

IDEALiC.BE

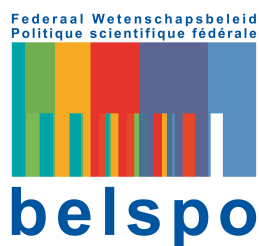
setting the future scene of e-inclusion

8 Profielen van Digitale Ongelijkheden

Ilse Mariën & Dorien Baelden

iMinds-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

Oktober 2015



The research pertaining to these results received financial aid from the Federal Science Policy according to the agreement of subsidy no. BR/143/A5/IDEALiC



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-Non Commercial License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/), which means that this work, or a derivative of it, may be copied, distributed, and displayed only if the correct credits are provided (i.e. author(s) name(s), names of collaborating institutions, title of the work, URL if applicable, and link to the CC-BY-NC license) and only for non-commercial purposes.

Inhoudstafel

1. ACHT PROFIELEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEDEN: THEORETISCHE BASIS.....	4
1.1. INLEIDING.....	4
1.2. ACHTERGRONDINFORMATIE	5
1.2.1. BASISLOGICA ACHTER DE 8 PROFIELEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEDEN	5
1.2.2. KARAKTERISTIEKEN VAN SOCIALE EN DIGITALE ONGELIJKHEDEN.....	7
1.2.3. RELATIE TUSSEN SOCIALE EN DIGITALE UITSLUITING	16
1.2.4. CONTINUÛM VAN DIEPE UITSLUITING NAAR DIEPE INSLUITING	18
1.3. TOTSTANDKOMING VAN 8 PROFIELEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEDEN.....	19
1.3.1. PROFIEL 1 – DIGITAL OUTCASTS.....	26
1.3.2. PROFIEL 2 – HOPELESSLY UNDIGITAL	26
1.3.3. PROFIEL 3 – DIGITAL FIGHTERS.....	27
1.3.4. PROFIEL 4 – SMOOTHLY DIGITAL	28
1.3.5. PROFIEL 5 – DIGITAL ALL-STARS	29
1.3.6. PROFIEL 6 – UNEXPECTED DIGITAL MASTER.....	30
1.3.7. PROFIEL 7 – UNEXPECTED DIGITAL DROP-OUTS	31
1.3.8. PROFIEL 8 – DIGITALLY SELF-EXCLUDED	32
1.4. DISCUSSIE EN BESLUIT	33
1.4.1. OVERZICHT VAN DE 8 PROFIELEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEDEN	35

Lijst van tabellen

Tabel 1: Five Types of Resources.....	8
Tabel 2: Personal Resources:	11
Tabel 3: Social Resources:	12
Tabel 4: Cultural Resources:.....	13
Tabel 5: Economic Resources:.....	14
Tabel 6: Political Resources:.....	15
Tabel 7: Dynamics of Social and Digital Exclusion: An Overview	17
Tabel 8: A Classification Of Social Exclusion, by Miliband (2006).....	18
Tabel 9: A Classification Of Social And Digital Inequalities, by Mariën & Baelden (2015)	19

1. Acht profielen van digitale ongelijkheden: theoretische basis

1.1. Inleiding

In dit rapport worden 8 profielen van digitale ongelijkheden beschreven. Deze profielen geven een beschrijving van het digitaal mediagebruik van verschillende groepen in de samenleving. Het digitaal mediagebruik van mensen wordt beïnvloed door verschillende digitale en sociale factoren, zoals toegang tot het internet, autonomie in gebruik, of ondersteuning door familie of collega's. Niet iedereen ervaart dezelfde digitale en sociale kansen, waardoor er ongelijkheden ontstaan in het digitaal mediagebruik van mensen. De 8 profielen van digitaal mediagebruik beschrijven de verschillende factoren die het digitaal mediagebruik van de verschillende profielen beïnvloeden. Op die manieren bieden ze een genuanceerde visie op de oorzaken van digitale ongelijkheden in de samenleving.

De acht profielen die in dit rapport beschreven worden, zijn:

- Digital Outcasts
- Hopelessly Undigital
- Digital Fighters
- Smoothly Digital
- Digital All-Stars
- Unexpected Digital Masters
- Unexpected Digital Drop-Outs
- Digitally Self-Excluded

Dit rapport geeft een beknopte neerslag van de theoretische redenering en conceptuele opmaak waarop de 8 profielen van digitale ongelijkheden werden gebaseerd.¹ In eerste instantie zal het dieper ingaan op de basislogica achter de 8 profielen en zal er gekeken worden naar de karakteristieken van en de relatie tussen digitale en sociale uitsluiting. In dit deel wordt er kritisch gereflecteerd op de mechanismen die digitale en sociale uitsluiting beïnvloeden en wordt er een alternatief model geformuleerd om naar de relatie tussen digitale en sociale uitsluiting te kijken. Vervolgens gaat het rapport dieper in op hoe de 8 profielen tot stand kwamen en worden de 8 profielen in de diepte uitgewerkt. Deze uitwerking geeft een genuanceerd beeld op de al de verschillende factoren die per profiel digitale uit- en insluiting beïnvloeden. Door niet enkel naar sociaal - economische factoren te kijken, maar ook naar factoren zoals autonomie in gebruik en soft skills, geven de 8 profielen

¹ Voor een gedetailleerde beschrijving, zie volgende publicaties:

Mariën, I., Heyman, R., Salemink, K. & Van Audenhove, L. (*forthcoming*). Digital by Default: Consequences, Casualties and Coping Strategies. In: *Social Inequalities, Media and Communication: A Global Perspective*, by Servaes, J. & Oyedemi (eds.). T. Rowman & Littlefield Publishing Group, Lexington Books.

Mariën, I. (*in preparation*). Who's in, who's out? A critical examination of digital exclusion dynamics and groups at-risk. New Media & Society.

van digitale ongelijkheden een meer diepgaand en volledig overzicht van digitale uitsluitingsmechanismen dan de huidige bestaande modellen rond digitale uitsluiting.

De 8 profielen van digitale ongelijkheden hebben daardoor niet enkel een theoretische, maar ook een maatschappelijke waarde. Naast vernieuwde theoretische inzichten, bieden ze ook voor actoren uit het middenveld, beleid en zelfs de bedrijfswereld een houvast voor het beter begrijpen van digitale uit- en insluiting. De 8 profielen van digitale uitsluiting kunnen gebruikt worden om doelgroepen van organisaties en/of beleid beter in kaart te brengen. Daardoor vormen ze ook een aanzet tot het nadenken over e-inclusie strategieën en digitale diensten op maat van ieder profiel.

De potentiële meerwaarde van de 8 profielen van digitale ongelijkheden voor actoren uit het middenveld, overheid en daarbuiten werd reeds verkend in enkele empirische denkoefeningen. De resultaten van deze denkoefeningen zullen in de nabije toekomst gepubliceerd worden op www.idealic.be.

Dit rapport eindigt met een volledig overzicht van de 8 profielen van digitale ongelijkheden en van de verschillende factoren die digitale in- en uitsluiting beïnvloeden.

1.2. Achtergrondinformatie

1.2.1. Basislogica achter de 8 profielen van digitale ongelijkheden

Recent onderzoek bij kwetsbare doelgroepen geeft aan dat de relatie tussen sociale en digitale uitsluiting niet zo rechtlijnig is als in vroeger onderzoek werd aangegeven. Zo geeft het Maks-project, uitgevoerd door Schurmans en Mariën in 2013, aan dat verschillende jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties zeer goede digitale vaardigheden bezitten en op een zeer gediversifieerde manier met digitale media omgaan. Eenzelfde vaststelling kwam naar voor uit de evaluatie van het Recup PC project in 2012 (Mariën, 2012). Gedurende één jaar lang kregen 17 gezinnen in armoede een all-round e-inclusie pakket aangeboden met gratis internet, een gratis tweedehandscomputer, een verplicht maar gratis vormingspakket en de nodige technische ondersteuning en opvolging.

Bij de evaluatie van dit pilootproject bleek dat vooral differentiatie in de vorming noodzakelijk was. Er was sprake van drie duidelijke groepen, met name (1) gezinnen met geen of zeer weinig ervaring met computer en internet; (2) gezinnen met ervaring met computer, maar geen ervaring met internet; en (3) gezinnen met doorgedreven ervaring met computer en internet. De deelnemende gezinnen met een doorgedreven kennis maakten reeds op allerlei manieren en plaatsen – bibliotheek, vrienden, openbare computerruimte, internetcafé... – gebruik van digitale media. Het verschaffen van thuistoegang gaf hen vooral meer vrijheid en zelfredzaamheid in gebruik. De evaluatie van Alle Gezinnen Online, het vervolgtraject van Recup PC, uitgebreid naar 50 gezinnen met een

aangepaste en gedifferentieerde aanpak in de opleiding, bevestigde dat een opleiding op maat, afhankelijk van het profiel van de deelnemende gezinnen werkt (Mariën, 2015).

Ook onderzoek op internationaal niveau bevestigt de noodzaak tot een meer genuanceerde visie op de relatie tussen digitale en sociale uitsluiting. Zo geeft het onderzoek van Helsper (2008, 2012, 2013) aan hoe, wanneer en in welke levensdomeinen mechanismen van sociale en digitale uitsluiting aan elkaar gerelateerd zijn. De heterogeniteit van mediatoegang en -gebruik bij jongeren wordt eveneens meermaals benadrukt (Brotcorne et al., 2009; Hargittai & Hinnant, 2008). Ook de noodzaak tot een interpretatie van digitale ongelijkheden die voorbij gaat aan louter socioeconomische karakteristieken wordt herhaaldelijk aangehaald in huidige literatuur (Lee, 2008; Witte & Mannon, 2010).

De uiteindelijke “8 profielen van digitale ongelijkheden” zijn gebaseerd op de resultaten van drie conceptuele onderzoekslijnen, met name:

- **Onderzoekslijn 1** – Een inventarisatie van de karakteristieken van sociale en digitale ongelijkheden, gecategoriseerd over 5 soorten bronnen uit het werk van Helsper (2012), gebaseerd op Bourdieu (1990): Persoonlijk, economisch, cultureel, sociaal, politiek.
- **Onderzoekslijn 2** – De identificatie en analyse van de relatie tussen karakteristieken van sociale en digitale ongelijkheden, vanuit vier invalshoeken: (a) de impact is het grootst voor sociale ongelijkheden; (b) sociale uitsluiting veroorzaakt en versterkt digitale uitsluiting; (c) digitale uitsluiting veroorzaakt en versterkt sociale uitsluiting; en (d) de relatie tussen sociale en digitale uitsluiting is indirect.
- **Onderzoekslijn 3** – De opmaak van een continuüm voor sociale en digitale ongelijkheden, gebaseerd op het werk rond sociale uitsluiting van Miliband (2006).

