er gekozen voor een toneelvoorstelling als inleidend geheel voor de verdere nabesprekingen. Gezien de beperkte culturele participatie van mensen in armoede, kon dit mogelijk een extra impuls zijn voor deelname. Verder werd ook de terugbetaling van vervoersonkosten mogelijk gemaakt, zodat deelname aan het project niet van financiële overwegingen afhankelijk zou zijn. Daarnaast werd er ook een gratis broodjesmaaltijd en een kleine attentie voor iedere deelnemer voorzien.

De volledige communicatiecampagne bleek een groot succes, want in totaal kwamen er meer dan 1000 mensen in armoede naar de toneelvoorstelling, waarvan er ongeveer 700 mensen deelnamen aan de focusgroepgesprekken.

6.1.2. Beperkingen van het onderzoek

Ondanks de omvangrijke communicatiecampagne is het onderzoek er slechts in beperkte mate in geslaagd allochtone deelnemers die in armoede leven, te mobiliseren. In Brussel en Genk waren er vanuit de basiseducatiecentra wel enkele groepen met allochtone deelnemers, maar deze bleken de Nederlandse taal nog niet helemaal machtig en konden bijgevolg slechts in beperkte mate meewerken aan de nabesprekingen in groep. Dit is zeker en vast een lacune in het onderzoek, daar in het jaarverslag 'Armoede en Sociale Uitsluiting 2006', voor het eerst cijfers gegeven worden rond armoede bij de allochtone bevolking in Vlaanderen. Hieruit blijkt dat ongeveer de helft van de Marokkaanse of Turkse bevolking inkomensarm is en een zeer groot armoederisico kennen. Deze cijfers zijn echter nog zeer recent en verder onderzoek, naar de onderliggende processen van armoede bij personen van allochtone herkomst, wordt momenteel uitgevoerd door de onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad (OASeS) verbonden aan de universiteit van Antwerpen, onder leiding van Prof. Jan Vranken.²⁷⁴

Wat het onderzoek alvast wel aangeeft is dat allochtonen die in armoede leven, niet in dezelfde sociale netwerken bewegen als de autochtone bevolking die in armoede leeft. Het merendeel van de officieel erkende armoedeverenigingen werkten wel mee aan het onderzoek en brachten aldus het grootste deel van de in totaal meer dan 1000 deelnemers aan. Overige deelnemers waren afkomstig vanuit het niet-georganiseerde netwerk van plaatsen waar mensen in armoede mogelijk informatie toegespeeld krijgen, zoals bijvoorbeeld sociale restaurants, kringloopwinkels of basiseducatiecentra.

6.1.3. Opzet toneelvoorstelling

Als inleidend geheel voor de verdere nabespreking in groepen, werd er geopteerd voor een toneelstuk over armoede en technologie, genaamd '*Saldo ontoereikend*'. Het toneelstuk werd geproduceerd door het sociaal-artistiek huis Victoria Deluxe.²⁷⁵ Inhoudelijk baseerde Victoria Deluxe zich hiervoor op de

²⁷⁴ VRANKEN (J.), DE BOYSER (K.), DIERCKX (D.). *Armoede en sociale uitsluiting : jaarboek 2006*. Leuven, Acco, 2006, pp. 301-317.

²⁷⁵ http://www.victoriadeluxe.be/agenda/nogmeer/technologie_en_samenleving [Online, 21/03/2007]

voorafgaande literatuurstudie van het onderzoeksteam OASeS en op verschillende gesprekken met een aantal leden van armoedeverenigingen die voorafgaand georganiseerd werden door het onderzoeksteam van OASeS. Hoofddoel van het toneelstuk was het bespreekbaar en toonbaar maken bij het publiek, bestaande uit mensen in armoede, van een aantal specifieke en confronterende problematieken van technologie voor mensen in armoede. Dit als eerste stap naar verdere discussies hieromtrent in de focusgroepgesprekken. Een toneelvoorstelling is immers een laagdrempelige manier om informatie aan te brengen voor een nabespreking rond een bepaald thema. Aan de hand van een toneelvoorstelling kan je het publiek uitgebreidere en preciezere informatie geven omtrent bepaalde situaties en problematieken. Ook laat een toneelvoorstelling toe dat de toeschouwers een standpunt in te nemen omtrent de aangebrachte aspecten.

Gezien het onderzoeksproject van het viWTA zich toespitst op de confrontatie tussen technologie en mensen in armoede, werd het toneelstuk opgemaakt rond twee hoofdpersonages die beiden in armoede leven, maar een verschillende houding hebben ten aanzien van technologie. Het vrouwelijke hoofdpersonage, Lut, staat eerder afzijdig ten opzichte van technologie. Doorheen het toneelstuk blijkt echter dat dit niet is vanuit een vrije keuze, maar meer vanuit angst en het niet kunnen omgaan met technologie. Het andere hoofdpersonage, Aziz, op zijn beurt, is héél bedreven met technologie. Hij ondervindt in eerste instantie voornamelijk financiële problemen. Verder in het toneelstuk blijkt dat hij echter niet zo bedreven is met technologie als hij laat uitschijnen. Ook blijkt dat hij omwille van verschillende redenen niet mee kan met de snelle evolutie van deze technologieën. Om het toneelstuk inhoudelijk niet te confronterend te maken voor het publiek bestaande uit mensen die in armoede leven, werd het geheel in een televisieshow, ‘De biefstuk of Belwaarde Show’, gegoten waarbij beide hoofdpersonages als kandidaten naar voor gebracht worden om hun kennis van technologie te tonen.²⁷⁶

6.1.4. Focusgroepen

Voor het project ‘Armoede en Technologie’ van het viWTA werd geopteerd voor focusgroepgesprekken aangezien focusgroepen de meest geschikte methode is

²⁷⁶ VRANKEN (J.), VANDEBOSCH (H.). *Op Cit.*, p. 55-57.

om informatie te verkrijgen over voorkeuren en waarden van een grote groep mensen ten aanzien van bepaalde materie. Ook geven focusgroepsgesprekken duidelijk de achterliggende redeneringen en gedachten weer van wat er in de gesprekken gezegd wordt.²⁷⁷ Gezien het grote deelnemersaantal dat beoogd werd, zijnde 500 tot 700 mensen in armoede, en bijgevolg ook het grote aantal focusgroepen dat voorzien werd, zijnde 50 in totaal, diende er op voorhand een gepaste methodologie uitgewerkt te worden, teneinde in alle focusgroepen de nadruk van de groepsgesprekken op ‘armoede en technologie’ te houden. Bijgevolg werden er in totaal vijf voorbereidende vergaderingen gehouden tijdens dewelke een draaiboek uitgewerkt werd voor het volledige verloop van de focusgroepen.²⁷⁸ Dit draaiboek werd vervolgens tot drie maal toe afgetoetst bij een begeleidend comité, bestaande uit vertegenwoordigers van het beleid en de academische wereld, middenveldorganisaties en armoedeverenigingen, en een aantal ervaringsdeskundigen in de armoede.

Bij de voorbereidende vergaderingen voor de opmaak van het draaiboek waren in totaal acht personen betrokken, waarvan drie personen verantwoordelijk voor de gespreksleiding van de focusgroepen, twee personen van de Onderzoeksceel Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad (OASeS) verantwoordelijk voor de verwerking van de onderzoeksresultaten, één ervaringsdeskundige in de armoede verantwoordelijk voor het contextualiseren van het verloop en de methodologie van het draaiboek in functie van de leefwereld van mensen in armoede, en tenslotte twee personen van het viWTA, Stef Steyaert en ikzelf, verantwoordelijk voor de overkoepelende organisatie van het project en het opstellen van haalbare beleidsaanbevelingen.

Vanuit uitvoerige en beargumenteerde discussies werd er uiteindelijk voor geopteerd om de beschikbare tijd van de focusgroepen onder te verdelen in drie delen. Voor het eerste deel werd beslist te werken aan de hand van 17 sfeerkaarten, met als doel de deelnemers over hun gevoelens omtrent technologie te laten praten, vanuit een eerste reactie op het toneelstuk. Het tweede deel van de focusgroepen werd opgemaakt rond een poster waarop verschillende toepassingen van technologie in de verschillende levensdomeinen, naar voor werden gebracht. Doel van dit deel, waarvoor ook het meeste tijd beschikbaar werd gesteld, was dieper in te gaan op bepaalde problematieken over de betekenis van technologie in het dagelijks leven van de deelnemers. Het derde deel functioneerde als afsluiter. In dit deel werd aan de

²⁷⁷ STEYAERT (S.). *Op Cit.*, p. 135.

²⁷⁸ Zie bijlage nr. 4 : draaiboek focusgroepsgesprekken.

deelnemers gevraagd een positie in te nemen op een zeven-punten-schaal tussen twee contrasterende stellingen, zijnde ‘technologie is een bevrijding’ en ‘technologie is een strijd’. Doel hiervan was mensen te verplichten een positie in te nemen en hieraan ook een geargumenteerde uitleg te kunnen geven vanuit de vorige fasen van de gesprekken.

6.1.5. Rapportering

Gezien het grote aantal focusgroepen was het onmogelijk ieder focusgroepgesprek digitaal op te nemen. Bijgevolg werden er voor alle focusgroepen rapporteurs voorzien, en werd er voor ieder onderdeel van het verloop van de focusgroepen specifieke rapporteringsbladen opgemaakt.²⁷⁹ Voordeel hiervan is dat de transcripties al enigszins gestructureerd zijn, en bij deze ook makkelijker te verwerken zijn. Het voorhanden materiaal is niet ruw en ongestructureerd. Door het geordende verloop van de focusgroepen en de opmaak van de rapporteringsdocumenten, wordt er op deze documenten reeds in grote mate aangegeven waarop de transcripties betrekking hebben.²⁸⁰

6.1.6. Doel data-analyse

Doel van dit empirisch onderzoeksdeel is het vinden van een antwoord op de vraag welke de reële ervaringen zijn van mensen in armoede ten aanzien van ICT, en in het bijzonder wat betreft de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van verschillende ICT. Om dit te verwezenlijken, worden die passages van de rapporteringsdocumenten van de focusgroepsgesprekken die expliciet over ICT handelen, integraal door middel van kwalitatieve methoden geanalyseerd. Hierbij worden alle aangebrachte aspecten eigen aan de confrontatie tussen mensen in armoede en ICT, in beschouwing genomen. De focus van de analyse ligt dus niet louter op het nagaan van de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van ICT, maar op alle mogelijke aspecten die aan bod komen in de rapporteringsdocumenten met betrekking tot de ervaringen van mensen in armoede met ICT. In het kader van dit onderzoek is het belangrijk ook bijkomstige elementen aan te brengen die niet

²⁷⁹ Zie bijlage nrs. 5 tem. 7 : Rapporteringsdocumenten.

²⁸⁰ Ibidem.

rechtstreeks met de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van ICT te maken hebben, maar die wel van cruciaal belang zijn in de confrontatie tussen mensen in armoede en ICT. Dit om een zo volledig mogelijk beeld te bekomen van de ervaringen van mensen in armoede met ICT. In dit opzicht is het onderzoek exploratief. Het spreekt voor zich dat er in de bespreking van de eindresultaten van de analyse extra aandacht geschonken wordt aan de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede, teneinde een antwoord te kunnen vormen op de onderzoeksvragen aan de basis van deze masterproef.

6.1.7. Methodologie kwalitatieve data-analyse

In eerste instantie werden de rapporteringsdocumenten afkomstig van de bespreking van de sfeerbeelden tijdens de focusgroepgesprekken in beschouwing genomen. Vanuit deze analysecyclus werden de eerste begrippen toegekend aan de verschillende quotes gerelateerd aan ICT. Aldus ontstonden er acht hoofdcategorieën, namelijk :

- Maatschappelijke druk : Deze categorie bevat alle quotes waarin de respondenten aangeven dat ze zich door maatschappelijke ontwikkelingen al dan niet onder druk gezet voelen en zich al dan niet verplicht voelen tot het gebruiken en/of het aanschaffen van ICT.
- Angst / onzekerheid ten aanzien van ICT : In deze categorie bevinden zich alle quotes waarin respondenten weergeven dat ICT angst en onzekerheid bij hen teweeg brengt.
- Uitsluiting ten gevolge van ICT : Onder deze categorie zijn alle quotes weergegeven waarin de respondenten aangeven of ze al dan niet uitgesloten worden van aspecten van het maatschappelijk leven ten gevolge van het voorkomen van ICT in praktijken van het dagelijks leven.
- Kostprijs van ICT : Doorheen deze categorie zijn die quotes terug te vinden die te maken hebben met de positieve en negatieve aspecten van de kostprijs van ICT.

- Nut van ICT : In deze categorie worden alle quotes aangebracht waarin de respondenten duidelijk maken waarom en om welke redenen ze specifieke ICT wel of niet gebruiken.
- Evolutie van ICT : Deze categorie geeft die quotes weer waarin de respondenten aangeven wat de (snelle) evolutie van ICT voor hen impliceert.
- Fysieke toegang van ICT : Onder deze categorie staan alle quotes waarin de respondenten aangeven waar ze toegang vinden tot ICT en welke positieve en negatieve elementen hiermee gepaard gaan. De focus hier ligt wel op de toegang van ICT op openbare plaatsen. De toegang tot ICT in de thuissituatie komt doorheen de zeven andere categorieën aan bod.
- Leercurve van ICT : Deze categorie bevat alle quotes die te maken hebben met de kennis die bij de respondenten aanwezig is of nodig is om met ICT te kunnen werken, en met de manier waarop deze kennis voor de respondenten vergaard kan worden.

Teneinde de latere verwerking van de analyseresultaten te vergemakkelijken, werden alle ICT-gerelateerde quotes integraal overgenomen in een nieuw Worddocument, waarbij de quotes telkens geplaatst werden onder de hoofdcategorie waarop ze inhoudelijk van toepassing waren.²⁸¹ Quotes die over hetzelfde onderwerp handelden of dezelfde visie weergaven, werden aldus in dezelfde onderverdeling weergegeven. Quotes met inhoudelijke raakpunten met verschillende aspecten van ICT, werden bijgevolg in meerdere hoofdcategorieën vermeld. Door de grote hoeveelheid verkregen quotes en hun verscheidenheid, werd er vervolgens een verdere opdeling gemaakt naar de soort ICT. Hierbij werden in eerste instantie vier subcategorieën gecreëerd, namelijk : Algemeen (met betrekking tot meer dan één soort ICT), Computer en Internet (al dan niet gekoppeld), Telefoon en Televisie. Het voornaamste doel van deze opdeling was het mogelijk te maken onderlinge gelijkenissen of verschillen tussen de verschillende soorten ICT zichtbaar te maken. Daar er zich doorheen deze analysecyclus reeds duidelijk een aantal specifieke elementen aftekenden binnen iedere soort ICT (Cfr. subcategorie), werd er nog een extra onderverdeling gemaakt naar veel voorkomende argumenten. Zo ontstonden bijvoorbeeld onder de hoofdcategorie ‘Uitsluiting ten gevolge van ICT’ en de subcategorie ‘Computer – Internet’, de subsubcategorieën ‘Maatschappelijke

²⁸¹ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, 47p.

participatie’, ‘Onderwijs’, ‘Tewerkstelling’ en ‘Informatie’. De andere subsubcategorien die werden toegevoegd, zijn te talrijk om hier op te sommen, maar zijn terug te vinden in het Word-document dat doorheen de analysecyclus is ontstaan en waarin alle quotes terug te vinden zijn.²⁸² Een laatste opdeling die vervolgens binnen deze eerste analysecyclus werd gemaakt, is de opdeling naar positieve en negatieve elementen binnen iedere subcategorie of subsubcategorie, teneinde deze in de verwerking van de analyseresultaten in beschouwing te kunnen nemen.

In tweede instantie werden de ICT-gerelateerde quotes uit de rapporteringsdocumenten van de bespreking van de positionering overgenomen en daar waar van toepassing, geplaatst in het Worddocument uit de eerste analysecyclus. Tijdens deze tweede analysecyclus werden er inhoudelijk geen veranderingen aangebracht aan de opdeling van categorieën, subcategorien en subsubcategorien. De hoeveelheid bruikbare quotes uit de desbetreffende rapporteringsdocumenten waren eerder beperkt, en resulteerden louter in een verdere aanvulling met quotes van de indeling uit de eerste analysecyclus.

Een laatste analysecyclus werd uitgevoerd vanuit de codering van de ICT-gerelateerde fragmenten van de rapporteringsdocumenten van de bespreking van de poster met levensdomeinen. Een belangrijk nieuw element dat hieruit naar voor kwam, en bijgevolg ook als subcategorie werd toegevoegd onder verschillende hoofdcategorieën, betrof een nieuwe soort ICT, namelijk ‘Digitale diensten’. Onder deze subcategorie zijn alle quotes terug te vinden die van toepassing zijn op de gedigitaliseerde vormen van commerciële en openbare dienstverlening, zoals bijvoorbeeld de e-Identiteitskaart, Bancontact, betaalautomaten of de WIS-computer. Daar waar nodig, werden er opnieuw subsubcategorien gecreëerd naargelang veel voorkomende argumenten. De opdeling naar positieve en negatieve elementen binnen deze subsubcategorien werd behouden. Een tweede nieuw element dat door de laatste analysecyclus naar voor gebracht werd, zijn quotes waarin oplossingen weergegeven werden die door de respondenten tijdens de focusgroepsgesprekken aangegeven werden. Deze oplossingen werden, daar waar van toepassing, toegevoegd onderaan de positieve en negatieve elementen die uit de drie analysecycli naar voor kwamen.

