

Etmaal van de Communicatiewetenschap 2012

9 & 10 februari 2012, KULeuven

Kwantitatief onderzoek en kwetsbare groepen: Naar het representatief insluiten van verborgen of moeilijk bereikbare groepen.

Ilse Mariën (ilse.marien@vub.ac.be)

IBBT SMIT, Studies on Media, Information & Telecommunication

Vrije Universiteit Brussel

Pleinlaan 9, 2nd floor

B – 1050 Brussels

+32 496 28 24 88

+32 2 629 10 00

<http://smit.vub.ac.be>

www.ilsemarien.com

Cédric Courtois (cedric.courtois@ugent.be)

IBBT – MICT, Research Group for Media & ICT

Universiteit Gent

Korte Meer 7

9000 Gent

Belgium

www.mict.be

Abstract: Het gebruik van en het omgaan met digitale media wordt voornamelijk gemeten door middel van grootschalig kwantitatief onderzoek waarbij het mediabezit en -gebruik bevestigd wordt. Dit type bevestiging kent echter een aantal methodologische beperkingen. Bepaalde groepen, zoals mensen in armoede, kansarme jongeren of etnische minderheden, maken zelden deel uit van de onderzoekspopulatie omwille van de grote non-respons bij deze groepen of het niet bereiken ervan. Het zijn echter net deze groepen die het meeste risico lopen op digitale uitsluiting en daarom zeker bevestigd moeten worden. Dit artikel gaat dieper in op hoe verborgen en moeilijk bereikbare groepen betrokken kunnen worden bij grootschalig kwantitatief onderzoek en stelt de vraag of deze kwetsbare groepen op een representatieve manier geïntegreerd kunnen worden in een onderzoekspopulatie. Theoretisch gaat het artikel uit van de bevindingen van bestaand empirisch onderzoek met verborgen en moeilijk bereikbare groepen, voornamelijk vanuit een antropologische en etnografische invalshoek. Het empirisch luik van dit artikel kadert in een kwantitatief onderzoek naar digitale insluiting in de stad Gent waarbij verschillende aanpakken – een postenquête, een online bevestiging en een bevestiging via intermediairen – gecombineerd en kritisch geëvalueerd werden. De resultaten geven aan dat comprehensive gatekeepers – intermediairen die een evenwichtige en duurzame vertrouwensrelatie met kwetsbare individuen hebben opgebouwd – de ideale tussenschakel zijn voor het bevestigen van kwetsbare groepen.

Trefwoorden: Kwetsbare doelgroepen, methodologie, kwantitatief onderzoek, digitale inclusie, gatekeepers.

INHOUDSTAFEL

Inleiding.....	3
Oorzaken van niet-deelname bij kwetsbare groepen.....	3
Naar een verhoogde bereikbaarheid en participatie.....	5
Toegang tot kwetsbare groepen: Intermediairen als gatekeepers	5
Het belang van reciprociteit, vertrouwen, klare taal en incentives	7
Evaluatie van de aanpak via intermediairen in het MIDIS-project.....	9
Uitwerking en evaluatie van diverse methoden.....	9
Inhoudelijke herziening van de vragenlijst.....	10
Enkele reacties en cijfers over (non-)respons	11
Naar een representatieve integratie van kwetsbare groepen	11
Besluit.....	13
Bibliografie.....	14

Inleiding

De voorbije tien jaar is het risico op digitale uitsluiting in grote mate gestegen. In de eerste plaats leidt de toenemende digitalisering van de maatschappij en de steeds verdergaande integratie van ICT in alle velden van het maatschappelijk leven naar een verhoogd risico (Van Dijk, 2005). In de tweede plaats is het concept van digitale uitsluiting, ook wel digitale kloof genoemd, de voorbije tien jaar geëvolueerd van een dichotome opvatting op het niveau van toegang en gebruik tot een multidimensioneel en uitermate complex fenomeen waarbij aspecten als kwaliteit van toegang, meerwaarde van het gebruik en digitale vaardigheden steeds belangrijker zijn (Mariën et al., 2010). Onderzoek geeft aan dat kwetsbare doelgroepen zoals mensen in armoede, mensen met een fysieke of mentale handicap, mensen met geen of een laag inkomen, etnische minderheden of mensen met een chronische ziekte het meeste risico lopen op digitale en sociale uitsluiting (Hüsing, 2006; Liamputtong, 2007, van Dijk, 2003; Warren, 2007). Het betrekken van deze kwetsbare groepen in onderzoek naar het gebruik van nieuwe media is dan ook cruciaal om een zo volledig en juist mogelijk beeld te geven van de problematiek van digitale uitsluiting. Helaas blijkt dat net kwetsbare groepen slecht of niet vertegenwoordigd worden in traditionele statistieken over media- en ICT-gebruik (Bianchi et al., 2006). Dit artikel gaat daarom dieper in op de volgende vragen:

- Welke verschillende aspecten belemmeren de deelname van kwetsbare groepen in kwantitatief onderzoek?
- Welke methoden kunnen leiden tot een verhoogde participatie van verborgen en moeilijk bereikbare groepen;?
- Wat zijn de consequenties van deze methoden met betrekking tot de representativiteit van kwantitatief onderzoek?