Door deze driedelige opzet gaat de identificatie van de uiteindelijk acht profielen voorbij aan de beperkingen van eerdere profileringsoefeningen (zie o.m. Brandtzaeg, 2010; Brandtzaeg et al., 2010; Crang et al., 2006; Helsper, 2008; Livingstone & Helsper, 2007; Selwyn, 2003). Voor een meer uitgebreide rapportering over deze beperkingen, zie het rapport ‘De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen’ uit 2010.²

De drie bovenstaande onderzoeksoefeningen resulteerden eveneens in een nieuwe conceptualisering van een aantal ideeën en termen. Deze conceptualisering wordt overgenomen in dit rapport. Meer in het bijzonder zal er in dit rapport uitgegaan worden van volgende interpretaties:

- **Digitale ongelijkheden** verwijzen naar de structurele verschillen tussen individuen, bevolkingsgroepen of typologieën wat betreft de traditionele aspecten van digitale media – toegang, attitude, vaardigheden en gebruik – en bijkomende determinanten

² Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., Pierson, J. (2010) De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen. Onderzoeksrapport in opdracht van het Instituut voor Samenleving en Technologie (IST).

zoals de beschikbaarheid van hulpbronnen of gebruiks- en trainingsopportuniteiten. Digitale ongelijkheden beslaan het volledige spectrum gaande van individuen die op alle vlakken problemen met digitale media ervaren tot individuen die op geen enkel vlak problemen met digitale media ondervinden en hier 24/7 gebruik van maken en voordeel uit halen.

- **Digitale uitsluiting** omvat het geheel aan drempels en problemen die het digitale mediagebruik van individuen op een negatieve manier beïnvloeden en leiden naar een maatschappelijk achtergestelde positie die deze individuen niet op een individuele manier kunnen overbruggen. Het is op die manier altijd gerelateerd aan digitale media en de hieraan verbonden dynamieken waaruit nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting ontstaan of waaruit bestaande mechanismen van sociale uitsluiting zich verder manifesteren of versterken.
- **Digitale inclusie** omvat het geheel aan oplossingen en strategieën die gehanteerd worden om de achterliggende mechanismen van sociale en digitale uitsluiting weg te werken zodat individuen ten volle kunnen participeren in de maatschappij. De focus ligt hierbij op het wegwerken van directe ICT-gerelateerde drempels zoals toegang, motivatie of digitale vaardigheden en op het aanreiken van de nodige opportuniteiten en ondersteuning die een bewuste en vrije digitale keuze mogelijk maken.

1.2.2. Karakteristieken van sociale en digitale ongelijkheden

De eerste conceptuele onderzoekslijn omvat een oplistijng van de verschillende determinanten van sociale en digitale uitsluiting, verdeeld over vijf soorten bronnen die individuen ter beschikking hebben, met name: persoonlijke, sociale, culturele, economische en politieke bronnen. Deze opdeling naar vijf soorten bronnen bouwt verder op het werk van Ellen Helsper (2012) die in haar theoretisch model voor digitale uitsluiting (cf. Correspondings Field Model) gaat kijken hoe sociale en digitale problematieken zich tot elkaar verhouden in ieder van deze vijf bronnen. De oorspronkelijke categorisering naar 5 type bronnen is afkomstig uit het werk van Bourdieu (1990). Tabel 1 geeft een overzicht van de conceptuele invulling van de vijf type bronnen.

Tabel 1: Five Types of Resources

Personal resources	Individual attributes that impact one's ability to master ICTs or influence one's societal status – e.g. wellbeing, personal values and attitudes, communication skills, soft skills and cognitive skills.
Social resources	Rooted within one's broader level of participation and compliance within society and one's embedding in social capital networks – e.g. family composition, social support networks, societal norms.
Cultural resources	Related to or originated in one's personal cultural background – e.g. gender, age, ethnicity, language – and to one's cultural practices and norms, often influenced by the imminent and dominant culture within one's immediate social environment.
Economic resources	The various aspects that have a decisive influence on one's financial situation, such as employment, income, education and training opportunities, financial skills or economic opportunities.
Political resources	The regulatory framework in place – e.g. policies, infrastructure, social rights and socio-spatial characteristics – and one's potential participation within decision-making processes and bodies. Consequently, it also comprises reflections related to agency and structure.

Per type bron werden de verschillende risicofactoren en karakteristieken van sociale en van digitale uitsluiting opgelijst en thematisch geclusterd. De nadruk lag hierbij op die aspecten die maken dat individuen of bevolkingsgroepen in een achtergestelde positie zitten ten opzichte van anderen. De tabellen 2 tot en met 6 geven een uitgebreid overzicht van de resultaten van deze oplijsting en thematische clustering per type bron. Deze oplijsting van risicofactoren en karakteristieken werd gerealiseerd op basis van een uitgebreide literatuurstudie vanuit verschillende invalshoeken (cf. sociale ongelijkheden, leerdrempels, digitale ongelijkheden, theoretisch onderzoek, empirische studies...) en verschillende wetenschappelijke disciplines (cf. communicatiewetenschappen, pedagogie, sociologie, politieke wetenschappen...), aangevuld met de bevindingen uit de verschillende onderzoekstrajecten van iMinds-SMIT VUB over de voorbije zeven jaar:

- *Alle Gezinnen Online – Evaluatie van het vervolgtraject van Recup PC, do's and don'ts bij schaalvergroting (2015).*

Het Recup PC project werd in 2012 opgestart door Stad Gent met als doel de verschillende digitale drempels die mensen in armoede ervaren simultaan aan te pakken door hen zowel het nodige materiaal als de nodige educatieve en technische ondersteuning te geven. Vanuit de positieve evaluatie van het Recup PC project werd het project uitgebreid naar 100 gezinnen. Dit rapport omvat de evaluatie van deze schaalvergroting.

- *Toolkit Media literacies – Speerpuntproject Mediawijs.be, in samenwerking met Maks vzw (2013).*

Dit project behelsde de realisatie van een toolkit voor mediawijsheidspraktijken en –methoden gericht naar intermediaire actoren die werken met jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties. Op basis van focusgroepinterviews werd aanvullend een duidelijk beeld geschetst van de concrete noden en behoeften van deze jongeren met betrekking tot het gebruiken van of het leren omgaan met informatie- en communicatietechnologieën (ICT).

- *SVR – Van digitale naar sociale participatie: Opportuniteiten en uitdagingen (2012-2013).*

Dit project werd uitgevoerd in opdracht van de Studiedienst van de Vlaamse Regering en omvatte onder meer (1) een theoretische uitdieping van de wisselwerking tussen digital en sociale participatie; (2) een state-of-the-art van digitale participatie in Vlaanderen; en (3) een empirisch onderzoek van de mediapraktijken en –behoeften van jongeren die leven in maatschappelijk kwetsbare situaties.

- *DGEI project – Digital Games for Empowerment and Inclusion (2012).*

Het DGEI project werd gerealiseerd in opdracht van IPTS, één van de zeven wetenschappelijke onderzoeksinstituten van de Europese Commissie en onderzocht de opportuniteiten en uitdagingen eigen aan het gebruik van games voor inclusie- en empowermenttrajecten van kwetsbare bevolkingsgroepen.

- *Recup PC project – Evaluatie van het Recup PC project: Do's en don'ts voor de toekomst (2012).*

Het Recup PC project werd opgestart door Stad Gent met als doel de verschillende digitale drempels die mensen in armoede ervaren simultaan aan te pakken door hen zowel het nodige materiaal als de nodige educatieve en technische ondersteuning te geven. Vanuit een inspraaktraject met de 17 deelnemende gezinnen in armoede werd nagegaan op welke manier het vervolgtraject verbeterd moest worden.

- *MIDIS project – Meetbaarheid van digitale inclusie in Steden (2011-2012).*

Het MIDIS-project omvat vier onderzoeksluiken: een theoretische herziening van de factoren die digitale uit- en insluiting bepalen; een case study van het beleid rond digitale inclusie in Stad Gent; de ontwikkeling en validering van een meetinstrument voor digitale inclusie in steden; en de formulering van beleidsaanbevelingen ter verbetering van de aanpak voor digitale inclusie in Stad Gent.

- *M&M project – Mediageletterdheid: Naar een multidimensioneel model van digitale exclusie (2010-2011).*

Dit project handelt over de theoretische en methodologische vraagstukken omtrent het conceptualiseren en meten van digitale uitsluiting. Het geeft in de eerste plaats een uitgebreid overzicht van de tekortkomingen van huidige meetsystemen en bijhorende oorzaken en implicaties. In de tweede plaats wordt een verkennende analyse gemaakt van een meer genuanceerd en gecontextualiseerd kader voor het meten van digitale uitsluiting. Hierbij ligt de focus op een verdere herziening van de traditionele drempels – toegang, motivatie, gebruik en vaardigheden – en op bijkomende aspecten die in de theorie als cruciaal worden aangegeven.

- *IST project – De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen (2009-2010).*

Dit onderzoek behandelt de evolutie van de digitale kloof in Vlaanderen vanuit een conceptuele en empirische invalshoek. Het omvat eveneens een eerste exploratie van de verschillende drempels die eigen zijn aan de digitale kloof. Hierbij wordt aandacht gegeven aan de traditionele drempels (cf. toegang, attitude of motivatie, vaardigheden en gebruik) en aan bijkomende nieuw geïdentificeerde drempels (cf. invloed van sociale netwerken, levensstijlen, familiale dynamiek...). Het bevat aansluitend een analyse van de aanpak en focus van initiatieven gericht op het dichten van de digitale kloof. Specifieke aandacht gaat hierbij uit naar de rol van Vlaamse middenveldorganisaties.

- *Acknowledge project – e-Learning en e-inclusie initiatieven: Een kwalitatieve analyse van een aantal laagdrempelige e-learning and ICT-cursussen bij VDAB (2008).*

Dit project omhelst in de eerste plaats een analyse van de verschillende drempels waarmee VDAB-cursisten geconfronteerd worden bij het gebruik van e-learning modaliteiten, dit buiten het terrein van usability. In de tweede plaats omvat het een evaluatie van de VDAB-basisopleiding 'Aangename Kennismaking met de Computer' dat zich toespitst op het ontwikkelen van digitale vaardigheden bij niet-gebruikers.