²⁸² Ibidem.

De manier van werken aan de basis van de data-analyse, zoals hierboven beschreven, maakt dat er op het einde van de analyse, een overzichtelijk en duidelijk leesbaar werkdocument voorhanden was. Het doorheen de analysecycli gecreëerde Worddocument geeft duidelijk aan welke argumenten vaak of integendeel, slechts een klein aantal keren, aangehaald worden doordat alle quotes integraal in het document onder de desbetreffende categorie, subcategorie of subsubcategorie geplaatst werden. Ook geeft het Worddocument duidelijk weer waar de belangrijkste pijnpunten liggen in de confrontatie tussen mensen in armoede en ICT, maar ook welke punten als positief beschouwd worden aan ICT. De opmaak van dit document, vroeg veel tijd doorheen de verschillende analysecycli, maar maakt de verwerking van de analyseresultaten in grote mate eenvoudiger en toegankelijker. Door de creatie van het document moet er niet meer teruggegrepen worden naar de grote hoeveelheid rapportagedocumenten ontstaan uit de focusgroeps gesprekken, waarvan een groot deel van de quotes zich toespitsen op technologie in het algemeen in plaats van op ICT. De analyseresultaten van het geheel van rapportagedocumenten toegespitst op de confrontatie tussen mensen in armoede en technologie in het algemeen, kan geraadpleegd worden in het onderzoeksrapport '*Aan de onderkant van de technologische samenleving : Een onderzoek naar de relatie tussen armoede en technologie*', van de onderzoeksgroep OASeS waarvan de publicatie voorzien is eind 2007.²⁸³ De resultaten van de analyse van de ICT-gerelateerde passages uit de rapporteringsdocumenten van hetzelfde onderzoek, worden hieronder uitvoerig beschreven.

6.1.8. Methodologie analyseschema

In het analyseschema worden die aspecten van de ervaringen van mensen in armoede aangegeven die doorheen de focusgroeps gesprekken het meest nadrukkelijk aan bod kwamen. De aantallen terug te vinden in elk kader van het analyseschema geven aan hoeveel keer het onderwerp ter sprake werd gebracht.²⁸⁴ De grijze zones in het analyseschema geven die punten weer waarover doorheen de gesprekken geen argumenten gegeven werden. Door middel van het analyseschema wordt in één

²⁸³ VRANKEN (J.), VANDEBOSCH (H.). *Aan de onderkant van de technologische samenleving. Armoede en technologie. Een onderzoek naar de relatie tussen armoede en technologie.* Brussel, viWTA, publicatie rapport voorzien eind 2007, 150p.

²⁸⁴ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, 47p.

opzicht duidelijk waar de belangrijkste pijnpunten liggen voor mensen in armoede bij de confrontatie met ICT. Ook worden de verschillen of de overeenkomsten tussen de ervaringen met de verschillende soorten ICT in één oogopslag duidelijk.

6.1.9. Methodologie kwantitatieve data-analyse

Door het rechtstreeks plaatsen van alle ICT-gerelateerde quotes in een apart Word-document ontstond de mogelijkheid tot het nagaan van de kwantitatieve verdeling van argumenten doorheen de verschillende categorieën aan de basis van de kwalitatieve analyse.²⁸⁵ Een korte kwantitatieve analyse werd vervolgens uitgevoerd om een duidelijk beeld te krijgen van de verschillende aspecten waarop door mensen in armoede het meeste nadruk werd gelegd doorheen de focusgroeps gesprekken. Op het analyseschema ontstaan vanuit de kwalitatieve analyse werden vanuit het Word-document met ICT-gerelateerde quotes, het aantal quotes overgebracht per categorie. Dit cijfer bevindt zich rechts onderaan in iedere categorie.²⁸⁶ Vervolgens werden deze aantallen gebruikt voor de opmaak van één globale grafiek, waarin per categorie aangegeven wordt in welke mate iedere soort ICT besproken werd. Daarnaast werden er vijf grafieken opgemaakt, per categorie, naar het onderscheid in het aantal positieve en het aantal negatieve argumenten betreffende iedere soort ICT.

²⁸⁵ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, 47p.

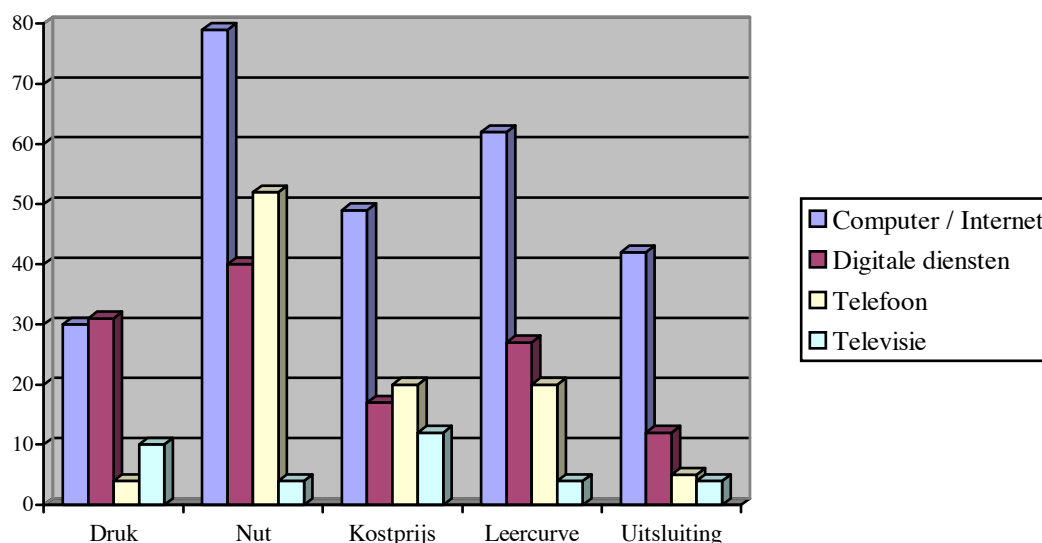
²⁸⁶ Zie 6.2. Analyseschema.

6.2. Analyseschema

	Maatschappelijke druk	Nut	Kostprijs	Leercurve	Uitsluiting
Computer - Internet	Onderwijs – verplicht gebruik van PC buiten school(m)uren 28	Desinteresse Angst Minder sociaal contact Verslaving 35	Secundaire kosten zijn hoog Internet voor iedereen flopt Aankoop computer onmogelijk Ontoegankelijkheid openbare computerruimten Schulden ifv kinderen Internet te duur 49	Computer is moeilijk Computertaal is moeilijk Niveau van computer-cursussen is te hoog Angst tgv moeilijkheidsgraad 55	Onderwijs Tewerkstelling Informatie 42
+	PC op school is leerzaam 2	Verrijking Meer sociaal contact Belangrijk voor kinderen 44	0	Kunnen geeft voldoening Opleiding vanaf nul 7	0
Digitale diensten	- Stigmatisering armoede Uitsluiting Bedreiging van zelfredzaamheid 28	Minder sociaal contact e-Identiteitskaart – problemen met privacy en codes - zinloos Self-banking / Bancontact – problemen in gebruik -overzicht van uitgaven 32	Hulp- en infolijnen zijn duur Elektronische identiteitskaart is duur 17	Bankwezen – codes zijn moeilijk / Bancontact is moeilijk Overheidsdiensten – codes zijn moeilijk WIS-computer is moeilijk Angst 27	Maatschappelijke participatie 12
+	Handig Makkelijker 3	Self-banking / Bancontact zijn handig en makkelijk 8	0	0	0
Telefoon	- Telefooncabines verdwijnen 3	Zinloos Stress Continue bereikbaarheid Minder sociaal contact 19	Abonnement is duur Kost telefoongesprekken is duur Aankoop toestel is duur 10	GSM is moeilijk SMS is moeilijk Opladen belkaarten is moeilijk Onvoldoende cursussen 20	Zwarte lijsten Stigmatisering 5
+	Niet hebben stoort niet 1	In geval van noodsituaties GSM is goedkoper Continue bereikbaarheid Meer sociaal contact – tav kinderen Vrijheid 33	Systeem belkaarten is voordelig SMS is voordelig 9	0	0
Televisie	- Digitale televisie is verplichting 10	Nut van televisie wordt niet in vraag gesteld 2	Bedrieglijke reclame Verborgene kostprijs iDTV Evolutie naar betaaltelevisie 11	DVD, Video zijn moeilijk Instellen Tv is moeilijk 4	Verplichting van iDTV zal oorzaak zijn van uitsluiting Participatie TV-programma's 4
+	0	Nieuwe mogelijkheden iDTV 2	Gratis televisie via antenne 1	0	0

6.3. Kwantitatieve analyse

Uit het analyseschema gebaseerd op de ICT- gerelateerde transcripties blijkt duidelijk dat er een aantal onderwerpen zijn die tijdens de focusgroepsgesprekken beduidend meer ter sprake werden gebracht dan andere.²⁸⁷ Het onderwerp waarover het meest gediscussieerd werd, is het nut van ICT. In totaal 175 keer werden aspecten van het nut van ICT aangebracht. Daarnaast werd ook de leercurve van ICT en de kostprijs van ICT uitvoerig besproken. Respectievelijk 113 en 97 keer werden er hieromtrent argumenten aangebracht. De maatschappelijke druk en de uitsluiting ten gevolge van ICT kwamen het minst aan bod. Mensen in armoede besteedden doorheen deze verschillende onderwerpen het meeste aandacht aan hun ervaringen met computer en/of internet. Deze kwamen 262 keer ter sprake kwam. Ook de ervaringen met gedigitaliseerde diensten kwamen in grote mate aan bod, zijnde 127 keer. Aspecten betreffende ervaringen met telefonie kwamen 75 keer aan bod. Het minste aandacht werd besteed aan ervaringen met televisie dat slechts 34 keer het

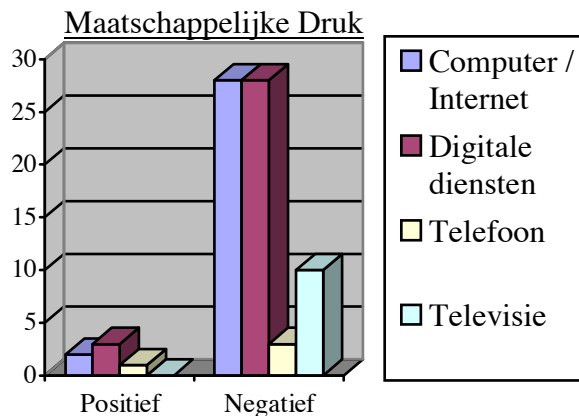


onderwerp van discussie was.

Doorheen deze verschillende soorten ICT werd er door de respondenten ook aangegeven welke aspecten als positief of als negatief ervaren werden. Als deze opdeling op een kwantitatieve manier in beschouwing genomen wordt, worden er een aantal interessante vaststellingen aangegeven. Met betrekking tot het ondervinden van maatschappelijke druk, blijkt uit de cijfers duidelijk dat computer en/of internet

²⁸⁷ Zie 6.2. Analyseschem a.

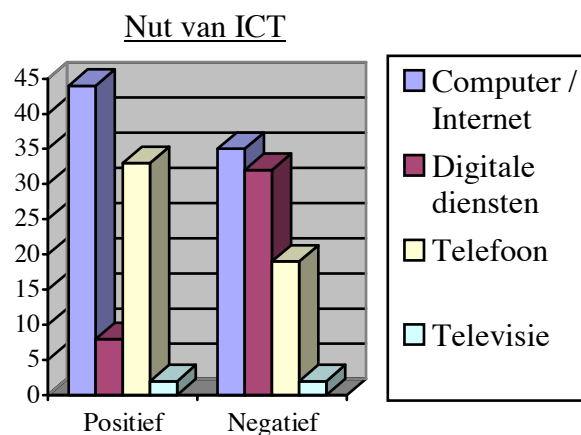
en de digitalisering van diensten de grootste oorzaken zijn. Ook voor televisie ervaringen mensen in armoede een zekere maatschappelijke druk. Ten aanzien van



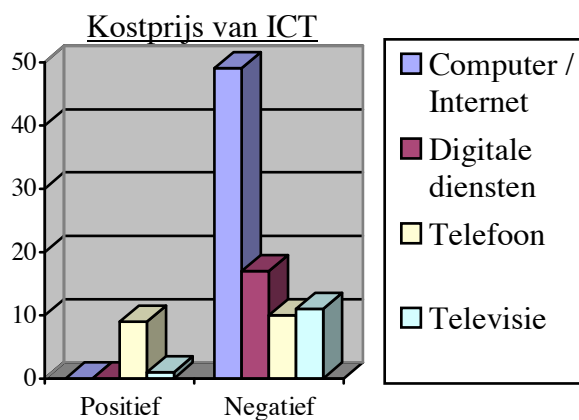
telefonie daarentegen worden mensen in armoede quasi geen maatschappelijke druk gewaar. Als vervolgens gekeken wordt naar de cijfers van negatieve en positieve aspecten van het nut van ICT, wordt duidelijk dat de verdeling pro en contra het nut van computer en/of internet overhelt naar een positieve

houding ten aanzien van het nut van computer en/of internet. Hetzelfde kan vastgesteld worden voor telefonie. Voor digitale diensten daarentegen blijkt dit helemaal het geval niet te zijn. De

meerderheid van mensen in armoede staan negatief tegenover de digitalisering van diensten. Ten aanzien van televisie nemen mensen in armoede een eerder neutrale houding in. Het nut hiervan komt ook slechts in minieme mate aan bod. De cijfers



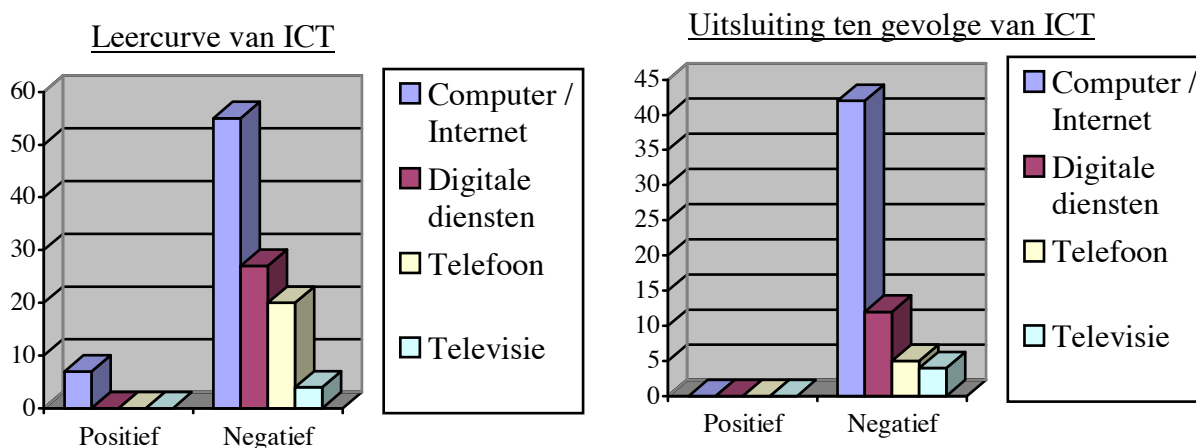
met betrekking tot de besprekingen van de kostprijs van ICT, geven duidelijk aan dat



mensen in armoede ten aanzien van computer en/of internet grote moeilijkheden ondervinden. Bij telefonie daarentegen kan een duidelijke tweedeling vastgesteld worden. De kostprijs van telefonie wordt zowel positief als negatief ervaren. Voor digitale diensten en

televisie daarentegen, blijken de ervaringen voor het merendeel negatief. Als de cijfers betreffende de leercurve van ICT in beschouwing genomen worden, blijkt hier duidelijk uit dat mensen in armoede het meeste problemen ondervinden bij het

gebruik van computer en/of internet. Maar ook bij digitale diensten en telefonie wordt duidelijk aangegeven dat mensen in armoede problemen hebben bij het gebruik ervan. Enkel voor televisie is er in mindere mate sprake van gebruiksmoeilijkheden. Positieve elementen met betrekking tot het gebruik en de leercurve van ICT, worden enkel aangebracht in het geval van computer en/of internet. Het aantal positieve elementen is echter minimaal ten aanzien van de hoeveelheid negatieve elementen die desbetreffend bij computer en/of internet aangegeven worden. De cijfers omtrent uitsluiting ten gevolge van ICT, geven logischerwijs geen positieve elementen aan. Uit de verdeling van de negatieve elementen komt wel duidelijk naar voor dat mensen in armoede uitsluiting het meest ervaren ten gevolge van computer en/of internet. Ook ten gevolge van de digitalisering van diensten, voelen mensen in armoede zich uitgesloten. In het geval van telefonie en televisie blijkt uitsluiting wel voor te komen, maar slechts in minieme mate. Belangrijkste ICT-gerelateerde uitsluitingsmechanismen ten aanzien van mensen in armoede zijn met andere woorden computers en/of internet.



