

Rapport

# Naar gebruikersprofielen van jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties

Over digitale media, sociale context en  
digitale ongelijkheden

## Colofon

### ***Naar gebruikersprofielen van jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties***

auteur(s): Dana Schurmans, Ilse Mariën

© december 2013

Een publicatie van Mediawijs.be, door iMinds SMIT in samenwerking met Maks vzw.

Pleinlaan 9, 1050 Brussel

[mediawijs@iminds.be](mailto:mediawijs@iminds.be)

[www.mediawijs.be](http://www.mediawijs.be)

# Inhoud

Inleiding .....	5
Over JMKS en digitale media .....	6
Naar een gecontextualiseerde visie op JMKS .....	6
Jongeren in de marge van de informatiemaatschappij .....	8
Methodologie .....	9
Algemene opzet .....	9
JMKS: een heterogene groep .....	10
Zeven mediaprofielen van JMKS .....	12
De digitale nieuwkomer .....	12
De vrijetijdsgebruiker .....	13
De functionele gebruiker .....	14
De creatieve multi-tasker .....	15
De strategische gebruiker .....	16
De digitale buitenhuismus .....	17
De digitale wannabe .....	18
JMKS en digitale ongelijkheden .....	19
De kijk van JMKS op de informatiemaatschappij & digitale media .....	19
De visie van JMKS op digitale ongelijkheden .....	21
Ongelijkheden in toegang & bezit .....	23
Ongelijkheden in attitude .....	23
Ongelijkheden in vaardigheden .....	24
Ongelijkheden in gebruik .....	24
Ongelijkheden in sociale ondersteuning .....	25
E-Inclusie initiatieven en JMKS .....	26
Verschillende projecten, verschillende doelstelling .....	26
Waarom digitale media inzetten in jeugdwerking met JMKS? .....	27

De uitdagingen van e-inclusie initiatieven.....	28
Tips en tricks: Methodologie en pedagogische aanpak .....	29
Conclusie.....	30
Bibliografie.....	34
Links .....	36
Annex .....	37
Vragenlijst: Les jeunes adolescents et les médias numériques.....	37
Topiclijst focusgroep- en diepte-interviews JMKS .....	40
Topiclijst diepte-interview met begeleiders .....	41

# Inleiding

Deze studie kadert in één van de drie speerpuntprojecten van Mediawijs.be, het Vlaams Kenniscentrum voor Mediawijsheid, met name *Speerpuntproject 1. Toolkit Mediawijsheid: Methodieken en goede praktijken*. Dit speerpuntproject richt zich tot begeleiders en leerkrachten die aan mediawijsheid werken met kinderen, jongeren en jongvolwassenen in maatschappelijk kwetsbare situaties tussen 8 en 25 jaar. Dit project heeft als doel om goede praktijken en initiatieven op een eenvoudige en toegankelijke manier te ontsluiten. Het speerpuntproject is daarom in twee delen opgebouwd:

- Het eerste deel wordt uitgevoerd door Maks vzw en omvat de vertaalslag van een aantal methodieken naar concrete stappenplannen. Hierbij wordt rekening gehouden met de veelheid aan leer- en gebruiksccontexten alsook met verschillende doelgroepen. Voorbeelden van methodieken die uitgewerkt worden zijn: het maken van een game, een aanpak via digital storytelling of het digitaal presenteren van competenties in functie van het zoeken naar werk.
- Het tweede deel wordt gerealiseerd door iMinds-SMIT-VUB en omhelst het in kaart brengen van het mediagebruik van jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS). De focus ligt hierbij op de uitwerking van mediaprofielen van JMKS op basis van hun mediagebruik, hun sociaaleconomische situatie en bijkomende contextuele factoren zoals gezinscultuur en attitude ten aanzien van digitale media.

De studie gaat uit van de opmaak van gedetailleerde mediaprofielen van jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS) om deelnemers van e-inclusie initiatieven beter te ondersteunen bij hun leerproces. Momenteel worden potentiële deelnemers van initiatieven over mediawijsheid zelden uitgebreid gescreend wat betreft hun ervaring met digitale media of hun digitaal competentieniveau. Deelnemers stromen in op basis van hun interesse of initiële behoeften. Bij de instroom wordt dus weinig rekening gehouden met wat deelnemers al dan niet kunnen met digitale media. Deelnemers met zeer verschillende digitale competentieniveaus komen op die manier samen in één groep terecht en worden op eenzelfde leerniveau geïnstrueerd. Dit brengt meerdere risico's met zich mee. Voor deelnemers zonder digitale voorkennis kan het leertempo te hoog liggen. Voor deelnemers met een hoog digitaal competentieniveau kan het tempo te laag zijn of de leerinhouden onvoldoende interessant. In beide gevallen kan dit leiden tot deelnemers die afhaken.

Het onderzoek van iMinds-SMIT-VUB wil bijdragen tot het vergroten van inzicht in de mate waarin en de manier waarop JMKS omgaan met digitale media. Het wil een antwoord formuleren op de vraag: "Wat is het digitale mediaprofiel van jongeren (16 tot 25 jaar) in maatschappelijk kwetsbare situaties?" en focust daarom op de volgende vragen:

1. "Wie zijn deze 'jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties'? Wat maakt hun situatie maatschappelijk kwetsbaar?"
2. "Hoe gaan JMKS om met digitale media? Welke media gebruiken ze? Waar? Met wie? Waarom?"
3. "Hoe ervaren JMKS digitale ongelijkheden?"
4. "Welke potentiële meerwaarde brengen e-inclusie initiatieven gericht naar JMKS met zich mee?"

Om dit onderzoek te realiseren werd samengewerkt met Maks vzw, Kurasaw Tewerkstelling en Jeugdhuis Alhambra. Er werden kwalitatieve focusgroep- en diepte-interviews gehouden met

deelnemers van het 'Digitaal portfolio'-atelier georganiseerd door Kurasaw Tewerkstelling vzw, leden van Maks vzw, en deelnemers van de conversatietafel Nederlands in jeugdhuis Alhambra. Deze drie e-inclusie initiatieven bieden onder meer het volgende aan:

- publieke, open toegang tot computer en internet,
- computer- en internetgerelateerde opleidingen en vorming,
- integratie van digitale media in reguliere jongerenwerking gericht naar JMKS.

In totaal omvat het onderzoek vier focusgroepen en drie diepte-interviews met individuele deelnemers (n=31) en drie diepte-interviews met begeleiders (n=3).

Vanuit het onderzoek werden zeven praktische en inspirerende gebruikersprofielen geïdentificeerd die aandacht hebben voor de bredere sociale context waarin JMKS digitale media hanteren, met name: de digitale nieuwkomer, de vrijetijdsgebruiker, de functionele gebruiker, de creatieve multitasker, de strategische gebruiker, de digitale buitenhuismus en de digitale wannabe. Dankzij deze brede aanpak reikt dit onderzoek verder dan het louter begrijpen van de traditionele drempels verbonden met toegang, gebruik, motivatie en vaardigheden, en neemt het ook het sociale milieu zoals de thuisomgeving, de school en de participatie aan e-inclusie initiatieven in rekening. Het gebruik van digitale mediaprofielen maakt het voor leerkrachten en begeleiders mogelijk om potentiële deelnemers op basis van een korte screening binnen één van de mediaprofielen te plaatsen; en methodieken en pedagogische praktijken te ontwikkelen die aansluiten bij één of meerdere van de geïdentificeerde mediaprofielen. Op die manier krijgen deelnemers zonder voorkennis eerst de nodige digitale basisvaardigheden aangereikt. Ook kan het reeds aanwezige potentieel en het digitale competentieniveau van andere deelnemers ten volle benut worden door het vooropstellen van een hogere moeilijkheidsgraad en meer strategische doelen. Ten slotte laat het screenen en situeren van potentiële deelnemers een meer specifieke en doelgroepgerichte aanpak toe waardoor motivationele drempels zo veel mogelijk vermeden worden.

Het eerste deel van dit rapport bestaat uit een aantal theoretische inzichten waarin de relatie tussen JMKS en digitale ongelijkheden wordt aangekaart. Het tweede deel distilleert zeven verschillende gebruikersprofielen en schetst de algemene tendensen die specifiek zijn voor ieder profiel. Het derde deel reflecteert over de rol, het belang en de meerwaarde van e-inclusie initiatieven voor JMKS.

## Over JMKS en digitale media

### Naar een gecontextualiseerde visie op JMKS

De term maatschappelijk kwetsbare jongeren verwijst onder meer naar geesteszieke, geplaatste en dakloze jongeren, tienermoeders en/of drugsgebruikers of naar jongeren die in aanraking zijn gekomen met het gerecht of in armoede zijn opgegroeid. Het omvat ook jongeren die niet langer naar school gaan, werkloos zijn of geen bijkomende hogere opleiding volgen. Allen hebben zij gemeen dat ze tijdens de pubertijd geconfronteerd werden met onvoldoende sociale, economische, culturele en/of institutionele ondersteuning om naar een weerbaar en zelfstandig individu te evolueren. Studies tonen nochtans aan dat deze cruciale fase van jeugdontwikkeling bepalend is voor het doorbreken van sociale uitsluiting (Vettenburg, Walgrave, & Van Kerckvoorde, 1984;

Departement for Communities and Local Government, 2008; Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, 2012).

In dit werk hanteren wij een drieledige definitie van maatschappelijk kwetsbaarheid bij JMKS, met name (1) psycho-individuele kwetsbaarheid, (2) institutionele kwetsbaarheid, en (3) structurele kwetsbaarheid. Zodoende wordt sociale ongelijkheid op micro-, meso- en macroniveau erkend (Van de Walle, Bradt & Bouvernie-De Bies, 2013). Negatieve ervaringen met racisme, discriminatie of sociale uitsluiting, die vaak typerend zijn voor jongeren in een maatschappelijk zwakkere positie, dragen bij tot psycho-individuele kwetsbaarheid. Dit is het gevoel van kwetsbaarheid en maatschappelijk vervreemding dat jongeren ervaren (Department for Communities and Local Government, 2008; de Groof & Elchardus, 2013). Institutionele kwetsbaarheid heeft te maken met het feit dat sommige jongeren zich in een maatschappelijk kwetsbare situatie bevinden door gespannen relaties met formele instellingen zoals het school- of justitiesysteem. Dit resulteert meestal in de uitval van formele scholing en de beperkte betrokkenheid bij sport, cultuur of andere vormen van vrijetijdsbesteding (Communities and Local Government, 2008; Hauspie et al., 2010; Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, 2012; Jeugdwerknets et al., 2012). De confrontatie tussen jongeren en maatschappelijke instellingen kan bovendien leiden tot crimineel gedrag zoals drugsgebruik en marginalisatie (Van de Walle et al., 2013). Structurele kwetsbaarheid is gerelateerd aan sociale stratificatie en hiermee ook aan de ongelijke startpositie en opportuniteiten tussen jongeren en gezinnen onderling (Van de Walle et al., 2013). Onderzoek geeft aan dat een laag gezinsinkomen, hoge werkloosheid, slechte huisvesting, gezondheidsproblemen en/of een chaotische levensstijl de startpositie negatief beïnvloeden. Ook de geografische locatie beïnvloedt de sociaaleconomische positie van jongeren. Opgroeien in een achterstandswijk heeft een negatieve invloed op bijvoorbeeld participatie in onderwijs en arbeid (Gilbert, 2010).

De graad van marginalisering en de zwakkere sociale en digitale positie waarin iemand zich bevindt, wordt niet enkel beïnvloed door bovenstaande socio-demografische en socio-economische karakteristieken. Ook de wisselwerking tussen agency – greep hebben op het eigen handelen – en maatschappelijk structurele determinanten is bepalend. Merton's (1938) anomie-theorie duidt eveneens op dit spanningsveld tussen individuele en gemeenschappelijke verantwoordelijkheden en stelt dat er *“een toestand van onevenwicht is tussen een maatschappelijk hooggewaarderde doelstelling enerzijds, en de beschikbare middelen om deze te bereiken anderzijds”* (Vettenburg et al., 1984, p. 54). Met andere woorden, maatschappelijk kwetsbaarheid hangt nauw samen met de individuele handelings- en ontplooiingsruimte van jongeren die grotendeels bepaald wordt door hun maatschappelijke positie. Deze positie wordt op haar beurt beïnvloed door structurele en culturele risicofactoren zoals de gezinssituatie, het opleidingsniveau, de werksituatie, een verleden in de hulpverlening, het type huisvesting en het socio-demografische karakter van de buurt, de inbedding in sociale netwerken en het contact met peers, het type (sub)cultuur, de etnische cultuur en de staat van gezondheid en welzijn (Hauspie et al., 2010; Van de Walle et al., 2013).

Maatschappelijke kwetsbaarheid omvat dus verschillende dimensies – individueel en structureel – op verschillende niveaus – micro, meso, macro – die de zwakke positie van jongeren beïnvloeden. Een meer genuanceerde term voor zogenaamde ‘maatschappelijke kwetsbare jongeren’, ‘moeilijk bereikbare jongeren’, ‘at-risk youth’, ‘gemarginaliseerde jongeren’, of andere termen die verwijzen naar jongeren die geconfronteerd worden met mechanismen van sociale uitsluiting, is noodzakelijk om ongelijkheidsmechanismen in hun totaliteit te beschouwen. Dit rapport legt daarom de voorkeur op de term **jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS)** in plaats van het meer gebruikte maatschappelijk kwetsbare jongeren dat onvoldoende de nadruk legt op de contextuele determinanten van uitsluiting.

## Jongeren in de marge van de informatiemaatschappij

De verhouding tussen jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS) en digitale media omhelst een complexe wisselwerking tussen mechanismen van sociale en digitale uitsluiting. Of, wat Warschauer (2004) de “*social embeddedness of technology*” noemt: digitale media zijn steeds ingebed in een bredere sociale context en een geheel van machtsrelaties. Digitale uitsluiting bij jongeren impliceert dus meer dan louter materiële of financiële drempels en omvat tevens individuen contextafhankelijke attitudes en situaties (Mariën, Van Audenhove, Vleugels, Bannier & Pierson, 2010). Buckingham (2010) voegt daaraan toe dat het omgaan met digitale media nieuwe vormen van culturele en communicatieve vaardigheden vereist. Hij impliceert zodoende de complexe relatie tussen digitale vaardigheden, sociale positie en mechanismen van maatschappelijke in- en uitsluiting. De omgang met digitale media en de digitale vaardigheden wordt dus in sterke mate beïnvloed door de culturele en sociale context, zoals socio-demografische factoren als leeftijd, gender, opleidingsniveau of familiale situatie. (Van Assche, 2001; Zweig, 2003; Livingstone & Helsper, 2007; Hauspie, Vettenburg, & Roose, 2010; Haché et al., 2010).

Jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS) lopen een groter risico op digitale uitsluiting hoewel zij zelden volledig offline zijn (Brotcorne et al., 2009; Haché et al., 2010; Mertens, Brotcorne & Valenduc, 2010). Door gebrekkige of slechte toegang tot digitale media, zwakke tot geen digitale vaardigheden, of een gebrek aan aansluiting met de e-cultuur, bevinden deze jongeren zich in de marge van de informatiemaatschappij (van Dijk, de Haan & Rijken, 2000; Dekkers & Kegels, 2003; van Dijk, 2005; Brotcorne, Mertens & Valenduc, 2009; Brotcorne et al., 2009; van Deursen, 2010; Mariën & Van Audenhove, 2011). Deze digitale ongelijkheden hebben verstrekende sociale gevolgen. JMKS kunnen niet ten volle participeren in de huidige kennismaatschappij (Ala-Mutka, 2011; van Deursen, 2010; van Dijk, 2003). Zij lopen een achterstand op in diverse economische, sociale, culturele en politieke levensdomeinen zoals “*werkgelegenheid, opleiding en beroepsontwikkeling; de toegang tot online informatie en diensten; deelname aan nieuwe vormen van communicatie en uitwisseling; en deelname aan het culturele en maatschappelijke leven*” (Brotcorne et al., 2009, p. 5). Door het verschil in digitale vaardigheden, gebruik en motivaties benutten niet alle jongeren op dezelfde manier de voordelen die het internet biedt.

