

11.12.2009

De voornaamste resultaten van de studie “Offline jongeren en de digitale kloof”

Deze studie, die in opdracht van de Federale Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie werd uitgevoerd, betreft jongeren die geen gebruik maken van het internet en jongeren die het internet slechts af en toe of zeer beperkt gebruiken, ook wel “offline” jongeren genoemd. Het onderzoek spitst zich toe op jongeren van 16 tot 25 jaar, omdat jonge mensen net op die leeftijd, vlak na de adolescentie, een aantal scharniermomenten doormaken en geleidelijk meer te maken krijgen met alle mogelijke toepassingen van het internet in alle domeinen van het maatschappelijke leven. Omdat offline jongeren binnen hun generatie veruit in de minderheid zijn, zijn ze bijzonder kwetsbaar voor marginalisering of uitsluiting.

Het doelpubliek van de studie

Jongeren in de leeftijd van 16 tot 25 worden vaak voorgesteld als “digital natives”. Men gaat ervan uit dat ze vertrouwd zijn met de computer, het internet en met zowat alle facetten van de moderne informatie- en communicatietechnologie. Bovendien worden in het gangbare discours over “digital natives”, jongeren veelal voorgesteld als een homogene leeftijdsgroep die zich beweegt in een weinig gedifferentieerde omgeving.

Afgezien van gemeenschappelijke eigenschappen, is deze leeftijdsgroep nochtans verre van homogeen. Op 100 jongeren in deze leeftijdsgroep zijn er 45 studenten onder de 20 jaar, 25 werknemers van 20 jaar en ouder, 17 studenten van boven de 20 en ouder, 6 werkzoekenden (waarvan 1 onder de 20 jaar), 3 werknemers van onder de 20 en 4 jongeren die niet aan het werk zijn, niet studeren en niet ingeschreven staan als werkzoekende. Bij de meisjes zijn er meer studenten en minder werknemers dan bij de jongens. Ongeveer 10 % van de jongeren verlaat vroegtijdig het onderwijs en ongeveer evenveel zijn laaggeletterd.

Tussen de leeftijd van 16 en 25 jaar worden jongeren geconfronteerd met een reeks ingrijpende veranderingen in hun leven. Er is de doorstroming van de school naar de arbeidsmarkt, en jongeren in die leeftijd verlaten het ouderlijk nest om zelfstandig te gaan wonen. Vergeleken bij vorige generaties worden jongeren tussen de 16 en de 25 nog meer dan vroeger voor beslissende keuzes geplaatst. Met name voor wat betreft hun doorstroming naar en deelname aan de arbeidsmarkt en de manier waarop ze vorm kunnen geven aan hun autonomie. Ons onderzoek over jongeren en ICT onderscheidt zich van veel ander onderzoek omdat het aandacht heeft voor de keuzemogelijkheden en het veranderingsproces dat jongeren in die leeftijd typeert.

De noodzaak om het begrip offline jongeren te verbreden

Het uitgangspunt van de studie was om te onderzoeken of jongeren tussen 16 en 25 jaar het slachtoffer zijn van “digitale uitsluiting”, en wat daarvan de gevolgen zijn op maatschappelijk vlak. Het werd echter snel duidelijk dat er maar zeer weinig jongeren “volledig offline” zijn: 5% volgens Statbel 2008, iets minder volgens andere bronnen. De weinigen die we konden traceren, konden aan de hand van sociaal-demografische variabelen die men meestal hanteert ook niet worden ondergebracht in een welomschreven sociologische groep.

Maar dat slechts weinig jongeren volledig offline zijn, wil niet noodzakelijk zeggen dat ze allemaal volwaardig online zijn. Om een beter zicht te krijgen op de mate waarin jongeren dan wel of niet offline of online zijn, was het noodzakelijk om het begrip offline jongeren te verbreden, zodat ook jongeren die maar zelden, onregelmatig of beperkt gebruik maken van het internet de nodige aandacht zouden krijgen. Het gaat hier om gevallen van “bijna-uitsluiting”. Volgens Statbel (2008) wordt de bevolking van jongeren van 16 tot en met 24 jaar als volgt ingedeeld: 75% regelmatige gebruikers (bijna alle dagen), 16% onregelmatige gebruikers (ten minste een keer gedurende de voorbije drie maanden), 9% episodische gebruikers of niet-gebruikers (niet gedurende de voorbije drie maanden). Episodische gebruikers zijn toch niet vreemd aan de ICT-wereld: volgens de AWT-enquête 2008, hebben ze bijna allen een geavanceerde gsm en ook vaak een spelconsole.