6.4. Kwalitatieve analyse

6.4.1. Maatschappelijke druk onder invloed van ICT

In het merendeel van de focusgroepsgesprekken wordt door de respondenten aangegeven dat ze zich op één of andere wijze onder druk gezet voelen door de plaats en het belang dat aan ICT in het maatschappelijk leven toegekend wordt.²⁸⁸ Hierdoor

²⁸⁸ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 3-8.

voelen ze zich verplicht tot het gebruiken en/of aankopen van één of meerdere soorten ICT. Uit het empirisch onderzoek blijkt dat deze maatschappelijke druk zich voor mensen in armoede op allerlei gebieden manifesteert en zich niet louter toespitst op één soort ICT. Zowel met betrekking tot computer, internet, telefonie, televisie en digitale diensten, geven respondenten aan maatschappelijke druk te ondervinden.

6.4.1.1 *Computer en/of internet*

Wat betreft computer en internet, is de maatschappelijke druk in grote mate voelbaar voor arme gezinnen met kinderen of voor mensen in armoede die een opleiding volgen.²⁸⁹ Deze druk wordt opgelegd vanuit de onderwijsinstellingen die het gebruik van computer en/of internet vooropstellen binnen hun dagelijks functioneren. Meermaals wordt aangegeven dat leerlingen vanuit de school onder druk gezet worden tot het gebruiken van computer en internet, zowel tijdens als buiten de school(m)uren. Het feit dat computer en/of internet binnen de school(m)uren worden gebruikt of aangeleerd, wordt door verschillende respondenten niet in alle omstandigheden als slecht gepercipieerd. Gesteld wordt dat een vroege confrontatie van kinderen met computer, ervoor zal zorgen dat er geen analfabetisme meer zal zijn. Ook wordt aangegeven dat computers op school wel degelijk leerzaam zijn. Problematisch voor mensen in armoede is echter het verplicht gebruik van computer en/of internet buiten de school(m)uren. Door verscheidene respondenten wordt aangegeven dat er vanuit de school huistaken worden opgelegd die met de computer dienen gemaakt te worden. Of dat er van de school uit aan de leerlingen gevraagd wordt informatie op te zoeken op het internet tegen de volgende dag. Beide vereisten blijken voor mensen in armoede in grote mate problematisch vanwege onder meer de kostprijs van computers en de toegang tot het internet. Ook de toegankelijkheid van openbare computerruimten blijkt problematisch voor mensen in armoede met kinderen of voor mensen in armoede die een opleiding volgen.

In de opleiding voor ervaringsdeskundige heb je een PC, printer, internet, ... nodig voor taken. Maar ik heb thuis geen PC. Dus naar internetcafé, maar dat kost geld. In de bibliotheek mag je slechts 30 minuten. Dat is te weinig. De school heeft geen begrip voor de thuissituatie of slechts tot op zekere hoogte. ...

²⁸⁹ Idem, pp. 3-5.

Een gevolg hiervan is dat mensen in armoede, en voornamelijk hun kinderen, zich in grote mate uitgesloten voelen van de algemeen aanvaarde gang van zaken binnen het onderwijssysteem.²⁹⁰

*Men moet mee met de tijd, maar je wordt bekeken als je het niet hebt.
Mijn kind kan niet mee op school : krijgt huistaken via de PC. Mijn
kind wil zelf ook een PC.*

Of dat mensen in armoede zich, onder invloed van maatschappelijke druk, een computer en/of internet aanschaffen met schulden als gevolg.

*Mensen moeten zich in de schulden steken om een PC te kopen opdat
de kinderen meekunnen op school. Anders worden ze uitgesloten.*

De oplossingen die door de respondenten worden aangebracht voor de problematiek van computer en/of internet opgelegd vanuit het onderwijs, zijn tweeledig. Enerzijds wordt het volgende gesteld : ‘Schoolgaande kinderen zijn verplicht om een computer te gebruiken. Dus is de overheid ook verplicht gezinnen met schoolgaande kinderen een computer te geven want ze verplichten die om dat te gebruiken.’ Mogelijke manier om dit specifiek naar mensen in armoede met kinderen toe te bewerkstelligen, is volgens respondenten, door gezinnen met schoolgaande kinderen onder een bepaalde inkomensgrens recht te geven op een PC via het OCMW of via verenigingen. Anderzijds wordt meermaals aangehaald dat ook de school inspanningen moet leveren om het probleem te vermijden. Zo zou de school computers ter beschikking kunnen stellen. Of zou de school er voor kunnen zorgen dat het gebruik van computer en/of internet louter plaatsvindt tijdens de school(m)uren.²⁹¹

6.4.1.2 Digitale diensten

Een ander element, verbonden met computer en internet, waarbij er door de respondenten meermaals gesproken wordt van maatschappelijke druk, is met betrekking tot de huidige digitalisering van allerlei maatschappelijke diensten.²⁹² Belangrijkste opmerking die desbetreffend door respondenten aangebracht wordt, is

²⁹⁰ Zie ook 6.4.5.1. Uitsluiting ten gevolge van ICT : Computer en/of internet.

²⁹¹ Idem, pp. 3-5.

²⁹² Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 5-7.

het feit dat het in het hedendaagse maatschappelijk leven voorkomt alsof zelfs de meest gewone dingen door middel van computer of internet moeten gebeuren. Respondenten geven aan dat ze zich verplicht voelen hieraan mee te doen. Het niet-gebruiken of niet kunnen gebruiken van bepaalde digitale diensten, impliceert voor mensen in armoede de mogelijke uitsluiting van maatschappelijke aspecten die aan bepaalde digitale diensten verbonden zijn.

Geen email-adres wil zeggen niet bereikbaar voor oudercontact. ... Sommige mensen kunnen daardoor niet naar het oudercontact gaan.

De verschillende aspecten van het maatschappelijk leven waarin de respondenten deze verplichtingen tot het gebruiken van digitale diensten ondervinden, zijn uitermate divers en veelzijdig.

Voor het krijgen van een leefloon ben je verplicht een bankkaart te hebben. Je kan er dus niet buiten. ... Aan het loket is niet meer mogelijk.

Diensten die desbetreffend door de respondenten vermeld worden zijn onder meer overheidsdiensten, self-banking en e-banking, informatie- en betaalautomaten en het quasi verplichte gebruik van email voor het solliciteren naar of het verkrijgen van een plaats op de arbeidsmarkt.²⁹³ Daarnaast wordt ook het belang dat gehecht wordt aan kennis van ICT in functie van het zoeken en vinden van een arbeidsplaats, in vraag gesteld. Verscheidene mensen in armoede geven aan dat de meeste jobs PC-kennis vereisen, ongeacht het feit of een computer al dan niet gehanteerd zal worden bij de uitvoering van de job. Het spreekt voor zich dat verschillende respondenten deze vereiste in vraag stellen.

Voor alle werk, ook als inpakster, moet er computers gekend worden. Op interimbureau's wordt gezegd dat het heel moeilijk zal zijn om werk te vinden zonder PC-kennis. ... Waarom ging het vroeger wel zonder PC en nu niet meer?

Een groot aantal mensen in armoede beschouwen de maatschappelijke evolutie naar als maar meer gedigitaliseerde diensten als zijnde problematisch omwille van

²⁹³ Ibidem.

verschillende redenen.²⁹⁴ Zo draagt de digitalisering van diensten volgens enkele respondenten bij tot de stigmatisering van mensen in armoede, gezien mensen in armoede zich niet altijd in de mogelijkheid bevinden van deze digitale diensten gebruik te maken.

Mail is beter om een sollicitatiebrief op tijd op te sturen. Mail geeft een positieve indruk in deze tijden van technologie. Mensen bekijken je scheef als je je brief aan de balie komt afgeven.

Ook is de digitalisering van allerlei diensten en toestellen, een bedreiging voor de zelfredzaamheid van mensen in armoede. Waar mensen in armoede vroeger een groot aantal dingen zelf konden doen, zoals onder meer het zelf herstellen van toestellen, zien ze zich nu verplicht tot het zoeken van hulp bij derden.

Je moet mee, maar het is een strijd om het allemaal te kunnen. Bijvoorbeeld auto's zijn nu ook computergestuurd, je mag er niet meer aankomen.

Ofwel krijgen en vinden mensen in armoede niet de hulp die ze nodig hebben om met specifieke gedigitaliseerde diensten om te gaan, omwille van het feit dat er geen persoonlijk contact meer voorhanden is.

Er zijn bijvoorbeeld geen mensen meer in banken. Wel nog muren en codes. Er is geen uitleg meer van mensen. ...

Om deze problematieken te vermijden, geven mensen in armoede aan dat het aanbieden van beide mogelijkheden, digitale diensten en diensten via persoonlijk contact, belangrijk blijft. Dienstverlening mag voor mensen in armoede alleszins geen dwingend karakter vertonen.

6.4.1.3 Telefonie

Wat betreft telefonie, wordt in de focusgroeps gesprekken slechts in minieme mate aangegeven dat er sprake is van maatschappelijke druk.²⁹⁵ Aan de ene kant wordt aangegeven dat het 'zonder GSM onmogelijk' is. Aan de andere kant wordt

²⁹⁴ Ibidem.

²⁹⁵ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 7.

eveneens gezegd dat ‘*het niet hebben niet zo lastig is*’, maar dat het ‘*wel een beetje onnozel is dat de maatschappij zo in elkaar zit dat je een GSM of email-adres nodig hebt voor persoonlijk contact*’. De belangrijkste opmerkingen die met betrekking tot telefonie en maatschappelijke druk door mensen in armoede gegeven worden, is enerzijds het feit dat ‘*er van uitgegaan wordt dat iedereen meekan*’ en anderzijds dat onder invloed van de maatschappelijke evolutie de ‘*telefoonhokjes verdwijnen*’.

6.4.1.4 Televisie

In tegenstelling tot de situatie betreffende telefonie, is de maatschappelijke druk een belangrijke aspect van de ervaringen van mensen in armoede met televisie, in het bijzonder wat betreft digitale televisie.²⁹⁶ Deze druk komt volgens mensen in armoede zowel vanuit de overheid, als vanuit de industrie.

Er is druk van bedrijven en de overheid om deel te nemen aan technologie, zoals bijvoorbeeld de digibox. Waarom ? ... Ik voel me machteloos. De grote maatschappijen hebben alles te zeggen. Je betaalt veel te veel voor wat je eigenlijk nodig hebt. ... De kabel verdwijnt, dus Telenet nodig. Ze verplichten ons. Er is geen vrijheid. Ze maken ons afhankelijk.

Dat deze quasi verplichting tot het gebruiken en aanschaffen van digitale televisie problematisch is voor mensen in armoede blijkt uit het feit dat respondenten aangeven dat het niet-aanschaffen van digitale televisie voor mensen in armoede een element is aan de basis van maatschappelijke uitsluiting. Enerzijds wordt gesteld dat ‘*digitale televisie niet in het bereik ligt van de armen*’, voornamelijk omwille van het feit dat het om betaalTv gaat en dit mogelijk problematisch is voor mensen in armoede. Ook wordt aangebracht dat als digitale televisie een verplichting wordt, dit de digitale kloof alleen maar zal vergroten.²⁹⁷

²⁹⁶ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 8.

²⁹⁷ Ibidem.

6.4.2. Nut van ICT

Een onderwerp waarover in de focusgroeps gesprekken in grote mate gediscussieerd werd, is het nut van ICT.²⁹⁸ Waarom gebruiken of schaffen mensen in armoede zich bepaalde ICT wel of niet aan, ondanks de verschillende drempels waarmee ze geconfronteerd worden? Wat houdt hen hierin tegen, wat stimuleert hen hierin? De meningen hieromtrent zijn héél uiteenlopend. Desondanks zijn er toch een aantal redenen en motivaties die zich duidelijk aftekenen doorheen de verschillende argumenten die aangebracht worden. Opvallend hier is dat er voor de meeste soorten ICT een quasi evenredige verdeling is van de hoeveelheid argumenten pro en contra. Enkel in het geval van digitale overheidsdiensten blijken de aangebrachte argumenten eerder negatief ten aanzien van het nut van deze diensten voor mensen in armoede. Het nut van internet daarentegen wordt quasi niet in vraag gesteld. Zo goed als alle argumenten die door mensen in armoede aangegeven worden, zijn positief ten opzichte van het nut en het gebruik van internet. Een onderwerp dat doorheen de groepsdiscussies bij iedere soort ICT aangebracht wordt, is 'sociaal contact'.²⁹⁹ Ook hier is er sprake van een tweedeling in de manier waarop ICT al dan niet zijn nut heeft voor mensen in armoede. Enerzijds wordt meermaals aangegeven dat ICT het sociaal contact belemmert, anderzijds wordt verschillende keren aangebracht dat ICT meer sociaal contact mogelijk maakt. Op welke manier mensen in armoede desbetreffend argumenten geven en vormen, en welke andere redenen aangebracht worden voor het al dan niet nuttig bevinden van ICT, wordt duidelijk in de hieropvolgende uiteenzetting.

6.4.2.1 *Computer en/of internet*

Met betrekking tot computers, worden er in hoofdzaak drie argumenten aangegeven die het nut van computers ondersteunen.³⁰⁰ Eerst en vooral wordt er desbetreffend door verschillende mensen in armoede aangebracht dat computers een verrijkend element zijn in hun leven. Dankzij computers gaat er voor hen bij wijze van spreke een nieuwe wereld open. Computers zijn onder meer een hulpmiddel voor

²⁹⁸ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 26-36.

²⁹⁹ Idem, p. 29, p. 31, p. 33, p. 34.

³⁰⁰ Idem, pp. 27-30.

het opvragen van informatie, het leren lezen en schrijven of het volgen van een opleiding. Gesteld wordt dat ‘een PC nodig is om vooruit te geraken in het leven’. Hier tegenover staan echter verschillende andere meningen van mensen in armoede die stellen dat een computer eigenlijk helemaal niet nodig is en dat computers overgewaardeerd worden.

Mijn handen kunnen evenveel dan technologie. Ik heb geen computer nodig. Je moet de hype relativiseren. ... Ik doe zoals vroeger. Ik heb een computer allemaal niet nodig.

Tegelijkertijd moet deze desinteresse echter genuanceerd worden, daar uit de focusgroepsgesprekken blijkt dat verschillende drempels en moeilijkheden van mensen in armoede deze desinteresse in de hand werken.³⁰¹

Ik heb geen interesse voor een computer. Ik heb daar schrik voor want dat is te moeilijk, ondanks het aandringen van mijn kinderen. Ik zou wel graag willen.

Ook de respondenten die computers beschouwen als een verrijkend element aan hun leven, geven aan dat er verschillende problemen zijn waarmee ze als mens in armoede geconfronteerd worden bij hun ervaringen met computers.

Ik heb veel bijgeleerd met de computer. Het houdt de geest jong. Voor oudere mensen is durven vaak een probleem, maar met kinderen in huis gaat het vlotter. Die hebben dat automatisch meegekregen : die moeten de gebruiksaanwijzing niet lezen, die kunnen dat zo. Ik mag vijf keer lezen en dan lukt het nog niet.

Desalniettemin nemen deze mensen in armoede een positieve houding aan ten aanzien van het gebruik van computers. Een tweede argument dat aangebracht wordt ter ondersteuning van het nut van computers, is het element ‘kinderen’.³⁰² Verschillende mensen in armoede geven aan dat de kinderen of kleinkinderen de reden zijn waarom binnen het gezin een computer aangekocht wordt of waarom er computerlessen gevolgd worden.

Op school speelt mijn dochter van 6 al op de PC ... Het is leerzaam. Ik ben blij dat mijn dochter wel een computer heeft.

³⁰¹ Idem, p. 27.

³⁰² Idem, p. 29.

Dit argument hangt ongetwijfeld samen met de druk die vanuit scholen uitgeoefend wordt op gezinnen met kinderen, wat betreft het gebruiken van computer en/of internet voor schooltaken.³⁰³ Hiertegenover staan echter verschillende meningen die het nut van computers ten aanzien van kinderen indirect in vraag stellen. De noodzaak van computers voor kinderen wordt door deze respondenten wel erkend, maar de vraag blijft of dit een vrije keuze betreft of dat deze erkenning ontstaan is vanuit maatschappelijke druk. De desbetreffende respondenten geven immers evenzeer aan dat het gebruik van computers door kinderen niet louter positief is. Onder meer de kostprijs en de moeilijkheden in gebruik bij de ouders zelf, worden naar voor gebracht als zijnde problematisch.

Ik ben niet tegen computers, maar computers overheersen te sterk in bijvoorbeeld de relaties bij tieners. Ze moeten het hebben, maar het is te duur en ik kan er niet mee werken.

Ook het overheersende en verslavende karakter van computergebruik bij kinderen maakt dat mensen in armoede het gebruik van computers door kinderen als problematisch beschouwen.

Kinderen zitten direct op hun computer. Ze zijn slaaf van hun computer. Ze hebben hun computer wel nodig voor school, maar nu zijn ze geobsedeerd.