Theoretisch gaat het artikel uit van de bevindingen van bestaand empirisch onderzoek met verborgen en moeilijk bereikbare groepen, voornamelijk vanuit antropologische en etnografische invalshoek. Het empirisch luik kadert in het IBBT Digital Society onderzoeksproject MIDIS dat focust op het meten van digitale inclusie in een stedelijke context. Het werd gerealiseerd door een samenwerking tussen IBBT-SMIT (Studies over Media, Information & Telecommunicaton) verbonden aan de Vrije Universiteit Brussel, IBBT-MICT (Onderzoeksgroep voor Media & ICT) verbonden aan de Universiteit van Gent, Indigov en Digipolis Gent. Binnen dit project werd een uitgebreide kwantitatieve vragenlijst opgemaakt en uitgetest. Hierbij werden verschillende methoden uitgewerkt en geëvalueerd, met name een post-enquête in de 19^e Eeuwse Gordel in Gent, een online bevraging bij individuen met een laag SES-profiel vanuit een bestaande database van Vlaamse respondenten en een online bevraging via een tiental openbare computerruimten in Gent. De vragenlijst werd eveneens geëvalueerd op taal en inhoud door een dialooggroep van het Gentse OCMW. Aansluitend werd een brainstormsessie georganiseerd met betrekking tot de problematiek van representativiteit.

Oorzaken van niet-deelname bij kwetsbare groepen

De redenen voor niet-deelname van kwetsbare groepen situeren zich op drie niveaus. In de eerste plaats doen er zich een aantal problemen voor met betrekking tot de gebruikte

methode. Bevestigingen via telefoon of het internet hebben een uitsluitend karakter. Onderzoekers moeten bewust omgaan met het feit dat kansarmen en etnische minderheidsgroepen niet altijd over een vaste telefoon beschikken (Liamputtong, 2007). Online bevestigingen op hun beurt brengen een risico op non-respons bias met zich mee omdat niet iedereen toegang heeft tot het internet. Meer nog, online bevestigingen worden veeleer ingevuld door jonge mannelijke respondenten met een hoger inkomen en hoog opleidingsniveau (Bech & Kristensen, 2009). Kwetsbare groepen zoals mensen in armoede, jongeren die niet deelnemen in arbeid, onderwijs of training (NEET) of etnische minderheidsgroepen zijn ook fysiek moeilijk te bereiken en te motiveren tot het deelnemen aan onderzoek. Bij bevestigingen over het gebruik van ICT, kan dit leiden tot een significante onderschatting van de graad van digitale of sociale uitsluiting (Jehoel-Gijsbers & Vrooman, 2007). Het wel betrekken van kwetsbare groepen vraagt om een groot aantal extra inspanningen waarvoor tijd en geld voorzien moet worden. Met als gevolg dat de meeste onderzoeken kwetsbare groepen bewust uitsluiten vanuit pragmatische overwegingen (Liamputtong, 2007).

In de tweede plaats zijn er een aantal aspecten op het niveau van het individu of de kansengroepen zelf die een rol spelen. Kwetsbare groepen hebben vaak een wantrouwige houding hebben ten aanzien van onderzoek omwille van 1) uitbuiting door onderzoekers of journalisten in het verleden; 2) valse verwachtingen en het gebrek aan feedback van onderzoekers na afloop van het onderzoek; 3) wantrouwen in blanke onderzoekers of onderzoekers die zichzelf in en dan weer uit een gemeenschap plaatsen; en 4) gebrek aan inspraak bij de opmaak van aanbevelingen en strategieën (Pittaway et al., 2010). Kwetsbare groepen stellen ook makkelijker de meerwaarde van onderzoek in vraag en zien niet meteen een win-win situatie vanuit hun deelname (Liamputtong, 2007). Daarnaast heeft de socio-economische realiteit en sociaal-culturele achtergrond van kwetsbare groepen een nadelige invloed. Onder meer taal en daardoor ook de verstaanbaarheid van de vragenlijst zijn problematisch, zeker voor etnische minderheidsgroepen (Cullen et al., in press). Behoren tot een kansarme bevolkingsgroep zoals bv. mensen in armoede, gaat vaak gepaard met een stigma (Sime, 2008). Niet iedereen kan of wil even open zijn over de problematische of stigmatiserende situatie waarin hij of zij zich bevindt en zal zich daardoor niet geroepen voelen om mee te werken aan een onderzoek (Matthews & Cramer, 2008).

