



## Digitale computervaardigheden

Standpunt van de Gezinsbond

december 2013

*Digitale vaardigheden vormen vandaag een essentieel onderdeel van financiële zelfredzaamheid. Tegelijk moeten we digitalisering in een breder perspectief plaatsen: de digitale vaardigheden die nodig zijn in het kader van financiële zelfredzaamheid maken deel uit van het geheel aan digitale vaardigheden die mensen nodig hebben om vandaag in onze samenleving mee te kunnen. Maar in een steeds verder digitaliserende maatschappij ligt de lat van de basisvaardigheden hoog, waardoor mensen uit de boot dreigen te vallen...*

### De digitale kloven

#### De digitale kloof van de eerste generatie

Toen de computers en het World Wide Web in de jaren '90 volop in opmars waren, groeide de bezorgdheid voor een maatschappij met twee snelheden. Men was beducht voor de digitale kloof tussen de mensen die wél en diegenen die geen toegang hadden tot computers en het internet. Daarom legde men in studies telkens de focus op deze ongelijke internettoegang. Uitgangspunt was dat een gelijke verspreiding van de toegang ook zou zorgen voor gelijke kansen.

In onderzoeken die peilen naar de aanwezigheid van het internet in de gezinnen zijn de resultaten onderling soms sterk verschillend. Maar in elk geval is duidelijk dat de mate waarin gezinnen over een internetverbinding beschikken de laatste jaren beduidend is gestegen. Tegelijk blijft een belangrijke groep van de bevolking 'offline' (afhankelijk van het onderzoek varieert dat tussen de 9 % en de 23 %). Ouderen, alleenstaanden en lager opgeleide mensen hebben minder vaak een computer en internetverbinding in huis. De groep van mensen die nog niet online zijn, verdient blijvende aandacht en inspanningen om ook hen de kans te bieden om van het internet gebruik te maken.

#### De digitale kloof van de tweede generatie

Het zoeken naar andere, dieper liggende, redenen voor ongelijkheden bracht onderzoekers tot de digitale kloof van de tweede generatie. Deze digitale kloof is een complex gegeven en bestaat uit een veelheid aan digitale kloven.

#### Motivationale kloof

Soms merkt men dat mensen die de technische mogelijkheid hebben om internet te gebruiken, deze mogelijkheid niet benutten omdat ze er de meerwaarde niet van inzien.

### ***Digitale kloof binnen het gezin***

Terwijl jongeren opgroeien in een wereld waar computers en internet overal aanwezig zijn, is dat voor de oudere generatie niet het geval. Meermaals hebben jongeren meer kennis en kunde vergaard op het vlak van ICT dan hun ouders. Terwijl het omgaan met digitale vaardigheden toch ook deel uitmaakt van de opvoeding. Europees onderzoek (EU Kids Online) geeft aan dat bijna een kwart van de kinderen die een internettoegang hebben op hun kamer, dat niet hebben elders in het huis. Daaruit kunnen we afleiden dat deze ouders helemaal geen zicht hebben op de internetactiviteiten van hun kinderen en wellicht zelf niet online gaan. Deze groep van ouders in het bijzonder moeten op ondersteuning kunnen rekenen. Ook tussen de ouders onderling kunnen er verschillen zijn.

### ***Digitale kloof binnen de jongere generatie***

Vaak spreekt men over 'digital natives', waarbij men ervan uitgaat dat jongeren per definitie computervaardig zijn. Maar 'jongeren' zijn geen homogene groep, er bestaan dan ook grote verschillen. En je zal maar diegene zijn die niet digitaal vaardig is. Uit datzelfde Europese onderzoek blijkt ook dat 89,8% van de kinderen in ons land thuis de mogelijkheid hebben om online te gaan. Dit wil dus zeggen dat nog 10% van hen dat niet kan. Ook deze groep verdient bijzondere aandacht.

## **Diverse vormen van computervaardigheden**

'Computervaardigheden' is een zeer ruim begrip. Wij beperken ons tot de online vaardigheden, waarbinnen we onderverdelingen kunnen maken. Een heldere opdeling is die van professor van Dijk van de universiteit van Twente:

### ***Instrumentele vaardigheden***

Vaardigheden m.b.t. de knoppenkennis. Weten hoe je omgaat met een computer en het internet. Bv. hoe verzend je een e-mail?, hoe wis je de zoekgeschiedenis?...