**Tabel 2: Personal Resources:
At-risk Indicators And Characteristics Of Social And Digital Exclusion**

At-risk indicators	Characteristics	
	Social exclusion	Digital exclusion
<i>Psychological & physical well-being</i>	· Lack of availability and access to care infrastructure and support · Limited ability to engage with better diets, exercise habits, collaborative treatments... · Lack of support due to social security status · Subject to substance abuse, cf. drugs, alcohol... · Higher poverty risk amongst chronically and terminally ill, and those with stigmatised diseases	· Design inequalities (cf. not in line with usability standards) · Lack of availability, affordability and awareness of adaptive technologies · Limited awareness, attitude and take-up of ICT-solutions for health problems
<i>Values, attitudes, opinions</i>	· Defiant social identity · Defiant symbolic references · Lack of self-determination · Lack of life satisfaction · Subject to a criminal, chaotic or unstructured lifestyle · Lack of awareness about the benefits of social, cultural, economic, educational participation	· Indirect effects of offline behaviour, life stage and lifestyle on ICT-access and use, cf. daily wants & needs, personal affordances, creative lifestyle, development creative content online · Negative personal perception of ICTs · Lack of perceived usefulness of ICTs · Lack of interest in ICTs · Lack of awareness about the potential personal benefits of ICTs · Lack of awareness about the necessity of additional ICT-courses due to under or overestimation of skills level · Limited willingness to engage in additional ICT-related courses
<i>Social and soft skills</i>	· Limited ability and confidence to interact with others, with institutions, in social activities due to lack of social intelligence, lack of communication skills, low self-esteem... · Lack of confidence and competences to deal with difficulties in an autonomous and independent way due to lack of self-efficacy, lack of problem-solving capability	· Limited ability and confidence to interact with ICT-tools and services due to a lack of soft skills · Limited ability and confidence to interact with others and with institutions when dealing with ICT-problems · Lack of ability to deal with ICTs and their dynamic nature (constant processes of renewal, rapid evolution, new services...) in an autonomous and independent way due to lack of self-efficacy and lack of problem-solving capability · Subject to button anxiety · Limited ability to develop a professional online identity · Lack of communication skills for online interaction
<i>Cognitive skills</i>	· Limited educational potential & attainment within formal education · Limited ability to engage in lifelong learning courses	· Limited educational potential & attainment within formal education · Lack of ability to develop digital skills autonomously through practice or self-study (e.g. trial-by-error) · Limited ability to deal with the multi-layered set-up of ICTs · Stringent need of support when engaging with ICTs · Lack of skills to determine when and what type of help is needed, and where to get that specific help

Sources: Barzilai-Nahon, 2006; Bianchi et al., 2006; Brandtzaeg et al., 2010; Brants and Frissen, 2003; Brotonne et al., 2010; Communities and Local Government, 2008a, 2008b; Daly et al., 2008; Dekkers and Kegels, 2003; Donat et al., 2009; Haché and Centeno, 2011; Haché and Cullen, 2010; Hargittai, 2003, 2007; Heeley and Damodaran, 2009; Helsper, 2008; Husing, 2006; Jehoel-Gijsbers and Vrooman, 2007; Lankshear and Knobel, 2008; Levitas et al., 2007; Liampittong, 2007; Livingstone and Helsper, 2007; Mossberger et al., 2003; Newhome et al., 2008; Schurmans and Mariën, 2013; Selwyn et al., 2005; Steyn and Johanson, 2011; van Deursen, 2010; van Dijk, 1999; 2003, 2005; Warren, 2007; Zillien and Hargittai, 2009.

**Tabel 3: Social Resources:
At-risk Indicators And Characteristics Of Social And Digital Exclusion**

At-risk indicators	Characteristics	
	Social exclusion	Digital exclusion
<i>Family composition</i>	· Family breakdown, cf. violence, divorce, abuse... · Constraining family obligations · Teenage pregnancy · Poverty-risk amongst single-parent families · Higher poverty risk amongst children placed within child care systems	· Negative ICT-attitude or low digital skills amongst family members · Low or no media richness within household · Limited freedom of use due to shared access to ICTs · Limited ability to practice ICT-use · Less ICT-access amongst singles due to access elsewhere, more financial constraints...
<i>Social support networks</i>	· Limited embedding in social capital communities · Lack of intensified social interactions · Limited participation in formal and informal networks, cf. local associations, leisure... · Lack of positive stimuli to engage and participate within society · Lack of social support within immediate social environment (cf. family, friends, colleagues...) · Lack of available forms of human capital, due to negative consequences of neighbourhood factors within poorer areas	· Limited participation in formal and informal networks, cf. local associations, leisure... · Low or no media richness, limited skills levels and lack of opportunities of use within surrounding communities and networks · Lack of communities of practice · Lack of positive stimuli to use ICTs · Limited ability to enlarge social networks through the use of ICTs · Lack of strong and weak ties, warm experts, local experts, proxy users within immediate social environment (cf. family, friends, colleagues...)
<i>Societal norms</i>	· Limited social integration · Rejection of common social norms · Lack of sense of belonging to society · Defiant view on norms of social citizenship (e.g. reciprocity, mutual obligations, social responsibilities) · Inability to live according to common societal norms · Defiant moral and social literacy	· Limited willingness or ability to engage with services that are digital by default · Lack of compliance with digital by defaults as the overall norm within society

Sources: Bakardjieva, 2005; Bianchi et al., 2006; Brotonne et al., 2009; Crang et al., 2006, 2007; Donat et al., 2009; Gilbert, 2010; Haché and Centeno, 2011; Haché and Cullen, 2010; Haddon, 2004; Hargittai, 2003; Heeley and Domodaran, 2009; Helsper, 2008; Jehoel-Gijsbers and Vrooman, 2007; Jin and Cheong, 2008; Kennedy et al., 2008; Lanskear and Knobel, 2008; Liampittong, 2007; Manuelli et al., 2007; Naughton 2013; Notley and Foth, 2008; Sinclair and Bramley, 2010; Steyn and Johanson, 2011; Stewart, 2007; Tsatsou, 2011; Vandenbroeck et al., 2007; van Deursen, 2010; van Dijk, 2003; Verdegem, 2009; Warren, 2007; Witte and Mannon, 2010; Wright and Wadhwa, 2010; Zillien and Hargittai, 2009.

**Tabel 4: Cultural Resources:
At-risk Indicators And Characteristics Of Social And Digital Exclusion**

At-risk indicators	Characteristics	
	Social exclusion	Digital exclusion
<i>Gender</i>	- Gender defined and limited participation of women in labour market - Gender biased role patterns within society / household dynamics	- Gender defined ICT-use patterns due to gender-related content preferences, wants & needs, daily practices & routines - Male-driven design of ICTs - Limited participation of women in IT-training and IT-labour market - Low take-up of ICTs by women due to household dynamics and power relations within the home
<i>Age</i>	- Age-related position in the labour market, cf. youth unemployment, high cost of elderly employees... - Social isolation amongst elderly - Health issues amongst elderly	- Age defined ICT-use patterns due to age-related content preferences, wants & needs, daily practices & routines, cf. influence of life stages, lifestyles, social and cultural habitat and attitude... - Specific ICT-learning needs amongst elderly, cf. small groups, low pace, 1-on-1 coaching... - Button anxiety amongst elderly - Negative attitude towards ICTs, technology & innovation amongst elderly
<i>Ethnicity</i>	- Lack of employment opportunities - Reproduction of inequalities amongst ethnic minorities by the educational system - Confrontation with discrimination and racism - Limited societal participation due to type/status of immigration	- Culturally defined ICT-use patterns due to culture-related content preferences, wants & needs, daily practices & routines - Dominant language schemes of ICTs versus ethnic minority languages - Limited participation in additional ICT-courses and training - Gender unbalance in ICT-access and use
<i>Language</i>	- Lack of general literacy and numeracy skills - Limited command of national language	- Lack of general literacy and numeracy skills - Limited access to ICT-content because of dominant languages schemes of ICTs - Lack of accessible and easy-to-understand language schemes (cf. <i>klare taal</i>) - Inability to deal with the communication schemes of specific ICTs/platforms
<i>Cultural norms</i>	- Defiant normative/cultural framework of reference (cf. weak work ethic, abuse of social security system, delinquent behaviour, crime unstructured lifestyle, gun and knife culture...) - Defiant cultural identity - Defiant gender norms - Rejection by society	- Influence of deviated gender norms on ICT-access and use - Influence of deviated cultural norms on ICT-access and use - Lack of added value of ICT-use because of game and leisure oriented use patterns

Sources: Brandtzaeg, 2010; Brants and Frissen, 2003; Brotcorne et al., 2009; Communities and Local Government, 2008a; Cuervo and Menéndez, 2003; Dekkers and Kegels, 2003; Donat et al., 2009; Gee, 2010; Haché and Cullen, 2010; Hargittai, 2007; Hargittai and Hinnant, 2008; Helsper, 2008; Husing, 2006; Jehoe-Gijsbers and Vrooman, 2007; Jenkins, 2009; Mossberger et al., 2003; Moura de Holanda and Dall'Antonia, 2006; Selwyn et al., 2005; Sinclair and Bramley, 2010; Steyaert and Gould, 2009; Steyn and Johanson, 2011; Tsatsou, 2011; van Deursen, 2010; van Dijk, 2003; Warren, 2007.

**Tabel 5: Economic Resources:
At-risk Indicators And Characteristics Of Social And Digital Exclusion**

At-risk indicators	Characteristics	
	Social exclusion	Digital exclusion
<i>Employment</i>	· Lack of financial means and economic independence · Lack of education and training opportunities at work environment · Inability to develop skills, cf. communication, social, soft... · Higher poverty risk amongst (long-term) unemployed	· Limited opportunities of access and use, cf. no/low integration of ICT-practices within daily routines · Limited access to weak ties · Lack of ICT education and training opportunities within work environment
<i>Income</i>	· Limited capacity to purchase goods and services · Limited capacity to participate in social and cultural activities	· Limited capacity to acquire home access to ICTs · Secondary cost of ICTs, cf. ink, software, cables, memory devices... too high · Low quality of access, no or few places of access, old ICTs, low connectivity speed, low quality of equipment...
<i>Economic opportunities</i>	· Lack of saving opportunities · Problematic debts · Limited access to wage premiums, cheaper products, participate in group purchases...	· Lack of access to advantages of package deals, bundling of services, monthly subscriptions · Limited ability to obtain economic benefits from use of ICTs, cf. price comparison, cross-border orders...
<i>Financial skills</i>	· Lack of capacity to manage budgets · Limited advertising literacy	· Limited advertising literacy of ICTs · Lack of understanding of ICT business models / payment models
<i>Education & Training</i>	· Reproduction of inequalities by the educational system · Lack of lifelong learning opportunities · High school drop-out · Lack of compliance with formal education, cf. rejection of formal education, differing learning styles, differing learning needs... · Limited willingness to engage in additional education and training, cf. negative learning experiences, poor educational achievement...	· Lack of opportunities to develop digital skills, cf. button knowledge, information skills, strategic skills... · Lack of compliance with formal education, cf. rejection of formal ICT-education, differing learning styles, differing learning needs... · Limited availability and focus of ICT-courses in formal education · Lack of awareness of informal ICT-courses and training · Limited willingness and ability to engage in additional informal or formal ICT-related courses · Limited educational benefits from use of ICTs / online learning opportunities · Lack of recognition and certification schemes of ICT competences

Sources: Barzilai-Nahon, 2006; Bianchi et al., 2006; Brandtweiner et al., 2010; Brants and Frissen, 2003; Brotcorne et al., 2009; Communities and Local Government, 2008a, 2008b; Crang et al., 2006; Daly et al., 2008; Cuervo, 2005; Dekkers and Kegels, 2003; Gilbert et al., 2008; Gilbert, 2010; Gorski, 2008; Haché and Cullen, 2010; Hanafizadeh et al., 2007; Hargittai and Hinnant, 2008; Heeley and Damodaran, 2009; Helsper, 2008; Jehoel-Gijsbers and Vrooman, 2007; Livingstone and Helsper, 2007; Lohnes and Kinzer, 2007; Moreas, 2007; Pena-Lopez, 2009; Steyaert and Gould, 2009; Steyn and Johanson, 2011; Tsatsou, 2011; van Deursen, 2010; van Dijk, 2003, 2005; Vehovar et al., 2006; Verdegem, 2009; Warren, 2007; Wilson, 2007; Witte and Mannon, 2010; Zillien & Hargittai, 2009.