In de derde plaats speelt de ethische opzet van het onderzoek en de houding van de onderzoekers een bepalende rol. Het betrekken van kwetsbare groepen vraagt naar extra aandacht voor de ethische basisregels van onderzoek zoals bv. anonimiteit, privacy en het verkrijgen van een getekende toestemming. Onderzoekers moeten voldoende informatie geven en dit op een verstaanbare manier, zodat kwetsbare individuen een goed beeld krijgen van de voor- en nadelen van hun deelname (Liamputtong, 2007; Pittaway et al., 2010). Daarnaast kan de definiëring van kwetsbare groepen aan de basis van een onderzoek en de perceptie van onderzoekers over bepaalde kwetsbare groepen een nefaste invloed hebben als deze niet in overeenstemming is met de perceptie van kwetsbare groepen zelf:

“When researchers choose a certain language in their study advertisements, they are signaling how they are defining a population of persons, which may then exclude others who do not view themselves as being a part of how that population is being defined.”
(Matthews & Cramer, 2008:303)

Naar een verhoogde bereikbaarheid en participatie

Toegang tot kwetsbare groepen: Intermediaren als gatekeepers

Onderzoek geeft aan dat de bereikbaarheid een eerste drempel is die de deelname van kwetsbare groepen belemmert (Liamputtong, 2007). De vraag luidt dan via welke methoden de bereikbaarheid van kwetsbare groepen verhoogd kan worden? Een eerste manier is kwetsbare individuen rechtstreeks aan te spreken en daarna via de sneeuwbal methode, zijnde via het persoonlijk netwerk van deze kwetsbare individuen, bijkomende respondenten te rekruteren. Het initiële contact kan verkregen worden via bv. advertenties in lokale kranten en magazines, of affiches in lokale winkels en organisaties (Liamputtong, 2007). Het gebruik van incentives is hierbij een mogelijke manier om de respons te verhogen. Belangrijk is wel rekening te houden met het feit dat het soort incentive of de grootte van het bedrag in zekere mate bepalend is voor de respons en bijgevolg ook voor de toegang tot en de samenstelling van het netwerk (Platt et al., 2006). Deze individu gedreven aanpak is gebaseerd op de veronderstelling dat peers beter in staat zijn om bijkomende respondenten te rekruteren dan onderzoekers zelf en is in grote mate afhankelijk van de vertrouwensrelatie tussen de onderzoeker(s) en het individu. Indien het kwetsbare individu geen vertrouwen heeft in de aanpak of de doelstellingen van de onderzoeker(s) zal hij of zij geen informatie doorgeven aan peers in zijn sociaal netwerk. De sneeuwbal methode kan enkel werken bij kwetsbare respondenten die deel uitmaken van een uitgebreid sociaal netwerk. De aanpak zal bovendien sneller succesvol zijn als het initiële contact gelegd wordt met individuen die hoog aangeschreven staan in de lokale gemeenschap. (Liamputtong, 2007). Bij sociaal geïsoleerde individuen leidt de methode niet tot een verhoogde participatie (Emmel et al., 2006).

Een tweede manier omvat het contacteren van tussenpersonen, zogenaamde intermediaren of gatekeepers, om van daaruit kwetsbare doelgroepen te bereiken (Emmel et al., 2006). Mogelijke gatekeepers zijn organisaties die instaan voor de dienstverlening vanuit het welzijnsbeleid (Voorbeelden in Vlaanderen: OCMW, ziekenfonds, CAW...), socio-culturele organisaties (armoedeverenigingen, publieke computerruimten, (bijzondere) jeugdwerking, buurt- en inloophuizen...) of andere organisaties die op informele manier diensten verlenen aan kwetsbare doelgroepen (Bianchi et al., 2006; Emmel et al., 2007). Een belangrijke meerwaarde van gatekeepers is dat ze in zekere mate gelijkaardige onderwijservaringen hebben als onderzoekers en dus eenzelfde taalgebruik en culturele achtergrond delen met de onderzoekers. Dit maakt dat gatekeepers, eerder dan kwetsbare groepen, de meerwaarde en het belang van onderzoek kunnen inschatten en op die manier sneller en makkelijker bereid zijn om kwetsbare groepen te overtuigen om deel te nemen aan onderzoek (Emmel et al., 2007). Een goede verstandhouding tussen de onderzoeker en gatekeepers is cruciaal omdat potentiële deelnemers hun beslissing baseren op het oordeel van de gatekeepers (Emmel et al., 2006). Emmel et al. (2006) geven een gedetailleerde categorisering van soorten gatekeepers aan:

- **Formele gatekeepers** werken met sociaal uitgesloten groepen en hebben als einddoel deze opnieuw te integreren in de maatschappij door hen te controleren, te superviseren en te rehabiliteren. Het betreft een zeer verticale top-down relatie waarbij de gatekeeper zich in een machtspositie bevindt ten opzichte van de uitgesloten groepen. Dit type gatekeepers is weinig tot niet aanwezig op het niveau van de lokale gemeenschap (vb. een bepaalde wijk). Voorbeelden zijn OCMW of VDAB.

- **Comprehensive gatekeepers** leveren een zeer specifieke en zeer geapprecieerde dienstverlening aan uitgesloten groepen en dit reeds op lange termijn. De relatie tussen comprehensive gatekeepers en uitgesloten groepen kan omschreven worden als evenwichtig. Er is geen sprake van een machtsrelatie maar eerder van een langdurige uitwisseling van diensten en ervaringen waarbij een vertrouwensband is ontstaan door de directe meerwaarde van de dienstverlening of door de doorverwijzing naar andere type dienstverlening. Voorbeelden zijn openbare computerruimten zoals Digidak of Digitaal Talent Punten of nog, organisaties die deel uitmaken van het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen.