Gesteld wordt ‘*Te veel technologie ... van kinds af ... laat kind, kind zijn*’. Een laatste argument dat door mensen in armoede aangebracht wordt in verband met het nut van computers is ‘sociaal contact’.³⁰⁴ Als louter de computer op zich in beschouwing genomen wordt, blijken mensen in armoede computers eerder te zien als een element dat het sociaal contact op een negatieve manier beïnvloedt en aldus zijn nut niet bewijst. Gesteld wordt dat ‘*het doorbrengen van je vrije tijd op je computer asociaal is*’ en dat als er teveel met de computer gewerkt wordt, dit ‘*ten koste gaat van het sociaal contact*’. Het is vooral het gebruik van het internet via de computer, dat door mensen in armoede als positief en nuttig wordt beschouwd in functie van het sociaal contact.³⁰⁵ Gargumenteed wordt dat men via internet sneller hulp kan vinden of contact kan opnemen, ook met mensen die dichtbij wonen. Ook wordt aangegeven

³⁰³ Zie 6.4.1.1. Maatschappelijke druk ten gevolge van ICT : computer en/of internet.

³⁰⁴ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 29.

³⁰⁵ Idem, pp. 33-34.

dat internet een middel is tegen eenzaamheid waarbij contact gelegd kan worden met de buitenwereld zonder dat men zich hoeft te verplaatsen.

*Vooral internet is een bevrijding. Je kan je figuurlijk verplaatsen.
Internet brengt de wereld binnen in huis.*

Het enige negatieve element dat desbetreffend aangegeven wordt, is het feit dat als er teveel gefocust wordt op chatten, dit er voor zorgt dat het echte menselijk contact steeds minder wordt en verloren gaat. Desalniettemin geven mensen in armoede aan dat internet een noodzaak is voor iedereen. Het nut van internet wordt door mensen in armoede niet in vraag gesteld. Integendeel, aangegeven wordt dat ‘*een PC niet genoeg is, je hebt internet nodig*’. Tegelijkertijd geven respondenten echter aan dat, ondanks het nut van internet, de kostprijs voor internet vaak een te hoge drempel is tot het effectief aanschaffen van internet.

*Internet zelf is heel goed, maar de verplichting en de kostprijs niet. ...
Internet zou handig zijn. Ik zou het nemen als ik het kon betalen.*

6.4.2.2 Digitale diensten

Een eerste element dat door mensen in armoede aangebracht wordt in de discussie omtrent het nut van digitale diensten, is de manier waarop de digitalisering van diensten het sociaal contact beïnvloeden.³⁰⁶ Alhoewel dit element slechts in minieme mate besproken wordt, is de tendens ervan duidelijk. Mensen in armoede vinden dat de digitalisering van diensten het sociaal contact belemmert of doet verdwijnen. Door de manier waarop dit door de respondenten wordt aangebracht, kan afgeleid worden dat deze evolutie als negatief gepercipieerd wordt door de betreffende respondenten.

Het zijn allemaal kastjes. Het sociaal contact valt weg. ... Zelfs de telefoon gaat via automaat. ... Niks is nog persoonlijk. Vroeger kende je de bankbediende, nu niet meer.

Verder ligt de nadruk van de discussie omtrent het nut van digitale diensten bij mensen in armoede voornamelijk op digitale overheidsdiensten zoals de elektronische

³⁰⁶ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 34.

identiteitskaart en de SIS-kaart.³⁰⁷ Deze digitale diensten in het bijzonder worden in grote mate negatief gepercipieerd door mensen in armoede.

e-Paspoort : wat moet ik daarmee doen? Waarom moest dat nu weer veranderen? ... Het moet nu ineens voor iedereen veranderd worden ... terwijl oude pas nog geldig is.

Met betrekking tot het nut en het gebruik van gedigitaliseerde identiteitskaarten, halen mensen in armoede het probleem van privacy aan als negatief element. Door het combineren van allerlei gegevens op één kaart, vrezin mensen in armoede voor misbruik en inbreuken op de privacy.

Alle informatie rond één persoon staat op de e-identiteitskaart. Ook alle misstappen van het verleden. ... Binnenkort alleen nog paspoort. Alle gegevens worden kenbaar. Privacy ?

Een tweede problematisch element dat meermaals door mensen in armoede wordt aangehaald zijn de codes nodig voor het manipuleren van de elektronische identiteitskaart. Dit blijkt voor verschillende mensen in armoede moeilijk. Bovendien bestaat het risico op de verplichte aanschaf van een nieuwe identiteitskaart bij het vergeten van de code. Dit zorgt op zijn beurt dan opnieuw voor problemen voor mensen in armoede, die reeds neigen tot het niet kunnen onthouden van de code, en tegelijkertijd weinig financiële reserve hebben voor het bekostigen van een nieuwe elektronische identiteitskaart.

Je mag je pincode niet opschrijven, maar ik kan hem niet onthouden. Als ik de brief met de code verlies, kost dit geld, want dan heb ik een nieuwe pas nodig en dat is duur.

Bovendien blijkt de elektronische identiteitskaart veel duurder dan de ‘papieren’ identiteitskaart. Dit alles zorgt voor onvrede bij mensen in armoede, en maakt dat ze weigerachtig staan tegenover deze digitale overheidsdienst. Een derde element dat bij de discussie rond het nut van digitale diensten in grote mate aan bod komt, is het bankwezen en de digitale diensten gelinkt aan het bankwezen, zoals onder meer Bancontact en self-banking.³⁰⁸ De houding van mensen in armoede ten aanzien van digitale diensten als self-banking en Bancontact, is zowel positief als negatief. De

³⁰⁷ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 34-35.

³⁰⁸ Idem, p. 36.

toegankelijkheid van self-banking en Bancontact, na sluitingstijd van het bankloket, wordt door verschillende respondenten als handig en makkelijk beschouwd. Ook het feit dat er in winkels via de bankkaart extra geld kan afgehaald worden, wordt als positief en nuttig ervaren. Een aantal elementen maken echter dat de ervaringen van mensen in armoede met Bancontact en self-banking ook problematisch zijn. Het betaalsysteem via bankkaarten wordt door mensen in armoede als negatief ervaren omwille van het feit dat dit het behoud van een overzicht op hun uitgaven moeilijker maakt. Hierdoor hebben mensen in armoede de indruk over minder controle te beschikken wat betreft hun uitgaven.

Betaalsysteem met kaarten is een negatief element. Men raakt makkelijk in de schulden. Men raakt het overzicht kwijt van zijn geld. ... Je weet niet hoeveel je opdoet. ... Geld wordt sneller uitgegeven via kaarten.

Ook het louter kunnen afhalen vanaf 20 euro of meer, is vaak een probleem voor mensen in armoede. Daarnaast blijkt uit de focusgroepsgesprekken dat ook het gebruik van onder meer Bancontact en self-banking niet evident is voor mensen in armoede.

Ik ben niet meer van de rapste. Mijn kaart werd daardoor ingeslikt. ... Ik heb een slecht gevoel als ik iets niet 100% ken.

Omwille van deze verschillende redenen, kiezen sommige mensen in armoede er bewust voor deze digitale diensten niet te gebruiken en ze te vermijden. Zoals ook aangegeven werd in de bespreking van de maatschappelijke druk ten gevolge van de digitalisering van diensten, blijft het voor mensen in armoede belangrijk dat diensten ook via het loket en via persoonlijk contact beschikbaar blijven.³⁰⁹

6.4.2.3 Telefonie

In het geval van draagbare telefonie, is er net als bij computer, opnieuw sprake van een duidelijke tweedeling tussen voor- en tegenstanders omtrent het nut voor mensen in armoede.³¹⁰ De respondenten die positief staan ten opzichte van draagbare

³⁰⁹ Zie 6.4.1.2. Maatschappelijke druk : Digitale diensten.

³¹⁰ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 30-32.

telefonie geven hiervoor een aantal argumenten aan die voor hen een grote rol spelen. Een eerste belangrijk argument dat door verschillende mensen in armoede aangebracht wordt, is de continue bereikbaarheid die samengaat met draagbare telefonie.

Door de GSM ben ik altijd bereikbaar. Als ik bel, kennen ze automatisch mijn telefoonnummer. ... Bereikbaarheid, nu altijd en overal ! ... GSM is goed, pluspunt is dat je altijd bereikbaar bent.

Deze continue bereikbaarheid wordt echter niet door alle respondenten als een nuttig aspect ervaren. Verschillende mensen in armoede geven aan dat een GSM stress en drukte bij hen teweegbrengt, waardoor ze zich opgejaagd voelen.

Ik word gek van telefoons. Altijd bereikbaar. GSM's zijn niet nodig, vroeger ging het goed zonder.

Voor andere respondenten daarentegen is de continue bereikbaarheid voornamelijk van nut en van belang voor het maken en behouden van sociaal contact met anderen. Zeker in het geval van mensen in armoede met kinderen, speelt het mogelijk maken van contact een belangrijke rol.

Na een luxe leven heb ik drie jaar op straat geleefd. Daar was ik totaal afgesloten van technologie. Het eerste wat ik kocht na drie jaar, is een GSM. Nu ben ik bereikbaar voor mijn kind.

Dat het gebruik van een GSM effectief nuttig is voor het bevorderen van sociaal contact, wordt echter weer door andere respondenten in vraag gesteld. Verschillende mensen in armoede beschouwen het contact dat via GSM tot stand komt, als onpersoonlijk. Gesteld wordt dat het niet als 'echt contact' beschouwd kan worden. Het gebruik van GSM maakt dat er nog weinig rechtstreeks sociaal contact is tussen mensen onderling. Ook wordt GSM volgens verschillende mensen in armoede te vaak nutteloos gebruikt.

Telefoon beheerst levens. ... Alles individualistisch, vereenzaming. GSM is praten met zichzelf. Sms is onpersoonlijk. ... Iedereen is gehaast, geen tijd voor elkaar. Iedereen is aan 't bellen, sms'en. ... Mensen zijn meer met hun GSM bezig in plaats van met elkaar te praten.

Het argument van continue bereikbaarheid gaat samen met een tweede element dat door meerdere respondenten aangehaald wordt, namelijk de kostprijs van draagbare telefonie. Verschillende mensen in armoede geven aan dat een GSM goedkoper is dan de vaste telefoon.³¹¹ Door het systeem van belkaarten, hoeven er geen abonnementskosten betaald te worden en kan de telefoonlijn bij niet-betaling niet afgesloten worden door operatoren. Bijgevolg is de bereikbaarheid permanent. Dit wordt als zeer nuttig en positief ervaren door verschillende mensen in armoede.

Vroeger met de gewone telefoon, kon ik wel vaak in schulden geraken. Met mobiele is het nu verbeterd. En ik blijf bereikbaar. ... Leve de GSM. Maar best met een kaart. Abonnement is te duur.

Tegelijkertijd geven verschillende mensen in armoede die positief staan tegenover GSM, ook aan dat draagbare telefoons desalniettemin duur zijn. Verschillende respondenten geven bijgevolg aan dat een GSM voornamelijk gebruikt wordt voor het verzenden van SMS-berichten.

Ik heb een goed gevoel bij GSM, maar het is wel duur. ... GSM is enkel voor berichtjes, niet om zelf te bellen.

Een derde argument dat aangehaald wordt met betrekking tot het nut van draagbare telefonie, is de functie van GSM in het geval van noodsituaties. Verscheidene respondenten geven aan hun GSM vooral zijn nut heeft in het geval van noodsituaties. Voor verschillende mensen in armoede draagt het bezitten van een GSM bij tot een gevoel van veiligheid.

Ik heb een gsm. Ik vind het handig op onbereikbare plaatsen, zoals tijdens een wandeling of als veiligheidsgevoel, voor de zekerheid.

Een laatste argument met betrekking tot het nut van draagbare telefonie, betreft het gevoel van vrijheid dat bij verschillende mensen in armoede opgeroepen wordt ten gevolge van het bezitten of gebruiken van een GSM. Bij het gebruik van een GSM heb je zelf de keuze over hoeveel je belt, maar ook over wanneer je hem gebruikt.

Als je niet door GSM wil lastig gevallen worden, zet je hem af. ... Ik gebruik GSM alleen als het echt nodig is. Ik kies zelf waar en wanneer.

³¹¹ Zie ook 6.4.3.4. Kostprijs van ICT : Telefonie.

Meermaals wordt aangegeven dat een telefoon onmisbaar is en dat onder meer een GSM een basisrecht zou moeten zijn voor mensen in armoede.

6.4.2.4 Televisie

De belangstelling voor het nut van televisie was tijdens de focusgroeps gesprekken minimaal.³¹² Het nut van analoge televisie wordt niet in vraag gesteld, noch door mensen in armoede die in een moeilijke financiële situatie zitten, noch door respondenten die geen interesse hebben voor andere ICT.

*Technologie is luxe. Ik heb enkel Tv en frigo. Moet er mee leven. Heb geen andere mogelijkheid. Ik koop bepaalde technologieën niet om te besparen op de elektriciteit.*³¹³

Ook het nut van digitale televisie werd niet ter discussie gebracht tijdens de focusgroeps gesprekken. Voor sommige respondenten bleek het zelfs de eerste keer dat ze meer uitleg kregen over de mogelijkheden van digitale televisie.

Digibox ... verbaasd wat je ermee kan doen. Hoe gaat dat in zijn werk? Met dat kastje kan je het allemaal langs de Tv doen, je hebt misschien geen computer nodig.

6.4.3. Kostprijs van ICT

Gezien de moeilijke financiële situatie van mensen in armoede, spreekt het voor zich dat een onderwerp als de kostprijs van ICT, in grote mate besproken werd doorheen de focusgroeps gesprekken.³¹⁴ Afgaande op de inhoud van het onderwerp, is het eveneens logisch dat er binnen deze discussie weinig of geen positieve elementen aangebracht werden. Alleen in het geval van draagbare telefonie werden er verschillende positieve elementen aangebracht omtrent de lage(re) kostprijs van belkaarten ten opzichte van vaste telefonie. De verschillende argumenten die doorheen de focusgroeps gesprekken aangebracht werden, hebben niet louter betrekking op de aankoop of abonnementskosten van bepaalde ICT. Ook secundaire kosten van de verschillende soorten ICT werden uitvoerig besproken doorheen de

³¹² Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp.

³¹³ Cfr. Persoon in armoede die moet leven op het wettelijk minimum elektriciteit, 6A.

³¹⁴ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 16-25.

gesprekken. Gezien het problematische karakter van het onderwerp, en de oplossingsgerichte aanpak van de focusgroeps gesprekken werden er verschillende oplossingen naar voor gebracht door de respondenten. Deze oplossingen zullen eveneens besproken worden in de hieropvolgende uiteenzetting.

6.4.3.1 Algemeen

Uit de focusgroeps gesprekken blijkt duidelijk dat de discussie omtrent de kostprijs van ICT, om veel meer draait dan louter de aankoop van ICT als technologie op zich. Een minimumbehoefte waaraan voldaan moet worden, alvorens ICT nog maar kunnen functioneren, is elektriciteit. Verschillende mensen in armoede die niet over deze minimumvereiste beschikken, brengen aan dat het gebruiken van ICT voor hen quasi onmogelijk is.³¹⁵

Minimum elektriciteit is een recht. Computers gratis geven is goed, maar je bent er niks mee als mensen geen elektriciteit hebben. ... Leven op 6 Ampère maakt werken met PC niet mogelijk.

Vooraf voor mensen die zich in een situatie van schuldbemiddeling bevinden, is de kostprijs en bijgevolg ook het gebruik van ICT problematisch. Volgens enkele respondenten is hier vanuit het OCMW weinig begrip voor.³¹⁶

Hoe lang duurt het voor OCMW's beseffen dat internet goedkoper is dan een gsm en telefoon? Zelfs een Tv is luxe voor het OCMW.

Een ander probleem dat met betrekking tot ICT in het algemeen wordt aangebracht, is het feit dat er bij de bestaande ICT voorzien van allerlei extra functies, onrechtstreeks moet bijbetaald worden voor deze functies. Mensen in armoede stellen zich de vraag waarom deze extra functies nodig zijn, zoals bijvoorbeeld het maken van foto's met GSM. Ook wordt de vraag gesteld of het niet mogelijk is louter 'de basisbehoeften en basisfuncties aan te bieden, in plaats van technologische zaken met toeters en bellen'. Ook de pakketverkoop, zijnde de combinatie van verschillende ICT onder

³¹⁵ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 16.

³¹⁶ Idem, p. 17.

één noemer maar met aparte abonnementskosten, wordt als een probleem ervaren door mensen in armoede.³¹⁷

Probleem is dat je vaak pakketverkoop hebt. Je koopt niet alleen internet, maar bijvoorbeeld ook een telefoonabonnement.

Verschillende mensen in armoede geven aan dat ze graag extra informatie willen over verschillende ICT alvorens over te gaan tot de aankoop ervan. Hiertoe wordt enerzijds het magazine Test-Aankoop aangebracht als mogelijkheid en anderzijds het internet. Probleem is echter dat beide voor verschillende mensen in armoede in grote mate ontoegankelijk blijken. Gesteld wordt dat Test-Aankoop zeer goed is om ‘de vergelijking te doen en om de beste koop te weten, maar dat het véél te duur is’. Aan de andere kant beschikken de meeste mensen in armoede niet over internet en kunnen ze het bijgevolg ook niet gebruiken tot het bekomen van informatie over verschillende ICT. Een vraag die hieromtrent gesteld wordt, is ‘*waarom net die informatie niet gratis te verkrijgen is*’?