Typerend aan technofobe, ongeïnformeerde of afkerige jongeren die zich aan het zwakste uiteinde van het digitale ongelijkhedenspectrum bevinden, is de confrontatie met twee opeenvolgende drempels van digitale uitsluiting: (1) hun deelname aan de e-jeugdcultuur is problematisch door het gebrek aan autonome toegang tot digitale media, en (2) hun mediagebruik en digitale competentieniveau beantwoordt niet aan de maatschappelijke norm en sluit aldus niet aan bij de verwachtingen van bijvoorbeeld de arbeidsmarkt (Haché et al., 2010). Volgens Mertens et al. (2010) is er daarom sprake van een “*double system of social norms*” omdat deze jongeren niet alleen moeizaam aansluiten bij de gangbare e-praktijken eigen aan de jeugdcultuur, maar bovendien de vereiste digitale vaardigheden eigen aan de volwassenencultuur niet beheersen.

Hoewel onderzoek terecht wijst op parallellen tussen sociale en digitale breuklijnen (Zillien & Haggittai, 2009; Gilbert, 2010; Helsper, 2012), wijzen Mertens et al. (2009) er op dat de sociale positie niet volledig de mate van digitale ongelijkheid bepaalt en omgekeerd. Drie bedenkingen ter illustratie:



1. Sommige JMKS kunnen ondanks drempels met betrekking tot toegang, gebruik en vaardigheden bijna volledig digitaal ingesloten zijn. Deze jongeren gebruiken een veelheid aan toegangen buiten de thuisomgeving zoals bij vrienden of familie of in publieke computer-ruimten. Ook zijn ze uitermate autonoom in het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden en hun gebruik (Brotcorne et al., 2009; Cullen & Haché, 2010; Haché et al., 2010). Deze jongeren worden voornamelijk geconfronteerd met praktische en materiële drempels zoals kwaliteitsvolle en duurzame toegang in de thuisomgeving.
2. Er zijn eveneens kansrijke jongeren die, ondanks hun sociaal-economisch bevoorrechte positie, toch digitaal uitgesloten zijn. De redenen hiervoor zijn divers en hebben te maken met het niet (er)kennen van de meerwaarde van digitale media, de ICT-cultuur in de thuisomgeving of de houding en begeleiding van de ouders (Hargittai & Hinnant, 2008). Digitale uitsluiting bij kansrijke jongeren situeert zich ook op het niveau van het strategisch gebruik van digitale media (van Deursen, 2010). Soms kan het eveneens gaan om een bewuste keuze om bepaalde digitale media niet te gebruiken, ondanks de inburgering van digitale media in de directe omgeving van deze kansrijke jongeren. Recent onderzoek categoriseert deze jongeren binnen het profiel van "*le résigné sceptique*". Een gebruikersprofiel dat niet uitgesproken mannelijk, vrouwelijk, jong, oud, beroepsactief of werkloos is, maar voornamelijk gekenmerkt wordt door een hoog cultureel kapitaal (Brotcorne, Damhuis, Laurent, Valenduc & Vendramin, 2011).
3. Digitale uitsluiting gaat niet per definitie gepaard met sociale uitsluiting. Sterke digitale vaardigheden en kwaliteitsvolle media stimuleren niet automatisch en vanzelfsprekend een doorgedreven maatschappelijke participatie (Haché et al., 2010). Iemand die voortdurend digitale media gebruikt kan bijvoorbeeld geïsoleerd raken omdat hij reële contacten verwaarloost. Een digileek kan ondanks zijn zwakke digitale vaardigheden actief ingebed zijn in het lokale sociale weefsel. Dit gebrek aan een causaliteitsrelatie wijst op de complexiteit van het beleven van sociale en digitale uitsluiting. Het doet vermoeden dat het omzetten van digitale media naar een strategisch voordeel voornamelijk gerelateerd blijft aan sociale omgevingsfactoren en inzicht in de relatieve meerwaarde van digitale media.

## Methodologie

### Algemene opzet

Dit onderzoek gaat in op het contextueel begrip en de achterliggende mechanismen van digitale ongelijkheden bij jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS). Daarom werd geopteerd voor een exploratieve en kwalitatieve onderzoeksmethode. Aan de hand van 4 semigestructureerde focusgroepen en 3 diepte-interviews werden in totaal 31 jongeren geïnterviewd. Deze jongeren zijn (1) deelnemers van het 'Digitaal portfolio'-atelier (georganiseerd door Kurasaw Tewerkstelling vzw), (2) leden van Maks vzw, en (3) deelnemers van de conversatietafel Nederlands in jeugdhuis Alhambra. Kurasaw Tewerkstelling vzw, Maks vzw en jeugdhuis Alhambra zijn e-inclusie initiatieven die onder meer het volgende aanbieden:

- alternatieve toegang tot computer en internet,
- computer- en internetgerelateerde opleidingen en vorming,
- integratie van digitale media in reguliere jongerenwerking gericht naar JMKS.

Drie topics stonden centraal in de bevragingen. Ten eerste, het mediagebruik, waarbij nagegaan werd op welke manier jongeren media gebruiken, in welke gebruikerscontext (school, thuis, verenigingsleven) en met wie (familieleden, vrienden, klasgenoten). Er werd ook stilgestaan bij de persoonlijke ervaringen met digitale media en de inschatting van de eigen digitale vaardigheden. In de tweede plaats werd gepeild naar mechanismen van digitale uitsluiting. Hierbij lag de focus voornamelijk op de persoonlijke ervaringen van JMKS met digitale en sociale uitsluiting. Tot slot werden de indrukken en de ervaringen met e-inclusie initiatieven waaraan jongeren deelnamen kort besproken (zie annex).

Daarnaast vonden er diepte-interviews met drie begeleiders plaats. Deze interviews werden opgebouwd rond vijf pijlers, met name (1) de sociale en digitale doelstellingen, (2) de praktische modus operandi, (3) de pedagogische aspecten van het aanbod gericht op JMKS, (4) de gepercipieerde rol van de vrijwilliger of begeleider, en ten slotte (5) de inbedding en verankering in andere sociale-economie initiatieven of in het beleidsveld (zie annex).

Bij de uitwerking van de digitale mediaprofielen werd een narratieve methodologie gebruikt die zijn oorsprong vindt in marketing- en gebruikersonderzoek. Deze aanpak laat toe denkbeeldige personae uit te werken die steunen op feiten. Personae zijn profielen die de noden, de omgevingsfactoren en de doelen van gebruikers beschrijven. Werken met personae heeft als voordeel dat het geen vaststaande taxonomieën zijn en ruimte laat voor vrije interpretatie. Op basis van afgebakende categorieën worden stereotiepe kenmerken per persona geïdentificeerd en beschreven (Carroll, 1999; Pruitt & Grudin, 2003; Gudjónsdóttir & Lindquist, 2008; Gudjónsdóttir, 2010).

Op basis van het theoretische en empirisch onderzoek werden acht onderdelen geïdentificeerd voor de persona-beschrijving: (1) socio-demografische profiel, (2) toegang tot digitale media, (3) attitude ten aanzien van digitale media, (4) digitale vaardigheden, (5) zelfevaluatie van digitale vaardigheden, (6) gebruik van digitale media, (7) diversificatie van het gebruik en (8) sociale ondersteuning. Elk van deze kenmerken beïnvloedt de mate van digitale ongelijkheden bij JMKS en laat toe de gebruikerscontext beter te vatten. De socio-demografische variabelen helpen de beleveniswereld te schetsen. Toegang, gebruik, vaardigheden en attitude zijn traditionele drempels van digitale uitsluiting. Een meer gecontextualiseerde visie op het gebruik van digitale media werd verkregen door te kijken naar (a) de mate waarin JMKS hun eigen digitale vaardigheden over- of onderschatten, (b) het inzicht van JMKS in de potentiële meerwaarde van digitale media, (c) de diverse manieren waarop JMKS gebruik maken van applicaties, tools en diensten, en (d) de mate waarin JMKS nood hebben aan ondersteuning bij hun gebruik van digitale media en de beschikbaarheid van deze ondersteuning in hun onmiddellijke sociale omgeving.

De onderzoeksbevindingen werden verwerkt in drie delen. In het eerste deel worden de zeven verschillende mediaprofielen van JMKS voorgesteld. Het tweede deel bespreekt de algemene tendensen en aandachtspunten voor JMKS en digitale media. Het derde deel gaat dieper in op de rol van e-inclusie initiatieven die zich specifiek richten op JMKS.

## JMKS: een heterogene groep

Op basis van de beknopte vragenlijst (zie annex) kan een eerste schets gemaakt worden van het mediagebruik en de sociale en familiale situatie van de bevraagde jongeren. Deze eerste aanzet bevestigt de complexiteit en heterogeniteit van JMKS. De geïnterviewde jongeren zijn allen tussen 16 en 25 jaar en leven voornamelijk in de zogenaamde “*arme croissant*” van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met name Anderlecht, Molenbeek en Brussel Stad. Enkele respondenten wonen

in Etterbeek en Ukkel. Het merendeel van de bevroagde jongeren woont nog bij zijn ouders. Een minderheid woont zelfstandig of samen met hun partner. De jongeren die bij hun ouders inwonen, komen vaak uit middelgrote gezinnen (2 à 5 personen), met uitschieters van zeven, acht tot negen gezinsleden. Hoewel de meeste jongeren nog inwonen bij hun ouders, wordt er wel een financiële bijdrage van hen verwacht voor de huishoudelijke onkosten. Het achterhalen en bepalen van het familie-inkomen bleek hierdoor uiterst moeilijk.

De bevroagde jongeren weerspiegelen duidelijk de Brusselse multiculturaliteit. Het merendeel van de jongeren behoort tot de eerste of de tweede generatie migranten. De helft van de jongeren heeft de Belgische nationaliteit en heeft minstens één ouder van vreemde origine. De andere helft is van buitenlandse origine en is afkomstig uit onder meer Kameroen, Guinea, Italië, Marokko, Canarische eilanden, Congo, Algerije, Ecuador en Sierra Leone. Onder de jongeren onderscheiden we recent geïmmigreerde jongeren – dit wil zeggen minder dan een jaar in België en vaak naar hier gekomen vanuit een solitaire beslissing – en jongeren die reeds langere tijd in België zijn, meestal als gevolg van gezinshereniging tussen hun achtste en zestiende jaar.

Ondanks hun multiculturele achtergrond, ervaren de meeste jongeren problemen met spreken en/of schrijven in het Nederlands en in het Frans. Dit belemmert hun kansen op de arbeidsmarkt aanzienlijk. De meeste jongeren zijn laag opgeleid en beschikken maximaal over een diploma van het lager secundair onderwijs. Enkelen beschikken over een diploma van het hoger secundair onderwijs of het beroepsonderwijs. Opvallend is dat deze jongeren niet per definitie naar het beroepsonderwijs gaan. Een minderheid van de jongeren volgt Latijn of Wetenschappen.

Op enkele uitzonderingen na zijn de geïnterviewde jongeren allen werkzoekend. Slechts twee jongeren werken op basis van interim-contracten. Dit brengt een zekere mate van inkomensinstabiliteit en –onzekerheid met zich mee. Daarnaast is er een groep schoolgaande jongeren die als job- of werkstudent tewerkgesteld is of zou willen werken. Treffend is dat de meeste jongeren niet negatief staan tegenover geografische mobiliteit. Ze hebben geen bezwaar om buiten de hoofdstad te werken. Anderzijds doet zich ook een neerwaartse mobiliteit voor die kenmerkend is voor langdurig werkzoekenden:

“ (...) Comme assistante logistique, mais comme y'a pas, c'est la crise et tout ça, je cherche dans n'importe » (vrouwelijke respondent, focusgroep-interview)

Deze sociale mobiliteitsstrategieën zijn symptomatisch voor de Brusselse situatie. Brussel wordt geconfronteerd met een structurele en intergenerationele werkloosheidsproblematiek waarvan de oorzaken complex zijn en de gevolgen verder strekken dan het niet vinden van werk. Het zijn met name verschillende mechanismen die de persoonlijke, economische en culturele ontplooiing van jongeren op korte en lange termijn verhinderen.

Wat betreft culturele en sociale participatie is de lage deelname aan formele vrijetijdsbestedingen opvallend. De bevroagde jongeren ontmoeten hun vrienden en familie eerder op een informele manier door bijvoorbeeld te gaan voetballen in het buurtpark. Verder zijn de bevroagde jongeren voornamelijk bezig met voor de hand liggende vrijetijdsactiviteiten zoals sport, lezen en muziek.

# Zeven mediaprofielen van JMKS

Over de verschillende profielen heen merken we dat digitale media in meer of mindere mate geïntegreerd worden in dagelijkse activiteiten. Het bezit, het gebruik en de toegang van digitale media vallen over de profielen heen grotendeels samen. Het belang van digitale media en de implementatie ervan in het dagdagelijkse leven blijkt dan weer sterk individu- en contextafhankelijk. De meerwaarde van digitale media wordt beïnvloed door de levensfase waarin jongeren zich bevinden. Het is de behoefte of noodzaak die doorslaggevend is voor JMKS bij het adopteren van digitale media. Een behoefte die onder meer het gevolg is van sociale druk en beïnvloed wordt door de socio-economische mogelijkheden van JMKS en de technologische opportuniteiten van tools. De intrede van smartphones, bijvoorbeeld, herdefinieert voor JMKS de functie van computers. Maar, hoewel de nieuwste generatie smartphones het potentieel hebben om de toegangskloof tot internet te verminderen, is het opletten voor nieuwe mechanismen van digitale ongelijkheid. De resultaten tonen eveneens aan dat een genuanceerd beeld over digitale ongelijkheden noodzakelijk is. Het beschikken over voldoende en kwaliteitsvolle toegang resulteert niet noodzakelijk in een gediversifieerd gebruik. Ook leidt een gebrek aan toegang niet automatisch naar een beperkt gebruik. De verschillende mediaprofielen maken duidelijk dat praktische drempels zoals een gebrek aan toegang of motivationele drempels zoals niet willen deelnemen aan bijkomende opleidingen, niet bij alle JMKS leiden tot mechanismen van digitale uitsluiting. Een deel van de JMKS is duidelijk in staat hun digitale vaardigheden en gebruik op een autonome manier te ontwikkelen en te diversifiëren. Het blijft echter onduidelijk om welke persoonsgebonden en meer structurele redenen verschillende jongeren hier wel in slagen en anderen niet.