### ***Structurele vaardigheden***

Dit is eigenlijk een volgend niveau van de instrumentele vaardigheden. Vaak is de informatie op het net zeer gefragmenteerd en is het moeilijk om een overzicht te krijgen. Deze vaardigheid gaat over de capaciteit om je weg te vinden in de structuur van een website, het gebruik van hyperlinks en dergelijke.

### ***Informatieve vaardigheden***

Het kunnen zoeken, vinden, selecteren, evalueren en toepassen van informatie. Dit is het domein van de mediawijsheid. Het spreekt voor zich dat deze vaardigheid ook van toepassing is op andere media zoals boeken, kranten, tv...

### ***Strategische vaardigheden***

Het kunnen verbeteren van de eigen maatschappelijke positie door het strategisch gebruiken van computer en internet. Vaak wordt alleen maar ingezet op instrumentele vaardigheden. Dit volstaat echter niet, want ook door gebrek aan de andere vaardigheden ontstaat een digitale kloof.

## Digitale kloof en financiële geletterdheid

Het beschikken over computervaardigheden wordt almaar meer een basisvereiste om je financiële zelfredzaamheid te verbeteren. Enerzijds bouwen financiële instellingen hun dienstverlening geleidelijk aan af, en sturen aan op zelfbankieren via het net. Bv. afschaffing Phonebanking, vermindering aantal loketten, geldloze loketten... Anderzijds wordt het steeds moeilijker om snel en accuraat informatie te vinden buiten het internet om. Zelfs een aantal bijzonder interessante instrumenten om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen, zijn uitsluitend online tools. Bv. Wikifin<sup>1</sup> en Skillville<sup>2</sup>. Ook het opvragen van prospectussen bij uitgifte van aandelen en obligaties via de 'gewone weg' kost meer tijd en geld dan via het internet. Deze voorbeelden duiden aan hoe computervaardigheden stilaan een voorwaarde zijn om financieel zelfredzaam te zijn. Maar het probleem beperkt zich niet tot financiële zelfredzaamheid. Ook de overheid gaat mee in de tendens van digitalisering: e-health, online aangifte belastingen, online aanvraag studiebeurzen, online inschrijving scholen, online aanvraag premies...

### Standpunt van de Gezinsbond

- Toegang tot het internet erkennen als een basisrecht.
- Sociaal internettarief automatisch toekennen. Internettarieven in ons land behoren tot de duurste van Europa omdat de overheid hier tot nu toe op geen enkele manier prijsregulerend optreedt. Dit maakt dat voor de almaar groter wordende groep van mensen die onder de armoedegrens leeft een internetaansluiting een onbetaalbare luxe is.
- Betaalbare hardware voor iedereen. Naast de toegang tot het internet moet er ook een drager (in de vorm van computer, smartphone, tablet...) in huis zijn om effectief gebruik te kunnen maken van de faciliteiten. Er zijn verschillende manieren om hierop in te zetten: aanbieden van tweedehandsmateriaal (zoals Oxfam nu al doet), uitleendienst, door de overheid gesubsidieerde aankoop mogelijk maken...
- Internetpakketten op maat. Niet iedereen heeft nood aan internet met onbeperkte download mogelijkheden. Zorg ervoor dat er ook een basispakket voorhanden is waarmee mensen kunnen mailen en surfen. Deze pakketten kan men dan aan een merkkelijk lagere prijs aanbieden, zodat het maandelijks budget van de gezinnen voor internet verlaagt. Telecomoperatoren moeten verplicht hun klanten één keer per jaar hun meest voordelige internetpakket aanbieden, dit op basis van het downloadverbruik en surfgedrag van de klant gedurende de laatste 12 maanden. Telecomoperatoren moeten verplicht hun gratis opties aanbieden aan al hun klanten, en niet alleen aan zij die er om vragen. Het mogen immers niet alleen de "beter geïnformeerden" zijn die kunnen genieten van interessante opties waardoor hun maandelijks budget voor telefonie verlaagt.