Zoals jongeren die helemaal offline zijn, vormen jongeren die in de situatie van “bijna-uitsluiting” verkeren eveneens een zeer heterogene groep. Hun socio-economische situatie (het inkomen, het beroep van de jongeren of van hun ouders) bieden, algemeen gesproken, hiervoor geen afdoende verklaring. Ook voor deze groep hebben de gezinsstructuur, het soort opleiding, het opleidingsniveau en de culturele achtergrond een grotere impact op hun deelname aan de informatiesamenleving dan de economische situatie.

Volgens terreinwerkers van jeugdorganisaties en jeugdhulpdiensten bestaat er geen bijzondere groep van bijna-offline jongeren, maar wel een veelvoud aan bijna offline omstandigheden, die telkens betrekking hebben op een klein aantal jongeren. De houding van ouders t.a.v. e-cultuur bepaalt in belangrijke mate het bijna offline zijn van jongeren. De gezinsstructuur en -relaties verklaren in belangrijke mate het bijna offline zijn van meisjes. Bij de eerste ontmoeting met jeugdwerkers werd onmiddellijk vastgesteld dat zij zich nauwelijks bewust waren van het probleem van digitale ongelijkheden bij jongeren. E-inclusie projecten voor jongeren uit kansarme gezinnen bleken zogoed als onbestaande.

Ook al werden de internetvoorzieningen de laatste jaren sterk uitgebreid en gediversifieerd, het thuisgebruik blijft uiterst belangrijk. Maar het ontbreken van een thuisverbinding betekent niet noodzakelijk dat de kinderen in deze gezinnen volledig offline zijn.

De digitale kloof is bij jongeren ongetwijfeld subtieler en minder zichtbaar dan bij volwassenen. Het is van belang om te kijken naar de verschillen inzake kwaliteit van de toegang en inzake inpassing en aard van het gebruik. Ongelijkheden m.b.t. de eigenlijke aanwending van de digitale inhoud geven aanleiding tot een gesegmenteerd gebruik binnen de generatie van jongeren. Digitale ongelijkheden kunnen ook wijzen op andere specifieke vormen van achterstelling, namelijk op de arbeidsmarkt.

Veel onderzoek gaat over de gevaren en het overmatig ICT-gebruik bij jongeren, maar weinig studies bestuderen het “digitale gedrag” van jongvolwassenen, die de school verlaten, de arbeidsmarkt verkennen en zelfstandig gaan wonen. Het wetenschappelijk debat heeft totnogtoe

veel aandacht besteed aan de risico's van het internet voor jongeren, maar heeft te weinig aandacht voor de uitsluiting van jongeren uit de informatiemaatschappij.

Gebruik et niet-gebruik bij de jongeren : van uitsluiting naar breuklijn

De analyse van de statistische gegevens, de literatuurstudie en de inbreng van de terreinwerkers leiden tot eenzelfde vaststelling: er bestaat een breuklijn tussen de omgang van jongeren met ICT en de verwachtingen die de samenleving heeft aangaande hun ICT-kennis en –vaardigheden.

Verschilt het gebruik van online diensten door jongeren van dat van de oudere generatie? Jongeren tussen 16 en 24 jaar hebben duidelijk een ander gebruiksprofiel dan de leeftijdsgroepen van 25 tot 34 en van 35 tot 44 jaar. Hoewel het 'basisinternetgebruik' (e-mail, online chatten, opzoeken van informatie, spelletjes en muziek) bij jongeren goed ingeburgerd is, wordt het internet heel wat minder vaak gebruikt voor andere toepassingen, meer bepaald commerciële en administratieve toepassingen. Belgische jongeren zijn niet happig op e-commerce. Ze maken minder gebruik van administratieve, commerciële diensten en zoeken minder vaak informatie op dan jongeren uit onze buurlanden.