**Tabel 6: Political Resources:
At-risk Indicators And Characteristics Of Social And Digital Exclusion**

At-risk indicators	Characteristics	
	Social exclusion	Digital exclusion
<i>Impact of regulatory framework</i>	· Lack of horizontal policy approach · No implementation of ‘poverty check’, cf. poverty impact assessment alongside new regulatory measures · Lack of social security support mechanisms · Lack of low-skilled jobs within overall job market · Perverse effect of (dis)incentives to avoid poverty trap · Negative consequences of historical societal evolutions	· Lack of horizontal digital inclusion policy approach · Lack of regulatory frameworks of ICT platforms, cf. data protection, privacy... · Lack of regulatory framework for digitization of public and commercial services, cf. digital by default, universal service approach, implementation of ‘digital exclusion check’... · Perverse effects of market driven diffusion of ICTs · Limited compliance with usability and user friendly design due to a lack of integration of at-risk profiles in user-centred design processes of ICTs · Lack of relevant and easy-to-use ICTs and content
<i>Participation in decision-making bodies</i>	· Lack of structural participatory policy processes · Lack of engagement of at-risk groups in participatory policy actions and lack of mediation by professionals to enhance their participation · Limited involvement in local/national politics and organisations · Limited ability to present organised claims	· Lack of structural participatory digital inclusion policy processes · Lack of engagement of at-risk groups in participatory digital inclusion policy actions and lack of mediation by professionals to enhance their participation · Limited involvement in local/national politics and organisations through ICT-tools, cf. online pressure groups, online civil action groups... · Limited ability to use ICTs to present organised claims
<i>Socio-spatial opportunities</i>	· Low quality of housing and overall living area, cf. crime, illegal dumping, poor housing... · Lack of transport availability · Lack of public and private services and infrastructure · Socio-spatial inequalities, cf. ghettoization, rural underdevelopment...	· Lack of ICT-access in rural areas · Low connection quality · Lack of overall ICT-infrastructure · Cherry picking by IT-industries · Lack of public computer spaces · Limited availability of learning institutions (formal and informal)
<i>Public service infrastructure</i>	· Limited access to (online) public services and lack of structural mediation by professionals to enhance access to public services · Lack of social service infrastructure	· Perverse effects of public services that are digital by default and lack of structural mediation by professionals to ensure participation of digitally excluded groups, e.g. through informal learning infrastructure, accessible technical support...
<i>Social rights</i>	· Lack of access amongst at-risk groups to social security agencies · Limited mediation by professionals to enhance access to social security and health services · Limited accessibility and availability of information on social rights issues	· No implementation of a social tariff for ICTs, cf. e.g. Internet access, mobile... · Lack of recognition of access to ICTs as social/human right
<i>Agency</i>	· Limited capability to make life choices and personal decisions · Limited capacity to determine needs · Limited capacity to maintain independence	· Limited capacity to control content and nature of ICT use · Limited influence on digitization of society · Lack of free digital choice

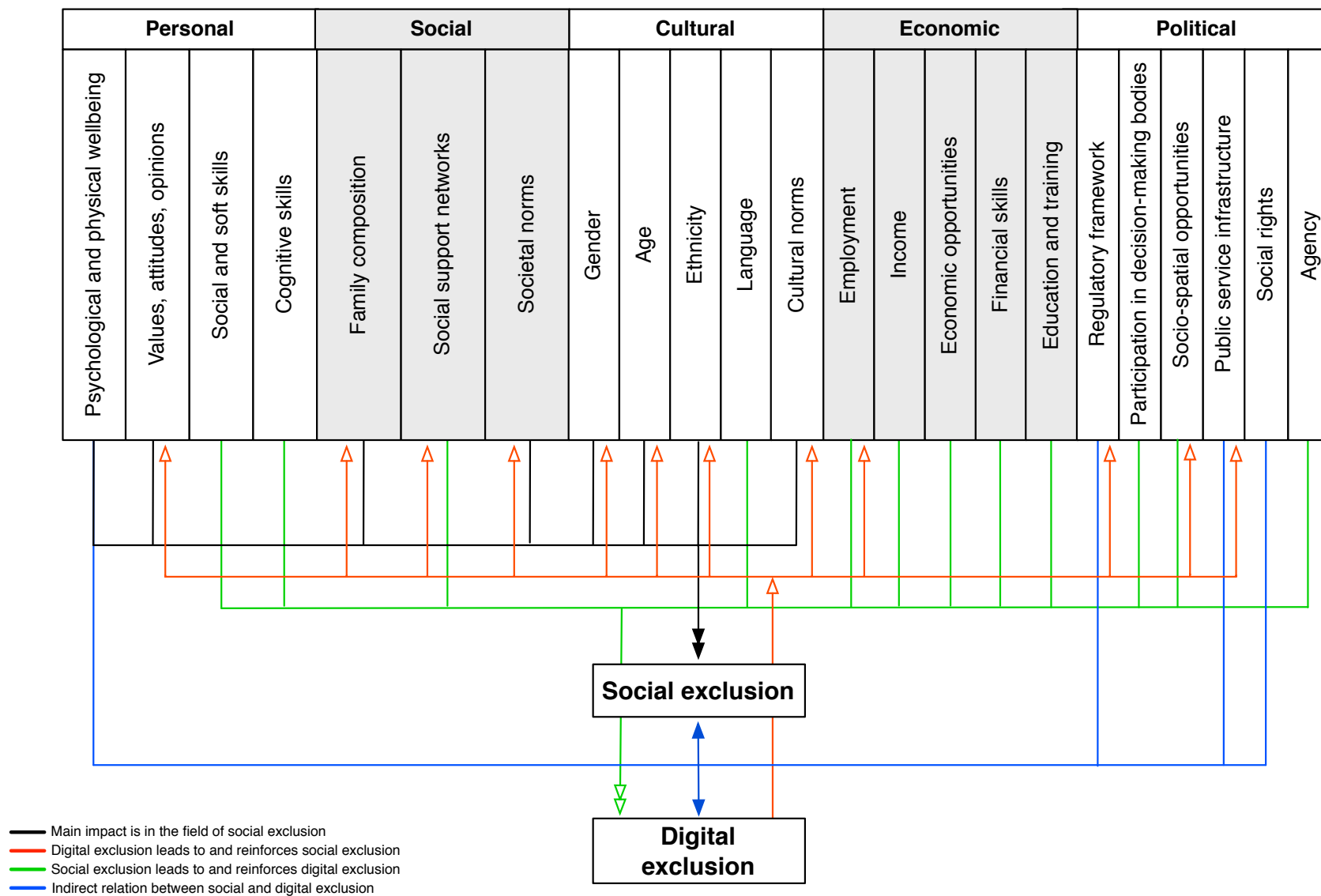
Sources: Bianchi et al., 2006; Bouwman and Van Der Duin, 2007; Communities and Local Government, 2008b; Cuervo, 2005; Daly et al., 2008; Emmel et al., 2006; Haché and Cullen, 2010; Helsper, 2008; Jehoel-Gijsbers and Vrooman, 2007; Lankshear and Knobel, 2008; Liangputtong, 2007; Notley and Foth, 2008; Olshansky, 2008; Selwyn, 2004; Steyn and Johanson, 2011; van Deursen, 2010; van Deursen and van Dijk, 2009; van Dijk, 2003, 2005; Warren, 2007.

1.2.3. Relatie tussen sociale en digitale uitsluiting

De tweede conceptuele onderzoekslijn gaat dieper in op de concrete veruitwendiging van sociale en digitale uitsluiting. Vanuit het eerste traject werd een zeer duidelijk overzicht gecreëerd van de verschillende karakteristieken die een bepalende invloed hebben op processen van sociale en digitale uitsluiting. Door dit uitgebreide overzicht is het duidelijk welke determinanten zowel bij sociale als digitale uitsluiting voorkomen, of welke zich eerder voornamelijk manifesteren bij sociale of bij digitale problematieken. Tabel 7 geeft grafisch weer welke vier verschillende dynamieken zich voordoen per risicofactor en per type bron. De kleur van de verschillende lijnen betekenen hierbij het volgende:

- **Blauwe lijnen:** De risicofactoren van sociale en digitale uitsluiting beïnvloeden elkaar op een indirecte manier. Er is geen rechtstreekse oorzaak-gevolg relatie tussen de verschillende risicofactoren, maar wel een indirecte invloed op de sociale of digitale situatie.
- **Zwarte lijnen:** De impact is het grootst op het niveau van sociale uitsluiting. De impact op het digitale veld is afhankelijk van de verwevenheid met andere sociale en/of digitale risicofactoren.
- **Groene lijnen:** De mechanismen van sociale uitsluiting leiden rechtstreeks tot digitale uitsluiting.
- **Rode lijnen:** De mechanismen van digitale uitsluiting leiden rechtstreeks tot sociale uitsluiting.

Tabel 7: Dynamics of Social and Digital Exclusion: An Overview



Een meer gedetailleerde analyse van deze dynamieken is terug te vinden in de volgende publicatie: Mariën, I., Heyman, R., Salemink, K. & Van Audenhove, L. (*forthcoming*). Digital by Default: Consequences, Casualties and Coping Strategies. In: *Social Inequalities, Media and Communication: A Global Perspective*, by Servaes, J. & Oyedemi (eds.). T. Rowman & Littlefield Publishing Group, Lexington Books. Dit boekhoofdstuk wordt gepubliceerd in december 2015. Het wordt eveneens integraal opgenomen in het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën.