---

<sup>1</sup> Website die financiële geletterdheid bevordert, uitgaande van de FSMA (de financiële waakhond), [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be)

<sup>2</sup> Een online spel waarbij je diverse facetten van het financiële leven kan oefenen (ontworpen voor het onderwijs, maar ook voor volwassenen in schuldbemiddeling bij het OCMW en voor ouders en kinderen om in gezinsverband te spelen), [www.skillville.be](http://www.skillville.be)

- Breedbandinternetaansluiting voor iedere woning. De Beleidsnota Media 2009-2014 stelt voorop dat elke Vlaamse gezinswoning idealiter zou moeten beschikken over een breedbandinternetaansluiting tegen een democratisch tarief. Dit is een terecht streefdoel; een overheid die van de burgers vraagt dat ze meestappen in een digitaal verhaal, moet hiertoe ook de faciliteiten voorzien.
- Opteren voor een bekabelde internetaansluiting in elke woning. Zoals eerder aangegeven, ondersteunen wij het streven van de Vlaamse Regering naar een internetaansluiting voor iedereen. Hierbij willen wij toch een belangrijk element onder de aandacht brengen. Verschillende studies tonen aan dat langdurige blootstelling aan straling, die draadloze netwerken genereren, op termijn negatieve gevolgen voor de gezondheid kan hebben. De kwetsbare groepen uit onze samenleving lopen sowieso al grotere gezondheidsrisico's, de keuze voor draadloze netwerken zou dit kunnen versterken.
- Voldoende openbare computers met internettoegang. Naast bovenstaande aanbevelingen die gericht zijn op het internetgebruik thuis, is het wenselijk dat de maatschappij blijvend een inspanning levert om openbare computerruimten in te richten. Deze computerruimten zijn vandaag vaak ingebed in bibliotheken, gemeenschapscentra, armoedeverenigingen en onderwijsinstellingen. Zij zijn complementair aan het thuisgebruik, en bieden daarenboven een oplossing voor wie nog niet over een internetaansluiting beschikt. Al zal een openbare computerruimte nooit een volwaardig alternatief zijn voor de vraag naar een individuele internetaansluiting tegen een democratisch tarief, mét de nodige tegemoetkoming wat betreft computermateriaal. Hiervoor heeft het systeem te veel beperkingen. Zo is er vaak geen begeleiding bij het gebruik van de computers, wat maakt dat mensen zonder computerkennis er niet aan de slag kunnen. Bovendien is men gebonden aan openingsuren. En het openbaar karakter van de ruimte maakt dat men geen privacygevoelige handelingen kan verrichten. Bovendien zijn deze ruimten niet altijd voldoende gekend of laagdrempelig genoeg om mensen ernaar toe te leiden.
- Wegwerken van alle soorten digitale kloven. De veelheid aan digitale kloven verdient onderzoek, opvolging en actie. Zeker de digitale kloof binnen het gezin vraagt extra aandacht, omdat deze vaak onopgemerkt blijft. Op het moment dat iemand binnen het gezin wegvalt, kan het gebrek aan computervaardigheden bij andere gezinsleden een zware tol eisen. De Gezinsbond verwacht in dat kader veel van het in 2013 opgerichte Kenniscentrum voor Mediawijsheid. Door gedegen onderzoek naar de omvang en de oorzaken van de andere digitale kloven te voeren en vervolgens door actiepunten uit te zetten om deze kloven in de praktijk te verkleinen.
- Blijvende aandacht voor veiligheid online. De poorten naar de wereld staan via het internet wagenwijd open. Dit brengt vele kansen met zich mee, voor jong en oud. Iedereen moet deze kansen optimaal kunnen benutten. Dit veronderstelt een realistisch inschatten en een adequaat aanpakken van de online risico's. Welke verschillende categorieën van online risico's kunnen we onderscheiden? Waar wordt al gepaste hulp aangeboden, en waar zijn nog witte vlekken? Vervolgens moeten men deze witte vlekken inkleuren. Hierin is zeker een rol weggelegd voor het Kenniscentrum voor Mediawijsheid. Reclame voor online kansspelen moet steeds gepaard gaan met een waarschuwend slogan die, naar analogie van de regelgeving op tabak, wijst op de risico's die gokken met zich meebrengen. Daarnaast moet de publiciteit,