- **Informele gatekeepers** bestaan en werken in de gemeenschap en gebruiken vaak hun eigen middelen om de noden van de groepen met wie ze werken te verlichten. Ze gaan eerder op vriendschappelijke en beschermende wijze om met uitgesloten groepen en beschouwen deze groepen vaak als kwetsbaar en misbegrepen door de rest van de gemeenschap. Informele gatekeepers staan zeer dicht bij uitgesloten groepen en bieden maar een zeer beperkte dienstverlening aan. Voorbeelden zijn zeer lokale laagdrempelige vzw's die louter fungeren als sociale ontmoetingsplaats.

Niet alle intermediairen of gatekeepers zijn even geschikt als tussenpersoon. De onevenwichtige machtsverdeling bij formele gatekeepers zorgt er voor dat kwetsbare groepen geen vertrouwen hebben in de gatekeeper en minder geneigd zijn om te participeren. De onderzoeker wordt op dezelfde positie geplaatst als de formele gatekeeper en wordt op die manier geassocieerd met dezelfde noties van wantrouwen en afkeer (Emmel et al., 2006). Informele gatekeepers daarentegen staan zeer dicht bij kwetsbare groepen maar vertonen dezelfde sceptische en wantrouwige houding ten aanzien van onderzoekers als kwetsbare groepen zelf:

“The informal gatekeeper, who is part of networks such as these, has the complete trust of those with whom he works and was sceptical about the benefits of the research to these vulnerable groups. In mediating our research to socially excluded people, this gatekeeper questioned the value of our research. Research carried out by university researchers is compared with experiences of the failure of services to deliver in an appropriate or timely manner to address wellbeing. Rather than allow researchers to enter their networks to undertake research, the inward-lookingness of these networks are reinforced.” (Emmel et al., 2006: 20)

Het onderzoek van Emmel et al. (2006, 2007) brengt de meerwaarde van comprehensive gatekeepers aan. De belangrijkste voordelen zijn het evenwichtige, langdurige en vertrouwelijke karakter van de relatie tussen dit type gatekeepers en kwetsbare individuen. Hierdoor achten kwetsbare individuen geloof en waarde aan wat door comprehensive gatekeepers wordt aangebracht, ook in geval van onderzoek. Reeves (2010) stelt een combinatie van methoden en het inzetten van verschillende type gatekeepers voor waarbij doorheen het onderzoek zelf, afhankelijk van de ervaringen tijdens het veldwerk, moet blijken welke aanpak het best werkt bij welke doelgroep.

Het inzetten van gatekeepers leidt niet automatisch tot een positieve integratie van kwetsbare doelgroepen. Gatekeepers controleren de toegang tot deze groepen en kunnen deze toegang ook weigeren (Emmel et al., 2006). Of, gatekeepers kunnen bepaalde voorwaarden voor deelname vooropstellen zoals een specifieke methodologische aanpak, ethische pre-condities of de deelname van deelnemers in lijn met de normen van de gatekeeper in plaats van deze van de onderzoeker (Emmel et al., 2007). Vaak stellen gatekeepers bepaalde regulerende aspecten voorop, zoals *informed consent* van iedere deelnemer. Dit wordt vooral gevraagd door formele gatekeepers die hun eigen positie en werking niet in het gedrang willen brengen. Echter, het verkrijgen van *informed consent* bij kwetsbare groepen is een bijkomende drempel omdat het sowieso gepaard gaat met een gevoel van wantrouwen.

Het belang van reciprociteit, vertrouwen, klare taal en incentives

Het verkrijgen van initiële toegang tot kwetsbare groepen alleen is onvoldoende om een kwalitatieve inhoudelijke samenwerking te bewerkstelligen. Het contacteren van respondenten en het vervolgens verkrijgen van hun medewerking, zijn twee aparte zaken. Een tweede aspect dat de deelname van kwetsbare groepen belemmert, is bijgevolg het effectief verkrijgen van hun actieve medewerking nadat toegang werd gerealiseerd. Dit vereist een engagement en relatie met de individuele onderzoeker (Emmel et al., 2007; Reeves, 2010):

“Once access to a participant has been achieved building trust continues to be an important part of the researcher participant relationship.” (Emmel et al., 2007:2)