6.4.3.2 Computer en/of internet

Wat betreft de kostprijs van computer en/of internet werden er in de focusgroeps gesprekken drie elementen uitgebreid besproken. Een eerste element betreft de actie ‘Internet voor iedereen’.³¹⁸ Deze actie is een initiatief van Minister Paul Vanvelthoven en maakt het mogelijk om, tegen een voordelige prijs, een computer aan te schaffen, inclusief een gratis internetabonnement voor één jaar. De aankoop van een computer in het kader van deze actie, is deels fiscaal aftrekbaar. Uit de focusgroeps gesprekken met mensen in armoede blijkt dat mensen in armoede niet of slechts in héél beperkte mate van deze actie gebruik hebben gemaakt. Hiervoor werden tijdens de gesprekken verschillende redenen aangeven. Eerst en vooral is de ‘voordelige prijs’ voor de aankoop van de computer, nog altijd te hoog voor mensen in armoede.

‘Internet voor iedereen’. Is weinig, maar globaal genomen toch te veel. Ik heb geen overschot, eerder tekort. ... Ze willen mensen helpen met PC-pakket, maar 900 euro is enorm duur.

³¹⁷ Ibidem.

³¹⁸ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 17-20.

Daarnaast blijkt ook dat de betaling van de aankoop van een computer in het kader van de actie ‘Internet voor iedereen’ in één keer dient te gebeuren. Voor mensen in armoede is dit een quasi onoverkomelijke drempel.

Computers kosten veel geld. ... Computer van Verhofstadt aan 800 euro nog veel te duur. ... Er is geen voorfinanciering van de aanschaf van een computer. Je krijgt achteraf belastingvermindering, maar als je het niet kan kopen, heeft dat geen zin. ... De prijs is te hoog en een lening bij de bank kan niet.

Anderzijds spelen ook secundaire kosten verbonden aan het gebruik van computer en/of internet voor mensen in armoede een belangrijke rol in het kader van deze actie. Gesteld wordt dat het om veel meer gaat dan louter de aankoop van een computer. Er moet ook rekening gehouden worden met onderhoudskosten. En wat als na een jaar het gratis internetabonnement afloopt?

Plan van Velthoven is een lachertje. De aankoop alleen is vaak maar de eerste kost, het onderhoud en het abonnement kosten veel geld. ... De overheid biedt een PC aan : armen kunnen dat niet betalen. Niet alleen aankoopprijs maar ook herstellingskosten, ... randapparatuur.

Mensen in armoede hebben dus niet of slechts in minieme mate kunnen genieten van de voordelen van de actie ‘Internet voor iedereen’. Een tweede element dat met betrekking tot de kostprijs van computer en/of internet door mensen in armoede aangebracht wordt, is de kostprijs van de aankoop van een computer.³¹⁹ Ook hier wordt er door mensen in armoede in grote mate rekening gehouden met bijkomende secundaire kosten.

Het is niet louter de computer. ... De aankoop is duur, maar de ingebruikname van technologie is ook duur : de programma's, ... hier krijg je geen informatie over. ... Uitprinten kan, maar inkt kost veel geld.

Daarnaast blijkt dat ook de aankoopprijs van een computer op zich, reeds een grote drempel is voor vele mensen in armoede. En in deze gevallen betreft het niet de aankoop van een nieuwe computer, maar de aankoop van een tweedehandscomputer.

³¹⁹ Idem, pp. 19-21.

Computers laten kopen in kringloopcentra is voor vele armen zelfs nog een te grote investering. ... Het is strijden vooraleer het een bevrijding wordt. Ik heb 60 euro moeten schooien voor een computer te kopen.

Het spreekt voor zich dat het merendeel van de aangebrachte oplossingen voor de aankoop van een computer, zich enerzijds situeren op het gebied van voorzieningen voor gratis of goedkope tweedehandscomputers. Er is vanuit mensen in armoede een grote vraag naar een verbetering van het verkoopcircuit van tweedehandscomputers en meer informatie hieromtrent. Ook het feit dat momenteel een groot deel van de gerecycleerde computers naar ontwikkelingslanden gaan, stellen sommige mensen in armoede in vraag. Gesteld wordt dat ‘*oude computers van ministeries beter aan de vierde wereld gegeven worden in plaats van aan de derde wereld*’. Anderzijds is er vanuit mensen in armoede ook vraag naar het mogelijk maken van de voorfinanciering van de aankoop van een computer, via bijvoorbeeld het OCMW, waarbij in samenspraak met het OCMW vervolgens een afbetalingsplan opgesteld wordt. Verder is voor verscheidene mensen in armoede, de voornaamste reden tot het aankopen van een computer, de noodzaak van een computer voor de kinderen. Dit werd reeds aangegeven in de bespreking van de maatschappelijke druk ten gevolge van computer en/of internet en in de bespreking van het nut van computer en/of internet voor mensen in armoede.³²⁰ Mensen in armoede zijn er zelfs toe bereid zichzelf in de schulden te steken voor de aankoop van een computer voor de kinderen. Het spreekt voor zich dat er hieromtrent dan ook in grote mate aandacht geschonken werd bij de oplossingen die door verschillende respondenten werden aangebracht.

Om de tien jaar worden alle computers van de overheid vervangen. Deze geven aan Poverello en verdelen aan gezinnen met kinderen. Zij moeten mee met school. Dat is belangrijk.

Een laatste element dat in het kader van de kostprijs van computer en/of internet uitvoerig aangehaald werd, betreft de kostprijs van internet.³²¹ Deze kostprijs blijkt voor heel wat mensen in armoede veel te hoog. Zowel de pakketverkoop als de prijs van het internetabonnement op zich, worden hierbij als oorzaken aangegeven. Vanuit

³²⁰ Zie 6.4.1.1. Maatschappelijke druk ten gevolge van ICT : Computer en/of internet. Zie 6.4.2.1. Nut van ICT : Computer en/of Internet.

³²¹ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 18-19.

de focusgroepsgesprekken worden hieromtrent drie mogelijke oplossingen naar voor geschoven door mensen in armoede. Een eerste oplossing bestaat uit het voorzien van een sociaal tarief voor internet, door de prijs van het internetabonnement bijvoorbeeld te koppelen aan het inkomen. Verscheidene respondenten geven dit aan als een gepaste oplossing. Daarnaast geven verschillende mensen in armoede aan dat het ook aan de overheid is om inspanningen te leveren.

*De kosten van de operatoren moeten naar beneden gehaald worden.
Het beleid moet hierop afgestemd zijn.*

Ook bedrijven kunnen volgens enkele mensen in armoede hun bijdrage leveren.

*Bedrijven mee laten sponsoren. ... Bedrijven geven gratis internet,
maar mensen moeten de reclame er bij nemen.*

Een andere oplossing die meermaals naar voor geschoven wordt, is de creatie van openbare plaatsen waar internet gratis beschikbaar is. Deze oplossing wordt echter niet door alle mensen in armoede als een haalbare oplossing beschouwd. Er zijn momenteel reeds een aantal plaatsen waar computers en internet vrij toegankelijk zijn, zoals bijvoorbeeld bibliotheken, maar de bruikbaarheid hiervan blijkt voor een groot aantal mensen in armoede toch problematisch.³²² Verschillende mensen in armoede geven aan dat er nog te veel drempels zijn wat betreft de toegankelijkheid van computer en/of internet op openbare plaatsen.

*Bibliotheek is geen optie. Bibkaart, openingsuren, op afspraak,
zelfredzaamheid, zijn allemaal drempels. ...*

Onder meer de openingsuren van de bibliotheek zijn een probleem. Maar ook de locatie, en de beperkte transportmogelijkheden van mensen in armoede, maken dat naar de bibliotheek gaan niet altijd een evidentie is. Verder is het in de meeste bibliotheken niet mogelijk om langer dan een vooraf bepaalde tijd, te werken. In het merendeel van de gevallen wordt de werktijd vanuit het bibliotheekreglement beperkt tot 15 of 30 minuten. Deze werktijd is voor verschillende mensen in armoede te kort.

³²² Idem, pp. 38-39.

Mensen in de randgemeenten (~ Gent) kunnen maar in beperkte mate naar bibliotheek om op PC te werken. Als je gaat moet je eerst een afspraak maken. Je krijgt maar één kwartier.

Een andere belangrijke drempel is het feit dat mensen in armoede niet altijd over de nodige vaardigheden bezitten om met computer en/of internet te werken.

Het is nog altijd moeilijk. Er zou iemand moeten zijn die je uitlegt hoe je met PC moet omgaan.

Ook voor mensen in armoede met kinderen zonder computer thuis, maar waar de kinderen een computer en/of internet nodig hebben voor hun schooltaken, is het niet eenvoudig om na de schooluren nog naar de bibliotheek te gaan om de schooltaken af te werken.³²³ Enerzijds mogen computers in de bibliotheek niet gebruikt worden door jonge kinderen. Anderzijds hebben de gezinnen of de kinderen niet altijd de tijd of de motivatie om na schooltijd nog naar de bibliotheek te gaan. Ook het feit dat er slechts een beperkte tijd gewerkt kan worden in bibliotheken, bemoeilijkt het maken van schooltaken in openbare computerruimten. Een alternatief dat door verschillende mensen in armoede naar voor gebracht wordt, zijn internetcafés. Maar ook hier blijken er enkele drempels te zijn die maken dat de bruikbaarheid van internetcafés niet afgestemd is op mensen in armoede. Uiteindelijk moet er in internetcafés betaald worden voor de toegang tot het internet. Voor mensen in armoede die het internet regelmatig nodig hebben, zoals onder meer gezinnen met kinderen, blijven internetcafés bijgevolg een dure oplossing. Ook is de dienstverlening in internetcafés niet altijd goedkoop. Het uitprinten van documenten kost meer in internetcafés. De mogelijke oplossingen die door mensen in armoede aangebracht worden met betrekking tot de toegankelijkheid van openbare computerruimten, focussen zich enerzijds op het vergroten van het aanbod en het verlengen van de openingsuren.

Toegang op school, bibliotheken, dienstencentra moet langer open blijven. ... In bibliotheek meer PC's met internet beschikbaar maken.

Anderzijds geven mensen in armoede aan de overheid eigenlijk iedereen een computer zou moeten geven. Met internet en alles erop en eraan.

³²³ Zie 6.4.1.1. Maatschappelijke druk ten gevolge van ICT: Computer en/of internet.

6.4.3.3 Digitale diensten

Met betrekking tot de kostprijs van digitale dienstverlening zijn er twee onderwerpen die in grote mate besproken werden tijdens de focusgroeps gesprekken. Het eerste betreft de digitalisering van telefonische hulp- en informatielijnen.³²⁴ Voor verschillende mensen in armoede blijkt de digitalisering van deze telefoonlijnen problematisch omwille van de hoge kostprijs die er mee verbonden is. Vaak zijn deze lijnen 900-lijnen, die duurder zijn dan gewone telefoonlijnen. Daarnaast duurt het ook een hele tijd voor men doorheen de verschillende menu's tot bij de juiste dienst raakt.

Menu's waarbij je naar nummer 1 moet, dan naar dat, dan dat nummer invoegen, ... duurt heel lang en je geraakt nergens. ... Als je wil bellen naar een firma wordt je telkens doorverbonden. Dat is duur.

Daar een groot deel van de mensen in armoede gebruik maken van een GSM-toestel met oplaadkaarten, lopen de kosten van één telefoongesprek nog hoger op. Mogelijke oplossingen die hieromtrent naar voor gebracht worden, is het gebruik van 0800-nummers die gratis zijn. Of het mogelijk maken van rechtstreekse communicatie waarbij bijvoorbeeld op een factuur concreet vermeld staat welke persoon in het geval van specifieke problemen gecontacteerd kan worden, via welk nummer. Een tweede element dat uitvoerig besproken werd met betrekking tot de kostprijs van gedigitaliseerde diensten, is de invoering en de verplichting van de elektronische identiteitskaart.³²⁵ Een groot aantal mensen in armoede geeft aan dat de aanschaf van de elektronische identiteitskaart een dure aangelegenheid is.

e-Identiteitskaart is een kostelijk ding. 15 euro en je moet ook een foto laten maken. ... Digitale identiteitskaart kost ook weer 10 euro, maar ik had die niet. Ik ben de kaart pas na vijf rappels kunnen gaan halen, 1 jaar later.

Ook het feit dat je als je de kaart verliest of als je de code verliest, een boete moet betalen, wordt als negatief beschouwd door verschillende respondenten. Verschillende mensen in armoede geven desbetreffend aan dat het moeilijk is om de

³²⁴ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 24.

³²⁵ Idem, pp. 24-25.

code van de e-identiteitskaart te onthouden. Deze elementen werden ook reeds aangegeven bij de bespreking rond het nut van gedigitaliseerde overheidsdiensten.³²⁶ Een oplossing die naar voor gebracht wordt, is het gratis maken van de e-Identiteitskaart.

6.4.3.4 Telefonie

Uit de discussies met betrekking tot de kostprijs van telefonie, komt er een duidelijke tweedeling tussen mensen in armoede naar voor.³²⁷ Een deel van de respondenten geeft aan dat telefonie, inclusief GSM-gebruik, voor hen te duur is en daarom ook problematisch is.

Ik heb een GSM, maar te hoge kosten. Het is te duur. ... Naar de belbus bellen kost meer dan rijden met de bus zelf.

Een ander deel van de respondenten daarentegen geeft aan dat het systeem van oplaadbare belkaarten voor GSM, telefoneren voor hen goedkoper maakt in vergelijking met vaste telefonie.

GSM is goedkoper dan vaste lijn. Met een vaste lijn ben je 17 euro kwijt, ook als je niet belt. ... Met GSM bel je zoveel je wil. Dat is veel goedkoper. Ik heb zelfs geen vaste telefoon meer.

Deze tweedeling kwam reeds aan bod in de bespreking van het nut van draagbare telefonie voor mensen in armoede.³²⁸ Het systeem van oplaadbare belkaarten maakt dat mensen in armoede continue bereikbaar blijven en door operatoren niet meer afgesloten kunnen worden in geval van niet-betaling. Bij vaste telefonie is dit wel een mogelijkheid. Omtrent de kostprijs van de telefoongesprekken zelf wordt wel aangegeven dat telefoneren met een vast toestel nog altijd goedkoper is dan telefoneren met een GSM. Desondanks maken verschillende mensen in armoede liever gebruik van een GSM, in plaats van een vaste telefoonlijn, mede omwille van de reden dat een GSM meer vrijheid geeft in het beperken van de kosten van het gebruik.³²⁹

³²⁶ Zie 6.4.2.2. Nut van ICT : Digitale diensten.

³²⁷ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 21-22.

³²⁸ Zie 6.4.2.3. Nut van ICT : Telefonie.

³²⁹ Ibidem.

Voordeel van de GSM zijn de kaarten ten opzichte van gewone telefoon. Beperkt jezelf. ... Ik gebruik GSM alleen als het echt nodig is. Ik kies zelf wat en wanneer.

6.4.3.5 Televisie

De besprekingen van de kostprijs van televisie spitst zich voornamelijk toe op de kostprijs van digitale televisie.³³⁰ Hieromtrent spelen twee zaken voor mensen in armoede een belangrijke rol. Eerst en vooral blijkt de informatie en reclame die rond digitale televisie gegeven wordt, een pijnpunt voor mensen in armoede. Er worden te veel commerciële trucs gebruikt en de informatie aangebracht door verkopers of operatoren is ondoorzichtig. Er wordt te weinig verteld over de verborgen prijzen van digitale televisie, zoals bijvoorbeeld de huurprijs voor het bekijken van films uit het video-aanbod van digitale televisie. Dit maakt mensen in armoede zeer achterdochtig ten aanzien van digitale televisie.

Verleidingstechnieken van digitale televisie zijn gevaarlijk. Video's huren via Digibox, als je er niet op let, wordt het snel heel duur. ... Een groot aantal dingen over digitale televisie wordt niet verteld ... de extra kosten per film, serie, ...

Een tweede element betreft de evolutie naar betaaltelevisie. Verscheidene mensen in armoede uiten hun onvrede over het feit dat er door de komst van digitale televisie, verschillende televisieposten werden verwijderd uit het abonnement. Indien men deze posten terug wil, moet hiervoor betaald worden. Gevreesd wordt dat er in de toekomst zal overgegaan worden tot een soort betaaltelevisie, waardoor mensen in armoede het risico lopen zich geen televisie meer te kunnen veroorloven. Ook wordt er voor gevreesd dat de overgang naar digitale televisie er voor zal zorgen dat er geen gratis televisie meer gekeken kan worden via de gewone antenne.

Digitale televisie gaat maken dat mensen die in armoede leven, ook nog gaan moeten betalen voor het kijken naar Tv.

Als oplossing geven verschillende mensen in armoede aan dat ‘analoge televisie moet blijven bestaan, naast digitale televisie, zonder duurder te worden’. Ook is het voor

³³⁰ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 23.

mensen in armoede belangrijk dat ‘*de openbare omroep toegankelijk blijft zonder dat hiervoor moet betaald worden*’. Een andere mogelijke oplossing die wordt aangebracht is het betaalbaar maken van de Digibox en digitale televisie voor mensen in armoede, door eventueel de prijs van het abonnement te koppelen aan het inkomen.