1.2.4. Continuüm van diepe uitsluiting naar diepe insluiting

De derde conceptuele onderzoekslijn omvat een uitbreiding en her invulling van de classificatie van Miliband (2006) van sociale uitsluiting naar een continuüm van digitale en sociale uit- en insluiting. Miliband (2006) gaat uit van drie verschillende niveaus van sociale uitsluiting, met name (1) brede sociale uitsluiting; (2) geconcentreerde sociale uitsluiting; en (3) diepe sociale uitsluiting. De verschillende concepten verwijzen hierbij naar het volgende:

Tabel 8: A Classification Of Social Exclusion, by Miliband (2006)

Classification of Social Exclusion	
Wide social exclusion	Confrontation with one or a small number of exclusion mechanisms.
<i>Concentrated social exclusion</i>	A geographic concentration of exclusion mechanisms.
<i>Deep social exclusion</i>	Confrontation with multiple and overlapping deprivations that are intertwined and reinforce each other.

De vergelijking van risicofactoren tussen digitale en sociale uitsluiting uit de tweede conceptuele onderzoekslijn gaf aan dat de relatie tussen sociale en digitale ongelijkheden niet in alle gevallen rechtlijnig is. Sociaal uitgesloten groepen kunnen alsnog digitaal ingesloten zijn. Sociaal ingesloten groepen kunnen eveneens geconfronteerd worden met digitale drempels. Sociaal ingesloten groepen moeten daarom eveneens meegenomen worden in reflecties met betrekking tot digitale uitsluiting. Om een allesomvattende visie op mechanismen van digitale uitsluiting te ontwikkelen is het bijgevolg nodig om digitale en sociale ongelijkheden over het volledige continuüm van diepe uitsluiting tot en met diepe insluiting te beschouwen. De classificatie van Miliband (2006) werd daarom uitgebreid naar 5 niveaus en gerelateerd aan het sociale en aan het digitale veld. Hieruit is de volgende, nieuwe opdeling ontstaan:

Tabel 9: A Classification Of Social And Digital Inequalities, by Mariën & Baelden (2015)

Continuum of social inequalities	
<i>Deep social exclusion</i>	Worst possible social position. Confrontation with multiple and overlapping deprivations that are intertwined and reinforce each other. Overall lack of agency and participation in society.
<i>Wide social exclusion</i>	Precarious social position. Confrontation with several deprivations that occur simultaneously. Participation in life domains is present but limited.
<i>Concentrated social exclusion/inclusion</i>	Position balanced between exclusion and inclusion. On the one hand confrontation with a small number of deprivations that are concentrated within certain life domains. On the other hand participation and inclusion in the remaining life domains.
<i>Wide social inclusion</i>	Advantaged social position. Broad participation in society. When issues of exclusion occur, they are rather easily overcome.
<i>Deep social inclusion</i>	Overall and full participation in all life domains. No prominent mechanisms of exclusion at play.
Continuum of digital inequalities	
<i>Deep digital exclusion</i>	Confrontation with multiple and overlapping digital exclusion barriers that are intertwined and reinforce each other. Overall lack of opportunities and support that stimulate access, use, motivation and the development of skills. The digital exclusion issues at hand cannot be overcome without intervention.
<i>Wide digital exclusion</i>	Confrontation with several digital exclusion barriers that occur simultaneously. Access and use patterns are present but limited.
<i>Concentrated digital exclusion/inclusion</i>	Position balanced between digital exclusion and inclusion. On the one hand confrontation with a small number of barriers concentrated around one or two ICT-related issues. On the other hand no problem with the remaining aspects of digital participation.
<i>Wide digital inclusion</i>	Broad take-up of ICTs. When issues of digital exclusion occur, they are rather easily overcome.
<i>Deep digital inclusion</i>	Overall and fully autonomous use of ICTs. No prominent mechanisms of digital exclusion at play.

Bij de conceptuele invulling van ieder niveau werd de nadruk gelegd op het aantal drempels, de mate waarin deze met elkaar verweven zijn, de mate van sociale en digitale participatie en de mate van zelfredzaamheid en zelfsturing om bestaande drempels te overkomen. Deze keuze is gebaseerd op de inzichten uit de eerste conceptuele onderzoekslijn. Met name dat uitsluiting wordt gekenmerkt door een veelheid aan drempels die nauw met elkaar verweven zijn en niet op een zelfstandige manier overbrugd kunnen worden en dat uitsluiting hand in hand gaat met een lage participatiegraad in meerdere levensdomeinen.

1.3. Totstandkoming van 8 profielen van Digitale Ongelijkheden

De drie bovenstaande conceptuele onderzoekslijnen geven verschillende inzichten en reflecties mee voor het beter begrijpen van de relatie tussen digitale en sociale uitsluiting. De drie oefeningen maken echter niet duidelijk welke individuen of bevolkingsgroepen vandaag het meeste risico lopen op het ervaren van digitale uitsluiting. Wel is het duidelijk dat er moet worden voorbijgegaan aan louter socio-economische indicatoren, en dat er verschillende contextuele factoren een bepalende invloed hebben zoals de nood aan en de aanwezigheid van een ondersteuningsnetwerk. In het kader van het doctoraatsonderzoek van Ilse Mariën werd daarom een eerste aanzet gegeven tot het uitwerken van nieuwe

risicoprofielen voor digitale uitsluiting op basis van een integratie van de verschillende inzichten uit de 3 voorgaande onderzoekslijnen. Hierbij werden verschillende stappen doorlopen. In de eerste plaats werd een selectie gemaakt van de belangrijkste indicatoren die een bepalende invloed hebben op mechanismen van digitale en sociale uitsluiting, op basis van wat de voorbije 7 jaar als cruciaal werd aangegeven in de verschillende theoretische en empirische onderzoeken bij iMinds-SMIT. Dit leidde naar de identificatie van 13 indicatoren, waarvan 5 indicatoren direct gerelateerd zijn aan sociale uitsluiting en digitale uitsluiting en 8 indicatoren voornamelijk een invloed hebben op digitale uitsluiting.

Voor **sociale uitsluiting** werden de volgende vijf indicatoren geselecteerd:

- **Indicator 1 – Inkomen**

Invulling: Geheel van factoren die een directe invloed hebben op de financiële draagkracht van een individu, zoals tewerkstellingssituatie, spaarmogelijkheden, schulden, toegang tot economische voordelen (bv. groepsaankopen, ed.).

Verantwoording: Het beschikken over voldoende financiële middelen is cruciaal om te kunnen participeren in de maatschappij. Een gebrek aan financiële middelen heeft bovendien directe repercussies in het digitale veld. Het belemmert de aankoop en het verbruik van digitale tools.

- **Indicator 2 – Opleiding**

Invulling: Geheel van factoren die een directe invloed hebben op het opleidingsniveau van individuen, zoals cognitieve competenties of de mogelijkheden om deel te nemen in formele en informele opleidingsinitiatieven.

Verantwoording: Het opleidingsniveau heeft een cruciale invloed op de mate waarin en de manier waarop individuen kunnen participeren in de maatschappij. Er is voor heel wat individuen eveneens sprake van een directe verderzetting van leerdrempels in het digitale veld. Een gebrek aan basisgeletterdheid heeft bijvoorbeeld een directe negatieve invloed op het kunnen omgaan met digitale media-inhouden.

- **Indicator 3 – Participatie in verschillende levensdomeinen**

Invulling: Geheel van factoren die een bepalende invloed hebben op de mate waarin en manier waarop individuen kunnen of willen participeren in de maatschappij, zoals levensstijl, karakteristieken van de arbeidsmarkt, sociale contacten, ed.

Verantwoording: Sociale uitsluiting wordt gekenmerkt door een doorgedreven gebrek aan participatie in arbeid, onderwijs of sociale netwerken. Het is echter net

deze participatie, en de sociale netwerken die hiermee gepaard gaan, die een meerwaarde met zich meebrengen in het digitale veld. Collega's, kennissen of andere sociale contacten geven de nodige technische, motivationele of informatieve ondersteuning om met digitale media aan de slag te gaan of het gebruik verder te diversifiëren.

- **Indicator 4 – Agency**

Invulling: Geheel van factoren die een bepalende invloed hebben over de mate waarin individuen inspraak en beslissingsmacht en -kracht hebben over de richting die ze aan hun eigen leven (willen) geven.

Verantwoording: Een gebrek aan agency is een structureel kenmerk van sociale uitsluiting. Individen die met mechanismen van sociale uitsluiting geconfronteerd worden, kunnen deze mechanismen niet op eigen kracht wegwerken. In het digitale veld speelt agency voornamelijk een rol bij het bepalen van de mate waarin en de manier waarop er met digitale media wordt omgegaan. In hoeverre hebben individuen voldoende agency om vanuit een bewuste en vrije keuze een digitaal mediagebruik op maat te ontwikkelen.

- **Indicator 5 – Well-being (cf. welzijn en welbevinden)**

Invulling: Geheel van factoren die het welbevinden en welzijn van individuen beïnvloeden, zoals gezondheid, zorgvoorzieningen, relationele situatie, ed.

Verantwoording: De notie van welzijn en welbevinden werd geïntegreerd omdat het de nodige nuancering brengt ten aanzien van de belevingswereld van individuen en hun sociale of digitale situatie. Enerzijds gaat het ervaren van ongelijkheid gepaard met een gevoel, een gebrek aan welbevinden. Anderzijds kan een volgens de statistieken digitaal uitgesloten individu (vb. geen toegang tot ICT, geen gebruik) zonder meer gelukkig zijn en zichzelf helemaal niet voelen als een digitaal uitgesloten iemand. Ook wordt hierdoor rekening gehouden met het feit dat gelijke kansen kunnen leiden naar ongelijke posities, of dat gelijke voordelen kunnen samen gaan met een ongelijke ervaring in welzijn en welbevinden.

Voor **digitale uitsluiting** werden de volgende acht indicatoren geselecteerd:

- **Indicator 1 – Toegang**

Invulling: Geheel van factoren die de toegang tot digitale media vorm geven, zoals de kwaliteit, plaats, frequentie en betaalbaarheid van de toegang.

Verantwoording: Toegang tot digitale media blijft een primordiale voorwaarde voor het gebruik ervan. Geen toegang thuis, of via andere alternatieve kanalen, betekent automatisch dat er geen, of minder kwalitatief gebruik kan plaatsvinden. Het voorzien van een kwaliteitsvolle, duurzame toegang thuis of elders blijft bijgevolg een belangrijke voorwaarde om digitaal ingesloten te zijn.

- **Indicator 2 – Attitude of motivatie**

Invulling: Geheel van factoren die de attitude ten aanzien van digitale media beïnvloeden, zoals persoonskenmerken (cf. gender, leeftijd, etnische achtergrond, taal...), culturele en maatschappelijke normen, persoonlijke overtuigingen en waarden.