Het opzetten van een dergelijke vertrouwensrelatie is geen evidentie en vraagt in de eerste plaats tijd (Olhansky, 2008). Door herhaaldelijke interacties wordt de initiële toegang omgezet naar een langdurige relatie die op termijn tot wederzijds vertrouwen leidt. Het is daarom belangrijk om in de onderzoeksopzet voldoende tijd te voorzien voor een repetitieve en consistente benadering van kwetsbare individuen. Daarnaast werkt het effectief deelnemen in de dagdagelijkse activiteiten van de gemeenschap bevorderend voor het creëren van vertrouwen (Emmel et al., 2006). Een bijkomend aspect dat het vertrouwen vergroot is het aannemen van een empathische houding. Onderzoekers dienen zich te verplaatsen in de positie en leefwereld van de kwetsbare respondenten om op die manier een veroordelende houding te vermijden en een beter inzicht en begrip te ontwikkelen in de ervaringen en attitude van kwetsbare respondenten (Emmel et al., 2007; Liamputtong, 2007). Legitimiteit van het onderzoek op het niveau van inhoud en aanpak is eveneens onontbeerlijk. Deze legitimiteit wordt gecreëerd door een open en eerlijke houding waarbij het principe *belofte maakt schuld* cruciaal is. Als onderzoekers iets beloven, moeten zij dit ook effectief uitvoeren om het vertrouwen bij de deelnemers niet te ondermijnen (Liamputtong, 2007). De onderzoeker dient eveneens altijd duidelijk te communiceren over de doelen van zijn bezoeken en het onderzoek (Sime, 2008). Het principe van reciprociteit – het delen van ervaringen door de deelnemers maar ook door de onderzoeker – is essentieel voor de instandhouding van het vertrouwen. Als onderzoekers op hun beurt praten over hun achtergrond en ervaringen, leidt dit naar een meer gelijkwaardige relatie tussen onderzoeker en deelnemer waarbij verschillen in culturele achtergrond en sociale status makkelijker omgevormd worden tot een meerwaarde dan een drempel (Liamputtong, 2007; Sime, 2008).

Het vertrouwen kan eveneens vergroot worden door het inschakelen van onderzoekers die op één of andere manier dichterbij kwetsbare doelgroepen staan. Emmel et al. (2007) verwijzen

expliciet naar het werken met onderzoekers die zelf afkomstig zijn uit een lager sociaal milieu of een arbeidersmilieu. Een andere optie is het gebruik van tussenpersonen die ingebed zitten in of deel uitmaken van het sociale leefmilieu van de beoogde onderzoekspopulatie. Platt et al. (2006) verwijzen naar *indigenous field workers*. Liamputtong (2007) en Elliot et al. (2002) geven respectievelijk de mogelijkheid van het gebruik van *proxy interviewers* en *peer interviewers* aan. Hierbij gaat het telkens om individuen die vroeger zelf deel uitmaakten van de doelpopulatie, er nog steeds toe behoren of er reeds verschillende jaren van zeer nabij mee samenwerken (cf. informele gatekeepers). In een Vlaamse context zouden bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen in de armoede of straathoekwerkers deze rol op zich kunnen nemen. Het gebruik van tussenpersonen gaat echter gepaard met een aantal beperkingen en aanvullende vereisten. In de eerste plaats is het nodig dat tussenpersonen een opleiding krijgen vooraleer ze het veld in gaan. Deze opleiding kan bestaan uit een inleiding over het doel van het onderzoek, het aanleren van interviewtechnieken, het bespreken van ethische aspecten en veiligheidsprocedures (Elliot et al., 2002; Platt et al., 2006). In de tweede plaats vraagt het om een zeer nauwe en regelmatige opvolging en supervisie van het dataverzamelingsproces zodat verzekerd is dat dit gebeurt volgens de vooropgestelde doelen. Gesteld wordt dat bij het werken met tussenpersonen, de afstand tussen de onderzoekers en de rauwe data te groot is. Dit brengt de kwaliteit en validiteit van de data in het gedrang. Het is daarom beter om tussenpersonen louter in te zetten voor het leggen van initieel contact met de doelpopulatie en vervolgens de onderzoeker te introduceren (Elliot et al., 2002). Volgens Liamputtong (2007) zouden proxy interviewers alleen ingezet mogen worden voor het bevragen van factuele data en niet voor vragen over attitudes, ervaringen of processen van betekenisgeving. Gesteld wordt dat proxy interviewers niet de nodige capaciteiten hebben om om te gaan met het interpretatieve karakter van attitudevragen (Liamputtong, 2007). De vraag moet dan gesteld worden of de nadelen van het gebruik van tussenpersonen opwegen tegen de voordelen. De meerwaarde van het gebruik van tussenpersonen vevat in de volgende aspecten (Elliot et al., 2002; Emmel et al., 2006; Platt et al., 2006):

- Het onderzoeksproces kan veel sneller kan verlopen omdat er geen nieuwe vertrouwensrelatie gecreëerd moet worden tussen de onderzoeker en de doelpopulatie (cf. deze vertrouwensrelatie is inherent aanwezig in het geval van tussenpersonen).
- Door het inzetten van tussenpersonen kunnen de meest verborgen individuen betrokken worden.
- Er kan een meer evenwichtige sample gecreëerd worden doordat oververtegenwoordiging van reeds gemotiveerde respondenten of ondervertegenwoordiging van niet-gemotiveerde respondenten enigszins vermeden wordt.