6.4.4. Leercurve van ICT

Tijdens de focusgroepsgesprekken geven mensen in armoede regelmatig aan dat ze problemen ondervinden bij het gebruiken van verschillende ICT.³³¹ Dit blijkt voornamelijk het geval te zijn bij het gebruik van computer en/of internet, telefonie en digitale diensten. Moeilijkheden bij het gebruik van televisie, komen doorheen de gesprekken in mindere mate aan bod.

Er is een gebrek aan kennis. Wat willen we leren? Met een GSM werken, de verschillende functies, met een computer, met een DVD. De Tv leren programmeren. Met een digibox leren werken. ...

Ook geven mensen in armoede vanuit de focusgroepsgesprekken aan dat angst en onzekerheid een rol spelen in het al dan niet gebruik maken van ICT, juist omwille van de moeilijkheidsgraad van verschillende ICT.³³²

Schrik ... Ook zo voor PC. ... Met een klein hartje gaan stemmen voor elektronisch stemmen. Computer is te vreemd. Naar de bank gaan doet mijn man. Omgaan met bankkaarten kan ik niet.

De moeilijkheidsgraad van bepaalde ICT maakt dat mensen in armoede deze ICT zullen mijden. Het zijn ook de mogelijke problemen in het gebruik van ICT die de angst en onzekerheid bij meerdere mensen in armoede veroorzaken. In de hieropvolgende uiteenzetting wordt aangegeven met welke aspecten van de verschillende soorten ICT en met welke aspecten van het leerproces met betrekking tot ICT, mensen in armoede problemen ondervinden.

³³¹ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 40-47.

³³² Idem, p. 9.

6.4.4.1 Computer en/of internet

Uit de discussies met mensen in armoede blijkt in grote mate dat de moeilijkheidsgraad van computer en/of internet een belangrijk pijnpunt is voor mensen in armoede.³³³ Meermaals wordt door mensen in armoede aangegeven dat het gebruik van computer en/of internet moeilijk is. De angst die hiermee gepaard gaat, weerhoudt verscheidene mensen in armoede ervan gebruik te maken van computer en/of internet. Een eerste probleem waar verscheidene mensen in armoede mee geconfronteerd worden, zijn hun schrijf- en leesvaardigheden. Deze blijken voor meerdere mensen in armoede niet te volstaan voor het kunnen gebruiken van computer en/of internet.

Niet kunnen lezen, wil ook zeggen niet kunnen werken met PC.

Gesteld wordt dat computertaal vereenvoudigd moet worden naar verstaanbare taal. Het niet begrijpen van computertaal zorgt bij verschillende mensen in armoede voor negatieve gevoelens ten aanzien van computers en/of internet.

Ik voel me boos. Ik heb een computeropleiding niet kunnen volgen want ik verstond de technologie niet. Ik begreep de taal niet, het was te technisch. Ik voel me beschaamd en niet aanvaard.

Ook wordt aangegeven dat de gebruiksaanwijzingen voor meerdere mensen in armoede een probleem is qua leesbaarheid. Het lettertype is vaak te klein, of het taalgebruik is te moeilijk. De belangrijkste oplossing voor de gebruiksmoeilijkheden met computer en/of internet die doorheen de discussies met mensen in armoede wordt aangebracht is het aanbieden van gratis computercursussen vanuit armoedeverenigingen of vanuit de overheid. Momenteel bestaat er reeds een aanbod van computercursussen binnen bepaalde circuits, maar uit de focusgroeps gesprekken blijkt dat mensen in armoede desbetreffend toch een groot aantal problemen ondervinden.³³⁴ Het aantal van computercursussen dat momenteel aangeboden wordt, blijkt onvoldoende. Verschillende mensen in armoede geven aan dat er lange wachtlijsten zijn en dat de meeste cursussen direct volzet zijn. Niettegenstaande staan

³³³ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 42-45.

³³⁴ Idem, pp. 43-45.

mensen in armoede positief tegenover dergelijke initiatieven. Een uitbreiding van het aanbod zou volgens verschillende mensen in armoede alvast een oplossing zijn. Een tweede probleem voor sommige mensen in armoede is de kostprijs van computercursussen. Niet alle cursussen die worden aangeboden zijn gratis. Vooral voor volwassenen blijkt dit een probleem.

*Als wij als volwassenen cursussen willen volgen, kost het vaak geld. Cursussen van centra voor basiseducatie, open scholen, leerpunten zijn vaak direct vol.*³³⁵

Deze praktische beperkingen van computercursussen, zijn echter niet de enige moeilijkheden die mensen in armoede ervaren. Vanuit de focusgroeps gesprekken blijkt dat een groot deel van de aangeboden computercursussen qua leerniveau te hoog liggen voor een groot deel van mensen in armoede. De cursussen zijn te moeilijk, waarbij dit ook geldt voor cursussen voor beginners. Of het tempo van cursussen ligt veel te hoog. De cursussen blijken voor mensen in armoede vaak te snel, te kort, te moeilijk. Mensen in armoede zijn zich hier terdege van bewust en geven dit ook aan: ‘Open school en leerpunten vertrekken van nul en dat is zeer goed want ons kennisniveau is laag’. Een laatste probleem waar mensen in armoede zich mee geconfronteerd zien, is het ontbreken van de mogelijkheid tot oefening thuis. Het merendeel van mensen in armoede beschikt thuis niet over een computer en heeft aldus ook niet de mogelijkheid thuis in te oefenen wat tijdens de computercursussen aangeleerd werd.

Ik weet niet hoe. Ik kreeg gratis computerles, maar had geen computer thuis en kon niet meer volgen. ...

Gesteld wordt dat cursussen volgen vaak maar een eerste stap is. Als men daarna thuis niet over de middelen en de tijd beschikt om te oefenen, is er een essentiële tweede stap die ontbreekt. Zoals reeds aangegeven in de bespreking van de kostprijs van computer en/of internet, is het voor mensen in armoede ook niet evident om te oefenen in openbare computerruimten.³³⁶ Vaak is de toegestane tijd in openbare computerruimten, zoals bijvoorbeeld de bibliotheek, hiervoor te kort. Ook andere drempels als beperkte openingsuren, gebruik op afspraak, de locatie, beperkte

³³⁵ Cursussen via basiseducatiecentra, open scholen en leerpunten zijn vaak gratis.

³³⁶ Zie 6.3.2.3. Kostprijs van ICT : Computer en/of internet.

transportmogelijkheden, maken dat openbare computerruimten niet ideaal zijn voor mensen in armoede. Mogelijke oplossingen die desbetreffend aangebracht worden zijn *‘het creëren van mogelijkheden om te oefenen, bijvoorbeeld in computerlokalen in scholen die woensdagnamiddag toch leegstaan’* of *‘het gratis ter beschikking stellen van basismateriaal’*. Een ander idee dat wordt aangebracht naar de overheid toe is : *‘Opleiding is een heel goed initiatief, maar gesubsidieerde computers en een helpdesk zijn erg belangrijk en moeten aan elkaar gekoppeld worden’*.

6.4.4.2 Digitale diensten

De besprekingen van de moeilijkheidsgraad van digitale diensten voor mensen in armoede spitst zich voornamelijk toe op diensten verbonden aan het bankwezen, meer bepaald Bancontact en self-banking en op digitale overheidsdiensten, voornamelijk het elektronisch stemmen en de e-Identiteitskaart.³³⁷ Maar bijvoorbeeld ook tanken met de wagen geeft mogelijk problemen.

Bij het tanken in het benzinestation : het systeem was veranderd, waardoor ik snel moest zijn. Het was niet duidelijk of eerst de code moest ingegeven worden, of eerst betaald moest worden.

Een groot aantal mensen in armoede heeft echter het meeste problemen met Bancontact en self-banking. Onder meer het onthouden van de code zorgt voor problemen bij verschillende mensen. Dit werd ook reeds aangebracht in de bespreking van het nut van Bancontact en self-banking.³³⁸ Ook de herhaaldelijke veranderingen die aan digitale systemen worden aangebracht, maakt het voor mensen in armoede moeilijk om bij te blijven.

Als je elektronisch bankieren hebt geleerd, moet je het steeds weer opnieuw leren omdat het steeds verandert. ... Het is onmogelijk te blijven volgen, er is altijd wat nieuws.

Maar ook angst en onzekerheid spelen een rol.

Bancontact is een bedreiging. Ik ken daar niets van. Ik voel me hulpeloos. Ik heb schrik ... een bankkaart is veel te moeilijk.

³³⁷ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 45-47.

³³⁸ Zie 6.4.2.2. Nut van ICT : Digitale diensten.

Verschillende mensen in armoede geven aan dat de moeilijkheidsgraad van onder meer Bancontact, maakt dat ze er effectief ook geen gebruik van maken. Bijgevolg geeft een groot deel van mensen in armoede aan dat ze kiezen voor het loket en contact met de bankbediende ten opzichte van de automaat bij de bank. Het spreekt dan ook voor zich dat verschillende mensen in armoede aangeven dat het noodzakelijk is dat er *‘minstens één loket beschikbaar blijft voor mensen die dat willen, die persoonlijk contact belangrijker vinden of die problemen hebben met de bankkaart’*. Ook vragen mensen in armoede meer hulp vanuit de loketten. Gesteld wordt dat *‘mensen die aan de loketten werken, het inzicht zouden moeten krijgen dat niet iedereen met een bankkaart kan werken, opdat ze deze mensen vervolgens kunnen helpen en begeleiden’*. Een andere manier om meer vertrouwd te raken met Bancontact en self-banking kan voor mensen in armoede door middel van laagdrempelige, zeer concrete cursussen over hoe een bankkaart en Bancontact moeten gebruikt worden. Met betrekking tot het gebruik van de e-Identiteitskaart blijven de moeilijkheden van mensen in armoede beperkt tot problemen met het onthouden van de code.³³⁹ Verschillende mensen in armoede vinden het moeten onthouden van allerlei codes lastig, verwarrend en belastend. Daarom wordt gesteld dat bijvoorbeeld oudere mensen niet verplicht mogen worden tot het gebruik van een elektronische identiteitskaart. Anderszijds wordt gesteld dat de overheid een dienst zou moeten voorzien via dewelke een verloren of vergeten code makkelijk kan gerecupereerd worden, zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt. Wat betreft elektronisch stemmen zijn er verscheidene mensen in armoede die aangeven dat het makkelijk is, onder meer omdat via de armoedevereniging aan dewelke ze verbonden zijn desbetreffend uitleg werd gegeven.³⁴⁰ Andere mensen in armoede geven aan dat elektronisch stemmen ingewikkeld is en dat er nood is aan extra informatie omtrent de manier waarop dit in zijn werk gaat.

Stemmen via de PC : ze moeten dat regelmatig laten zien op Tv om te weten hoe het werkt. Als ik mag kiezen, heb ik liever een potlood.

Mensen in armoede willen met andere woorden meer informatie omtrent elektronisch stemmen en willen de mogelijkheid krijgen om te hiermee te oefenen. Ook met betrekking tot de moeilijkheidsgraad van de WIS-computer is de vraag naar meer

³³⁹ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 47.

³⁴⁰ Ibidem.

uitleg in de discussie aanwezig.³⁴¹ Opnieuw spelen angst en schaamte ook hier weer een belemmerende rol bij het vragen naar informatie.

Ik wil meer uitleg over de WIS-computer. Ik durf niet vragen hoe je dat gebruikt. Er moet iemand staan die uitleg geeft.

Voor andere mensen in armoede die wel weten hoe met de WIS-computer om te gaan, blijkt het gebruiken ervan toch niet altijd evident. Aangegeven wordt dat '*het moeilijk is om in de juiste categorie te zoeken*'. Ook praktische problemen, als het ontbreken van papier in de printer, maken dat de ervaringen van mensen in armoede met de WIS-computer niet altijd probleemloos zijn.

6.4.4.3 Telefonie

Ook met betrekking tot telefonie, en dan voornamelijk met betrekking tot GSM-gebruik, geven verschillende mensen in armoede aan dat ze moeilijkheden ondervinden bij het gebruiken ervan.³⁴²

Heb GSM, maar weet niet hoe alles werkt. Te veel technologische snuffjes. ... Ik heb wel een GSM maar ik weet niet hoe het werkt. Die verslijt in mijn zak.

Uit de gesprekken blijkt dat mensen in armoede niet alleen gebruiksmoeilijkheden hebben met het toestel op zich, maar ook met andere aspecten die verbonden zijn aan het gebruik van een GSM. Zo is het opladen van een GSM aan de hand van belkaarten niet voor iedereen evident. Ook het gebruiken van de SMS-functie blijkt voor verschillende mensen in armoede een probleem.

Ik kan bellen, maar berichtjes is moeilijk. ... Ik heb moeite met berichtjes lezen en het intikken van berichtjes.

Om deze gebruiksmoeilijkheden op te lossen, worden twee mogelijkheden aangegeven. Ofwel wordt er hulp gevraagd aan één van de kinderen, die in mindere mate moeilijkheden hebben bij het gebruik van GSM. Ofwel wordt er via een cursus

³⁴¹ Ibidem.

³⁴² Idem, pp. 40-42.

geleerd hoe met GSM te werken. Voorwaarde voor dergelijke cursussen is wel dat deze goed en laagdrempelig moeten zijn.

Ik heb wel les gevolgd om GSM uit te leggen. Men moet er zijn tijd voor pakken om het uit te leggen. Iedereen vindt het vanzelfsprekend terwijl het dat voor armen niet is.

Daarnaast wordt aangegeven dat dit soort GSM-cursussen vandaag nog niet genoeg bestaan, maar dat er wel degelijk interesse voor is vanuit mensen in armoede.

6.4.4.4 Televisie

Wat betreft gebruiksmoeilijkheden, komt televisie tijdens de focusgroepsgesprekken slechts minimaal aan bod. De wel aangebrachte problemen situeren zich meer op het omgaan met en het gebruiken van de randapparatuur als DVD, Video en Teletekst.³⁴³

6.4.5. Uitsluiting ten gevolge van ICT

Een onderwerp dat in een groot aantal focusgroepsgesprekken naar voor werd gebracht, is de uitsluiting en stigmatisering van mensen in armoede ten gevolge van het feit dat mensen in armoede in een groot aantal gevallen niet meekunnen met ICT en met de maatschappelijke aspecten verbonden aan ICT. Deze uitsluiting is bij mensen in armoede het meest voelbaar bij de confrontatie met computer en/of internet.

6.4.5.1 Computer en/of internet

Wat betreft de uitsluiting van mensen in armoede ten gevolge van het voorkomen van computer en/of internet binnen bepaalde aspecten van het maatschappelijk leven, geven mensen in armoede drie grote pijnpunten aan :

³⁴³ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 45.

onderwijs, tewerkstelling en informatie.³⁴⁴ Zeker met betrekking tot onderwijs leeft het gevoel van uitsluiting heel sterk bij mensen in armoede.³⁴⁵

Kinderen uit arme gezinnen worden uitgesloten, omdat er een PC nodig is voor het maken van schoolwerk. ... School verlangt veel om kinderen op te voeden : je hebt een computer en internet nodig. Heb je het niet, dan wordt dit niet begrepen. Kinderen worden vernederd op school. Men wordt uitgesloten, men wordt bestempeld als arm.

Dit hangt samen met de maatschappelijke druk die vanuit onderwijsinstellingen uitgeoefend wordt tot het gebruiken van computer en/of internet voor schooltaken.³⁴⁶ Maar er is ook een verband met de hoge kostprijs van computer en/of internet en de ontoegankelijkheid van openbare computerruimten.³⁴⁷ Enerzijds zien mensen in armoede met kinderen zich voor de opleiding van hun kinderen quasi verplicht tot het aankopen van computer, en liefst ook internet. Anderzijds blijken de aankoop- en abonnementskosten van computer en internet te hoog voor het merendeel van de mensen in armoede. Ook blijkt dat het gebruik van computer en/of internet in openbare computerruimten een moeilijke optie is voor mensen in armoede, en in het bijzonder voor mensen in armoede met kinderen. Dit geheel van drempels draagt bij tot het gevoel van uitsluiting dat bij mensen in armoede leeft met betrekking tot het onderwijs. De oplossingen die vanuit scholen geboden worden, zijnde de mogelijkheid tot het oefenen en gebruiken van computer en/of internet tijdens speeltijden en na schooluren, werkt stigmatisering van kinderen van arme gezinnen in de hand.

Het is voor kinderen héél moeilijk om in de klas toe te geven dat ze thuis geen computer hebben. Dan worden ze achtergesteld. Zo alleen nablijven werkt stigmatiserend. ... Het is niet leuk voor kinderen dat ze tijdens de speeltijd of na school op de computer moeten oefenen.

Om deze stigmatisering en uitsluiting te vermijden, geven verschillende mensen in armoede aan dat scholen er voor zouden moeten zorgen dat alle taken op de computer en/of het internet enkel nog op school gebeuren. Op die manier wordt er geen onderscheid gemaakt tussen zij die wel thuis kunnen werken en diegenen die dit niet

³⁴⁴ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 10-14.