- ook voor legale goksites, voldoen aan bepaalde voorwaarden, waarbij vooral een expliciete marketing op kinderen en jongeren moet geweerd worden.
- Ten slotte is duidelijke communicatie naar alle lagen van de bevolking, dus ook zij die niet computervaardig en financieel zelfredzaam zijn, noodzakelijk. Mensen moeten weten waar ze terecht kunnen.
    - Vertrekken vanuit een inventarisatie van de bestaande initiatieven.
    - Brede waaier aan hulpkanalen: telefonische bijstand, website, sms, chat, vormingen...
    - Uniforme, herkenbare meldknop op alle websites, waarmee men problemen die te maken hebben met een onveilige internetomgeving kan melden. Bv. cyberpesten, stalking, werkgerelateerd pesten, ongewenste inhoud...
    - Opvolging van meldingen via een klachteninstantie.
    - Organisatie die niet alleen kennis neemt van meldingen, maar er ook actief mee aan de slag gaat, zowel in concrete situaties als naar preventie toe. Bv. werken vanuit de kracht van jongeren om cyberpesten aan te pakken.
    - Ondersteunen. De recente golf van 'phishingmails', waarbij men tracht paswoorden en gebruikersnamen te ontfutselen, en andere vormen van cyberfraude, doet deze nood aan ondersteuning ontstaan. Dit bevestigt ook de security index van Unisys voor 2013, waaruit blijkt dat de helft van de Belgen bezorgd is over bankfraude en stelen van online identiteiten.
  - Toegankelijkheid van websites bewaken door het label 'Any Surfer' uit te breiden naar een label dat aangeeft of een website voldoende aandacht besteedt aan toegankelijkheid in het algemeen. Is de website overzichtelijk? Kan je makkelijk en snel de gewenste informatie vinden (bv. voor bankwebsites een icoontje op de startpagina waarop je kan klikken als je op zoek bent naar tarieven)? Is de site opgesteld in een toegankelijk taalgebruik? Is duidelijk waar je terecht kan voor hulp als je een probleem hebt om de juiste info te vinden op de website? Is er desgevallend een meldknop (zie hoger)? Ten minste alle websites van openbare instellingen en diensten moeten aan deze criteria voldoen.

### **Gezinsleden**

- Ouders de nodige ondersteuning aanbieden. Bv. vormingen van de Gezinsbond, en voor ouders die zich niet kunnen vrijmaken 's avonds: vormingen tijdens de lunchpauzes op het werk (zoals elders in het buitenland).
- Ouders en grootouders hebben een belangrijke opvoedkundige taak te vervullen, ook bij het begeleiden van hun kinderen in de virtuele wereld. Dit is echter niet altijd even eenvoudig. Verhoudingen binnen gezinnen kunnen op basis van digitale vaardigheden verschuiven.
- Duidelijk klachtenrecht i.k.v. de bescherming van de internetconsument. Onderzoek van EU Kids Online geeft aan dat ouders zich niet altijd bewust zijn van de mogelijke online risico's. Ander recent onderzoek geeft aan dat 65 % van de tieners online contact heeft met vreemden. Ouders kunnen en moeten ook niet altijd controleren wat hun kind op het net doet of zegt. Via mobiele applicaties op de smartphone staat het internetgebruik van jongeren los van het 'huiskamergebeuren'. In hoeverre ouders dan verantwoordelijk zijn of hun handelingsonbekwame kinderen verantwoordelijkheid dragen voor online aankopen of cyberpesten, is een punt dat meer aandacht verdient.

- Alert zijn voor de verantwoordelijkheid van kinderen, die als internet'expert' functioneren binnen het gezin of naar de grootouders toe. (Klein)kinderen kunnen hun digitaal ongeletterde (groot)ouders helpen om de stap naar het internet te zetten. Maar zij krijgen daarbij soms gevoelige informatie onder ogen of boodschappen die moeilijk te verwerken zijn.

### School

- Zoeken naar oplossingen voor leerlingen die thuis nog geen toegang hebben tot het internet. Elke school voorziet zelf maximaal in ruimte en tijd voor leerlingen om taken op school te maken door ICT-infrastructuur/lokaal open te stellen, ook na de schooluren. Samenwerkingsverbanden in het kader van de brede school kunnen hier ondersteunend zijn.
- Digitale opdrachten tijdig aankondigen om te vermijden dat leerlingen permanent moeten inloggen. Dit is zeker van belang voor leerlingen die thuis geen internettoegang hebben.
- Computervaardigheden die nodig zijn om huistaken te maken, aanleren op school.
- Vakoverschrijdend inzetten op mediawijsheid (aanleren van kritische en strategische attitude), naast technische ICT-vaardigheden is een must.
- Als het over financiële geletterdheid gaat, is het aanbieden van onmiddellijk toepasbare kennis noodzakelijk. De afstand tussen de theoretische kennis van school en in de praktijk kan namelijk groot zijn. Bv. het digitale spel Skillville.
- Contactmogelijkheden met de school niet beperken tot het digitale contactformulier.
- Sommige kwesties lenen zich er niet toe om via mail te bespreken.
- Communicatie met ouders niet beperken tot enkel digitale media en duidelijk afspraken maken over het doel van elk communicatiekanaal.
- Ouders hebben recht op een duidelijke omschrijving van verwachte benodigdheden thuis (computer, internet, printer) als onderdeel van het schoolreglement. De school voorziet in oplossingen voor ouders die hier niet over beschikken.