De betrokkenheid en respons van kwetsbare groepen kan verder nog vergroot worden door het gebruik van een toegankelijke vragenlijst op het niveau van inhoud en taalgebruik. In het onderzoek van Cullen et al. (in press) werd de vragenlijst daarom geëvalueerd op 1) non-respons – cf. vult een aanzienlijk deel van de respondenten specifieke vragen niet in; 2) tijd – cf. hoe lang duurt het om iedere sectie van de vragenlijst in te vullen; 3) betekenis (cf. begrijpen de respondenten de vooropgestelde betekenis van vragen); en 4) een aantal survey gerelateerde aspecten (cf. variatie, gebruik van schalen, redundantie in de vragen ...). Daarnaast is het bekend maken en vertalen van de onderzoeksresultaten aan de kwetsbare respondenten belangrijk omdat het getuigt van respect en de ontstane vertrouwensrelatie bestendigt (Emmel et al., 2006). Te vaak verdwijnen onderzoekers terug in het niets na de

afloop van het onderzoek waardoor respondenten zich makkelijk gebruikt of misbruikt voelen (Emmel et al., 2007). Bij het terugkoppelen over de resultaten is het belangrijk om de academische taal en focus om te zetten naar een rapport dat inhoudelijk en taalmatig toegankelijk is voor de bevroegde populatie (Liamputtong, 2007). Het geven van een incentive of betaling van respondenten is een bijkomende manier om de deelname te vergroten. Maar zo stellen Matthews & Cramer (2008:303):

“Providing reasonable incentives may increase participants’ response rate. These incentives, however, should reimburse participants for their time and effort not for their information, and they should not be coercive in nature.”

Kwetsbare groepen, zoals daklozen of mensen in armoede, mogen zich door de incentive of de geldelijke vergoeding niet verplicht of gedwongen voelen om deel te nemen aan het onderzoek (Liamputtong, 2007).

Evaluatie van de aanpak via intermediairen in het MIDIS-project

Uitwerking en evaluatie van diverse methoden

In het kader van de test-fase van het MIDIS-project werden verschillende methoden naast elkaar uitgewerkt en uitgetest:

- 1) Een online bevraging bij een steekproef van 200 respondenten uit Vlaanderen op basis van de volgende SES kenmerken: laag opleidingsniveau, wonend in de stad.
- 2) Een bevraging via de post bij 600 respondenten op basis van een gestratificeerde steekproef in de 19e eeuwse gordel in Stad Gent.
- 3) Een gerichte online bevraging van kwetsbare groepen (cf. mensen in armoede, migranten, geïsoleerde ouderen...) met behulp van een tiental comprehensive gatekeepers (cf. openbare computerruimten in Gent) via een formele en hiërarchische aanpak.
- 4) Een gerichte online bevraging van kwetsbare groepen (cf. mensen in armoede, migranten, geïsoleerde ouderen...) met behulp van diverse type gatekeepers via een directe mailing naar bestaande digitale inclusie initiatieven in Gent.
- 5) Een gerichte online bevraging van mensen in armoede met behulp van intermediairen via één persoonlijk contact bij het Netwerk Armoede.

Uit een eerste evaluatie blijkt dat de aanpak via intermediairen niet altijd leidt tot de deelname van kwetsbare doelgroepen. Bij methode 4 en 5 (cf. zie lijst) was er zo goed als geen respons. Het persoonlijk contact bij het Netwerk Armoede leverde slechts één ingevulde vragenlijst op. De directe mailing naar bestaande digitale inclusie initiatieven in Vlaanderen zorgde voor drie volledig ingevulde vragenlijsten. Nochtans werd de vraag tot deelname verstuurd naar 20 Gentse digitale inclusie organisaties. Bij het contacteren van deze organisaties via email werd expliciet gevraagd om eveneens de redenen voor niet-deelname te

melden. Eén organisatie bleek zelf reeds te werken met intermediairen om hun doelpubliek te bereiken en wenste daarom niet mee te werken. Een tweede organisatie gaf telefonisch tal van redenen aan. Zo zagen zij hun huidige tekort aan personeel en de hoge werkdruk als mogelijke drempels. Verder stelden zij een persoonlijke face-to-face briefing van het personeel voorop. Door het publieke karakter van de organisatie (cf. een openbare computerruimte waar iedereen welkom is), had de verantwoordelijke voornamelijk vragen met betrekking tot de representativiteit van de methode: Hoe moet het personeel de doelgroep selecteren? Op basis van welke criteria moet worden bepaald wie wel en wie niet hoeft deel te nemen? Indien mensen persoonlijk aangesproken moeten worden, leidt dit in zekere mate tot een stigmatiserende aanpak waarbij verondersteld wordt dat de aangesproken persoon onder de doelgroep van 'kwetsbaar', 'kansarm' of 'niet digitaal vaardig' valt. Gesteld werd dat hieromtrent duidelijkheid moet zijn. Een bijkomende drempel werd gezien in de opgelegde tijdslimiet van het internetgebruik in de openbare computerruimte. Bezoekers mogen maar een beperkte tijd het internet gebruiken en zullen daarom niet of minder gemotiveerd zijn tot het 'opgeven van hun tijd' om zich gedurende circa 20 minuten bezig te houden met het invullen van een online vragenlijst. Maar, zo stelt de organisatie, dat kan opgelost worden door het voorzien van één extra computer die enkel toegang geeft tot de online vragenlijst zodat deze los van de eigen internettijd ingevuld kan worden.