Verantwoording: Motivationale drempels blijven een sterke invloed hebben op de mate waarin en de manier waarop individuen aan de slag gaan met digitale media. Vooral bij niet-gebruikers hebben motivationale karakteristieken een voornamelijk negatieve invloed.

- **Indicator 3 – Digitale vaardigheden**

Invulling: Geheel van factoren die het ontwikkelingsproces en het niveau van digitale vaardigheden beïnvloeden, zoals probleemoplossend vermogen, kritisch inzicht of opportuniteiten en participatie in ICT-gerichte opleidingen.

Verantwoording: Digitale vaardigheden, of het kunnen omgaan met digitale media vanuit een technisch en inhoudelijk perspectief is onontbeerlijk om volop de voordelen van digitale media te kunnen benutten.

- **Indicator 4 – Sociale en soft skills**

Invulling: Geheel van factoren die een bepalende invloed hebben op de manier waarop individuen interageren met anderen, zoals communicatievaardigheden, zelfbewustzijn, zelfvertrouwen of zelfbeeld.

Verantwoording: In huidige onderzoeken naar digitale ongelijkheden worden communicatievaardigheden en soft skills niet automatisch meegenomen. Studies met betrekking tot sociale uitsluiting duiden echter op de nefaste invloed van beperkte soft skills. Het belang van het ontwikkelen van soft skills komt eveneens consequent naar voor in onderzoek naar digitale inclusie. Gesteld wordt dat het ontwikkelen van soft skills vaak meer prioriteit vraagt dan het aanleveren van materiaal of toegang tot digitale media.

- **Indicator 5 – Autonomie**

Invulling: Geheel van factoren die een bepalende invloed hebben op de mate waarin individuen er in slagen om op een autonomie manier gebruik te maken van digitale media, of vanuit een *trial-and-error* en *do-it-yourself* aanpak hun digitale vaardigheden kunnen ontwikkelen.

Verantwoording: De toenemende digitalisering van de maatschappij in alle levensdomeinen maakt dat het kunnen omgaan met digitale media in al zijn vormen een cruciale competentie is voor de toekomst. Gesteld wordt dat individuen met een grotere autonomie, op een eenvoudigere en snellere manier voordeel kunnen halen uit hun gebruik.

- **Indicator 6 – Gebruikspatronen en –praktijken**

Invulling: Geheel van individuele voorkeuren die de diversiteit, focus en frequentie van individuele gebruikspatronen en -praktijken beïnvloeden, zoals dagelijkse routines, directe noden en behoeften en de meerwaarde van digitale media.

Verantwoording: Het gebruik van digitale media wordt in grote mate vorm gegeven vanuit de context waarin individuen zich bewegen. Bijvoorbeeld, waarom een spoorwegapp gebruiken als je nooit het openbaar vervoer neemt? De focus, diversiteit en frequentie van het gebruik is afhankelijk van de mate waarin individuen in hun dagelijkse routines te maken krijgen met digitale media, of digitale media kunnen gebruiken.

- **Indicator 7 – Mediakaracter van de omgeving**

Invulling: Geheel van context gebonden factoren, eigen aan de omgeving van individuen, die een invloed hebben op toegang, attitude, vaardigheden en gebruik, zoals gezinssamenstelling, digitale cultuur in het gezin, opportuniteiten in gebruik in de werkomgeving, kennismaking met een gediversifieerd aanbod aan digitale media of de vaardigheden aanwezig bij gezinsleden en/of collega's.

Verantwoording: De levensstijl en -cultuur in de thuis-, werk- en/of schoolomgeving beïnvloeden welke digitale media individuen gebruiken en binnen welke context ze deze gebruiken. Familie, vrienden, collega's, en anderen maken individuen in de directe omgeving bewust van het belang en het nut van applicaties en digitale media of zijn een belangrijke bron voor het aanleren van digitale vaardigheden. De invloed van het netwerk kan echter ook negatief zijn. Indien er binnen een netwerk een negatieve attitude heerst ten aanzien van digitale media, heeft dit een impact op het gebruik en de attitudes van de leden van dat netwerk.

- **Indicator 8 – Ondersteuningsnetwerken**

Invulling: Geheel van factoren die een invloed hebben op de mate waarin individuen nood hebben aan ondersteuning bij hun gebruik van digitale media, en de mate waarin deze ondersteuning aanwezig is en gegeven wordt in hun directe omgeving.

Verantwoording: Heel wat individuen slagen er niet in om volledig autonoom met digitale media aan de slag te gaan. Zij vallen hiervoor terug op mensen in hun directe omgeving, ook wel *local* of *warm experts* genoemd. Niet iedereen is bereid om dit soort van ondersteuning te geven. Het is dus belangrijk te kijken naar de mate waarin individuen hulp nodig hebben, de aanwezigheid van deze hulp in hun omgeving, het kunnen vinden van deze hulp en de wil tot het geven van deze hulp door hun omgeving.

In een tweede stap werden deze 13 indicatoren voor ieder van de 5 niveaus van sociale en digitale ongelijkheden ingevuld volgens de inzichten uit de identificatie van de karakteristieken van digitale en sociale uitsluiting (cf. eerste conceptuele onderzoekslijn).

Enkele voorbeelden:

Diepe sociale uitsluiting	
<i>Inkomen</i>	Laag
<i>Opleiding</i>	Laag
<i>Participatie</i>	Beperkt
<i>Agency</i>	Beperkt
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Laag

Diepe sociale insluiting	
<i>Inkomen</i>	Hoog
<i>Opleiding</i>	Hoog
<i>Participatie</i>	Hoog
<i>Agency</i>	Sterk
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Hoog

Diepe digitale uitsluiting	
<i>Toegang</i>	Beperkt
<i>Motivatie</i>	Zwak tot sterk
<i>Digitale vaardigheden</i>	Beperkt
<i>Soft skills</i>	Beperkt
<i>Autonomie</i>	Beperkt
<i>Gebruikspatronen</i>	Beperkt
<i>Mediarijksomgeving</i>	Laag
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Niet aanwezig, wel nodig

Brede digitale insluiting	
<i>Toegang</i>	Hoog
<i>Motivatie</i>	Laag tot gemiddeld
<i>Digitale vaardigheden</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Soft skills</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Autonomie</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Gebruikspatronen</i>	Voornamelijk functioneel
<i>Mediarijksomgeving</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Aanwezig en nodig, maar gekend waar en hoe ondersteuning kan verkregen worden. Geven zelf ook ondersteuning aan anderen.

Nadien werden de karakteristieken van de 13 indicatoren voor ieder niveau afgetoetst aan de bevindingen over de wisselwerking tussen digitale en sociale uitsluiting (cf. tweede conceptuele onderzoekslijn). Hieruit ontstonden vervolgens de 8 profielen van digitale ongelijkheden. De tabel in 1.3.10. geeft een overzicht van deze categorisering en aftoetsing, en van hoe deze zich verhouden tot de 8 profielen die werden geïdentificeerd. Deze tabel maakt duidelijk dat er vijf profielen zijn waarbij er sprake is van een directe relatie tussen sociale en digitale uitsluiting, met name:

- Digital Outcasts
- Hopelessly Undigital
- Digital Fighters
- Smoothly Digital
- Digital All-Stars

Voor de profielen *Digital Outcasts* en *Hopelessly Undigital* leiden mechanismen van sociale uitsluiting naar digitale uitsluiting en vice versa. Beide profielen worden geconfronteerd met een veelheid aan sociale drempels die sterk met elkaar verweven zijn en elkaar negatief beïnvloeden en zich bovendien verderzetten in het digitale veld. Voor individuen in het *Digital Fighters* profiel is deze relatie minder sterk omdat ze in de eerste plaats met minder sociale drempels geconfronteerd worden. Individen in dit profiel zijn op meerdere vlakken sociaal ingesloten. Bij de profielen *Smoothly Digital* en *Digital All-Stars* is er eveneens sprake van een doorgedreven invloedssfeer tussen digitale en de sociale karakteristieken. Beide groepen zijn op alle domeinen sociaal ingesloten en plukken hier ook de vruchten van in het digitale veld. Het verschil tussen beide profielen uit zich vooral in de manier waarop ze leren omgaan met digitale media.

Bij de volgende drie profielen is er echter geen directe wisselwerking tussen sociale en digitale uitsluiting:

- Unexpected Digital Masters
- Unexpected Digital Drop-Outs
- Digitally Self-Excluded

Deze drie profielen komen voor bij alle socio-economische groepen en gaan voorbij aan de sociale en digitale voor- en nadelen die gepaard gaan met een specifieke sociale levenssituatie. De profielen *Unexpected Digital Masters* en *Unexpected Digital Drop-Outs* verwijzen beiden naar individuen die mediapraktijken vertonen die volledig tegengesteld zijn aan hun peers. Het verschil tussen beide profielen situeert zich op het niveau van autonomie en soft skills. Ook het *Digitally Self-Excluded* profiel komt voor in alle lagen van de bevolking. Dit gaat om individuen die de digitale wereld volledig aan zich voorbij laten gaan en er bewust voor kiezen om geen gebruik te maken van digitale tools allerhande.

Tot slot werden de inhoudelijke karakteristieken per profiel textueel verder uitgewerkt. Dit wordt volledig beschreven in de volgende sectie.

1.3.1. Profiel 1 – Digital Outcasts

Individen in dit profiel bevinden zich in een situatie van diepe digitale en sociale uitsluiting. Ze worden geconfronteerd met meerdere problematieken die sociale uitsluiting veroorzaken, zoals een laag inkomen, werkloosheid, laag onderwijsniveau, beperkte taalvaardigheden, slechte huisvesting, enzovoorts. Op digitaal niveau worden ze eveneens geconfronteerd met een veelheid aan drempels zoals geen of weinig toegang tot digitale media, slechte kwaliteit van toegang, beperkte digitale vaardigheden, geen adequate training, beperkte opportuniteiten in gebruik, gebrek aan autonomie, gebrek aan ondersteuning en vertrouwen, enzovoorts. Deze verschillende sociale en digitale barrières bestendigen en versterken elkaar doorlopend. De digitale en sociale problematieken zijn in grote mate met elkaar verweven en kunnen niet op eigen kracht worden overbrugd. Zonder hulp en ondersteuning van derden worden deze individuen steeds meer naar de rand van de digitale maatschappij geduwd.