## De digitale nieuwkomer

<b>SOCIO- DEMOGRAFISCHE PROFIEL</b>	<p>Dieudonné is drie maanden geleden naar België geïmmigreerd. Hij beheerst de landstalen niet goed en de Westerse schriftelijke cultuur is hem vreemd. Dieudonné is laaggeschoold, werkzoekend en beschikt over een niet-erkend buitenlands diploma. Hij is alleenstaande en woont zelfstandig.</p> <p>Deze jongeman leerde met digitale media omgaan op Belgische bodem dankzij e-inclusie initiatieven. Hij maakt slechts sporadisch gebruik van digitale media en verkiest traditionele media zoals televisie, radio en de krant als primaire informatie- en communicatiebron. Hij gebruikt geen digitale media omdat hij vindt dat hij hiermee onvoldoende vertrouwd is en te zwakke digitale vaardigheden bezit. Hij vindt het moeilijk zijn digitale vaardigheden te verbeteren omdat hij thuis niet over een eigen computer beschikt. Ook wat betreft het gebruik van mobiele telefoons ondervindt hij moeilijkheden.</p>
<b>TOEGANG</b>	<p>Hij heeft beperkte toegang tot digitale media. Hij doet een beroep op publieke en/of private openbare computer ruimtes om te surfen.</p>
<b>ATTITUDE</b>	<p>Hij staat negatief ten aanzien van digitale media omdat hij deze media niet kent, gevaarlijk acht of omdat hij 'knoppenvrees' heeft. Hij voelt zich sterk digitaal uitgesloten.</p>

<b>VAARDIGHEDEN</b>	Hij heeft beperkte digitale vaardigheden en maakt daarom simplistisch en geassisteerd gebruik van e-mail of tekstverwerking.
<b>ZELFEVALUATIE VAARDIGHEDEN</b>	Hij overschat zijn eigen digitale vaardigheden, maar erkent zijn lacunes.
<b>GEBRUIK</b>	Hij gebruikt digitale media voornamelijk om te communiceren met vrienden en familie in het buitenland. Dankzij ICT-cursussen kan hij tekstverwerkingsprogramma's gebruiken voor het opmaken van een CV.
<b>DIVERSIFICATIE VAN HET GEBRUIK</b>	Hij is een selectieve mediagebruiker die sommige media niet wil of kan gebruiken. Zijn dagelijkse realiteit brengt weinig opportuniteiten voor gebruik aan. Hij maakt bijvoorbeeld geen gebruik van sociale netwerksites omdat weinig van zijn vrienden er een profiel op hebben.
<b>ONDERSTEUNING</b>	Hij krijgt relatief weinig ondersteuning vanuit de direct omgevingen en moet een beroep doen op formele opleidingen voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden.

## De vrijetijdsgebruiker

<b>SOCIO- DEMOGRAFISCHE PROFIEL</b>	<p>Helena is een geboren en getogen Brusselse van Griekse origine. Tot voor kort volgde ze een horeca-opleiding. Door negatieve schoolervaringen verliet ze de middelbare school vroegtijdig. Ze woont samen met haar man op een klein appartementje. Samen plannen ze een eerste kindje. Door de geanticipeerde gezinsuitbreiding worden de middelen nipt. Helena is daarom momenteel op zoek naar werk. Liefst als hotelreceptioniste wat combineerbaar is met een gezinsleven. Maar ze neemt zich voor om zich met elke aangeboden job tevreden te stellen.</p>
	<p>Helena geeft de voorkeur aan traditionele media, zoals TV en radio omdat ze zelden toegang heeft tot internet thuis. Media zijn voor haar een vrijetijdsbezigheid. Ze is verslaafd aan haar GSM waarmee ze intensief belt en sms't naar vrienden en familie. Door telecompromoties op de voet te volgen kan zij ongelimiteerd communiceren, maar de telecomfactuur weegt zwaar door op het einde van de maand omdat ze haar limiet vaak overschrijdt of zich laat vangen aan promoties. Helena's sociale omgeving is niet mee met de laatste technologische trends. Het interesseert haar ook niet. Ze maakt bijvoorbeeld nog steeds gebruik van MSN. Wanneer het op digitale vaardigheden aankomt, voelt Helena zich eerder onzeker. Bij vragen kan ze slechts af en toe hulp vragen aan zussen, broers of haar partner.</p>
<b>TOEGANG</b>	Ze heeft beperkte toegang tot digitale media. Ze beschikt over eigen nieuwe media of moet deze delen met haar man. Slechts uitzonderlijk surft ze in publieke en/of private openbare computer ruimtes.

<b>ATTITUDE</b>	Ze staat negatief ten aanzien van digitale media omdat zij deze gevaarlijk acht of omdat zij knoppenvrees heeft.
<b>VAARDIGHEDEN</b>	Ze heeft beperkte digitale vaardigheden. Ze houdt ervan chatprogramma's als MSN te gebruiken. Daarnaast maakt ze simplistisch gebruik van e-mail of tekstverwerking.
<b>ZELFEVALUATIE VAARDIGHEDEN</b>	Ze overschat de eigen digitale vaardigheden. Haar digitale vaardigheden zijn sterk medium-gebonden. Ze beheerst haar GSM beduidend beter dan het internet.
<b>GEBRUIK</b>	Ze gebruikt digitale media voornamelijk om te communiceren met vrienden en af en toe voor tekstverwerking.
<b>DIVERSIFICATIE VAN HET GEBRUIK</b>	Als selectieve mediagebruiker wil of kan ze sommige media niet gebruiken. Haar mediagebruik is voornamelijk vrijetijdsgericht.
<b>ONDERSTEUNING</b>	Ze krijgt nauwelijks ondersteuning van haar direct omgeving en moet een beroep doen op formele opleidingen voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden.

## De functionele gebruiker

<p><b>SOCIO-DEMOGRAFISCH PROFIEL</b></p> 	<p>Juan woont bij zijn ouders samen met zijn 3 broers en zijn zus op een sociaal appartement te Molenbeek. Thuis heeft hij het niet breed en is daarom verplicht zijn ouders financieel te steunen. Juan heeft zijn opleiding secretariaat achter de rug en is momenteel werkzoekende. Doordat hij het Nederlands onvoldoende beheerst, vindt hij moeizaam werk. Daarom volgt hij bijkomende professionele opleidingen die zijn werktrajectbegeleider hem voorstelde. Hij maakt hier gretig gebruik van omdat deze vorming gratis is en goed is voor zijn CV.</p> <p>Digitale media nemen een belangrijke plaats in voor Juan maar zijn niet onmisbaar. Traditionele media blijven voor hem van belang. Hij kijkt en luistert geregeld naar televisie en radio. Juan beschouwt digitale media als een middel om zijn socio-economische situatie te verbeteren. Daarom gebruikt hij digitale media bewust functioneel. Het internet bijvoorbeeld wordt enkel gebruikt voor het zoeken naar werk of voor schooltaken aangewend. Hij gebruikt internet enkel functioneel omdat hij bang is van de internetfraude en privacy issues. Juan verkiest zijn mobiele telefoon boven internet omdat deze een meer individueel gebruik toelaat dan de computer die in de woonkamer staat.</p>
<b>TOEGANG</b>	Hij beschikt over eigen nieuwe media of moet deze delen met zijn broers en zussen.

<b>ATTITUDE</b>	Hij staat weerhoudend ten aanzien van digitale media omdat hij deze gevaarlijk acht of omdat hij knoppenvrees heeft, voornamelijk wat betreft privacy-gerelateerde vragen. Hij is zich ten dele bewust van mogelijkheden die digitalisatie met zich meebrengt. Hij zal pas overgaan tot het gebruik van digitale media als deze voor hem een meerwaarde betekenen.
<b>VAARDIGHEDEN</b>	Hij beschikt over gemiddelde digitale vaardigheden en verstuurt regelmatig e-mails met bijlagen, gebruikt tekstverwerkingsprogramma's, chatprogramma's en online zoekmachines.
<b>ZELFEVALUATIE VAARDIGHEDEN</b>	Hij onderschat noch overschat de eigen digitale vaardigheden.
<b>GEBRUIK</b>	Hij gebruikt digitale media slechts op een selectieve en functionele manier. Internet wordt enkel voor het zoeken naar werk of voor schooltaken gebruikt. De mobiele telefoon wordt voornamelijk gebruikt om te telefoneren, te sms'en of te chatten.
<b>DIVERSIFICATIE VAN HET GEBRUIK</b>	Hij maakt gebruik van verschillende digitale media, maar is selectief. Hij kiest ervoor sommige media niet te gebruiken omdat ze niet aansluiten bij zijn directe noden en behoeften. Maar dit verbergt zijn onkunde en angst om bepaalde digitale media te gebruiken.
<b>ONDERSTEUNING</b>	Hij kan slechts in beperkte mate een beroep doen op gezinsleden en vrienden voor digitale ondersteuning, maar volgt formele opleidingen voor het ontwikkelen van specifieke digitale vaardigheden.

## De creatieve multi-tasker

<p><b>SOCIO-DEMOGRAFISCH PROFIEL</b></p> 	<p>Aziz zit in zijn derde jaar tuinbouw en wil later graag zijn eigen zaak opstarten. Hij is de oudste van twee broers en woont één week op twee bij zijn moeder. Aziz houdt ervan om voetbal te spelen met zijn vrienden in het park. In zijn vrije tijd neemt hij rapvideoclips op met zijn vrienden die hij online plaatst.</p> <p>Digitale media maken integraal deel uit van zijn dagelijkse leven. Aziz heeft de behoefte om continu en simultaan te surfen, sms-en, bellen, mailen, chatten en dergelijke. Internet, computer en smartphone zijn daarom onmisbaar voor hem. Hij kijkt nauwelijks TV en beluistert zelden de radio. Ook de vaste telefoon neemt een minder prominente plaats in. Hij gebruikt de hardware van traditionele media om bijvoorbeeld de computer aan het televisiescherm te koppelen. Hoewel zijn ouders hem weinig ondersteuning geven, voelt hij zich niet digitaal uitgesloten. Integendeel, hij is diegene die zijn ouders en broers helpt bij technische of inhoudelijke vragen over digitale media.</p>
--	---



<b>TOEGANG</b>	Hij beschikt meestal over eigen digitale media, maar moet deze soms delen met gezinsleden. Dit stoort hem niet. Meestal krijgt hij voor zijn huiswerk voorrang.
<b>ATTITUDE</b>	Hij heeft een positieve ervaring met digitale media, maar staat er niettemin kritisch tegenover.
<b>VAARDIGHEDEN</b>	Hij voert gecompliceerde handelingen uit zoals het downloaden van muziek of films en het branden van cd's.
<b>ZELFEVALUATIE VAARDIGHEDEN</b>	Hij onderschat de eigen digitale vaardigheden.
<b>GEBRUIK</b>	Hij is een creatieve mediagebruiker die digitale media voor verschillende doelstellingen gebruikt zoals communicatie, informatie, ontspanning, het zoeken naar werk of voor schooltaken. Hij maakt zelf filmpjes en muziek en plaatst deze online.
<b>DIVERSIFICATIE VAN HET GEBRUIK</b>	Hij is een multi-tasker die verschillende digitale media en toepassingen tegelijkertijd gebruikt.
<b>ONDERSTEUNING</b>	Hij is relatief zelfredzaam doordat hij allerhande tutorials op online videosites opzoekt. Hij is autodidact wat betreft het ontwikkelen van nieuwe digitale vaardigheden. Aziz vindt digitale ondersteuning bij zijn broers of zussen, vrienden en/of leerkrachten.

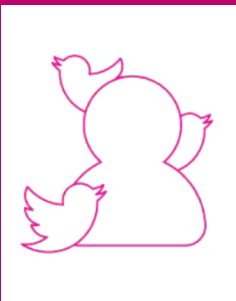
## De strategische gebruiker

<p><b>SOCIO- DEMOGRAFISCH PROFIEL</b></p> 	<p>Sandy woont sinds een jaar in Brussel. Ze woont er zelfstandig op een flatje in Etterbeek. Sandy is eerder verlegen en kan zich moeilijk in het Frans of het Nederlands uitdrukken. Ze voelt zich geïsoleerd omdat ze momenteel nog weinig mensen kent in de hoofdstad. Hoewel Sandy actief op zoek is naar werk, verloopt dit moeizaam omdat ze een diploma heeft dat niet erkend wordt in België. Daarom volgt ze nu een bijkomende professionele vorming.</p> <p>Sandy is verknocht aan digitale media, en meer bepaald aan haar smartphone waarmee ze belt, sms't, en informatie opzoekt. Ze gebruikt haar mobiele telefoon voornamelijk om in contact te blijven met vrienden en familie in het buitenland. Digitale media zijn voor haar ook een middel om, ondanks de taalbarrière, informatie te verkrijgen die ze nodig heeft over diverse thema's gaande van de openingsuren van het zwembad tot gezondheid. Digitale media nemen een belangrijke plaats in in haar dagelijks leven. Doordat ze het gebruik van media goed onder de knie heeft, voelt ze zich niet digitaal uitgesloten. Digitale media zijn voor haar een</p>
---	---



<b>TOEGANG</b>	strategisch instrument om haar sociale positie te verbeteren door werk te zoeken en contact te behouden met vrienden.
	Ze beschikt over eigen digitale media.
<b>ATTITUDE</b>	Ze heeft een positieve ervaring met digitale media, maar staat er niettemin kritisch tegenover.
<b>VAARDIGHEDEN</b>	Ze beschikt over gemiddelde digitale vaardigheden. Ze verstuurt e-mails met bijlages, gebruikt tekstverwerkingsprogramma's, chatprogramma's en online zoekmachines.
<b>ZELFEVALUATIE VAARDIGHEDEN</b>	Ze onderschat de eigen digitale vaardigheden.
<b>GEBRUIK</b>	Ze wendt digitale media voor diverse doelstellingen aan. Ze gebruikt het onder andere om zich te ontspannen, maar ook voor het zoeken van allerhande strategische informatie en communiceren met vrienden die op grote afstand wonen.
<b>DIVERSIFICATIE VAN HET GEBRUIK</b>	Ze gebruikt verschillende digitale media tegelijkertijd.
<b>ONDERSTEUNING</b>	Ze krijgt relatief weinig hulp vanuit haar directe omgeving, maar is autodidact wat betreft het ontwikkelen van nieuwe digitale vaardigheden en het opzoeken van informatie. Toch volgt ze bijkomende formele opleidingen voor het ontwikkelen van specifieke digitale vaardigheden.