### Middenveld

- Sensibiliserende en mobiliserende rol:
  - vormingen op werkvloer van ouders. (zie hoger)
  - informatie verspreiden over meldpunten.
  - vormingsprogramma waarbij men jongeren opleidt om zelf een rol op te nemen i.k.v. cyberpesten. (zie hoger)
  - online ondersteuningstool voor ouders die zich niet kunnen vrijmaken voor vormingen.
  - blijvend projecten opzetten om te werken aan digitale kloven. Bv. gedurende 1 jaar een recup PC met internetverbinding én lessen ter beschikking stellen, een vormingsreeks Veilig Online van de Gezinsbond gericht aan ouders en scholen...
- Informatie verspreiden over internetopvoeding.

### Media

28,2 % van de ouders laat zich leiden door wat er in de klassieke media (radio, tv, krant en tijdschriften) verschijnt over ICT en veilig internetgebruik. Dit brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee. De VRT levert al inspanningen inzake mediawijsheid. Bv.

Grootste Helpdesk van Radio 2 waar de Gezinsbond aan meewerkte; kinderversie Facebook van Ketnet, digitalisering van het archief waardoor ontsluiting mogelijk wordt...

- Media hebben een sleutelrol in handen bij het creëren van en het sensibiliseren over een veilige digitale omgeving.
- Waakzaam zijn voor reclame voor producten en diensten die financiële risico's in zich dragen. Bv. financiële producten, gokspelletjes, kooptelevisie... Media hebben een grote invloed op het gedrag van mensen, en dan vooral de meest kwetsbare groepen.

### **Privésector**

- Mogelijkheid tot contact niet beperken tot het digitale contactformulier. Voorzie een bereikbaar telefoonnummer (kan beperkt zijn in permanentie). Een correcte dienstverlening is noodzakelijk, ook voor wie niet digitaal geletterd is.
- Uniforme meldknop op sociale netwerksites waar men problemen met ongewenste inhoud of niet gepast gedrag kan melden. Dergelijke knop is herkenbaar waardoor mensen hem sneller zullen gebruiken waar nodig.
- Goed functionerend en objectief orgaan dat klachten behandelt.
- Gratis en laagdrempelige begeleiding bij online toepassingen. Bv. oefeninstrument voor online bankieren, hulp bij zelfbankieren...
- Sensibiliseren over fraude en aanreiken van pistes om dit te voorkomen.

### **Overheid**

- Centrale rol via het Kenniscentrum voor Mediawijsheid:
  - inventariseren van bestaande initiatieven en onderzoeken
  - stimuleren van kennisuitwisseling
  - in kaart brengen van noden (i.f.v. wegwerken digitale kloven, een veilige internetomgeving...) en het afstemmen van het aanbod op die noden
- Projecten over onderwerpen, die uit het Kenniscentrum als belangrijk naar voren komen, structureel ondersteunen.
- Kader bieden waarbinnen men laagdrempelige en gebruiksvriendelijke toepassingen met effectieve meerwaarde kan ontwikkelen (wetenschappelijk onderzoek).
- Ouders en andere opvoeders ondersteunen bij mediaopvoeding.
- Sociaal tarief automatisch toekennen, zodat elke Vlaamse woning kan beschikken over een breedbandinternetaansluiting tegen democratisch tarief.
- Het (laten) ontwerpen van de bovenvermelde meldknop en opvolgen van meldingen bewaken. Iedere melding verdient een persoonlijke reactie binnen een redelijke termijn.
- Online toepassingen van de overheid (premies, tax-on-web, kinderopvangzoeker...) ondersteunen en alternatieven bieden voor mensen die de digitale weg niet vinden. Bv. loketten, brochures of helpdesks.
- Alle overheidswebsites voldoen aan een bepaalde norm wat betreft toegankelijk- en gebruiksvriendelijkheid. Hiervoor een label (laten) ontwikkelen. (zie Any Surfer voor een toegankelijker internet).
- In het kader van consumentenbescherming regulerend optreden naar prijszetting en het aanbieden van internetpakketten op maat.