Kenmerken Digital Outcasts	
Diepe sociale uitsluiting	
<i>Inkomen</i>	Laag
<i>Opleiding</i>	Laag
<i>Participatie</i>	Beperkt
<i>Agency</i>	Beperkt
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Laag
Diepe digitale uitsluiting	
<i>Toegang</i>	Beperkt
<i>Motivatie</i>	Zwak tot sterk
<i>Digitale vaardigheden</i>	Beperkt
<i>Soft skills</i>	Beperkt
<i>Autonomie</i>	Beperkt
<i>Gebruikspatronen</i>	Beperkt
<i>Mediarijkdom omgeving</i>	Laag
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Niet aanwezig, wel nodig

1.3.2. Profiel 2 – Hopelessly Undigital

Individen in dit profiel worden geconfronteerd met brede sociale uitsluiting. Ze ervaren meerdere drempels die hun participatie in de maatschappij bemoeilijken. Deze individuen proberen bij te benen met de maatschappelijke evoluties, trachten opleidingen te volgen, maar slagen hier door de hoeveelheid aan simultane drempels moeilijk in. Ze participeren op minimale wijze in het maatschappelijk leven. Hoewel ze digitale media occasioneel gebruiken, slagen ze er niet in om dit op een autonome manier te doen. Het verhogen en diversifiëren van hun mediagebruik wordt bemoeilijkt door een gebrek aan opportuniteiten

en sociale ondersteuning in hun omgeving. Ze maken zelden gebruik van digitale media voor hun job en bewegen zich meestal in media-arme omgevingen. Ze ervaren het gebruik van digitale media meer en meer als een verplichting en hebben het gevoel dat ze hierdoor meer en meer sociaal uitgesloten worden wegens de verregaande digitalisering van de samenleving.

Kenmerken Hopelessly Undigital	
Brede sociale uitsluiting	
<i>Inkomen</i>	Laag tot gemiddeld
<i>Opleiding</i>	Laag tot gemiddeld
<i>Participatie</i>	Beperkt
<i>Agency</i>	Beperkt
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Laag
Diepe digitale uitsluiting	
<i>Toegang</i>	Gemiddeld
<i>Motivatie</i>	Gemiddeld tot sterk
<i>Digitale vaardigheden</i>	Gemiddeld
<i>Soft skills</i>	Beperkt
<i>Autonomie</i>	Beperkt
<i>Gebruikspatronen</i>	Beperkt
<i>Mediarijkdom omgeving</i>	Laag
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Niet aanwezig, wel nodig

1.3.3. Profiel 3 – Digital Fighters

Individueel in dit profiel bevinden zich in een situatie van geconcentreerde sociale uitsluiting. Dit betekent dat zij op vele levensdomeinen sociaal ingesloten zijn, maar sociale uitsluiting ervaren op de overblijvende domeinen. Bijvoorbeeld vrouwen die politiek, cultureel, sociaal ingesloten zijn, maar economische uitsluiting ervaren wegens een gelimiteerde participatie in de arbeidsmarkt.

Kenmerken Digital Fighters		
Geconcentreerde sociale uit-/insluiting		
Inkomen	Beperkt aantal zeer specifieke drempels, maar geen problemen wat overblijvende aspecten betreft. Maatschappelijke participatie is aanwezig.	
Opleiding		
Participatie		
Agency		
Welzijn & welbevinden		
Brede digitale uitsluiting		Geconcentreerde digitale uitsluiting
Toegang	Gemiddeld	Beperkt aantal zeer specifieke digitale drempels, maar geen problemen met de overblijvende aspecten. Gebruikspatronen zijn aanwezig. Ondersteuningsnetwerken ontbreken vaak.
Motivatie	Sterk	
Digitale vaardigheden	Laag tot gemiddeld	
Soft skills	Beperkt	
Autonomie	Beperkt	
Gebruikspatronen	Beperkt	
Mediarijks omgeving	Laag tot gemiddeld	
Ondersteuningsnetwerken	Aanwezig, maar beperkt en nodig	

Wat het omgaan met digitale media betreft, kunnen er twee grote groepen onderscheiden worden:

(a) Individuen die brede digitale uitsluiting ervaren en aldus met meerdere barrières te maken krijgen zoals een gebrek aan vaardigheden, vertrouwen en toegang. Deze individuen zijn in grote mate gemotiveerd om digitale media te gebruiken en bezoeken publieke computerruimtes, volgen opleidingen, enz. Desondanks, moeten deze individuen een doorlopende strijd voeren om de snelle digitale evoluties te blijven volgen. Ze ontbreken de nodige competenties en ondersteuning om op een autonome manier om te gaan met deze innovatiecycli.

(b) Individuen die geconcentreerde digitale uitsluiting ervaren en met een beperkt aantal zeer specifieke barrières te maken krijgen. Bijvoorbeeld een gebrek aan digitale vaardigheden, ondanks kwaliteitsvolle toegang, een sterke motivatie en de nodige opportuniteiten in gebruik. Het omgaan met digitale media blijft voor deze individuen moeilijk omdat zij in grote mate moeten terugvallen op hun ondersteuningsnetwerk. Indien dit ondersteuningsnetwerk wegvalt, lopen deze individuen een groot risico om te verschuiven naar het Hopelessly Undigital profiel.

1.3.4. Profiel 4 – Smoothly Digital

Individuen in deze groep ervaren brede sociale en digitale insluiting. Ze gebruiken digitale media voornamelijk in functie van hun dagelijkse praktijken. Aangezien hun gebruik nauw gerelateerd is aan dagelijkse noden, omvat deze groep zowel gebruikers die veel als weinig digitale media gebruiken. Ze hebben met andere woorden gebruikspatronen ontwikkeld die aansluiten bij wat ze zelf willen, dagdagelijks doen of nodig hebben. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het spelen van games, het gebruik van online registratieformulieren, het verzenden van e-mails of het gebruik van rekenbladen, enzovoort. Ze doen wat nodig is om bij te blijven met technologische evoluties, maar zullen digitale media voornamelijk op een zeer functionele manier gebruiken.

Kenmerken Smoothly Digital	
Brede sociale insluiting	
<i>Inkomen</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Opleiding</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Participatie</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Agency</i>	Gemiddeld
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Gemiddeld
Brede digitale insluiting	
<i>Toegang</i>	Hoog
<i>Motivatie</i>	Laag tot gemiddeld
<i>Digitale vaardigheden</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Soft skills</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Autonomie</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Gebruikspatronen</i>	Voornamelijk functioneel
<i>Mediarijkdom omgeving</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Aanwezig en nodig, maar gekend waar en hoe ondersteuning kan verkregen worden. Geven zelf ook ondersteuning aan anderen.

Ze stellen de digitalisering van diensten niet uitgebreid in vraag en hebben een relatief lage motivatie om met digitale media te werken. Ze hebben vertrouwen in hun kunnen, communiceren makkelijk met anderen en hebben goede probleemoplossende vaardigheden. Ze hebben relatief veel tijd nodig om nieuwe vaardigheden aan te leren en lopen het risico op digitale uitsluiting wanneer hun sociale ondersteuningsnetwerk verdwijnt of hun levensomstandigheden veranderen (bv. verlies van een job, gezondheidsproblemen, etc.). Deze individuen slagen er bovendien in om hun manier van omgaan met digitale media doorlopend te versterken omwille van de verschillende hulpbronnen, gebruiksoportunities en leermogelijkheden in hun directe omgeving. Ze ondersteunen regelmatig ook anderen bij het gebruik van digitale media.

1.3.5. Profiel 5 – Digital All-Stars

Individen in dit profiel zijn diep sociaal en digitaal ingesloten. Ze participeren in alle levensdomeinen en ervaren geen problemen met het gebruik van digitale media. Ze gebruiken allerhande technologieën op een heel autonome, creatieve en strategische manier. Ze leren door te doen (i.e. trial and error), zijn vaak hoogopgeleid, hebben hoge inkomens en hebben altijd en overal toegang tot digitale media. Ze vormen het ondersteuningsnetwerk voor andere gebruikers, maar vullen die rol niet per se met plezier in, aangezien dit veel tijd vraagt en weinig toegevoegde waarde creëert. Ze participeren zelf in technologie-innovatie en hebben de vaardigheden om technologische systemen in vraag te stellen. Deze groep tekent de krijtlijnen uit van toekomstige digitale innovaties.

Kenmerken Digital All-Stars	
Diepe sociale insluiting	
<i>Inkomen</i>	Hoog
<i>Opleiding</i>	Hoog
<i>Participatie</i>	Hoog
<i>Agency</i>	Sterk
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Hoog
Brede digitale insluiting	
<i>Toegang</i>	Hoog
<i>Motivatie</i>	Hoog
<i>Digitale vaardigheden</i>	Hoog
<i>Soft skills</i>	Hoog
<i>Autonomie</i>	Sterk
<i>Gebruikspatronen</i>	Gediversifieerd, creatief, strategisch
<i>Mediarijkdom omgeving</i>	Hoog
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Aanwezig en nodig, maar gekend waar en hoe ondersteuning kan verkregen worden. Geven zelf ook ondersteuning aan anderen.

1.3.6. Profiel 6 – Unexpected Digital Master

Deze individuen komen voor in alle socio-economisch gedefinieerde groepen, zoals bijvoorbeeld mensen in armoede, ouderen, laagopgeleiden of jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties. Bepalend is dat individuen in dit profiel, in tegenstelling tot hun peers, volledig mee zijn met het gebruik van digitale media en zo goed als volledig digitaal ingesloten zijn. De sociaaleconomische en culturele situatie van deze individuen heeft met andere woorden weinig negatieve invloed op hun omgang met digitale media. Ze worden met één of twee zeer specifieke digitale drempels geconfronteerd – bijvoorbeeld geen thuistoegang tot Internet – maar omzeilen deze barrières door terug te vallen op hun ondersteuningsnetwerk en/of publieke computerruimtes. Deze individuen zijn zeer gemotiveerd om met digitale media aan de slag te gaan en leren door te doen. Ze proberen doorlopend nieuwe dingen uit en zijn zeer autonoom in hun gebruik van digitale media en de ontwikkeling van hun digitale vaardigheden. Ze geven vaak zelf ondersteuning aan hun minder digitaal vaardige peers.

Kenmerken Unexpected Digital Masters	
Gaan voorbij aan sociale ongelijkheden	
<i>Inkomen</i>	Komen voor bij alle socio-economisch gedefinieerde groepen, bv. mensen in armoede, ouderen, laagopgeleiden...
<i>Opleiding</i>	
<i>Participatie</i>	
<i>Agency</i>	Sterk
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Hoog
Geconcentreerde digitale uitsluiting	
<i>Toegang</i>	Beperkt aantal zeer specifieke drempels, voornamelijk m.b.t. toegang en gebruiksoportunities, maar geen problemen met andere aspecten. Hebben een hoge motivatie en autonomie.
<i>Motivatie</i>	
<i>Digitale vaardigheden</i>	
<i>Soft skills</i>	
<i>Autonomie</i>	
<i>Gebruikspatronen</i>	
<i>Mediarijksomgeving</i>	Aanwezig en nodig, maar gekend waar en hoe ondersteuning kan verkregen worden. Geven zelf ook ondersteuning aan anderen.
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	

1.3.7. Profiel 7 – Unexpected Digital Drop-Outs

Kenmerken Unexpected Digital Drop-Outs	
Gaan voorbij aan sociale ongelijkheden	
<i>Inkomen</i>	Komen voor bij alle socio-economisch gedefinieerde groepen, bv. jongeren, mannen, hoogopgeleiden, ...
<i>Opleiding</i>	
<i>Participatie</i>	
<i>Welzijn & welbevinden</i>	
<i>Agency</i>	Zwak
Brede tot diepe digitale uitsluiting	
<i>Toegang</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Motivatie</i>	Beperkt
<i>Digitale vaardigheden</i>	Beperkt
<i>Soft skills</i>	Beperkt
<i>Autonomie</i>	Beperkt
<i>Gebruikspatronen</i>	Weinig tot geen
<i>Mediarijksomgeving</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Aanwezig en nodig, maar worden niet gebruikt.