## De digitale buitenhuismus

<b>SOCIO- DEMOGRAFISCHE GEGEVENS</b>	Karim is 15 jaar oud en woont als enig kind bij zijn ouders. Hij gaat naar een technische school en heeft daarvoor geregeld zijn computer nodig om huiswerk te maken. In zijn vrije tijd gaat Karim graag naar zijn sportvereniging of hangt hij rond met zijn vrienden.
	 <p>Nadat de familiecomputer het heeft laten afweten, werd hij nooit vervangen. Karim is daarom verplicht naar vrienden, familie of openbare plaatsen te gaan om zijn huiswerk te maken of te surfen. Dit vindt hij vervelend omdat hij er onvoldoende privacy heeft en steeds onder tijdsdruk staat. Daarom probeert hij zijn ouders van het belang van digitale media te overtuigen. Ondertussen spaart hij voor een nieuwe computer en een internetverbinding. Hoewel Karim moeizaam toegang krijgt tot digitale media, voelt hij zich niet digitaal uitgesloten. Integendeel, hij gebruikt zijn mobiele telefoon om het gebrek aan internetverbinding thuis te compenseren. Op zijn smartphone chat, surft, sms't en belt hij en zoekt hij specifieke informatie op zoals de reistijden van het openbaar vervoer.</p>

<b>TOEGANG</b>	Hij heeft beperkte toegang tot digitale media. Daarom doet hij een beroep op publieke en/of private openbare computerruimtes, familieleden of vrienden, om te surfen en printen maar hij voelt zich hier niet gemakkelijk bij. Er heerst steeds sociale controle en een tijdsdruk.
<b>ATTITUDE</b>	Hij heeft een positieve ervaring met digitale media, maar staat er niettemin kritisch tegenover. Hij heeft voornamelijk vragen met betrekking tot zijn online privacy.
<b>VAARDIGHEDEN</b>	Hij voert gecompliceerde handelingen uit zoals het downloaden van muziek of films en het branden van cd's. Hij ondervindt voornamelijk problemen met het vinden van correcte informatie. Dankzij zijn opleiding voert hij moeilijke technische handelingen uit en kan hij ook computers herstellen.
<b>ZELFEVALUATIE VAARDIGHEDEN</b>	Hij onderschat zijn eigen digitale vaardigheden.
<b>GEbruik</b>	Hij is een creatieve mediagebruiker die digitale media voor verschillende doelstellingen gebruikt zoals communicatie, informatie, ontspanning, het zoeken naar werk of schooltaken.
<b>DIVERSIFICATIE VAN HET GEbruik</b>	Hij is een multi-tasker die binnen zijn grenzen qua toegang simultaan chat, streamt op zijn GSM, sms't, TV kijkt en radio beluistert.
<b>ONDERSTEUNING</b>	Hij is relatief zelfredzaam. Hij krijgt weinig digitale ondersteuning van zijn gezinsleden, maar doet een beroep op vrienden, begeleiders of leerkrachten. Hij is evenwel autodidact wat betreft het ontwikkelen van nieuwe digitale vaardigheden.

## De digitale wannabe

<b>SOCIO- DEMOGRAFISCHE GEGEVENS</b>	<p>Albin is 25 jaar oud. Rond zijn acht jaar is hij met zijn familie van Polen naar Brussel geëmigreerd. Momenteel woont hij nog bij zijn ouders in. Als voormalig buschauffeur is hij op zoek naar een nieuwe uitdaging. Hij is bereid in Brussel of in de rand van de hoofdstad te gaan werken. Albin is erg sociaal en gaat in zijn vrije tijd graag uit in danscafés.</p>
	<p>Albin is dol op digitale media en haalt steeds de laatste technologische snufjes in huis ook al zijn ze erg duur. Hij wil iedereen voor zijn. Technologie is dus een manier om zich symbolisch te positioneren in zijn vriendenkring als een voortrekker. Voor hem zijn digitale media voornamelijk een collectieve en ontspannende bezigheid. Hij deelt graag muziek, films en opinies via sociale websites met vrienden. Daarnaast sms't en belt hij regelmatig. Hoewel digitale media deel uit maken van zijn dagelijkse praktijken, heeft hij</p>

<b>TOEGANG</b>	eerder zwakke digitale vaardigheden.
	Hij beschikt over eigen digitale media.
<b>ATTITUDE</b>	Hij heeft een erg positieve houding ten aanzien van digitale media en is weinig op de hoogte van de risico's die eigen zijn aan het internet.
<b>VAARDIGHEDEN</b>	Hij beschikt over gemiddelde digitale vaardigheden. Hij verstuurt e-mails met bijlagen, gebruikt tekstverwerkingsprogramma's, chatprogramma's en online zoekmachines. Hij heeft zwakke kritische vaardigheden.
<b>ZELFEVALUATIE VAARDIGHEDEN</b>	Hij overschat de eigen digitale vaardigheden.
<b>GEBRUIK</b>	Hij wendt technologie voornamelijk aan om te netwerken en om in contact te blijven met zijn vrienden en familie. Af en toe zoekt hij informatie of typt hij teksten.
<b>DIVERSIFICATIE VAN HET GEBRUIK</b>	Hij is een multi-tasker die simultaan chat, streamt, sms't, tv kijkt, radio beluistert en dergelijke.
<b>ONDERSTEUNING</b>	Hij kan zich beroepen op gezinsleden, vrienden, collega's, begeleiders of leerkrachten voor vragen omtrent digitale media, maar volgt tevens formele opleidingen voor het ontwikkelen van specifieke digitale vaardigheden.

## JMKS en digitale ongelijkheden

### De kijk van JMKS op de informatiemaatschappij & digitale media

Voor de geïnterviewde jongeren staat de gedigitaliseerde wereld gelijk met sociale veranderingen, technologische evoluties en de toekomst. Een ontwikkelingsproces dat eerder technisch – sneller, kleiner en efficiënter – dan inhoudelijk wordt gezien. Ook wordt er gezinspeeld op het potentieel van nieuwe technologieën als een manier om de wereld te verbeteren. Digitale media kunnen mensen bijvoorbeeld uit hun sociaal isolement halen. Ook op persoonlijke niveau wordt de meerwaarde van digitale media erkend voor het verkrijgen van een beter leven:

« Moi ça va m'apporter l'avenir. Une belle vie. C'est pas comme si on faisait que jouer on aurait une mauvaise vie quoi. (...). Une bonne vie c'est avoir un bon métier, un bon salaire, être dans une bonne maison. Avoir ses besoins quoi. » (Mannelijke respondent, diepte-interview)

Digitale media worden geassocieerd met computers, GSM, spelconsoles, internet en 4G-netwerken, tabletcomputers en/of smartphones. Maar ook met randtechnologie zoals webcams,

microfoons of software. Opvallend is eveneens de automatische associatie tussen digitale media en merken. Digitale media omvatten eveneens alles wat touch-screen is. Digitale media zijn voor de bevroegde JMKS alomtegenwoordig, onmisbaar en noodzakelijk in de huidige maatschappij:

« On en a quand même toujours besoin parce que nous sommes dans le 21<sup>ème</sup> siècle, tout est quand même en train de changer quand même ... » (Vrouwelijke respondent, focusgroep-interview)

Digitale media worden tevens gerelateerd aan nieuwe online communicatie- en ontmoetingsplaatsen. Een virtuele ruimte waarbinnen hun online netwerken in het verlengde liggen van hun offline contacten en omgekeerd. Of als communicatiemiddelen die toelaten om lange afstandsrelaties en dagdagelijkse contacten te onderhouden. Dit is voornamelijk belangrijk voor JMKS die recent gemigreerd zijn zonder familie. Uitzonderlijk komen de online en offline vriendschappen niet met elkaar overeen. Wel is het duidelijk dat reële contacten steeds primeren op virtuele relaties. De bevroegde jongeren vinden het moeilijk om emotionele banden te creëren via het web. Ook de privacy-gerelateerde problemen die online relaties met zich meebrengen, het tijdrovende karakter en de manier waarop digitale relaties offline relaties parasiteren, maakt dat er bij de meeste jongeren een voorkeur is voor face-to-face contacten:

« ça, comment dire, ça parasite aussi les relations avec les personnes qui sont autour de toi. Par exemple, quand tu es avec tes amis, ben on est tous avec nos portables avec à vérifier, il y en a une qui va photographier son plat pour mettre sur Facebook. Voilà, donc c'est plus gênant qu'autre chose. » (Vrouwelijke respondent, diepte-interview)

Verder laten digitale media toe dat beperkingen in tijd en ruimte overstegen worden. Digitale media maken het mogelijk om snel en makkelijk informatie te vinden zonder dat hiervoor een fysieke verplaatsing nodig is. Bovendien is deze informatie virtueel en overal toegankelijk. De jongeren geven aan dat ze zelf kiezen waar en wanneer ze bepaalde informatie opzoeken. Dit alludeert op een gevoel van empowerment, autonomie en controle als gevolg van de (inter)activiteit die digitale media toelaten. Eén van de respondenten verwoordt dit idee over controle en zelfredzaamheid treffend:

« Pour moi, je pense qu'il y a, la radio et la télé il n'y avait pas cette notion de rechercher de l'information. Et avec la radio et la télé on reçoit l'information. Voilà, on peut choisir plus ou moins sur les différentes chaînes, les différentes stations de radio, mais finalement on subit plus que qu'avec internet, où là c'est de notre propre chef qu'on peut avoir de l'information sur le sport ou sur tel fait-divers, eu, voilà, on est à la recherche de façon plus active en utilisant ces médias » (Vrouwelijke respondent, diepte-interview).

## De visie van JMKS op digitale ongelijkheden

Uit het onderzoek blijkt dat de bevroagde jongeren impliciet reflecteren over digitale ongelijkheden. Wat opvalt is dat één van de respondenten wijst op de relatie tussen de digitale en de sociale context. Hij stelt dat de sociale klasse van iemand onder meer is af te lezen van de manier en het vertrouwen waarmee iemand typt:

« Oui. Quand tu regardes quelqu'un qui ne sait pas écrire sur le PC et qui est écrit comme ça sans regarder, ça se voit la différence de la personne. Quand tu vois le type il ne connaît pas trop et l'autre type, il connaît bien, ça se voit à la classe sociale, le niveau, les connaissances de la personne » (Mannelijke respondent, focusgroepinterview)

Hoewel alle jongeren aangeven dat het primordiaal is om mee te zijn met de digitale media, is de ervaring met digitale uitsluiting sterk individu-afhankelijk. Vooral diegenen waarbij digitale media reeds sterk geïntegreerd zijn in hun dagdagelijkse activiteiten, erkennen des te meer de risico's van digitale uitsluiting. Er is een gevoel dat men als individu met de tijd mee moet:

« Moi, je n'emploierai pas ce mot de mode, juste un changement de, parce que à un certain moment on a certain produit auquel on utilise et si vous vous l'utilisez pas, vous serez en arrière, vous serez déconnecter. » (Mannelijke respondent, focusgroepinterview)

Diegenen bij wie digitale media een minder prominente rol spelen, ondervinden eveneens minder risico's op digitale uitsluiting dankzij alternatieve oplossingen en een meer traditioneel mediagebruik. Bij deze jongeren wordt de dreiging van digitale uitsluiting opgevangen door traditionele mediakanalen en ondersteuningsmechanismen, bijvoorbeeld in de vorm van hulp van vrienden of familie. Hierdoor ervaren deze jongeren een beperkt gebruik, gelimiteerde kennis en/of vaardigheden niet per definitie als sociale of digitale uitsluiting. De ervaring van digitale uitsluiting bij jongeren is complex omdat de samenhang tussen digitale en sociale uitsluiting niet eenduidig is. Uit de resultaten blijkt dat de belevenis van digitale uitsluiting afhankelijk is van de doelen waarvoor digitale media door JMKS gebruikt worden en de noodzaak of mogelijkheid van JMKS om deze op een zelfredzame manier te beheersen.

Doordat het gevoel van digitale uitsluiting relatief is, is het moeilijk om JMKS op een schaal van digitale ongelijkheid te plaatsen. Niettemin zijn er vier risico's op digitale ongelijkheden die duidelijk gearticuleerd worden doorheen het onderzoek:

### 1. Technologische vernieuwing leidt tot digitale uitsluiting

Jongeren alluderen op het democratiserend potentieel van technologische evoluties doordat de gebruiksvriendelijkheid van digitale media steeds beter zal worden. Maar tegelijkertijd vergroten diezelfde continue technologische vernieuwingen ook de kans op digitale uitsluiting. JMKS hebben het gevoel niet mee te kunnen omdat er wel elke maand iets nieuws uitkomt. De financiële druk om hierin mee te gaan is voor JMKS en hun ouders vaak te groot. Hierdoor worden JMKS geconfronteerd met een technologische achterstand. Een gevolg is dat de meeste jongeren daarom zelf instaan voor het betalen van hun persoonlijke

GSM- en internetkosten. Slechts uitzonderlijk zijn de ouders in staat te helpen bij het aanschaffen van digitale media, zoals bijvoorbeeld bij de aankoop van een computer voor schooldoeleinden.

## 2. Paradox: digitale vaardigheden versus de arbeidsmarkt

Digitale vaardigheden zijn noodzakelijk om op een zelfstandige manier online naar werk te zoeken, zich in te schrijven bij interimkantoren of een CV op te stellen en te versturen. Heel wat JMKS beschikken niet over deze vaardigheden die nochtans steeds vaker als een vanzelfsprekende en vereiste competentie gezien worden door werkgevers. Hierdoor missen JMKS vaak werkopportunities. Paradoxaal genoeg blijkt uit de praktijk echter dat de vereiste digitale competenties op de werkvloer voor deze doelgroep vaak overbodig of nutteloos zijn. De meeste JMKS kunnen uitsluitend aan de slag in tewerkstellingsplaatsen voor laagopgeleiden, bijvoorbeeld als buschauffeur, schoonmaakster of dienstster in de horeca. In deze sectoren is het gebruik van digitale media in het kader van werk echter beperkt of onbestaande. Er is dus sprake van een discrepantie tussen de gevraagde digitale vaardigheden door werknemers en de uiteindelijk toepassing van deze vaardigheden in de dagdagelijkse werkomgeving.

## 3. Peer pressure leidt naar insluiting én uitsluiting

Vrienden, familie of andere personen uit de onmiddellijke omgeving oefenen een bepalende invloed uit op de manier waarop je als individu omgaat met digitale media. Dit geldt eveneens voor JMKS. Vrienden sturen er op aan om bepaalde digitale media al dan niet te gebruiken. Zo trekken sommige van de bevraagde jongeren het besluit geen sociale netwerksites te gebruiken omwille van negatieve ervaringen in hun omgeving. Digitale keuze en externe invloed zijn met andere woorden tweezijdig: het kan versterkend werken en digitale ongelijkheden accentueren, maar het kan ook insluitend werken en gebruik stimuleren.

## 4. Gebrek aan privacy of persoonlijke digitale ruimte

Hoewel een betrouwbare en positieve ervaring in de thuisomgeving noodzakelijk is om individueel met nieuwe media te leren omgaan, worden JMKS die nog thuis wonen geconfronteerd met een zekere mate van sociale controle. Zij het door de ouders, zij het door andere familieleden, ongeacht hun digitale competenties. De mate van sociale controle lijkt evenwel te verminderen in de transitiefase van kind naar onafhankelijk volwassen-zijn, onder meer omdat de sociale machtsverhoudingen in het gezin veranderen. Opvallend is dat alle jongeren naar een meer individueel gebruik van digitale media evolueren, met uitzondering van de zwakste profielen voor wie sociale ondersteuning noodzakelijk blijft. Het definiëren van digitale ongelijkheden is dus meer dan enkel een gebrek aan toegang. Het is eveneens een gebrek aan privacy of een persoonlijke digitale ruimte in de gezinscontext:

« Si j'ai un PC mais je n'ai pas accès à internet. » (...) Personnellement il me manque rien, mais chez moi, il manque surtout un accès à internet. Euh, avoir une vie privée quoi. » (Mannelijke respondent, diepte-interview)

## Ongelijkheden in toegang & bezit

Gebruikmakend van verschillende digitale media en van veelvuldige toegangspunten hebben JMKS in theorie zo goed als overal toegang tot digitale informatie. Verschillende jongeren beschikken over hun eigen computer die op hun kamer staat. Of surfen op het internet met hun mobiele telefoon. Wanneer de PC in de familiekamer staat, wordt deze gedeeld met de andere familieleden. Toegang tot computers blijft niettemin problematisch voor een niet te verwaarlozen minderheid. Zij beschikken niet over een computer of internet thuis. Een jongen legt uit:

« On avait un ordinateur, mais maintenant on l'a plus. Et il était démodé. On devait le jeter. Voilà. » (Mannelijke respondent, diepte-interview)

Deze jongeren zijn verplicht een beroep te doen op publiek en privaat toegankelijke computerruimtes, scholen, andere familieleden of vrienden om hun huiswerk te maken of te ontspannen. Jongeren bezoeken deze openbare ruimtes frequent en langdurig, omdat ze gemakkelijk bereikbaar en relatief goedkoop zijn. Desondanks verkiezen jongeren een autonoom en privé gebruik in de thuiscontext. In de thuisomgeving kunnen ze zonder tijdsdruk en in een ontspannen omgeving surfen. Het vermijdt ook dat ze buitenhuis moeten voor dringende zaken.