Ook de resultaten van aanpak 3 – via comprehensive gatekeepers op basis van een formele en hiërarchische aanpak – geven aan dat er nog heel wat bijkomende stappen nodig zijn vooraleer het inzetten van intermediairen effectief leidt tot een verhoogde participatie. Bij deze methode werd eveneens expliciet gevraagd naar een face-to-face voorstelling van het MIDIS-project aan de begeleiders van de openbare computerruimten. Op ruim twee weken tijd leidde deze aanpak wel tot de deelname van 37 kwetsbare respondenten. Maar slechts 29 vragenlijsten werden volledig ingevuld omdat 1) de taal van de vragenlijst te moeilijk was voor de anderstaligen en 2) het invullen van de volledige vragenlijst te veel tijd in beslag nam. Een belangrijke opmerking betreft de extra tijd die moet ingerekend worden om het project face-to-face voor te stellen. Daarnaast gaven de begeleiders bij de voorstelling van de vragenlijst reeds aan dat een individuele begeleiding van mogelijke participanten noodzakelijk zou zijn.

Inhoudelijke herziening van de vragenlijst

In het kader van het MIDIS-project werden verschillende acties ondernomen om de verstaanbaarheid en de taal van de vragenlijst af te stemmen op kwetsbare groepen. In samenwerking met het OCMW Gent werd een evaluatiemoment georganiseerd waarbij een kritische analyse van de vragenlijst werd uitgevoerd door een dialooggroep (cf. mensen die zelf tot de doelgroep 'kansarmen' behoren). Gesteld werd dat moeilijk taalgebruik (vb. de notie 'digitale inclusie') of afstandelijk taalgebruik (vb. in het kader van) ten allen tijde vermeden moet worden omdat het afschrikt. De dialooggroep gaf aan dat kwetsbare groepen al snel zullen denken dat ze 'niet slim genoeg' zijn om de vragenlijst in te vullen en daardoor afhaken. Aansluitend gaf de dialooggroep vooral verbeteringen aan op het niveau van de vraagstelling. Bijvoorbeeld de vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u door het internet te gebruiken ...' en de bijhorende antwoordmogelijkheden 'heel onwaarschijnlijk' tot 'heel waarschijnlijk' was volgens de dialooggroep te abstract. Dit werd bijgevolg opnieuw geformuleerd als 'Hoe groot is de kans dat u door het internet te gebruiken ...' samen met de antwoordmogelijkheden 'heel groot' tot 'heel klein'. Een gelijkaardig voorbeeld is de omzetting van de vraagstelling 'in welke mate zijn de volgende stellingen van toepassing' naar de vraag 'hoe vaak zijn ...'. Of het wijzigen van de vraag 'Welke van de volgende omschrijvingen past het best bij uw beeld van het huidige netto gezinsinkomen' naar het fel vereenvoudigde 'Wat vindt u van uw huidig maandelijks netto gezinsinkomen'. De dialooggroep gaf aan dat de eerste vraag veel te lang en

te complex omschreven was. Het verslag dat aangeleverd werd door de dialooggroep benadrukt vooral het belang van een taalmatige vereenvoudiging van 'onderzoekserstaal' naar taal op maat van kwetsbare groepen. De notie van klare taal bleek hierbij cruciaal. Op basis van de opmerkingen van de dialooggroep werd een aangepaste versie van de vragenlijst opgemaakt voor de test-bevraging.

Enkele reacties en cijfers over (non-)respons

Na het aflopen van de testfase gaven de tien begeleiders van de openbare computerruimten feedback over de praktische uitwerking van de aanpak. Uit hun verslag blijkt dat er verscheidene bijkomende kritische bedenkingen zijn. In de eerste plaats gaven de begeleiders aan dat het moeilijk is om de beoogde doelgroepen te motiveren. Dit blijkt ook uit de cijfers die werden bijgehouden: In totaal weigerden 95 potentiële respondenten deel te nemen tegenover 37 mensen die wel bereid waren mee te werken op een totaal van 374 (niet-unieke) bezoekers. In twee organisaties werden geen respondenten gevonden omdat hun bezoekers respectievelijk bestaan uit anderstaligen en daklozen. Jongeren hadden evenmin interesse. De begeleiders stellen dat de niet-participatie voornamelijk veroorzaakt werd door het wantrouwen tegen bevragingen in het algemeen en kwantitatieve bevragingen in het bijzonder. Ook was er sprake van een gebrek aan vertrouwen in de anonieme verwerking van de data. Specifiek voor anderstalige nieuwkomers bleek de taalbarrière van de vragenlijst te hoog. Wat betreft de bevraging zelf gaven de begeleiders aan dat het invullen van de vragenlijst te veel tijd in beslag nam. De 37 mensen die de vragenlijst invulden deden daar gemiddeld 20 minuten over. De begeleiders stellen dat de doelpopulatie veel moeite had om zich zo lang te concentreren. Dit uit zich ook in de 9 respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld. Daarnaast bleek de taal en vraagstelling – ondanks de herziening door de dialooggroep – nog steeds niet op maat van de kwetsbare respondenten. De begeleiders gaven specifiek de volgende problemen aan: 1) te veel moeilijke woorden; 2) te lange zinnen en vragen; 3) het gebruik van dubbele negaties.