Deze individuen komen voor in alle socio-economisch gedefinieerde groepen, zoals bijvoorbeeld middenklassegezinnen, jongeren of hoogopgeleiden. Bepalend is dat zij in tegenstelling tot hun peers, verschillende problemen ondervinden bij het gebruik van digitale media. Hun sociaaleconomische achtergrond en culturele situatie heeft met andere woorden een beperkte positieve invloed op hun omgang met digitale media. Ondanks de aanwezigheid van de nodige ondersteuningsnetwerken in hun mediarijke omgeving, vermijden deze individuen het omgaan met digitale media of slagen ze er niet in hun digitale vaardigheden te ontwikkelen. Deze individuen hebben weinig motivatie om met digitale aan de slag te gaan, en ontbreken de nodige digitale vaardigheden. Ook een gebrek aan zelfvertrouwen en soft skills zijn een belangrijke drempel. Knoppenangst is een vaak voorkomend probleem bij deze groep.

1.3.8. Profiel 8 – Digitally Self-Excluded

Individuele in dit profiel komen voor in alle socio-economisch gedefinieerde groepen, ongeacht de mate van sociale insluiting of uitsluiting. Deze individuen participeren in verschillende levensdomeinen en zijn over het algemeen tevreden over hun levensomstandigheden. Typisch voor deze groep is dat ze toegang hebben tot digitale media en de nodige digitale vaardigheden bezitten, maar geen nut zien in het gebruik van digitale media. Ze zijn met andere woorden niet gemotiveerd om met digitale media aan de slag te gaan. Wel maakt deze groep in grote mate gebruik van proxy-users in hun ondersteuningsnetwerk om alsnog in interactie te gaan met digitale media of diensten die enkel digitaal ter beschikking zijn. Hun situatie wordt problematisch als hun ondersteuningsnetwerken wegvallen.

Kenmerken Digitally Self-Excluded	
Gaan voorbij aan sociale ongelijkheden	
<i>Inkomen</i>	Komen voor bij alle socio-economisch gedefinieerde groepen, bv. mensen in armoede, middenklasse gezinnen, jongeren...
<i>Opleiding</i>	
<i>Participatie</i>	Hoog
<i>Agency</i>	Sterk
<i>Welzijn & welbevinden</i>	Hoog
Diepe digitale uitsluiting vanuit eigen keuze	
<i>Toegang</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Motivatie</i>	Zeer beperkt
<i>Digitale vaardigheden</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Soft skills</i>	Hoog
<i>Autonomie</i>	Zeer beperkt
<i>Gebruikspatronen</i>	Geen
<i>Mediarijkdom omgeving</i>	Gemiddeld tot hoog
<i>Ondersteuningsnetwerken</i>	Aanwezig en nodig, gekend waar en hoe ondersteuning kan verkregen worden.

1.4. Discussie en besluit

Dit rapport geeft een genuanceerde visie op mechanismen van digitale uitsluiting. De profileringsoefening geeft aan dat sociaaleconomische factoren een bepalende rol blijven spelen voor bepaalde groepen in de samenleving. De mate waarin of de manier waarop sociaaleconomische factoren leiden tot digitale uitsluiting wordt echter bepaald door bijkomende factoren zoals soft skills, zelfredzaamheid, autonomie en ondersteuningsnetwerken. Een deel van de sociaal kwetsbare en/of uitgesloten groepen blijft daarom geconfronteerd met een worst case scenario. Individuen die tot de profielen *Digital Outcasts* en *Hopelessly Undigital* behoren, hebben door hun slechtere sociaaleconomische positie minder toegang tot digitale media. Door hun beperkte maatschappelijke participatie krijgen ze bovendien minder opportuniteiten tot het ontwikkelen en verbeteren van hun vaardigheden of het diversifiëren van hun gebruik. De kwetsbare digitale positie van deze groepen bemoeilijkt eveneens hun herintegratie en participatie in de maatschappij. Bij deze groepen is er met andere woorden sprake van een vicieuze cirkel waarbij sociale uitsluiting tot digitale uitsluiting leidt en omgekeerd. Internet en andere digitale media bestendigen eerder de bestaande mechanismen van sociale ongelijkheid dan ze te verminderen.

Tegelijkertijd benadrukt de profileringsoefening dat een deel van de sociaaleconomische kwetsbare en/of uitgesloten individuen wel mee zijn in de digitale wereld. Individuen in het *Unexpected Digital Masters* profiel worden slechts met één of een beperkt aantal zeer specifieke digitale drempels geconfronteerd, zoals een gebrek aan toegang thuis tot computer en internet. Tot op vandaag zijn er geen cijfers beschikbaar over de grootte van deze groep, maar de resultaten van recente empirisch onderzoeken doet vermoeden dat deze groep gestaag groter wordt. In het federale onderzoeksproject IDEALiC zal worden nagegaan hoe en waarom deze individuen er, in tegenstelling tot hun lotgenoten, wel in slagen om op een autonome manier met digitale media aan de slag te gaan.

Voor de meerderheid van de individuen in een sociaal kwetsbare situatie, blijft het *Mattheus effect* zich echter manifesteren. Kansrijke groepen kunnen hun eigen positie in de maatschappij makkelijker en sneller versterken door het strategisch inzetten van digitale media, in tegenstelling tot kwetsbare groepen. Kansrijke groepen zoals de profielen *Smoothly Digital* en *Digital All-Stars* beschikken reeds over verschillende voordelen, zoals meer toegang, een gediversifieerd gebruik, een uitgebreid ondersteuningsnetwerk en voldoende digitale vaardigheden en kunnen hun toegang, gebruik en vaardigheden continue verder diversifiëren en verbeteren. Hierdoor wordt het onevenwicht tussen kansrijke en kwetsbare groepen steeds groter. Zonder doorgedreven digitale inclusie beleidsstrategieën en -acties op lokaal, regionaal en federaal niveau, zullen kwetsbare individuen die aansluiten bij de profielen *Digital Outcasts* en *Hopelessly Undigital* steeds verder weggeduwd worden van de steeds verder digitaliserende samenleving.

Ter samenvatting geeft de sectie onderaan dit rapport geeft een volledig en gedetailleerd overzicht van de 8 profielen en van de factoren die per profiel digitale in- en uitsluiting beïnvloeden.

De 8 profielen van digitale ongelijkheden vormen eveneens een uitstekende aanzet om digitale insluiting beter te begrijpen omdat de profileringsoefening uitgaat van het volledige continuüm tussen diepe digitale uitsluiting en diepe digitale insluiting. De 8 profielen vormen op die manier een aanzet tot het verder nadenken over digitale diensten en e-inclusie strategieën op maat van ieder profiel. In het IDEALiC project zal hierop verder worden ingegaan. Er werden desbetreffend reeds twee denkoefeningen gerealiseerd. Een eerste oefening werd uitgewerkt met Stad Kortrijk die de digitalisering van hun overheidsdiensten gepaard wil laten gaan met een duurzaam e-inclusiebeleid op maat van alle Kortrijkse burgers. Een tweede oefening werd georganiseerd in samenwerking met Agentschap Informatie Vlaanderen dat instaat voor het Radicaal Digitaal programma van de Vlaamse Overheid en werk wil maken van een inclusieve aanpak bij de digitalisering van overheidsdiensten. De rapporten van beide denkoefeningen zullen kortelings beschikbaar gemaakt worden via www.idealic.be.

1.4.1. Overzicht van de 8 profielen van Digitale Ongelijkheden

	Digital Outcasts	Hopelessly Undigital	Digital Fighters		Smoothly Digital	Digital All-Stars	Unexpected Digital Masters	Unexpected Digital Drop-outs	Digitally Self-Excluded
	Continuum of social inequalities								
At-risk indicators	Deep social exclusion	Wide social exclusion	Concentrated social exclusion/inclusion		Wide social inclusion	Deep social inclusion	Beyond social exclusion		
Income	Low	Low → Average	Small number of specific barriers, no problems with remaining aspects, societal participation is present		Average → High	High	All three profiles are present amongst all SES-defined population groups		
Education	Low	Low → Average			Average → High	High			
Participation in life domains	Low	Limited			Average → High	High	Low → High	Low → High	High
Agency	Low	Low			Average	High	High	Low	High
Well-being	Low	Low			Average	High	High	Low → High	High
	Continuum of digital inequalities								
	Deep digital exclusion		Wide digital exclusion	Concentrated digital exclusion / inclusion	Wide digital inclusion	Deep digital inclusion	Concentrated digital exclusion	Wide to deep digital exclusion	Digital exclusion by choice
Access	Low	Average	Average	Small number of specific barriers, no problems with remaining aspects, use patterns are present, support networks are in some cases lacking	High	High	Small number of specific barriers, no problems with remaining aspects, use patterns are present, have high levels of motivation and autonomy.	Average → High	Average → High
Attitude	Low → High	Average → High	High		Low → Average	High		Low	Low
Digital skills	Low	Average	Low → Average		Average → High	High		Low	Average → High
Social and soft skills	Low	Low	Low		Average → High	High		Low	High
Autonomy	Low	Low	Low		Average → High	High		Low	Low
Use patterns	Limited	Limited	Limited		Functional	Diversified, creative & strategic		None	None
Media Richness of surroundings	Low	Low	Low		Average → High	High		Average → High	Average → High
Social Support networks	Not present, highly needed	Not present, highly needed	Present, but limited and needed		Present and needed, know where and how to get support, provide support themselves Reinforcing resource effect			Present and needed, but not used	Present and needed, know where and how to get support

Sources: Mariën et al., 2010; Mariën and Van Audenhove, 2010; Mariën and Van Audenhove, 2011; Mariën, 2012; Mariën and Van Audenhove, 2012a, 2012b, 2012c; Mariën et al., 2013; Mariën and Prodnik, 2014; Mariën et al., *Forthcoming*; Schurmans and Mariën, 2013.