Uit het onderzoek blijkt dat, op twee uitzonderingen na, alle jongeren over een eigen GSM en/of smartphone beschikken. Diegenen die een smartphone bezitten, beschouwen deze telefoon als een mini-computer en maken voornamelijk gebruik van draadloze netwerken in hun thuisomgeving. Slechts een zeer beperkt aantal jongeren gebruikt zijn smartphone buitenhuis. De voornaamste reden is de kostprijs van mobiel internet en huidige data-abonnementen en het gebrek aan inzicht in de reële onkosten van mobiel internet. Hoewel verschillende jongeren de voordelen van tabletcomputers erkennen als zijnde kleiner, sneller en efficiënter dan computer, heeft de meerderheid van de bevraagde JMKS geen tablet. De resultaten tonen ook aan dat de helft van de geïnterviewde jongens en meisjes een spelconsole bezitten. Opvallend is dat voor diegenen die niet over een computer beschikken, spelconsoles een substituut voor de PC zijn.

## Ongelijkheden in attitude

JMKS met een hoog onveiligheidsgevoel maken beduidend minder of geen gebruik van bepaalde media, zoals bijvoorbeeld online banking of e-commerce. Ze stellen de betrouwbaarheid van online informatie in vraag en zijn ook waakzaam over welke persoonlijke data ze via digitale media verspreiden:

« Non, je n'ai pas facebook, (...) Parce que je n'aime pas tout simplement. (...) Ben, quand tu fais des rencontres, tu sais pas si la personne il craint. » (Mannelijke respondent, focusgroepinterview)

Treffend in dit onderzoek is dat JMKS die toch reeds lange tijd omgaan met computers, op latere leeftijd geconfronteerd blijven met knoppenvrees. Deze terughoudendheid is het sterkst bij de groep nieuwkomers (cf. jongeren die op latere leeftijd naar België zijn geëmigreerd).

Tegelijkertijd is het duidelijk dat heel wat van de bevroegde jongeren een positieve attitude hebben ten aanzien van digitale media. Dit uit zich in het feit dat JMKS relatief snel overgaan tot het aankopen van een computer, internet of een duurdere mobiele telefoon van zodra ze zelf geld verdienen en dus relatief economisch zelfstandig zijn. Meestal gebeurt dit op latere leeftijd. JMKS gaan op dat moment doelbewust mee in het digitale verhaal zonder dat de financiële druk op de ouders terecht komt. Op deze manier overbruggen JMKS eveneens een eventuele generatiekloof met de ouders, die niet altijd het nut van het adopteren en gebruiken van digitale media inzien. Dit inhaalmanoeuvre toont aan dat jongeren beseffen dat digitale media cruciaal zijn.

## Ongelijkheden in vaardigheden

Het onderzoek toont aan dat hoe digitaal competent, hoe gemakkelijker JMKS voordeel halen uit digitale media op een individueel niveau. Dankzij adequate operationele, kritische en informatievaardigheden gaan deze digitaal competente JMKS proactief met digitale media om. Zij zoeken bijvoorbeeld werk of juridische steun. Het realiseren van een meerwaarde vergroot bovendien duidelijk het gevoel van zelfredzaamheid. Jongeren die competent zijn, voeren sneller en makkelijker gecompliceerdere handelingen uit zoals het downloaden van films en muziek, het converteren van bestanden, het comprimeren van documenten of het verzorgen van de lay-out van een document. Zij kunnen zelfstandiger omgaan met digitale media.

Toch blijkt eveneens dat operationele vaardigheden, of de zogenaamde knoppenkennis, een eerste drempel is voor diegenen die recentelijk met nieuwe media omgaan. Het uit- en aanzetten van de computer, het maken van mappen, het knippen en plakken van tekst en het versturen van een email met bijlage wordt als moeilijk ervaren. Ook wat betreft het beheersen van informatievaardigheden zijn verschillen merkbaar tussen JMKS. Een kleine minderheid gebruikt online zoekmachines zelden of vindt zeer moeizaam de correcte informatie. Deze JMKS slagen er bovendien niet in om hun digitale vaardigheden op een zelfstandige manier te ontwikkelen en hebben dus sociale ondersteuning nodig om hun vaardigheden te verbeteren. Dit neemt niet weg dat het vinden van de juiste informatie een moeizaam en tijdrovend proces is voor alle JMKS.

Uit het onderzoek komt eveneens naar voor dat verschillende JMKS hun eigen digitale vaardigheden over- of onderschatten. De manier waarop jongeren hun eigen vaardigheden beoordelen moet gezien worden in relatie tot de bredere sociale context. Familie en vrienden worden vaak gezien als referentiepunten voor de inschatting van de eigen digitale vaardigheden. Uit het onderzoek blijkt ook dat jongeren die één of een heel beperkt aantal digitale tools gebruiken het vaakst hun digitale vaardigheden overschatten. Jongeren die een zeer gediversifieerd gebruik vertonen onderschatten dan weer het snelst hun digitale vaardigheden. De respectievelijke over- en onderschatting van de eigen vaardigheden kan deels verklaard worden door een verschil in het besef van de technologische mogelijkheden en maatschappelijke meerwaarde van digitale media. De jongeren met een hoog niveau aan digitale vaardigheden hebben een duidelijk besef van de meerwaarde van digitale media en bijgevolg ook van de verschillende vaardigheden die ze nog missen. De jongeren die digitale media op een heel eenzijdige manier gebruiken, hebben minder bewustzijn over de meerwaarde of opportuniteiten van andere digitale media. Ze beseffen bijgevolg minder welke vaardigheden ze ontbreken.

## Ongelijkheden in gebruik

JMKS wenden het internet voornamelijk aan als middel voor ontspanning (films, series online of gamen), als informatiebron voor school- of werkgerelateerde zaken en voor praktische zaken zo-



als het opzoeken van reistrajecten, het weerbericht of actuele gebeurtenissen. Maar zeker ook als communicatiemiddel bij uitstek. JMKS gebruiken digitale media op diverse manieren om te communiceren met mensen uit diverse sociale netwerken. Ze skypen met verre familieleden en vrienden, blijven in contact met hun vrienden via sociale netwerksites of sturen e-mails voor formele communicatie met bijvoorbeeld leerkrachten of potentiële werkgevers. Vooral sociale netwerksites nemen een onmiskenbare plaats in het leven van de meeste JMKS. Zij checken meermaals per dag hun profiel of muur. Diegenen die geen account hebben op sociale netwerksites zijn van mening dat het tijdrovend is, dat het bestaande offline relaties parasiteert of dat het onveilig of onnodig is.

Ook op vlak van mobiel telefoongebruik zijn er eveneens verschillen merkbaar tussen JMKS onderling. Een minderheid hanteert zijn mobiele telefoon louter voor het telefoneren. Het merendeel gebruikt zijn mobiel toestel voor meerdere zaken zoals sms, foto's of muziek. De gsm is voor JMKS een manier om hun vrije tijd in te vullen of hun dagdagelijkse problemen te vergeten. Slechts enkelingen beschikken over een smartphone. Deze jongeren maken op een zeer diverse manier gebruik van hun mobiel toestel. Zij downloaden applicaties en muziek of checken hun e-mails. Dankzij deze opties nemen smartphones een steeds belangrijker rol in. Smartphones laten eveneens een autonoom gebruik van internet toe. In tegenstelling tot computers wordt het gebruik van mobiele telefoon minder gecontroleerd door de ouders. Voor een kleine categorie jongeren vervangt of complementeert het mobiel surfen het gebruik van de computer:

« Le smart phone (...) c'est un appareil qui est entre le PC et le téléphone et ça nous permet d'installer plein d'applications comme on peut le faire sur un iphone, et aussi sur une tablette. Donc on a les deux combinés un appareil mais qui a plus de fonctionnalités. (...) C'est internet mobile, c'est un outil au jour d'aujourd'hui auquel on n'a pas besoin d'ordinateur à côté pour avoir toutes les informations qu'on a sur notre PC.» (Mannelijke respondent, diepte-interview)

## Ongelijkheden in sociale ondersteuning

JMKS doen op een actieve manier een beroep op familie, vrienden of klasgenoten. Familieleden, en meer in het bijzonder broers en zussen, zijn voor JMKS de eerste contactpersonen voor ondersteuning bij ICT-gerelateerde problemen, zoals het installeren van antivirusprogramma's. De mate waarin ouders bijdragen tot het leerproces is afhankelijk van de integratie van digitale media in het gezin. Vanuit het onderzoek kunnen twee type gezinnen onderscheiden worden. Enerzijds, gezinnen waarbij gezinsleden de basisvaardigheden beheersen. Deze gezinnen zijn digitaal mee, maar willen of kunnen niet noodzakelijk de laatste snufjes in huis nemen. Zij zien digitale media eerder als een functioneel iets. Anderzijds, zijn er de gezinnen waar de ouders geen voordeel zien of geen interesse hebben om de computer te gebruiken. Hier zijn de moeder en de vader niet in staat om hun kinderen de nodige digitale ondersteuning te bieden. Hun rol beperkt zich eerder tot een puur controlerende functie. Voor JMKS die in dit type gezin opgroeien is sociale ondersteuning van vrienden en klasgenoten des te belangrijker.

De bevraagde jongeren keren zich voornamelijk naar vrienden en/of klasgenoten voor advies omtrent de volgende zaken: nieuwe apps of programma's, het herstellen van een bug, het installeren van veiligheidsparameters of een antivirus en voor algemene vragen zoals het invoegen van grafieken in tekstverwerkingsprogramma's of goede spelwebsites. Via het schoolnetwerk leren jonge-

ren voornamelijk operationele en informatieve vaardigheden, zoals werken met Office of de technische onderdelen van de computer. Het onderzoek toont eveneens aan dat, ongeacht het niveau van digitale vaardigheden en de mate van sociale ondersteuning, JMKS hun digitale vaardigheden liefst ontwikkelen op een zelfstandige manier.

Afhankelijk van hun eigen niveau van digitale vaardigheden, de affiniteiten met digitale media en de verhouding tot andere leden binnen hun sociale netwerken, fungeren jongeren als *warm expert* of als *proxy-user* voor hun omgeving. Deze termen verwijzen respectievelijk naar individuen die anderen ondersteunen bij hun gebruik van digitale media en individuen die digitale media gebruiken in opdracht van anderen. Veelal helpen ze hun ouders bij dagelijkse handelingen op het internet. Bijvoorbeeld voor het downloaden van muziek of film. Ze ondersteunen ook jongere gezinsleden door hen te verwittigen over de gevaren van het internet. JMKS nemen in de thuisomgeving vaak een voortrekkersrol in en trachten de andere gezinsleden te stimuleren en te overtuigen van de meerwaarde van digitale media:

« (Mes parents) réfléchissent pour ça (acheter un nouvel ordinateur). Ils pensent au mauvais et au bien d'internet (...) surtout mon père il dit, (...), il veut, mais il réfléchit. (...). Je lui parle beaucoup de ça. Il me dit oui, c'est efficace on peut trouver tout. » (Mannelijke respondent, diepte-interview).

## E-Inclusie initiatieven en JMKS

In dit hoofdstuk staan de opportuniteiten en barrières van e-inclusie initiatieven als instrument voor sociale integratie van JMKS centraal. In de eerste plaats ligt de focus op het analyseren van de meerwaarde van digitale media voor de jeugdwerking gericht naar JMKS. In de tweede plaats wordt dieper ingegaan op de opportuniteiten en barrières van e-inclusie initiatieven. Ten slotte volgen een aantal tips en tricks bij het gebruiken van digitale media met JMKS.

### Verschillende projecten, verschillende doelstellingen

In het kader van dit onderzoek werden initiatieven van Kurasaw Tewerkstelling (cf. digitaal portfolio) en Maks vzw (cf. GameLab) geanalyseerd. Beide Brusselse organisaties verlenen toegang tot computers en internet, bieden computer- of internetgerelateerde opleidingen en vorming aan en gebruiken digitale media als deel van hun jongerenwerking.

Digitaal Portfolio is een activeringscursus van 5 werkdagen waarin werkzoekende jongeren die bij ACTIRIS ingeschreven zijn op een creatieve manier aan arbeidsoriëntatie doen. Op basis van een zelfgemaakt prezi-presentatie waarin video, tekst en audio geïntegreerd worden, stellen deelnemers een digitaal portfolio samen waarin zij zichzelf voorstellen. Zodoende worden jongeren bewust gemaakt van hun competenties en ontwikkelen zij tegelijkertijd hun digitale vaardigheden door middel van het moeten opzoeken en opslaan van foto's, het gebruiken van tekstverwerker en het bewerken van videobeelden (Kurasaw Tewerkstelling, 2013 ; Maks vzw, 2013; Tracé Brussel, 2013).

GameLab wordt georganiseerd door MAKS vzw in jeugdorganisaties of in scholen. Deze workshops hebben als doelstelling jongeren spelenderwijs een computergame te leren ontwikkelen die actuele uitdagingen in de wijk of in de wereld bespreekt. Jongeren worden hierdoor gestimuleerd om te leren programmeren, samen te werken en strategisch na te denken (Maks vzw, 2013; GameLab BXL, 2013).

## Waarom digitale media inzetten in jeugdwerking met JMKS?

Op basis van de interviews wordt duidelijk dat het inzetten van digitale media bij JMKS verschillende voordelen heeft. Jongeren en begeleiders benadrukken drie onderstaande pluspunten:

- **Het integreren van digitale media in workshops of cursussen werkt motiverend.**  
De geïnterviewde JMKS hebben veelal een zwak voor digitale media. Het spreekt hen aan of het is iets waar ze vaak dagdagelijks mee bezig zijn. Dit maakt dat de meeste JMKS intrinsiek gemotiveerd zijn om met digitale media te werken. Voor begeleiders laten digitale media toe om verschillende thema's op een innoverende, informele en leerrijke manier aan te reiken. Een voordeel is bovendien dat verschillende software, zoals prezi of windows videomaker, gratis verkrijgbaar is en makkelijk kan dienen als pedagogisch lesmateriaal.
- **Digitale media overstijgen taalbarrières.**  
Digitale media hebben het voordeel dat ze in grote mate visueel zijn. Jongeren met zwakkere schrijf-, lees- of spreekvaardigheden kunnen zich gemakkelijker uitdrukken dankzij digitale media zoals video's en foto's. Digitale media zijn bovendien een krachtige tool voor JMKS omdat het hen toelaat gedachten, impressies en meningen te delen, ongeacht hun etnische achtergrond of gesproken moedertaal.
- **Het inzetten van digitale media leidt naar meer mediawijze JMKS.**  
Mediawijze wordt bevorderd door samen met JMKS naar een eindproduct toe te werken zoals een film, een game, een presentatie of een website. De jongeren ontwikkelen inzicht in hoe media werken. Begeleiders benadrukken dat doorheen dit doe- en leerproces eveneens cognitieve vaardigheden worden gestimuleerd. Door jongeren in groep te laten werken, doen zij ervaring op met samenwerken, het zoeken naar compromissen en het plannen en afwerken van ideeën. Ook wat betreft doorzettingsvermogen en persoonlijk engagement vinden jongeren dat ze cruciale ervaringen opdoen.