De ICT-kennis en –vaardigheden van jongeren hebben vooral communicatieve en recreatieve doeleinden. Vooral multimedia, chatsites, sociale netwerken en gaming zijn bij jongeren erg in trek. En hun e-beleving heeft, ongeacht hun sociale achtergrond of opleidingsniveau, een sterke impact op de constructie van hun zelfbeeld. Binnen de bedrijfswereld en in het maatschappelijk verkeer daartegen primeren andere applicaties. Hier is o.a. kennis vereist van tekstverwerkings- en rekenbladprogramma's, en men verwacht vaardigheden in het doordacht en kritisch omgaan met de online informatie en diensten van financiële, commerciële en openbare instanties. Het is op basis van deze kennis en vaardigheden dat de e- inclusie van de burger wordt gemeten, en omgekeerd ook de mate waarin hij riskeert te worden uitgesloten. De breuklijn tussen de omgang van jongeren met ICT en de meer algemene vereisten van de informatiesamenleving kan soms sterk gemarkeerd zijn. Voor jongeren tussen de 16 en 25 die nog in volle ontwikkeling zijn, kan zij hun groei naar meer zelfstandigheid bemoeilijken en een vlotte doorstroming en integratie en in het sociaal-economisch weefsel in de weg staan.

Als jongeren daarnaast ook nog in een situatie van bijna-uitsluiting verkeren, wordt die breuklijn dubbel zo groot. Het wordt een kloof. Kortom, de uitsluiting waarvan offline jongeren het slachtoffer zijn, is bijgevolg niet zozeer dat ze geen toegang hebben tot ICT, maar dat er een diepe breuklijn bestaat tussen hun beperkte ICT-kennis en de kennis- en ICT-vaardigheden die door het onderwijs en de werkgevers van hen worden verwacht, en die noodzakelijk zijn om zelfstandig te kunnen functioneren in de samenleving. Met andere woorden: de begrippen offline of digitale kloof krijgen t.a.v. jongeren een aparte en specifieke betekenis, met name die van een kloof tussen twee werelden. Men kan dan ook besluiten dat de ongelijkheden waarmee jongeren op het vlak van ICT te maken hebben, thuishoren in de problematiek die digitale kloof van de tweede graad aan de orde heeft gesteld. Dat wil zeggen: dat de meest markante ongelijkheden van jongeren op het vlak e-inclusie pas aan het licht komen nadat het stadium van de materiële en instrumentele toegang tot ICT is gepasseerd.

Bij de jongeren is de graad van vertrouwdheid met ICT groot, maar niet homogeen. Naast de formele leerkanalen bekwamen jongeren zich op het vlak van ICT vooral al doende met hulp van familie en vrienden. Volgens het Statbel onderzoek 2008 is 36% van de jongeren slechts in staat om basisopdrachten uit te voeren op het internet. Ondanks hun vertrouwdheid met ICT vinden

33% van de 16-24 jaar jongeren dat hun vaardigheden niet volstaan om deel te nemen aan de arbeidsmarkt.

Uit sociologisch onderzoek naar het gebruik en het niet-gebruik van ICT blijkt dat het internet voor jongeren een sterke sociale en identiteitsfunctie heeft. Het internetgebruik van jongeren onderscheidt zich van dat van volwassenen omwille van zijn sociale en identiteitsfunctie. Hoewel jongeren sneller online informatie kunnen opzoeken, besteden ze minder aandacht aan de kwaliteit en de relevantie van de informatie. Sinds de introductie van ICT zijn de informatievaardigheden van jongeren er niet op vooruitgegaan.