³⁴⁵ Idem, pp. 12-13.

³⁴⁶ Zie 6.4.1.1. Maatschappelijke druk ten gevolge van ICT : Computer en/of internet.

³⁴⁷ Zie 6.4.3.2. Kostprijs van ICT : Computer en/of internet.

kunnen. Een andere oplossing is het geven van de mogelijkheid om via de school draagbare computers voor een bepaalde tijd uit te lenen. Een tweede element waarin uitsluiting en stigmatisering voor mensen in armoede in grote mate aan bod komt tijdens de focusgroepsgesprekken, betreft de wereld van de volwassenen, namelijk tewerkstelling.³⁴⁸ Verschillende mensen in armoede geven aan dat het hebben van internet en een mail-adres noodzakelijk is bij het zoeken naar en vinden van een arbeidsplaats. Wie in de maatschappij van vandaag nog een brief langs brengt of verstuurt in plaats van een email, voelt zich scheef bekeken. Ook voor het zoeken naar een job is internet nodig. Een grote hoeveelheid van de beschikbare jobs zitten vast in database-bestanden die toegankelijk zijn via het internet.

Een baan die doodloopt. Wil je meer info : [www... en gedaan.](#)

Indien men, zoals in het geval van de meeste mensen in armoede, thuis niet over internet beschikt, moet men zich bijgevolg verplaatsen naar openbare computerruimten of naar een WIS-computer. De toegang tot openbare computerruimten is voor mensen in armoede echter niet evident.³⁴⁹ Het spreekt voor zich dat dit de uitsluiting van mensen in armoede in de hand werkt. Ook het feit dat mensen in armoede belangrijke problemen ondervinden bij het gebruik van computer en/of internet, maakt dat mensen in armoede zich uitgesloten voelen van kansen op de arbeidsmarkt. Meermaals wordt in jobs immers aangegeven dat computerkennis nodig is, ongeacht het feit of tijdens de job al dan niet een computer zal gebruikt worden. Dit aspect van maatschappelijke druk werd ook eerder in deze uiteenzetting al besproken.³⁵⁰ Een laatste element dat meermaals door mensen in armoede aangehaald werd met betrekking tot het gevoel van uitsluiting is de alomtegenwoordigheid van verwijzingen naar het internet voor het verkrijgen van informatie.³⁵¹ Mensen in armoede voelen zich hierdoor in grote mate uitgesloten.

Ik heb het gevoel dat ik mij verplicht voel mee te doen anders val ik uit de boot. Veel info die je moet krijgen gaat via [www ...](#) Overall staat 'raadpleeg internet', maar als je geen internet hebt? ... Informatie is voor de rijken.

³⁴⁸ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, pp. 13-14.

³⁴⁹ Zie 6.4.3.2. Kostprijs van ICT : Computer en/of internet.

³⁵⁰ Zie 6.4.1.1. Maatschappelijke druk ten gevolge van ICT : computer en/of internet.

³⁵¹ Zie bijlage nr. 21 : ICT-gerelateerde transcripties, p. 14.

De verschillende uitsluitingsmechanismen ten gevolge van het gebruik van computer en/of internet in aspecten van het maatschappelijk leven, maken dat verscheidene mensen in armoede aangeven dat *'internet een recht is, geen luxe'*. Het is volgens mensen in armoede dan ook aan de overheid om er voor te zorgen dat internet toegankelijk en betaalbaar wordt voor iedereen.

6.4.5.2 Digitale diensten

De digitalisering van een groot aantal aspecten van het maatschappelijk leven maakt dat een groot deel van mensen in armoede zich uitgesloten voelt van de mogelijkheid tot participatie in de maatschappij.³⁵² In te veel gevallen is internet vereist om deel te nemen aan of deel uit te maken van het maatschappelijk leven.

Geen PC, internet, mail, ... je kan aan niets meer meedoen. ... Je kan geen beleidsadvies geven omdat je geen internetadres hebt. ... 20 euro belastingvoordeel via Tax on web is discriminatie voor mensen zonder PC. ... Winkels sluiten mensen zonder email-adres uit. Bijvoorbeeld Brantano : geen email-adres, geen 5 euro korting.

Verskillende redenen zoals onder meer de kostprijs van computer en/of internet, de ontoegankelijkheid van openbare computerruimten voor mensen in armoede, de moeilijkheidsgraad van computer, internet en gedigitaliseerde diensten, liggen aan de basis van de uitsluiting tot maatschappelijke participatie van mensen in armoede.

6.4.5.3 Telefonie

Met betrekking tot telefonie wordt slechts door een klein aantal mensen in armoede aangegeven dat ze zich uitgesloten voelen.³⁵³ De reden die hiervoor aangebracht wordt, is *'het niet hebben van een gsm'*. Dit maakt dat mensen zich uitgesloten voelen. Ook geeft het hen de indruk dat ze een stempel opgedrukt krijgen. Daarnaast zorgt het bestaan van zwarte lijsten (van wanbetalers) ervoor dat sommige mensen in armoede uitgesloten worden van bepaalde voordelen verbonden aan acties van telefoonoperatoren.

³⁵² Idem, pp. 11-12.

³⁵³ Idem, p. 15.

6.4.5.4 Televisie

In de focusgroepsgesprekken wordt slechts in minieme mate ingegaan op de problematiek van uitsluiting en stigmatisering ten gevolge van televisie.³⁵⁴ Wat wel wordt aangebracht door verschillende mensen in armoede is dat de oorzaak voor mogelijke uitsluiting in de toekomst, samenhangt met de kostprijs en de verplichte invoering van digitale televisie.

Digitale televisie gaat maken dat mensen die in armoede leven, ook nog gaan moeten betalen voor het kijken naar Tv. Mensen in armoede gaan uitgesloten worden van het Tv-kijken. ... Als het verplicht wordt zullen er veel mensen uitgesloten worden. De digitale kloof wordt groter.

Een ander element dat wordt aangebracht, is dat mensen in armoede zich uitgesloten voelen omwille van het feit dat inschrijven of deelnemen aan verschillende Tv-programma's in een groot aantal gevallen enkel kan via mail en SMS. Niet alle mensen in armoede hebben toegang tot mail. De kostprijs van SMS-berichten in het kader van Tv-programma's is dan weer een extra drempel voor mensen in armoede.

6.5. Conclusies 'Mensen in armoede versus ICT'

De resultaten van het empirisch onderzoek geven duidelijk aan dat de ervaringen van mensen in armoede met ICT niet eenzijdig positief of eenzijdig negatief zijn. Mensen in armoede ondervinden een grote maatschappelijke druk tot het aankopen en/of gebruiken van ICT, voornamelijk met betrekking tot computer en/of internet, gedigitaliseerde diensten en digitale televisie. Vooral in het onderwijs weegt het verplicht gebruik van computer en/of internet buiten de school(m)uren zwaar door op gezinnen in armoede. Maar ook de constante evolutie naar meer en meer digitalisering van diensten zet mensen in armoede in grote mate onder druk. Problematisch is echter dat mensen in armoede, omwille van allerlei redenen niet in de mogelijkheid zijn mee te gaan met deze maatschappelijke push van ICT.

De voornaamste pijnpunten voor mensen in armoede zijn de kostprijs van ICT en de leercurve verbonden met ICT. Beide elementen maken dat mensen in armoede

³⁵⁴ Ibidem.

het té moeilijk hebben om ICT in gebruik te nemen. De kostprijs van ICT is voor mensen in armoede vaak te hoog. Zeker met betrekking tot computer en internet is dit het geval. Hierbij gaat het zowel over de aankoop van de toestellen op zich, als over de kostprijs van abonnementen, randapparatuur en onderhoud. Het samengaan van deze verschillende onkosten is de oorzaak van de quasi onbereikbaarheid van computer en internet voor mensen in armoede. Enkel in het geval van mobiele telefonie werkt de kostprijs en het systeem van belkaarten in het voordeel van mensen in armoede. Het systeem met oplaadbare kaarten verzekert de continuïteit van de bereikbaarheid van mensen in armoede. Bij vaste telefonie is deze allesbehalve gegarandeerd omdat operatoren niet aarzelen de telefoonverbinding af te sluiten in het geval van wanbetaling of niet-betaling. Buiten de kostprijs van ICT maakt ook de leercurve verbonden met ICT het voor mensen in armoede moeilijk om ICT in gebruik te nemen. Mensen in armoede hebben moeilijkheden met het gebruik van ICT, maar ook met het aanleren van het gebruik van ICT. De moeilijkheidsgraad van ICT maakt dat ook angst en onzekerheid mensen in armoede weerhoudt van het gebruik van ICT. De moeilijkheden spitsen zich voor mensen in armoede toe op alle soorten ICT. Met computer en internet ondervinden mensen in armoede het meeste problemen. Het toestel op zich is te ingewikkeld. De gebruikte computertaal is voor velen onverststaanbaar. Computercursussen vanuit basiseducatiecentra of Open Scholen bieden desbetreffend een oplossing voor mensen in armoede. Het probleem is echter dat deze te beperkt zijn in aantal en vaak te lange wachtlijsten hebben. Het merendeel van andere bestaande computercursussen is niet afgestemd op mensen in armoede. De cursussen zijn van een te hoog kennisniveau, het lestempo is te hoog en de frequentie van de lessen is te laag. Ook zijn deze cursussen in de meeste gevallen niet goedkoop. Bovendien krijgen mensen in armoede, omwille van het feit dat ze thuis geen computer en/of internet hebben, de kans niet om de aangeleerde materie thuis verder aan te scherpen of in te oefenen. Het enige alternatief om toch gebruik te maken van een computer en/of internet zijn openbare computerruimten. Deze zijn echter in grote mate ontoegankelijk voor mensen in armoede. Het gebruik van een computer en/of internet in bibliotheken is voor mensen in armoede moeilijk omwille van onder meer het vereiste lidgeld, de beperkte toegestane werktijd en de beperkte openingsuren. Ook de lage zelfredzaamheid en de minieme transportmogelijkheden van mensen in armoede bemoeilijken het gebruik van openbare computerruimten. De kansen van mensen in armoede tot het succesrijk volbrengen van een computercursus,

buiten instellingen als Basiseducatiecentra en Open Scholen, worden bijgevolg minimaal. Ook met het gebruik van mobiele telefonie, Bancontact en de WIS-computer hebben mensen in armoede problemen. De vraag naar laagdrempelige cursussen waarin het gebruik van GSM en Bancontact wordt uitgelegd, is groot.

Doordat dat mensen in armoede omwille van de kostprijs en de moeilijkheidsgraad van ICT weerhouden worden van het gebruik van ICT, worden ze uitgesloten van verschillende aspecten van het maatschappelijk leven. Deze uitsluiting is in grote mate voelbaar bij gezinnen in armoede. Aan de ene kant worden kinderen van school uit verplicht een computer en/of het internet te gebruiken voor schooltaken. Aan de andere kant bezitten kinderen thuis geen computer en zijn openbare computerruimten geen gepast alternatief. Dit betekent dat kinderen uit arme gezinnen zich in een conflictsituatie bevinden waarvoor momenteel nog geen oplossing voorhanden is. Ook volwassenen die leven in armoede ervaren uitsluiting ten gevolge van ICT. De uitsluiting van volwassenen situeert zich voornamelijk op het vlak van tewerkstelling, het verkrijgen van informatie en de toegang tot participatie in de maatschappij. Ook hier is het voornamelijk de onbereikbaarheid van computer en/of internet waardoor volwassenen die in armoede leven het slachtoffer zijn van uitsluiting. Het zoeken naar en aanbieden voor een job, gebeurt meer en meer via internet en mail. In jobprofielen, ook voor laaggeschoolde en niet-ICT gerichte jobs, wordt meer en meer ICT-kennis verwacht en geëist. Informatie allerhande wordt in steeds grotere mate aangegeven via verwijzingen naar het internet. Mensen in armoede bevinden zich niet in de mogelijkheid hierin mee te gaan, en ervaren uitsluiting als gevolg.

Niettegenstaande de problemen van mensen in armoede met de kostprijs en de moeilijkheidsgraad van ICT, en de uitsluiting die daarmee gepaard gaat, wordt het nut van bepaalde ICT wel positief geëvalueerd door het merendeel van mensen in armoede. Diegenen die een negatieve houding innemen ten aanzien van computer, mobiele telefonie en digitale diensten, doen dit voornamelijk vanuit angstgevoelens en omdat ze er van overtuigd zijn dat computer en mobiele telefonie het sociaal contact belemmeren. De meerderheid van mensen in armoede neemt ten aanzien van computer, internet en mobiele telefonie echter een positieve houding in. Het voornaamste nut van mobiele telefonie ligt in de continue bereikbaarheid die er mee

gepaard gaat. Internet en mobiele telefonie verhoogt volgens mensen in armoede het sociaal contact en betekent een verrijking, een aanzet tot een verbetering van hun situatie. Concreet kan vastgesteld worden dat er ruim genomen drie groepen zijn. Een eerste groep van mensen in armoede vindt ICT zinloos en ziet daarom ook het nut niet in deze aan te schaffen of te gebruiken. Een tweede groep van mensen in armoede ziet het nut van ICT wel in, maar vermijdt het gebruik er van omwille van de angst en de onzekerheid die het bij hen teweegbrengt, waarbij dit voornamelijk een gevolg is van de moeilijkheidsgraad van ICT. Een derde groep mensen in armoede erkent het nut van ICT, wil er ook mee werken, maar krijgen de mogelijkheid niet omwille van de kostprijs, de moeilijkheidsgraad en de ontoegankelijkheid van ICT. Ondanks deze verschillende houdingen zien mensen in armoede zich toch verplicht tot het gebruiken van ICT omwille van het maatschappelijk belang en de plaats die aan ICT in het dagelijks leven wordt toegekend. ICT is voor mensen in armoede met andere woorden een kwestie van ‘willen, kunnen en moeten’ waarbij enkel het aspect ‘willen’ het resultaat is van een vrije keuze.

Als deze verschillende aspecten van de ervaringen van mensen in armoede met ICT, in beschouwing genomen worden, kan moeilijk gesteld worden dat ICT toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn voor mensen in armoede. Er worden voor de verschillende soorten ICT zowel positieve als negatieve elementen aangebracht, maar er zijn te veel elementen die de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van ICT in vraag stellen. Een te groot aantal drempels beperken de toegankelijkheid van ICT voor mensen in armoede, zowel thuis als daarbuiten. Zeker met betrekking tot computer en internet is dit het geval. De kostprijs van toestellen en toebehoren, de angst en onzekerheid ten gevolge van gebruiksmoeilijkheden met ICT, de beperkte openingsuren, beperkte werktijd, vervoersproblemen en kostprijs verbonden met openbare computerruimten, ... Mobiele telefonie is omwille van het systeem met belkaarten, meer toegankelijk voor een deel van mensen in armoede, maar de kostprijs blijft voor vele andere mensen in armoede een belemmerende factor. Daarnaast ondervinden mensen in armoede ook in te grote mate moeilijkheden bij het gebruik van ICT. Het toestel op zich (de interface), de gebruikte taal, de moeilijkheidsgraad van bepaalde functies, de onleesbaarheid van bijhorende informatie, ... het zijn allemaal elementen waarmee mensen in armoede in verschillende mate moeilijkheden mee ondervinden. Deze moeilijkheden van mensen in armoede met ICT manifesteren

zich bij alle soorten ICT. Het feit dat een groot deel van de ondervraagde mensen in armoede aangeeft dat ook met het gebruik van Bancontact moeilijkheden worden ondervonden, geeft goed aan tot in hoeverre andere meer ingewikkelde soorten ICT problematisch kunnen zijn voor mensen in armoede. Samengevat kan gesteld worden dat ICT slechts voor een klein deel van mensen in armoede toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn. Voor de meerderheid van mensen in armoede is dit niet het geval en moeten er zowel op het vlak van toegankelijkheid als op het vlak van gebruiksvriendelijkheid verschillende maatregelen ondernomen worden om de situatie ten aanzien van mensen in armoede te verbeteren.

7. Algemeen besluit

De resultaten van zowel de literatuurstudie als het empirisch onderzoek met betrekking tot het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT en de betrokkenheid van mensen in armoede, zijn overduidelijk. Het empirisch onderzoek geeft duidelijk aan dat mensen in armoede niet of slechts in heel beperkte mate betrokken worden bij de ontwikkeling van ICT door commerciële instellingen of in functie van overheidsdiensten. Commerciële instellingen geven aan dat ze mensen in armoede niet beschouwen als een gebruikersgroep met een interessant marktpotentieel en omwille hiervan niet bereid zijn te investeren in het gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken van ICT ten aanzien van deze gebruikersgroep. Ontwikkelingsprojecten in functie van ICT-gerelateerde overheidsdiensten betrekken mensen in armoede slechts op een minimale en onbewuste manier. Tegelijkertijd wordt in het empirisch onderzoek ten aanzien van de specifieke situatie van mensen in armoede echter duidelijk aangebracht dat ICT niet of slechts in beperkte mate gebruiksvriendelijk zijn voor mensen in armoede. Ook geeft dit empirisch onderzoek en de literatuurstudie aan dat het kennisniveau van mensen in armoede in de meeste gevallen laag ligt, en niet herleid kan worden tot de eigenschap 'lage ICT-kennis' bij gebruikersprofielen. De literatuurstudie en het empirisch onderzoek omtrent gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen geven echter aan dat het betrekken van specifieke gebruikersgroepen bij de ontwikkeling van ICT, maakt dat deze ICT beter afgestemd zijn op de noden en vereisten van de betrokken gebruikersgroepen en bijgevolg ook gebruiksvriendelijker en toegankelijker zijn ten aanzien van deze gebruikersgroepen. Een oplossing voor het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede, is aldus het betrekken van mensen in armoede als specifieke potentiële gebruikersgroep. Hiervoor is het echter nodig dat de verschillende drempels weggewerkt worden die commerciële instellingen en overheidsinstellingen ervan weerhouden mensen in armoede te betrekken bij ontwikkelingsprojecten van ICT.