Voor JMKS die buiten reguliere netwerken vallen, is het belang van middenveldorganisaties, zoals Maks vzw of Kurasaw Tewerkstelling, onmiskenbaar. Deze organisaties vormen vaak de enige netwerken waarop deze jongeren kunnen terugvallen voor vragen rond digitale media. De meerwaarde van dergelijke initiatieven is daarom viervoudig:

Ten eerste helpen deze organisaties bij de ontwikkeling van digitale vaardigheden van JMKS. Jongeren kunnen dankzij verschillende cursussen, van basis tot gevorderd, een aantal digitale vaardigheden aanleren. Zij leren onder meer operationele vaardigheden door te werken met PowerPoint, Word, zoekmachines of video-editing software. Daarnaast leren zij ook kritische vaardigheden door zelf digitale media te produceren. Jongeren krijgen op die manier de ruimte en de

tijd om op een zelfstandige manier hun vaardigheden te ontwikkelen. Het succes van het *open atelier*, een soort sociaal cybercafé georganiseerd bij Maks vzw, maakt duidelijk dat jongeren nood hebben aan dergelijke initiatieven. Het is een plaats waar jongeren vrij kunnen binnen- en buitenlopen. Dit is voor vele jongeren uitermate belangrijk omdat kwaliteitsvolle internettoegang thuis voor velen problematisch blijft. Het autonoom kunnen gebruiken van digitale media om bijvoorbeeld werk te zoeken, informatie te vinden, te reageren op een advertentie of contact te onderhouden met mogelijke werkgevers, verhoogt bovendien het gevoel van zelfredzaamheid bij JMKS.

Ten tweede leggen deze initiatieven de focus op de vertaling van digitale vaardigheden naar concrete en herkenbare situaties. De onderliggende beweegredenen van elk van deze initiatieven is steeds het bevorderen van burgerparticipatie door het aanreiken van sociaal engagerende thema's die aansluiten bij de leefwereld van de deelnemers. Jongeren leren bijvoorbeeld tijdens de *Digitaal Portfolio* workshop doelgericht werk zoeken en een CV opmaken. Zij krijgen concrete antwoorden op vragen zoals welke houding ze best aannemen tijdens een sollicitatiegesprek. Deze lesmomenten geven impliciet aanleiding tot het verwerven van kennis, processen van bewustwording en ook veranderingen in attitude. Dit betekent dat begeleiders digitale media kunnen inzetten als instrumenten voor persoonlijke ontwikkelingsprocessen.

In de derde plaats leggen begeleiders de nadruk op een brede sociale ondersteuning en het ontwikkelen van soft skills, zoals het stimuleren van zelfvertrouwen. Digitale integratie is volgens hen een proces van lange adem. Het is de combinatie van het inzetten van digitale media, interpersoonlijk contact én een breder begeleidingskader dat deelnemers toelaat nieuwe dingen over de digitale wereld te ontdekken. Een dergelijke brede aanpak laat eveneens toe de jongeren te motiveren die aanvankelijk huiverachtig staan ten aanzien van digitale media.

Ten slotte maakt het onderzoek duidelijk dat e-inclusie initiatieven sociale cohesie in de lokale gemeenschap bevorderen. e-Inclusie initiatieven zijn ontmoetingsplaatsen waar buurtbewoners elkaar ongedwongen ontmoeten en gedachten kunnen uitwisselen over digitale media en allereerst andere zaken. Het aanzetten van leden tot het (leren) gebruiken van digitale media (cf. video, foto, blogs), vergroot eveneens de interactie tussen leden van de gemeenschap onderling. Ook het sociale netwerk van jongeren wordt versterkt. GameLab, bijvoorbeeld, zet duidelijk in op het verbeteren van de sociale verantwoordelijkheid in lokale gemeenschappen door maatschappelijke thema's te behandelen die de deelnemers nauw aan het hart liggen, zoals milieu, voedsel, vuilnis, onderwijs, e.d. Digitale media worden hierbij ingezet als instrument voor sociale integratie, participatie en sociale cohesie.

## De uitdagingen van e-inclusie initiatieven

e-Inclusie initiatieven die met JMKS werken, moeten tevens rekening houden met verschillende uitdagingen. In eerste instantie is het duidelijk dat alleen een gecombineerde aanpak waarbij de focus ligt op sociale én digitale drempels, bijdraagt tot het ontwikkelen van zelfredzame jongvolwassenen. Het gevoel van empowerment via kennisverwerving en attitudeverandering is hierbij belangrijker dan de concrete uitkomst van een initiatief zoals een filmreportage of een game.

In tweede instantie dient men rekening te houden met het feit dat de meeste jongeren die deelnemen aan initiatieven geconfronteerd worden met meerdere mechanismen van sociale uitsluiting. De situaties waarin en de redenen waarom jongeren zich een kwetsbare positie bevinden zijn uiterst divers en individu-afhankelijk. De gesprekken met begeleiders onthullen dat sommige jongeren maatschappelijk kwetsbaar zijn omdat ze zich door hun vreemde origine benadeeld of ge-

discrimineerd voelen. Migrantenjongeren die de landstalen moeilijk beheersen, lopen schoolachterstand op en voelen zich sociaal geïsoleerd. Andere jongeren staan door hun lage opleidingsniveau zwakker op de arbeidsmarkt. De samenwerking met verschillende stakeholders die dicht bij de leefwereld van de jongeren staan zoals jeugdhuizen, onderwijs, buitenschoolse opvang, dienstencentra, bibliotheken, samenlevingsopbouw, ACTIRIS, VDAB of de plaatselijke werkagentenschappen zijn daarom onontbeerlijk.

In derde instantie is de geografische ligging van Maks vzw in een wijk zoals Kuregem in Anderlecht een troef. Hierdoor worden voornamelijk kansarme buurtbewoners bereikt en aangetrokken. Maar de continue vernieuwing die de wijk kenmerkt, bemoeilijkt de opvolging van de deelnemers. Kuregem is een transitwijk voor buitenlanders naar andere Brusselse gemeentes of andere Vlaamse en Waalse regio's. Maar ook naar het buitenland. Hierdoor blijft het ontvangen, doorsturen en opvolgen van individuen naar andere sociale diensten een zwak punt.

Ten slotte vormt het vinden van subsidies een uitdaging. e-Inclusie initiatieven worden veelal gefinancierd vanuit sociale economie als opleidingsopdrachten of als activeringscontracten. De projectmatige ondersteuning door verschillende overheden en organisaties zoals Close The Gap, CERA, Telenet Foundation of the Koning Boudewijnstichting en het gebrek aan structurele ondersteuning verzwakt de financiële stabiliteit en duurzaamheid van deze e-inclusie initiatieven. De project-per-project financiering is bovendien vaak aan strenge voorwaarden verbonden.

## Tips en tricks: Methodologie en pedagogische aanpak

Uit het onderzoek blijkt dat het coachen van JMKS in grote mate een intuïtief en ad hoc leerproces is. Hierbij is het belangrijk dat de gehanteerde methoden en pedagogische aanpak afgestemd worden op de digitale en cognitieve vaardigheden van het doelpubliek. Vanuit de interviews werden een aantal praktische en pedagogische tips en werkmethoden geïdentificeerd die een aanpak op maat van JMKS mogelijk maken:

1. Werk in kleine groepen. Dit laat een **geïndividualiseerde begeleiding** toe. Hierdoor kunnen animatoren een ontspannen groepsdynamiek opbouwen en makkelijker een vertrouwensrelatie met de jongeren ontwikkelen.
2. Zet interculturele begeleiders of voormalige leerlingen in. Op die manier wordt de kloof tussen lesgever en jongeren kleiner. Deze begeleiders kennen de leefwereld van de jongeren en zijn daarom beter in staat hen te ondersteunen of te begeleiden naar werk of initiatieven die het best **aansluiten bij de verwachtingen van de jongeren**.
3. **Plaats de capaciteiten van JMKS centraal**. Dit legt de nadruk op jongeren als individuen eerder dan op hun kwetsbaarheid of persoonlijke moeilijkheden. Ongeacht het opleidingsniveau, de etnische origine of de situatie thuis is het nuttig om over alle projecten heen in te zetten op het ontwikkelen van persoonlijke kwaliteiten en zelfvertrouwen.
4. **Pas een ervaringsgerichte methodiek toe** in de plaats van het schoolse lesgeven. Het ontwikkelen en aanleren van digitale vaardigheden is een zeer praktijkgericht proces waarbij *trail-and-error* noodzakelijk is. Deze aanpak legt niet de nadruk op theorie, maar op praktijk en actie. Door het theoretische gedeelte te beperken tot een korte introductie staat het idee van leren leren centraal. Ervaringsgericht leren laat eveneens toe het technische proces spelenderwijs aan te leren.

5. **Stel jongeren voldoende op hun gemak** om dingen uitproberen en meermaals dezelfde vragen te stellen. Deze jongeren, die vaak met slechte schoolervaringen geconfronteerd werden in het verleden, hebben een grote appreciatie voor goede en geduldige begeleiders.
6. **Geef inspraak in het verloop van de lessen en de inhoud.** Dit leidt naar een hogere motivatie bij JMKS. Beschouw lessen en cursussen als gestructureerde momenten waarin JMKS hun verhaal kwijt kunnen. Inspraak en creativiteit gaan vaak hand in hand. Leg daarom de nadruk op het zelf ontwerpen en creëren van bijvoorbeeld een game of een videopresentatie.

## Conclusie

Dit onderzoeksrapport toont aan dat het digitale mediaprofiel van jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS) niet eenduidig is. De relatie tussen digitale drempels, sociale uitsluitingsmechanismen en JMKS is complex. Digitale ongelijkheden door gebrekkige of slechte toegang tot digitale media, zwakke tot geen digitale vaardigheden, of een gebrek aan aansluiting met de e-cultuur versterken en worden versterkt door sociale uitsluitingsmechanismen zoals armoede, opleidingsniveau en jobstatus. Onderzoekers wijzen op een multi-causale relatie. Hoe beide uitsluitingsmechanismen zich concreet tot elkaar verhouden, en meer in het bijzonder bij JMKS, blijft evenwel onduidelijk. Op theoretisch vlak focust dit onderzoek daarom enerzijds op het definiëren van zogenaamde “jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties”. Anderzijds, ligt de nadruk op een kritische analyse van de wisselwerking tussen JMKS en digitale ongelijkheden.

Het gebruik van de term jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties benadrukt het feit dat jongeren, naast de socio-economische determinanten zoals gender, leeftijd en etnische achtergrond, ook met ruimere contextgebonden factoren worden geconfronteerd. In eerste instantie draagt het gevoel van kwetsbaarheid en vervreemding in de maatschappij bij tot de maatschappelijk kwetsbare situatie van jongeren. In tweede instantie lopen jongeren die negatieve ervaringen hebben met formele instellingen zoals school of justitie, een groter risico op sociale uitsluiting dan hun leeftijdsgenoten. In de derde plaats vergroten ongelijkheden in sociaal, cultureel, politiek of economisch kapitaal de sociale stratificatie tussen jongeren onderling. Geesteszieke, geplaatste en dakloze jongeren, tienermoeders en/of drugsgebruikers en jongeren die in aanraking zijn gekomen met het gerecht of in armoede zijn opgegroeid, maar ook jongeren die niet langer naar school gaan, werkloos zijn of geen bijkomende hogere opleiding volgen, lopen het meeste risico op sociale uitsluiting.

Door bovengenoemde sociale drempels lopen JMKS ook een grotere risico op digitale uitsluiting. Toch mag er geen amalgaam gemaakt worden tussen digitaal uitgesloten jongeren en sociaal uitgesloten jongeren. Deze studie geeft duidelijk aan dat JMKS, ondanks drempels met betrekking tot toegang, motivatie en/of vaardigheden, zo goed als volledig digitaal ingesloten kunnen zijn. Er zijn eveneens kansrijke jongeren die, ondanks hun sociaaleconomisch bevoordeelde positie, toch digitaal uitgesloten zijn. Deze juxtapositionering maakt duidelijk dat digitale uitsluiting niet volledig overeenkomt met sociale uitsluiting. Bijvoorbeeld, sterke digitale vaardigheden en toegang tot kwaliteitsvolle media impliceren niet vanzelfsprekend een doorgedreven maatschappelijke partici-

patie. En omgekeerd, een hoge graad van maatschappelijk participatie betekent geenszins dat individuen ook digitaal participeren.

De empirische data bevestigen wat in de literatuur gesteld wordt. JMKS bevinden zich in kwetsbare situaties omwille van verschillende redenen. Deze groep is hierdoor complex en heterogeen samengesteld. De ondervraagde jongeren verschillen onderling qua leeftijd, woonplaats, gezinssituatie en persoonlijke ambities. Wel is het duidelijk dat deze jongeren veelal laaggeschoold zijn en steeds deel uit maken van de eerste of tweede migrantengeneratie. Dit betekent niet dat deze jongeren per definitie sociaal zwakker zijn door hun etnische achtergrond, maar wel dat we als maatschappij bijzondere aandacht moeten besteden aan deze groep die harder getroffen blijkt te zijn door sociale en digitale barrières dan hun generatiegenoten.

Het belang van digitale media en de ervaring met digitale uitsluiting blijft niettemin sterk individuen contextafhankelijk. Het is niet mogelijk één prototype van dé digitaal uitgesloten jongere te schetsen. Er moet steeds rekening gehouden worden met het socio-demografische profiel, de toegang tot digitale media, de attitude ten aanzien van digitale media en het niveau van digitale vaardigheden. Maar ook met de manier waarop JMKS hun digitale vaardigheden inschatten, het gebruik van digitale media, de diversificatie van het gebruik en de mogelijkheden tot sociale ondersteuning bij vragen omtrent digitale media.

Op basis het kwalitatief onderzoek met jongeren die deelnamen aan het 'Digitaal portfolio'-atelier georganiseerd door Kurasaw Tewerkstelling vzw, leden van Maks vzw en deelnemers van de conversatietafel Nederlands in jeugdhuis Alhambra werden zeven verschillende digitale mediaprofielen van elkaar onderscheiden, met name:

- **De digitale nieuwkomer:** Digitale nieuwkomers zijn jongeren die weinig of geen ervaring hebben met digitale media. Ze zijn de digitale cultuur niet machtig omdat ze net naar België zijn geïmmigreerd vanuit weinig gedigitaliseerde landen. Deze jongeren worden gekenmerkt door zwakke digitale vaardigheden, weinig gediversifieerd gebruik en knoppenvrees. Zij verkiezen dan ook traditionele media zoals radio, televisie en vaste telefoon boven digitale media om op contact te onderhouden met vrienden en familie in het buitenland. Deze jongeren zien evenwel het belang van digitale media in om hun sociale positie te verbeteren. Zij doen daarom een beroep op e-inclusie initiatieven om hun digitale vaardigheden te ontwikkelen.
- **De vrijetijdsgebruiker:** Media zijn voor dit type jongeren voornamelijk een vrijetijdsbezigheid. Naast traditionele media, zoals TV en radio, speelt de GSM een belangrijke rol in de dagdagelijkse handelingen van de vrijetijdsgebruiker. Deze jongeren bellen intensief en sms'en voortdurend met vrienden en familie. Slechts uitzonderlijk maken zij gebruik van het internet. Andere digitale media interesseren hen niet. Hun digitale vaardigheden zijn vaak medium-gebonden. Dit profiel is daarom onzeker over hun digitale vaardigheden. Vrijetijdsgebruikers krijgen weinig ondersteuning uit hun omgeving omdat deze vaak ook niet mee zijn met de nieuwste technologieën.
- **De functionele gebruiker:** De functionele gebruiker kiest zijn digitale media bewust en beschouwt deze media hoofdzakelijk als een middel om zijn socio-economische situatie te verbeteren. Deze jongeren hanteren digitale media daarom uitsluitend voor functionele zaken zoals het opzoeken van werk of voor schooltaken. Het selectieve gebruik van digitale media verbergt ook deels de onkunde en angst om bepaalde



media te gebruiken. Digitale media spelen een belangrijk rol voor deze jongeren, maar traditionele media, zoals TV en radio, blijven een belangrijke ontspannings- en informatiebron.