Voor de terreinwerkers ligt het probleem in het breukvlak tussen de e-beleving van jongeren en de ICT vaardigheden die de samenleving van hen verwacht. Volgens hen hebben de school en de overheid veelal geen besef van de reële ICT-kennis en vaardigheden van jongeren. Jong zijn biedt op zich geen voordelen voor wat betreft een meer strategische en kritische omgang met internet.

De vaardigheden waarop jongeren in hun omgang met multimedia, op chatsites en bij gaming worden aangesproken en diegene waarop het onderwijs, de bedrijfswereld en de overheid zich beroepen, zijn van een andere aard. Volgens onze gesprekspartners ervaren jongeren hun omgang met ICT en wat breed gesproken de informatiesamenleving van hen verwacht als twee verschillende werelden. Sommige jongeren zijn in staat om een brug te slaan tussen die twee werelden en voelen zich in beide op hun gemak, voor andere is dat niet het geval.

De uitdaging op het terrein van de e-inclusie van jongeren bestaat erin om bruggen te bouwen tussen die twee werelden, en dat hen wordt aangeleerd hoe ze op een zelfstandige manier aan die twee werelden deel kunnen hebben. Voor de meest benadeelden onder hen is zo'n traject, als ze het alleen moeten afleggen, een parcours met veel hindernissen. Of anders gesteld, voor jongeren die in een situatie van bijna-uitsluiting verkeren en tegelijkertijd moeten ontdekken en leren hoe ze met succes ICT kunnen gebruiken, is dit geen eenvoudige opdracht, daarvoor hebben ze begeleiding nodig.

Te overwegen maatregelen

Een overzicht van diverse actieprogramma's voor digitale insluiting, in België en in Europa, toont aan dat offline jongeren zelden aan bod komen in deze programma's. Wanneer er wel aandacht is voor dit probleem, worden twee risicogroepen in aanmerking genomen: de jongeren die niet tewerkgesteld, noch werkzoekend, noch in opleiding zijn, en degenen die bijzonder onderwijs genieten.

Terreinwerkers hebben wel maatregelen voor te stellen. Ze stellen vast dat ICT voor de jongeren een instrument is om zichzelf en de anderen te verkennen. Bijna offline jongeren hebben hierbij een aangepaste begeleiding en ondersteuning nodig. Het is van cruciaal belang dat jeugdwerkers wordt aangeleerd hoe ze in hun omgang met jongeren ICT strategisch kunnen inzetten als communicatief en educatief instrument. Door de jeugdwerkers wordt een meer evenwichtige boodschap over jongeren en het internet van de overheid en van de media verwacht.

Aanbevelingen

De aanbevelingen gaan er vanuit dat de problematiek van offline jongeren, of zo men wil van jongeren die in een positie van bijna-uitsluiting verkeren, op een geïntegreerde manier moet worden benaderd en aangepakt. De omgang van jongeren met ICT kan maar begrepen worden

voor zover hun e-beleving wordt gekaderd in hun dagelijks leven, en rekening houdt met de persoonlijke ontwikkeling en de maatschappelijke keuzes waarmee jongeren tussen 16 en 25 jaar geconfronteerd worden.