Beleidsaanbeveling 1 :

Creatie van een bewustwordingsproces naar bedrijven en de overheid toe wat betreft het potentieel en het nut van van gebruikersgeoriënteerde ontwikkelingsprocessen en 'Design for all' ontwikkelingsprincipes in functie

van het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van ICT. Dit kan onder meer door het stimuleren van onderzoek naar kwantitatieve gegevens omtrent kosten en baten van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen en 'Design for all'. Ook de uitwisseling van informatie omtrent de karakteristieken van specifieke gebruikersgroepen en best-practices met betrekking tot 'Design for all' moet gestimuleerd worden.

Beleidsaanbeveling 2 :

Creatie van een bewustwordingsproces naar bedrijven toe met betrekking tot de mogelijke marktkansen van de groep van mensen in armoede en andere niet-commerciële gebruikersgroepen. Het stimuleren van kwantitatief onderzoek naar de grootte en het marktpotentieel van uitgesloten gebruikersgroep is hiertoe een mogelijke aanzet.

Beleidsaanbeveling 3 :

Het creëren van de mogelijkheid voor commerciële instellingen tot het krijgen van financiële ondersteuning van de overheid voor ontwikkelingsprojecten waarbij niet-commerciële gebruikersgroepen betrokken worden. Dit kan mogelijk door middel van samenwerkingsverbanden via de instelling het 'Instituut voor Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen' (IWT).

Beleidsaanbeveling 4 :

De overheid moet mensen in armoede beschouwen als een apart en specifiek profiel van gebruikers bij de ontwikkeling van ICT-gerelateerde overheidsdiensten. Het vooropstellen van mensen in armoede als potentiële gebruikers moet bewust gebeuren en qua betrokkenheid in gelijke verhouding staan tot andere gebruikersprofielen die betrokken worden.

De resultaten van het onderzoek van de masterproef geven echter ook aan dat het louter verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van ICT onvoldoende is om de ervaringen van mensen in armoede met ICT minder problematisch te maken. Het is vanuit de literatuurstudie en het empirisch onderzoek betreffende de confrontatie tussen mensen in armoede en ICT, dat de verschillende

domeinen en niveaus aangegeven worden waarop ICT in grote mate problematisch zijn voor mensen in armoede. Ook wordt duidelijk aangegeven dat er ten aanzien van de situatie van mensen in armoede versus ICT, een horizontaal beleid gevoerd moet worden waarbij er op verschillende niveaus gelijktijdig probleemoplossend gewerkt moet worden. Het empirisch onderzoek met betrekking tot de reële ervaringen van mensen in armoede met ICT, geeft duidelijk aan dat een groot deel van de problemen zich aftekenen op het niveau van toegang, kostprijs en vaardigheden. De literatuurstudie omtrent de situatie van mensen in armoede geeft op zijn beurt aan dat er zich ook problemen voordoen op het niveau van het gebruik van ICT. Ook wordt vanuit desbetreffende literatuurstudie duidelijk aangegeven dat deze problemen gerelateerd zijn aan het lage opleidingsniveau, het lage inkomen, de slechte positie op de arbeidsmarkt en de beperkte sociale netwerken waarmee mensen in armoede in verschillende mate geconfronteerd worden. Met deze multidimensionaliteit moet rekening gehouden worden bij het zoeken en opmaken van oplossingen en aanbevelingen aan het beleid.

Aanbeveling 5 :

Het creëren van meer mogelijkheden voor mensen in armoede tot het aankopen van ICT. Dit kan onder meer door de uitbreiding van het aanbod tweedehandscomputers en meer informatie hieromtrent naar mensen in armoede toe, via kanalen die hen bereiken.

Aanbeveling 6 :

Het mogelijk maken van toegang tot internet voor mensen in armoede. Meest aangewezen manier hiervoor is om middels overleg met operatoren de totstandkoming van sociaal tarief te bewerkstelligen, zeker in functie van gezinnen met kinderen.

Aanbeveling 7 :

Het vergroten of stimuleren van ICT-vaardigheden bij mensen in armoede. Hiertoe dient het aanbod van computercursussen vanuit Basiseducatiecentra, Leerpunten en Open Scholen in aantal verhoogd te worden. Ook moet het bestaande aanbod uitgebreid worden van computercursussen naar cursussen voor onder meer internet, mobiele telefonie en Bancontact.

Aanbeveling 8 :

Stimuleren en bevorderen van de uitbreiding van sociale netwerken van mensen in armoede, in combinatie met kennismaking- en/of opleidingscursussen voor ICT. Mogelijke manier om dit te bewerkstelligen is het voorzien van extra financiële ondersteuning voor netwerkdoorbrekende ICT-projecten.

8. Aanbevelingen voor verder onderzoek

8.1.1. Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT

Vanuit de invalshoek van gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT, is het zeker interessant naar de toekomst toe te onderzoeken wat de mogelijke implicaties zijn van het betrekken van mensen in armoede als potentiële gebruikers bij het gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT. Welke veranderingen zouden er onder invloed hiervan doorgevoerd worden aan het design? Zouden de nodige aanpassingen in conflict staan met noden en vereisten aangepast aan andere gebruikersprofielen? Zo ja, in hoeverre zijn deze conflicten dan oplosbaar en verwerkbaar in eenzelfde design? Welke resultaten komen er naar voor als er met mensen in armoede gebruikerstesten worden uitgevoerd op bestaande ICT? Zijn de resultaten hiervan in grote mate verschillend van gebruikerstesten met andere gebruikersprofielen? Waarom wel, waarom niet? Hoe meer duidelijk wordt over de problemen van mensen in armoede met ICT, hoe meer er gericht oplossingen gezocht kunnen worden.

8.1.2. Ervaringen van mensen in armoede met ICT

Naar de toekomst toe is het zeker en vast interessant meer en diepgaander onderzoek te voeren naar de ervaringen van mensen in armoede met ICT. De resultaten van de focusgroepsgesprekken aan de basis van dit onderzoek blijven nog te veel aan de oppervlakte. In de transcripties van deze focusgroepsgesprekken worden veel concrete ervaringen aangegeven, maar door de beknoptheid van de transcripties wordt er weinig informatie aangebracht over de achterliggende

redeneringen en gevoelens van mensen in armoede omtrent hun ervaringen met ICT. Voor verschillende mensen die niet tot de groep van mensen in armoede behoren, lijken delen van de resultaten zoals beschreven in het empirisch onderzoek, te clichématig. Diepte-interviews met mensen in armoede kunnen de specifieke situatie van mensen in armoede helpen duiden ten aanzien van mensen die geen binding of voeling hebben met de leefwereld van mensen in armoede. Verder onderzoek zou ook meer informatie kunnen geven over de oorzaken van bepaalde tweedelingen tussen mensen in armoede onderling. Waarom bijvoorbeeld beschouwen sommige mensen in armoede een GSM als een bevrijding, terwijl het voor andere mensen in armoede een probleem blijft? Spelen individuele karakteristieken zoals leeftijd hier mogelijk een rol? Hoe komt het bijvoorbeeld dat sommige mensen in armoede aangeven dat het uitbreiden van het aanbod van openbare computerruimten een oplossing is voor het vergroten van de toegankelijkheid van computers en internet voor mensen in armoede, terwijl anderen aangeven dat dit helemaal geen oplossing is? Spelen ook hier bepaalde familiale aspecten een rol, zoals bijvoorbeeld het al dan niet hebben van kinderen? Of zijn er nog andere factoren die maken dat de ene persoon in armoede makkelijker zijn weg vindt binnen het systeem van openbare computerruimten, dan andere personen in armoede? Het zoeken naar en vinden van antwoorden op vragen met betrekking tot verschillende tegengestelde visies van mensen in armoede omtrent ICT, zijn ongetwijfeld meer en diepgaander onderzoek waard. Hoe meer kennis voorhanden is over de situatie en ervaringen van mensen in armoede, hoe beter het armoedebeleid afgestemd kan worden op specifieke noden.

8.1.3. Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van ICT

Meer en diepgaander onderzoek naar concrete elementen met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van ICT, is zeker een interessante piste voor de toekomst. Door gebruik te maken van de transcripties van het viWTA-onderzoek 'Armoede en Technologie', legt het onderzoek van deze masterproef wel een aantal pijnpunten van ICT voor mensen in armoede bloot en wordt de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van ICT ten aanzien van mensen in armoede in grote mate in vraag gesteld. Het onderzoek gaat echter niet tot in detail na of ICT effectief toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn voor mensen in armoede.

Meer onderzoek naar verschillende aspecten van toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid zal zonder twijfel gedetailleerder weergeven met welke aspecten van ICT mensen in armoede wel of geen problemen hebben. Zo is het zeker en vast interessant na te gaan wat er eigen is aan de interactie van mensen in armoede met ICT in termen van bepaalde parameters, zoals onder meer de tijd nodig om bepaalde taken uit te voeren, het aantal fouten dat gemaakt wordt of de tijd nodig om een competente gebruiker te worden. Maar ook welke de waarden zijn die mensen in armoede vooropstellen in hun omgang met ICT, of welke sociale gewoontes de adoptie van ICT al dan niet belemmeren, zijn interessante onderzoekspistes voor de toekomst.³⁵⁵

Ilse Mariën

³⁵⁵ BENYON (D.), CRERAR (A.), WILKINSON (S.). Individual differences and inclusive Design. In : STEPHANIDIS (C.). *User Interfaces for All : concepts, methods and tools*. Lawrence Erlbaum Associates Inc., Mahwah, NJ. , 2000, pp. 33-36.

Bibliografie

AARTS (E.), MARZANO (S.). *The New Everyday. Views on Ambient Intelligence*. Rotterdam, 010 Publishers, 2003, 352p.

ASARO (P.M.). Transforming society by transforming technology : the science and politics of participatory design. In : *Accounting, management and information technologies*, 2000, vol. 10, nr. 4, pp. 257-290.

ASTBRINK (G.), BEEKHUYZEN (J.). *The synergies between Universal Design and User-centred Design*. Paper voorgesteld op 10th International Conference on Human-Computer Interaction, Lawrence Erlbaum, New Jersey, 2003, 6p.

BENYON (D.), CRERAR (A.), WILKINSON (S.). Individual differences and inclusive Design. In : STEPHANIDIS (C.). *User Interfaces for All : concepts, methods and tools*. Lawrence Erlbaum Associates Inc., Mahwah, New Jersey , 2000, 728p.

BEIRNE (M.), RAMSAY (H.), PANTELLI (A.). Participating informally : opportunities and dilemma's in User Driven Design. In : *Behavior & Information Technology*, 1998, vol. 17, nr. 5, pp. 301-310.

CLARKE (M.). The reality of ICT use is failing to meet the user's requirements. In : *Interactions*, 2006, vol. 13, nr. 5, pp. 26-29.

DE HAAN (J.), STEYAERT (J.). *ICT en samenleving: de sociale dimensie van technologie*. Amsterdam, Uitgeverij Boom, 2003, 206p.

DEKKERS (G.J.M.), KEGELS (C.). *Informatie- en communicatietechnologieën in België: Analyse van de economische en sociale impact*. Mechelen, Kluwer Uitgevers, 2003, 196p.

DEKKERS (G.J.M.). *Dualisering in het digitale tijdperk. Een onderzoek naar de verbanden tussen multidimensionele armoede en informatie- en communicatietechnologie*. Working Paper, Federaal Planbureau, 2002, 38p.

DEKKERS (G.J.M.). Poverty, Dualisation and the Digital Divide. In : CAMMAERTS (B.), VAN AUDENHOVE (L.), NULENS (G.), PAUWELS (C.). *Beyond the digital divide : reducing exclusion, fostering inclusion*. Brussel, VUB Brussels University Press, 2003, 333p.

DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). Universal access and design for all. Inclusive design in industry : barriers, drivers and the business case. In : *Lecture notes in Computer Science*, 2004, vol. 3196, pp. 305-319.

DONG (H.), KEATES (S.), CLARKSON (P.J.), CASSIM (J.). User Interfaces for All. Implementing Inclusive Design : the discrepancy between theory and practice. In : *Lecture notes in Computer Science*, 2003, vol. 2615, pp. 106-117.

GULLIKSEN (J.), GORANSSON (B.), BOIVIE (I.), BLOMKVIST (S.), PERSSON (J.), CAJANDER (A.). Key-principles for user-centred systems design. In : *Behavior & Information Technology*, 2003, vol. 22, nr. 6, pp. 397-409.

HADDON (L.). *Information and communication technologies in everyday life: a concise introduction and research guide*. Berg, Oxford, 2006, 183p.

HEAD (A.J.). *Personas : Setting the stage for building usable information sites*, 2003, vol.27, nr. 4, pp. 14-21. [Online, 12/10/2006, www.onlinemag.net]

JOHNSON (R.R.). *User-centered technology: a rhetorical theory for computers and other mundane artefacts*. Albany, State of University of New York Press, 1998, 195p.

KEATES (S.). Pragmatic research issues confronting HCI practitioners when designing for universal access. In : *Universal Access in the Information Society*, 2006, nr. 5, pp. 269-278.

KEATES (S.), CLARKSON (P.J.). Countering Design Exclusion : bridging the gap between usability and accessibility. In : *Universal access in the Information Society*, 2003, nr. 2, pp. 215-225.

MOSSBERGER (K.), TOLBERT (C.J.), STANSBURY (M.). *Virtual inequality : Beyond the digital divide*. Washington, Georgetown University Press, 2003, 185p.

OUDSHOORN (N.), ROMMES (E.), STIENSTRA (M.). Configuring the user as everybody. Gender and design cultures in Information and Communication Technologies. In : *Science, Technology and Human Values*, 2004, vol. 29, nr. 1, pp. 30-63.

STEPHANIDIS (C.). *User interfaces for all : concepts, methods and tools*. S.l., Lawrence Erlbaum Ass., 2001, 752p.

STEYAERT (S.). *Participatory Methods Toolkit: A practitioner's manual*. Koning Boudewijnstichting/ viWTA/United Nations University - Comparative Regional Integration, 2003, s.l., 166p. [Online, www.kbs-frb.be, www.viWTA.be, www.unu.cris.edu]

VAN DIJK (L.), DE HAAN (J.), RIJKEN (S.). *Digitalisering van de leefwereld: Een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2000, 240p.

VAN DIJK (J.A.G.M.). *The deepening divide : inequality in the information society*. Thousand Oaks, Sage publications, 2005, 240p.

VAN DIJK (J.). *The network society: social aspects of new media*. London, Sage, 1999, 267p.

VENTURI (G.), TROOST (J.), JOKELA (T.). People, organizations and processes : an inquiry into the adoption of User-Centered Design in industry. In : *International Journal of Human-ComputerInteraction*, 2006, vol. 21, nr. 2, pp. 219-238.

VERYZER (R.W.), DE MOZOTA (B.B.). The impact of User-oriented Design on New Product Development : an examination of fundamental relationships. In : *Journal of product innovation management*, 2005, nr. 22, pp. 128-143.

VLAAMSE OVERHEID. *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2005 - 2009*. s.l., 2005, 153p.

VRANKEN (J.), DE BOYSER (K.), DIERCKX (D.). *Armoede en sociale uitsluiting: jaarboek 2006*. Leuven, Acco, 2006, 491p.

VRANKEN (J.), GELDOLF (D.), VAN MENXEL (G.), VAN OUYTSEL (J.). *Armoede en sociale uitsluiting : jaarboek 2000*. Leuven, Acco, 2000, 389p.

VRANKEN (J.), DE BOYSER (K.), DIERCKX (D.). *Armoede en sociale uitsluiting : jaarboek 2006*. Leuven, Acco, 2006, 491p.

VRANKEN (J.), VANDEBOSCH (H.). *Aan de onderkant van de technologische samenleving. Armoede en technologie. Een onderzoek naar de relatie tussen armoede en technologie*. Brussel, viWTA, publicatie rapport voorzien eind 2007, 150p.

WELLMAN (B.), HAYTHORNTHWAITE (C.A.). *The internet in everyday life*. Oxford, Blackwell, 2002, 38p.

WESTER (F.), PETERS (V.). *Kwalitatieve analyse: Uitgangspunten en procedures*. Bussum, Coutinho, 2004, 220p.

YONG (G.J.), MYUNG (H.Y.). Enhancing the minority discipline in the IT-industry: A survey of usability and User-centred Design practice. In : *International journal of Human-Computer Interaction*, 2006, vol. 20, nr. 2, pp. 117-134.