- **De creatieve multi-tasker:** Digitale media nemen een erg belangrijke plaats in het leven van de creatieve multi-tasker. Deze jongeren kunnen het internet of hun smartphone niet missen. Ze gebruiken digitale media op een creatieve manier. Zij maken bijvoorbeeld filmpjes en muziek die zij online ter beschikking stellen voor hun vrienden. Digitale media worden gebruikt voor diverse doelstellingen zoals communicatie, informatie, ontspanning, het zoeken naar werk of voor schooltaken. Bovendien gebruiken deze jongeren verschillende digitale media en toepassingen tegelijkertijd. Hoewel hun directe omgeving weinig ondersteuning kan bieden, voelen deze jongeren zich niet digitaal uitgesloten. Zij zijn relatief autodidactisch wat betreft het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Hierdoor kunnen zij hun familie en vrienden ondersteunen bij technische of inhoudelijke vragen over digitale media.
- **De strategische gebruiker:** De strategische gebruiker is verknocht aan digitale media, en voornamelijk aan zijn smartphone. Voor deze jongeren zijn digitale media een manier om zich minder digitaal en sociaal uitgesloten te voelen. Zij wenden digitale media voornamelijk aan als strategisch middel om hun sociale positie te verbeteren, ondanks verschillende barrières zoals de taal of een niet-erkend diploma. Deze jongeren gebruiken digitale media als middel om allerlei strategische informatie op te zoeken zoals juridisch hulp, openingsuren van het zwembad, maar ook als ontspanningsmiddel of om te communiceren met vrienden die op grote afstand wonen.
- **De digitale buitenhuismus:** De digitale buitenhuismus heeft sterke digitale vaardigheden, staat positief ten aanzien van digitale media en vertoont een gediversifieerd mediagebruik. Maar hij is verplicht om bij vrienden, familie of naar openbare plaatsen te gaan om kwalitatief toegang te verkrijgen tot digitale media. Deze jongeren proberen het gebrek aan internettoegang te compenseren met een smartphone. Maar ze voelen zich digitaal uitgesloten en dringen bij hun ouders aan op toegang tot volwaardige digitale media zoals een computer en internet thuis.
- **De digitale wannabe:** De digitale wannabe is gek van technologie en beschouwt digitale media als het hebbeding bij uitstek. Deze jongeren spenderen veel geld aan technologische snufjes om hun vrienden voor te zijn. Het is evenwel opmerkelijk dat hoewel deze jongeren heel wat digitale media ter beschikking hebben, zij deze op een zeer gelimiteerde manier gebruiken. Het gebruik van de digitale wannabe blijft voornamelijk beperkt tot communicatie met vrienden en familie, het af en toe opzoeken van informatie of het typen van teksten.

Elk van bovengeschetste personae wordt gekenmerkt door een specifieke sociale context en digitaal mediagebruik. Digitale ongelijkheden bij JMKS situeren zich voornamelijk rond vijf verschillende pijlers, met name verschillen in attitude, in toegang en bezit van digitale media, in digitale vaardigheden en in de mate van sociale ondersteuning uit de directe omgeving. De resultaten tonen enerzijds aan dat digitale media nieuwe mogelijkheden voor emancipatie creëren. JMKS kunnen, onder meer met hulp van e-inclusie initiatieven evolueren van het ene profiel naar het andere. Zodoende worden digitale barrières overbrugd. Anderzijds wijst de verscheidenheid aan profielen



ons op het risico van nieuwe digitale breuklijnen tussen jongeren onderling en is het duidelijk dat sommige JMKS meer sociaal voordeel halen uit digitale media dan anderen.

Over de profielen heen merken we dat de manier waarop digitale uitsluiting ervaren wordt zeer persoonlijk en ervaringsgebonden is. Dit gevoel is niet alleen afhankelijk van de behoefte of noodzaak om digitale media te gebruiken, maar ook van het bewustzijn over de potentiële meerwaarde van deze media. Dit leidt tot een vicieuze cirkel waarbij jongeren met de minste digitale vaardigheden, het minst gediversifieerd gebruik en de meest negatieve attitude ten aanzien van digitale media, hun vaardigheden neigen te overschatten. Ze zijn zich niet bewust van de vaardigheden die ze niet hebben en ervaren een eenvoudig en zeer functioneel gebruik niet als problematisch omdat er in de dagelijkse praktijken weinig situaties zijn waarbij een meer doorgedreven gebruik van digitale media vereist is. Zij doen hoofdzakelijk een beroep op alternatieve ondersteuning om de gevolgen van digitale uitsluiting te counteren maar zijn hierdoor weinig digitaal zelfstandig. Jongeren die digitale media het meest gebruiken of de sterkste digitale vaardigheden hebben, zijn daarentegen ook diegenen die hun digitale vaardigheden het sterkst onderschatten. Zij zijn bewuster van de potentiële meerwaarde van digitale media en van de risico's die digitale uitsluiting met zich meebrengt. Van zodra deze jongeren een zekere financiële zelfstandigheid verwerven schaffen zij meestal heel snel hun eigen digitale media aan.

Er uiten zich tevens verschillen op het niveau van toegang en bezit. Hoewel de meerderheid van de ondervraagde jongeren gebruik maken van verschillende digitale media en veelvuldige toegangspunten (school, thuis, openbare plaatsen), blijft toegang tot de computer en het internet voor een minderheid problematisch. Op vlak van digitale vaardigheden merken we dat hoe digitaal competent, hoe gemakkelijker JMKS een voordeel halen op persoonlijk niveau. Maar ook dat knoppenangst een blijvende drempel is voor heel wat JMKS, ongeacht het aantal jaren ervaring of het aantal jaren gebruik. Knoppenangst komt het meest tot uiting bij recent geïmmigreerde jongeren. De angst manifesteert zich telkens wanneer een nieuwe technologie of een andere manier van werken zich aandient. De resultaten tonen eveneens aan dat ongeacht het verschil in toegang, gebruik, vaardigheden of attitude, JMKS hun digitale vaardigheden het liefst op een autonome manier ontwikkelen. Aangezien vele jongeren weinig sociale en digitale ondersteuning krijgen van hun directe omgeving verkiezen zij een alternatieve en informele leercontext.

e-Inclusie initiatieven bevinden zich letterlijk in het hart van de leefwereld van JMKS. Ze worden geconfronteerd met de complexe sociale realiteit van JMKS. Door de verschillende sociale uitsluitingsmechanismen waarmee deze jongeren geconfronteerd worden maar ook door het grote verschil in digitale vaardigheden, geven begeleiders aan dat een uniek en eenduidig e-inclusie beleid gericht naar deze jongeren onmogelijk is. Bovendien wonen JMKS vaak in transitwijken, zoals Kureghem (Anderlecht), met een sterke emigratie naar andere Brusselse gemeenten, Vlaamse of Waalse regio, en zelfs naar het buitenland. Begeleiders kunnen hierdoor moeizaam een begeleidingsplan op lange termijn toepassen. Los hiervan, vormt ook de project-per-project financiering die e-inclusie initiatieven typeert een uitdaging. Door dit gebrek aan structurele ondersteuning zijn initiatieven enerzijds onvoldoende financieel zelfredzaam. Anderzijds kunnen zij goed werkende initiatieven niet verderzetten of uitbreiden.

De veelheid aan digitale mediaprofielen bij JMKS maakt duidelijk dat een pedagogische aanpak op maat van de jongeren niettemin onontbeerlijk is. Hierbij moet volgens de begeleiders steeds de sociale en digitale context van deze jongeren in rekening genomen worden. Het onderzoek brengt zes aandachtspunten naar voor die het voor begeleiders mogelijk maakt om af te stemmen op de noden en behoefte van JMKS, zijnde : (1) laat een geïndividualiseerde begeleiding toe; (2) zet

interculturele begeleiders in; (3) leg de nadruk op de capaciteiten van JMKS; (4) pas een ervaringsgerichte methodiek toe in plaats van het schoolse lesgeven; (5) stel jongeren voldoende op hun gemak; en ten slotte (6) geef jongeren voldoende inspraak in het verloop van de lessen en de inhoud.

Dit onderzoek toont eveneens aan dat e-inclusie initiatieven een meerwaarde zijn als middel voor sociale integratie van JMKS. e-Inclusie initiatieven zoals Kurasaw Tewerkstelling, Maks vzw en Jeugdhuis Alhambra brengen verschillende voordelen met zich mee. Het integreren van digitale media in workshops of cursussen werkt niet alleen motiverend voor JMKS, maar is tevens een middel om taalbarrières te overstijgen bij jongeren met zwakkere schrijf-, lees- of spreekvaardigheden. Naast deze sociale en pedagogische meerwaarde, dragen e-inclusie initiatieven tevens bij tot het bevorderen van mediawijsheid bij deze jongeren. De combinatie van digitale en sociale ondersteuning bevestigt bovendien de maatschappelijke rol van e-inclusie initiatieven. De focus ligt steeds op het inzetten van digitale media, het interpersoonlijk contact én een breder begeleidingskader. Deze middenveldorganisaties zijn vaak de enige plaatsen waar JMKS terecht kunnen voor vragen rond digitale media en vaardigheden. Deze organisaties geven JMKS de mogelijkheid om via cursussen of op een zelfstandige manier hun operationele en kritische digitale vaardigheden te ontwikkelen. Zodoende wordt het autonoom gebruik van digitale media gestimuleerd en wordt er bijgedragen tot een gevoel van zelfredzaamheid. Aansluitend leggen deze initiatieven, door thema's aan te snijden die aansluiten bij de leefwereld van jongeren, de nadruk op concretiseren van digitale vaardigheden naar *real life* situaties. Bijvoorbeeld, hoe stel ik een aantrekkelijke CV op? Welke online informatie is betrouwbaar op het internet? Er wordt met ander woorden de nadruk gelegd op processen van bewustwording en verandering in attitude.

## Bibliografie

Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping digital competence: towards a conceptual understanding*. Institute for Prospective Technological Studies. Retrieved from [ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/EURdoc/JRC67075\\_TN.pdf](ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/EURdoc/JRC67075_TN.pdf)

Brotcorne, P., Mertens, L., & Valenduc, G. (2009). *Offline jongeren en de digitale kloof. Over het risico op ongelijkheden bij digital natives!*. Brussel: POD Maatschappelijke Integratie FTU Fondation Travail-Université, Centre de Recherche Travail & Technology.

Buckingham, D. (2010). Defining digital literacy. In *Medienbildung in neuen Kulturräumen* (pp. 59-71). VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Communities and Local Government. (2008). *Digital exclusion profiling of vulnerable groups. Young people not in Education, Employment or Training (NEET): A profile*. Research Report. London, UK: Office for Public Management Ltd, Department for Communities and Local Government.

van Deursen, A.J.A.M. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. Enschede: University of Twente.

van Dijk, J.A.G.M. (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Amsterdam, Den Haag: SQM en Infodrom @ United Knowledge.

Gilbert, M. (2010). Theorizing digital and urban inequalities. *Information, Communication & Society*, 13(7), 1000-1018.

Haché, A., & Cullen, J. (2010). *ICT and Youth at Risk: How ICT-driven initiatives can contribute to their socio-economic inclusion and how to measure it*. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).

- Haché, A., Dekelver, J., Montandon, L., Playfoot, J., Aagard, M. & Stadler Elmer, S. (2010). Using ICT to reengage and foster the socio-economic inclusion of youth at risk of social exclusion, marginalized young people and intermediaries working with them. Research and policy brief on ICT for inclusion of youth at risk. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Hargittai, E., & Hinnant, A. (2008). Digital inequality: Differences in young adults' use of the internet. *Communication Research*, 35, 602-621.
- Hauspie, B., Vettenburg, N., & Roose, R. (2010). Vooronderzoek kenmerken en hulp-en dienstverleningsbehoeften van maatschappelijk kwetsbare jongvolwassenen.
- Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403-426.
- Jeugdwerknet, Graffito Jeugddienst, & MICT-IBBT. (2012). *Onderzoeksrapport apestaartjaren 4*.
- Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., & Pierson, J. (2010). *Digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen*. Brussel: Onderzoeksrapport voor het Instituut Samenleving & Technologie (IST).
- Mertens, L., Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2010). Offline youth and de digital divide: revisiting the concept of "digital natives". In *Proceedings of the INCLUSO 2010 Conference: Social media for social inclusion of youth at risk*. Leuven.
- Vettenburg, N., Walgrave, L., & Van Kerckvoorde, J. (1984). *Jeugdwerkloosheid, delinquentie en maatschappelijke kwetsbaarheid: een theoretisch en empirisch onderzoek naar de veronderstelde band tussen werkloosheid en delinquentie bij 17-19 jarigen*. Gouda Quint.
- Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad. (2012). *Brussels actieplan armoedebestrijding, Brussels armoederapport 2012*. Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.
- Périne Brotcorne, Lotte Damhuis, Véronique Laurent, Gérard Valenduc, & Patricia Vendramin. (2011). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré*. Gent: Academia Press.
- Sakia de Groof, & Mark Elchardus. (Eds.). (2013). *Early school leaving & youth unemployment*. Leuven, Belgium ; Amsterdam, The Netherlands: Lannoo Campus; Amsterdam University Press.
- United Way of Calgary and Area. (2011). *Towards Resiliency for Vulnerable Youth: Report* (pp. 1-48). United Way of Calgary and Area.
- Van Assche, V. (2001). Jeugdwerk met maatschappelijk achtergestelde jongeren. *Gids sociaal-cultureel en educatief werk-jeugdwerk*, afl. 30.
- Van de Walle, T., Bradt, L., Bouverne-De Bie, M., & Agogiek, V. S. (2013). *Meer dan een technische uitdaging. Het in beeld brengen van maatschappelijke kwetsbaarheid in het JOP-onderzoek*. Gent: Afdeling jeugd, Vlaams Overheid.
- Warschauer, M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. the MIT Press.
- Zillien, N., & Hargittai, E. (2009). Digital Distinction: Status-Specific Types of Internet Usage. *Social Science Quarterly*, 90(2), 274-291.
- Zweig, J. M. (2003). *Vulnerable youth: Identifying their need for alternative educational settings*. Urban Institute Washington DC.