Aanbevelingen voor de federale en regionale overheden

1. Programma's ter bevordering van e-inclusie, moeten meer aandacht besteden aan kansarme jongeren. Er moeten maatregelen worden genomen om hun ICT-kennis en -vaardigheden te upgraden zodanig dat hun doorstroming naar de informatiesamenleving makkelijker verloopt. Offline ouders die tieners onder hun hoede hebben, zijn eveneens een belangrijke doelgroep, want het risico is reëel dat hun onkunde op dit terrein wordt overgedragen op hun kinderen.
2. Het bestaande statistisch instrumentarium om het gebruik van ICT door gezinnen of individuele burgers te meten, is totnogtoe niet geschikt om een fijnmazige kwantitatieve analyse te maken van het ICT-gebruik bij jongeren, en evenmin om aan te geven wat daarvan de maatschappelijke consequenties zijn. We willen de federale overheid er in het verlengde van dit onderzoek dan ook toe aansporen om een nationale enquête te houden die het ICT-gebruik van jongeren met meer accuratesse in kaart weet te brengen.
3. Bij de inrichting en ondersteuning van openbare computerruimten en ander publieke toegangen tot het internet, moet meer aandacht worden besteed aan de specifieke behoeften van jongeren. Deze voorzieningen moeten voor jongeren aantrekkelijk en vertrouwenwekkend zijn. En ze moeten bij voorkeur worden ingebed op plaatsen die door jongeren druk worden bezocht.
4. Initiatieven om kansarme jongeren te voorzien van tweedehands computers zijn niet aangewezen, en dit zonder het gunstig effect van zo'n maatregel op andere doelgroepen in twijfel te trekken. Jongeren hebben in overeenstemming met hun geliefkoosd ICT-gebruik krachtige computers nodig met geavanceerde grafische mogelijkheden en een snelle verbinding. Bovendien bestaat het risico dat kansarme jongeren zich gestigmatiseerd voelen als hen tweedehands materiaal wordt aangeboden.
5. Maatregelen om de kostprijs van de internetaansluiting te verlagen, zijn daarentegen wel welkom bij jongeren. Vooral jongeren die zelfstandig gaan wonen hebben het vaak moeilijk om de eindjes aan elkaar te knopen. Misschien biedt een jongerentarief een oplossing, onder specifieke voorwaarden en voor een beperkte duur. Zo'n formule zou van toepassing kunnen zijn voor werkzoekende jongeren, voor jongeren die een trajectbegeleiding naar werk of een beroepsopleiding volgen, voor diegenen die een leefloon genieten en voor jongeren die onder de hoede van jeugdzorg vallen. Bedoeld wordt een bijzonder soort sociaal tarief waarvan de duurtijd beperkt is en inspeelt op het tijdelijke karakter van de overgangssituaties waarmee jongeren tussen 16 en 25 jaar worden geconfronteerd.

Aanbevelingen voor de verantwoordelijken van sensibilisatiecampagnes aangaande internetgebruik

6. Sensibilisatiecampagnes die gericht zijn op jongeren en hun ouders, moeten op een meer evenwichtige manier de voordelen en risico's van de computer en het internet presenteren. Campagnes die de nadruk leggen op de gevaren moeten worden geëvalueerd op hun contraproductieve effecten. Men moet vooral voorkomen dat sensibilisatiecampagnes omtrent de risico's van het internetgebruik, in hoofde van ouders en opvoeders aanleiding geven tot allerlei geboden en verboden i.v.m. het internetgebruik.

Aanbevelingen voor het onderwijs en vormingsinstellingen

7. Hoge scholen die instaan voor de vorming van diegenen die op het terrein zorg dragen voor het welzijn, de vorming en de psychosociale begeleiding van jongeren, moeten in hun curricula meer ruimte vrijmaken voor ICT als interactief medium, om hun sociale en psychologische begeleiding te ondersteunen.
8. In het middelbaar onderwijs, meer bepaald in de technische en beroepsafdelingen, alsook bij alternerend leren is het belangrijk dat jongeren wordt aangeleerd hoe ze stapsgewijs hun beperkingen op het vlak van ICT kunnen doorbreken om beter aansluiting te vinden bij wat de informatiesamenleving van hen verwacht. Dat veronderstelt een pedagogische aanpak die kennis heeft en die respect toont voor de e-cultuur van jongeren, en hun e-beleving ook valoriseert.
9. In het algemeen moeten de ICT-opleiding en de media-educatie beter op elkaar worden afgestemd. Dat is mogelijk door een meer transversale aanpak. Bijna voor ieder vakgebied geldt dat jongeren middels een interactieve aanpak op hun vaardigheden kunnen worden aangesproken. De meerwaarde van deze aanpak is, dat met name ook zwakkere jongeren, in de gelegenheid worden gesteld om hun instrumentele vaardigheden te overstijgen, en dat hen een meer kritisch en strategisch gebruik van de digitale informatie wordt aangeleerd.