## Links

Alhambra. (2013). Retrieved from: <http://www.alhambranet.be>

Kurasaw Tewerstelling. (2013). Retrieved from: <http://www.kahland.net>

Maks vzw. (2013). Retrieved from: <http://www.maksvzw.be>

Tracé Brussel. (2013). Retrieved from: <http://www.tracebrussel.be/nl/nieuws/nieuwsbrief/traceacute-brussel-nieuws-189/nieuwe-publicaties-maks-vzw/>

GameLab BXL/ (2013). Retrieved from: <http://gamelabbxl.be>

# Annex

## Vragenlijst: Les jeunes adolescents et les médias numériques

Les données recueillies pour cette étude seront traitées de manière anonyme, à aucun moment elles ne seront transmises à une tierce personne.

### 1. Questions générales

- 1.1. Date de naissance : ...../...../.....
- 1.2. Homme - Femme
- 1.3. Lieu de résidence (ta commune) : .....
- 1.4. Nationalité: .....
- 1.5. Pays d'origine :.....
- 1.6. Combien de personnes composent ta famille - y compris moi-même ? ..... (Chiffre)
- 1.7. Quelle est ta situation familiale ? (Cochez ce qui convient)

<input type="checkbox"/>	J'habite chez mes parents
<input type="checkbox"/>	J'habite seule sans enfants
<input type="checkbox"/>	J'habite seule avec enfants
<input type="checkbox"/>	Je suis marié ou je cohabite
<input type="checkbox"/>	Je suis veuve/veuf
<input type="checkbox"/>	Autre, notamment :

- Quel est le revenu mensuel de ta famille ? (Cochez ce qui convient)

<input type="checkbox"/>	€ 0-500
<input type="checkbox"/>	€ 501-1000
<input type="checkbox"/>	€ 1001-1500
<input type="checkbox"/>	€ 1501-2000
<input type="checkbox"/>	€ 2001-2500
<input type="checkbox"/>	€2501-3000
<input type="checkbox"/>	€ 3001-3500
<input type="checkbox"/>	€ 3501-4000
<input type="checkbox"/>	€ 4000-4500
<input type="checkbox"/>	€ 4500 +
<input type="checkbox"/>	Je ne sais pas
<input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre

- 1.1. Quel est ton niveau d'études ? (Cochez ce qui convient)

<input type="checkbox"/>	Enseignement primaire
<input type="checkbox"/>	Enseignement secondaire inférieur
<input type="checkbox"/>	Enseignement secondaire supérieur
<input type="checkbox"/>	Enseignement supérieur
<input type="checkbox"/>	Aucun

1.2. Quelle est ta profession ? (Cochez ce qui convient)

Etudiant(e)
Ouvrier ou employé
Indépendant
Demandeur d'emploi
Sans profession (femme au foyer, retraités, ...)
Autre, notamment :

1.3. Dans quels clubs ou associations es-tu inscrit ? (Cochez ce qui convient, plusieurs réponses sont possibles)

Club de sport
Ecole de théâtre
Ecole de danse
Académie de musique
Bibliothèque
Mouvement de jeunesse
Eglise
Aucune de ces réponses
Autre:

2. Nouveaux médias et compétences numériques.

2.1. Quels appareils numériques suivants possèdes-tu? (Cochez ce qui convient)

Ordinateur
Internet
Tablet (iPad)
GSM (sans internet)
Smart phone
Télévision
Radio
Consoles de jeux (xbox, game boy)

2.2. As-tu ton propre ordinateur? (Cochez ce qui vous convient)

Oui, j'ai mon propre PC
Non, j'utilise l'ordinateur familial
Non, je n'ai pas d'ordinateur

2.3. Où as-tu accès à l'Internet? (Cochez ce qui convient, plusieurs réponses sont possibles)

Dans ma chambre à coucher
Dans la pièce familiale (Ex. : Living, bureau)
Chez des amis/connaissances
A l'école
Pendant des formations professionnelles
Au travail
A la bibliothèque
Dans un espace public numérique (Ex. : Cyber café)
En déplacement (Ex.: Smart phone)
Je n'ai pas d'accès à Internet
Ailleurs :

2.4. As-tu de l'expérience avec des ordinateurs et / ou Internet? (Cochez ce qui convient)

<input type="checkbox"/>	Oui (passez à la question 15)
<input type="checkbox"/>	Non (passez à la question 20)

2.5. Mes compétences numériques sont... (Cochez ce qui convient)

<input type="checkbox"/>	Excellentes
<input type="checkbox"/>	Très bonnes
<input type="checkbox"/>	Bonnes
<input type="checkbox"/>	Suffisantes
<input type="checkbox"/>	Insuffisantes
<input type="checkbox"/>	Mauvaises
<input type="checkbox"/>	Très mauvaises

2.6. Que sais-tu faire sur un ordinateur? (Cochez ce qui convient, plusieurs réponses sont possibles)

<input type="checkbox"/>	Créer ou déplacer des dossiers
<input type="checkbox"/>	Copier- coller
<input type="checkbox"/>	Utilisation simple de Word ou Excel
<input type="checkbox"/>	Raccordement ou installation des appareils (Ex: imprimante)
<input type="checkbox"/>	Compresser des fichiers
<input type="checkbox"/>	Ecrire de programme informatique

2.7. Que sais-tu faire sur Internet? (Cochez ce qui convient, plusieurs réponses sont possibles)

<input type="checkbox"/>	Utiliser du moteur de recherche (ex: Google)
<input type="checkbox"/>	Envoyer e-mail avec pièce jointe (Ex. Ajouter une photo à un mail)
<input type="checkbox"/>	Poster de messages sur les forums (Ex. doctissimo.fr.)
<input type="checkbox"/>	Télécharger ou partager de la musique
<input type="checkbox"/>	Créer et maintenir un site Web
<input type="checkbox"/>	Autre :

2.8. Pourquoi utilises-tu Internet ? (Cochez ce qui convient, plusieurs réponses sont possibles)

<input type="checkbox"/>	Communication (courrier électronique, chat, My Space, ...)
<input type="checkbox"/>	Information
<input type="checkbox"/>	Suivre les actualités (lire journal ou magazine en ligne ...)
<input type="checkbox"/>	Services financiers (Tax-on-web, e-banking, ...)
<input type="checkbox"/>	Divertissement (jeux, musique, films, ...)
<input type="checkbox"/>	Pour le travail
<input type="checkbox"/>	Pour l'école
<input type="checkbox"/>	Les achats et ventes de marchandises (Ex. : 3suisse .be)
<input type="checkbox"/>	Autre :

2.9. Quels appareils numériques utilises-tu pour aller sur internet? (Cochez ce qui convient, plusieurs réponses sont possibles)

<input type="checkbox"/>	Ordinateur (PC)
<input type="checkbox"/>	Ordinateur portable (lap top)
<input type="checkbox"/>	Smart phone
<input type="checkbox"/>	Tablet

	Consoles de jeux
	TV
	Autres:

2.10. Quand j'ai un problème lié aux ordinateur ou internet, je ... (Cochez ce qui convient)

	Je laisse tomber
	Je demande de l'aide à quelqu'un
	Je résous le problème moi-même

2.11. Quand j'ai un problème lié aux ordinateur ou internet, je demande souvent de l'aide à : (Cochez ce qui convient)

	Des membres de la famille
	De amis
	Des connaissances
	Des inconnus sur internet
	Les coordinateurs de Maks vzw/Kurasaw Tewerkstelling
	Des professionnels
	Je ne connais personne à qui je peux demander de l'aide

2.12. Qui vous demande de l'aide quand il/elle à un problème d'ordinateur ou internet ? (Cochez ce qui convient)

	Des membres de la famille
	De amis
	Des connaissances
	Des inconnus sur internet
	Le coordinateur de Maks vzw
	Je ne connais personne qui me demande de l'aide

2.13. As-tu déjà suivi des cours similaire à 'Digitaal Portfolio'? (Cochez ce qui convient)

	Oui, je l'ai déjà suivi de cours semblable, mais ne l'ai pas terminé
	Oui, j'ai déjà suivi de cours semblable et je l'ai terminé avec succès
	Non, je n'ai jamais suivi un cours similaire

Merci encore pour vos efforts et votre participation!!!

## Topiclijst focusgroep- en diepte-interviews JMKS

In deze bevraging staan drie topics centraal. Ten eerste, het mediagebruik en vaardigheden van JMKS. Hierbij werd nagegaan welke media jongeren hanteren, in welke gebruikerscontext (school, thuis, verenigingsleven) en met wie (familieleden, vrienden, klasgenoten). Er werd ook stilgestaan bij de ervaring met digitale media en de ingeschatte digitale vaardigheden. Ten tweede, werd gepeild naar mechanismen van digitale uitsluiting. Hierbij werd er onder meer gedoeld naar de ervaring met digitale uitsluiting. Ten derde, werden de indrukken en de ervaringen met e-inclusie initiatieven waaraan jongeren deelnamen kort besproken.

### **Topic 1 : Digitaal mediagebruik en vaardigheden bij JMKS**

- Wat is de definitie van digitale media voor JMKS?
- Wat is het belang van digitale media in dagdagelijkse leven voor JMKS?



- Welke (digitale) media gebruiken deze jongeren (internet/tv/radio/GSM/tablet/spelconsoles/...)?
- Voor welke doeleinden gebruiken JMKS deze media?
- Waar gebruiken JMKS digitale media (school, thuis, verenigingsleven)?
- Met wie gebruiken JMKS digitale media?
- In welke mate hebben JMKS een gevoel van controle en autonomie over hun gebruik van digitale media?
- Waar maken JMKS gebruik van digitale media?
- Wie helpt JMKS bij vragen rond digitale media (familie, vrienden, school, ...)?
- Hoe schatten JMKS hun eigen digitale vaardigheden in?

### **Topic 2: Digitale uitsluiting en kwetsbare jongeren**

- Wat is sociale insluiting volgens JMKS?
- Wat is digitale uitsluiting volgens JMKS?
- Hoe ervaren deze jongeren digitale uitsluiting?
- Hoe ervaren zij sociale uitsluiting?
- Wat is volgens hen de link tussen sociale en digitale uitsluiting?
- In hoeverre zijn digitale media volgens JMKS een middel om de eigen maatschappelijke positie te verbeteren?

### **Topic 3: Evaluatie e-inclusie initiatieven**

- Wat zijn de ervaringen met e-inclusie initiatieven (vb. digitaal portfolio workshop)?
- Hoe hebben JMKS kennisgenomen van deze initiatieven?
- Waarom hebben JMKS zich voor deze initiatieven ingeschreven?
- Sluit de workshop aan bij de verwachtingen?
- Leiden dergelijke digitale inclusie initiatieven tot (een gevoel van) sociale inclusie?
- Welke opportuniteiten worden zodoende gecreëerd en welke barrières dienen nog overbrugd te worden?
- Wat is volgens deze jongeren de rol van begeleiders?

## **Topiclijst diepte-interview met begeleiders**

Deze bevraging heeft tot doelstelling een inzicht te creëren in de initiatieven die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werken rond digitale inclusie gericht naar jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (JMKS). Met name, initiatieven die toegespitst zijn op het verschaffen van toegang en het leren gebruiken van ICT of door middel van digitale media sociale insluiting nastreven van kansengroepen. Er wordt hiervoor nagegaan hoe deze initiatieven juist te werk gaan om kwetsbare doelgroepen te bereiken, te ondersteunen en te laten deelnemen in opleiding en training. De vragenlijst focust daarom op vijf grote thema's: de sociale en digitale doelstellingen van initiatieven, de praktische modus operandi van initiatieven, de pedagogische aspecten van het aanbod, de rol van vrijwilligers of begeleider en de inbedding en verankering in andere initiatieven en het beleidsveld.

### **Topic 1 : De sociale en digitale doelstelling van initiatieven**

- Wat zijn de doelstellingen van de e-inclusie initiatieven?
- In welke mate zijn deze initiatieven gericht op het verkleinen van de “digitale kloof” of het bevorderen van digitale integratie?
- Welke doelgroep willen deze e-inclusie initiatieven bereiken? Waarom?
- Bereikt het project de vooropgestelde doelgroepen? Waarom wel of niet?
- Hoe gaan deze initiatieven juist te werk gaan om kwetsbare doelgroepen te bereiken?

### **Topic 2: De praktische modus operandi van initiatieven**

- Hoeveel deelnemers nemen er gemiddeld deel per initiatief of opleiding?
- Wat is de gemiddelde duur van de opleiding(en)?
- Welke toegangsprijs moeten deelnemers betalen? Wat is de prijs voor andere diensten (printen, internet)?
- Wat is het aantal computers en internetverbindingen? Wordt dit als voldoende ervaren?
- Voor welke doeleinden mogen de computers gebruikt worden door de deelnemers?
- Is er een tijdsbeperking voor het computer- en Internetgebruik?
- Welke ondersteuning biedt het project aan deelnemers? (installeren internet, software, etc.... )
- Welk lesmateriaal wordt er bij de opleiding(en) gebruikt?
- Hoe wordt het project gefinancierd?
- Wat zijn belangrijkste pluspunten en grootste uitdagingen van het e-inclusie initiatief?

### **Topic 3: De pedagogische aspecten van het aanbod**

- Hoe gaan deze initiatieven te werk om JMKS te laten deelnemen in (digitale) opleiding en training?
- Hoe gaan deze initiatieven te werk om JMKS te ondersteunen?
- Welke soort begeleiding is er voorzien? (geen begeleiding, vrijwilligers, leerkrachten,...)
- Wat zijn de sterktes en uitdagingen van zo'n begeleiding?
- Welke aspecten van het leren omgaan met de computer wordt tijdens de opleiding(en) aangeleerd? (muis en/of toetsenbord, mappen, programma's installeren, tekstverwerking...)
- Op welke digitale vaardigheden wordt de nadruk gelegd? (operationele vaardigheden, formele vaardigheden, strategische vaardigheden)
- Hoe wordt de inhoud en educatieve aanpak gedetermineerd.
- In welke mate is deze aanpak vraag- of aanbodgericht?
- Wat zijn de drempels en opportuniteiten?
- Wat is het aantal begeleiders?

### **Topic 4: De rol van vrijwilligers of begeleider**

- Wat is de rol van begeleiders (vrijwilliger, leerkracht, tewerkstellingstraject, ...)?
- Wat zijn de motivaties voor begeleiders om bij deze organisatie te komen werken?

- Wat is volgens begeleiders het belang van digitale integratie initiatieven gericht naar kwetsbare jongeren (verkleinen van de digitale kloof, verbeteren van de arbeidspositie, versterken van sociale cohesie)?
- Hoe definiëren begeleiders “maatschappelijk kwetsbare jongeren”?
- Hoe omschrijven begeleiders hun relatie met “maatschappelijk kwetsbare jongeren”?
- Wat is er volgens hen zo specifiek met het werken met “kwetsbare maatschappelijk jongeren”?
- Wat maakt volgens begeleiders jongeren maatschappelijk kwetsbaar in deze informatie-maatschappij?

**Topic 5: De inbedding en verankering van e-inclusie initiatieven in andere initiatieven en het beleidsveld**

- Wat zijn de vervolgopleidingen binnen en buiten de e–inclusie initiatieven?
- Met hoeveel verschillende partners of organisaties wordt in het kader van e-inclusie initiatieven samengewerkt?
- Wie zijn belangrijkste en minst belangrijke partners of organisaties waarmee wordt samengewerkt?
- Welke ondersteuning wordt er vanuit deze samenwerking verkregen( financieel, structureel, technisch lesmateriaal... )?
- Welke partnerships ontbreken?
- Wat is de rol van de Vlaamse, Brusselse en gemeentelijke overheid?



mediawijs.be  
KENNISCENTRUM MEDIAWIJSHEID

 **iMinds**  
MEDIA