Aanbevelingen voor organisaties voor maatschappelijk kwetsbare jongeren

10. Binnen de jeugdzorg kunnen digitale media op een interactieve wijze worden ingezet bij de sociale en psychologische begeleiding van jongeren. Als instrumenten bij uitstek voor zelfexpressie zijn de computer en het internet ook een zeer dankbaar gereedschap om met jongeren in gesprek te treden.
11. Jeugdwerkers moeten er bovendien op geattendeerd worden dat de omgang die jongeren hebben met ICT een niet te verwaarlozen impact heeft op hun persoonlijke ontwikkeling en op de constructie van hun zelfbeeld.
12. Met name jongeren die in een situatie van bijna-uitsluiting verkeren, rekenen erop dat ze hun begeleiders hierover in vertrouwen kunnen nemen. Zo'n vertrouwensrelatie is slechts mogelijk in de mate dat er ruimte is voor kennisuitwisseling tussen de jongere en de begeleider.

Aanbevelingen voor jeugdorganisaties

13. Jongerenorganisaties moeten meer aandacht hebben voor de e-cultuur en e-beleving van jongeren. Jeugdwerkers moeten jongeren stimuleren tot een meer creatief gebruik van hun ICT-kennis en –vaardigheden, en hen ertoe aanzetten om spelenderwijs van elkaar te leren.
14. Om meer voordeel te halen uit hun websites, moeten jongerenorganisaties hun informatie- en dienstverlening beter afstemmen op het gebruiksgedrag van jongeren. Ze moeten ook jongeren actief betrekken bij het herformateren op hun maat van sommige inhoud.

Aanbevelingen voor de ontwikkelaars van online dienstverlening

15. Bij het ontwerp van interfaces, is het aangeraden om links te voorzien die jongeren in de mogelijkheid stellen om van de ene wereld naar de andere wereld door te klikken: van een sociaal netwerk naar de uurregeling van het openbaar vervoer, van een chatsite naar een openbare dienst, enz. Met ander woorden: het komt erop neer, dat jongeren naast de

“multitasking” waarin ze erg bedreven zijn, ook nog simultaan toegang krijgen tot twee e-werelden.

Aanbevelingen voor bedrijfsleiders en voor diegenen die verantwoordelijk zijn voor de aanwerving van personeel

16. Ondernemingen en andere organisaties moeten rekening houden met de breuklijn die er bestaat tussen de internetwereld van jongeren en de vaardigheden die van hen verwacht worden in een professionele omgeving. Het is belangrijk dat ze bij aanwervingen hiermee rekening houden in hun profielbeschrijvingen en bij selectietests. Ze moeten jongeren de gepaste opleiding aanbieden om van de ene naar de andere omgeving door te groeien.
17. Ondernemingen en organisaties moeten ertoe worden aangespoord om de ICT-kennis en ICT-vaardigheden van jongeren, met name op het vlak van de communicatie en van interactiviteit, te valoriseren. Deze kennis en vaardigheden kunnen o.a. worden aangesproken in functie van de kennisoverdracht tussen jongere en oudere werknemers.

Aanbevelingen voor de media

18. Van journalisten en ander mediaverantwoordelijken wordt verwacht dat ze een meer kritische houding aannemen t.a.v. de zogeheten “digital natives” of “internetnatives”. Het zijn mythes die niet overeenstemmen met de ongelijkheden inzake ICT-gebruik bij jongeren. Jongeren ten onrechte als ICT-experten voorstellen, heeft een negatief effect. Het marginaliseert jongeren met beperkte en ICT-kennis en –vaardigheden en het voedt hun schaamtegevoel. Want zoals dat bij laaggeletterden het geval is, vertonen ook de achterblijvers op het vlak van ICT de neiging om hun onkunde te verbergen.
19. Voor jongeren zowel als voor hun ouders is het belangrijk dat ze kritisch leren omgaan met online informatie en met de digitale media. Ook hier is een taak weggelegd voor de openbare media en lokale media.

Périne Brotcorne
Luc Mertens
Gérard Valenduc

December 2009

Contact :
Fondation Travail-Université (FTU)
Rue de l’Arsenal, 5 à 5000 Namur
081-725122
gvalenduc@ftu-namur.org