Naar een representatieve integratie van kwetsbare groepen

In het kader van het MIDIS project werd een brainstormsessie georganiseerd met de verschillende partners van het project (cf. Indigov, IBBT-MICT, IBBT-SMIT) omtrent de problematiek van representativiteit van kwetsbare doelgroepen in kwantitatief onderzoek. Hieruit blijkt dat het representatief insluiten van kwetsbare groepen gepaard gaat met een zekere paradox. Enerzijds wordt het niet insluiten van kwetsbare groepen in generieke en zogenaamd representatieve bevragingen via gestratificeerde steekproeftrekking weinig in vraag gesteld of geproblematiseerd. Ondanks het feit dat kwetsbare doelgroepen niet bereikt worden, zullen dergelijke bevragingen nog steeds aangeven representatief te zijn voor de volledige bevolking. Anderzijds wordt het inzetten van intermediairen of andere methoden om de participatie van kwetsbare groepen te vergroten, gezien als een aanpak die de representativiteit ondergraaft. Het nastreven van methodologische representativiteit of het hanteren van een bepaalde aanpak (cf. post, face-to-face, online...) gaat volgens de deelnemers van de brainstorm steeds gepaard met het niet bereiken van bepaalde kwetsbare groepen. Gesteld wordt dat dit een contradictie is die eigen is aan kwantitatief onderzoek. In die zin is het dus wel gerechtvaardigd om kwetsbare groepen op een doelgroepgerichte manier te betrekken.

De vraag die dan luidt is hoe dit op een zo representatief mogelijke manier gerealiseerd kan worden. Gesteld wordt dat een face-to-face random walk waarbij in achtergestelde buurten met interviewers wordt gewerkt die professioneel bekwaam zijn om kwetsbare individuen te bevragen, de beste methode is via dewelke een quasi theoretisch perfecte representativiteit bereikt kan worden. De kostprijs voor deze aanpak is echter exorbitant en niet haalbaar binnen de meeste onderzoeken. Uit de brainstorm en bestaand onderzoek blijkt dat het combineren van methoden een mogelijke manier is. Bijvoorbeeld, in hun onderzoek naar uitgesloten jongeren hebben Cullen et al. (in press) drie mogelijke methoden uitgewerkt en getest:

- 1) Face-to-face interviews bij huishoudens (cf. random walk) op basis van een random traject;
- 2) Afname van de vragenlijst op de hoek van de straat;
- 3) Interviews door middel van sociale, culturele of gemeenschapscentra gesitueerd in stedelijk gebied (cf. CAP-methode)

Deze laatste methode wordt CAP genoemd en staat voor Community Access Points. Voor de face-to-face interviews bij huishoudens werd een gestratificeerde steekproef als uitgangspunt genomen waarbij afhankelijk van de straat bij ieder vijfde of tiende huis werd aangebeld. De afname van de vragenlijst op de hoek van de straat bestond uit een gestratificeerde steekproef waarbij iedere 10^e persoon die beantwoordde aan een op voorhand vastgelegd profiel (cf. kwetsbare jongere) op een bepaald punt in een kwetsbare wijk op verschillende tijdstippen van de dag bevroegd werd. Bij de CAP-methode was heel wat voorbereidend werk nodig om de geschikte gemeenschapscentra te selecteren. Deze centra zijn van nature niet op een gestratificeerde manier ingebed in lokale gemeenschappen. In sommige gevallen concentreren een aantal centra zich op een zeer klein gebied, of is het net tegenovergesteld en is er in een grote wijk maar één CAP aanwezig. Het grootste nadeel van de CAP, maar ook van de op-de-hoek-van-de-sstraat methode, is volgens Cullen et al. (in press:8) dan ook de volgende:

“The main disadvantage is a less stringent application of randomisation, thus reducing the degree of confidence that the data collected are reliable, consistent and reproduceable”.

Bij de op-de-hoek-van-de-sstraat methode en CAP werd gewerkt via purposive sampling en werd een zeer specifiek segment van jongeren als doelpubliek voor de bevraging geïdentificeerd. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de CAP-methode gepaard ging met de hoogste responsgraad, met name 60% volledig ingevulde bevragingen door mensen uit het vooropgestelde profiel. Bij de op-de-hoek-van-de-sstraat en de CAP-methode pasten respectievelijk 10% en 5% niet in het vooropgestelde profiel. In het geval van de random walk bleek dit 60%. Cullen et al. (in press: 8) concluderen uit hun onderzoek dat het betrekken van kwetsbare groepen via specifieke methoden gepaard gaat met een afweging tussen methodologische striktheid en operationele voordelen. Ze geven aan dat uiteindelijk de op-de-hoek-van-de-sstraat methode de meest voordelige methode blijkt om kwetsbare jongeren te bevragen:

“Ultimately, making a choice between the three methods in carrying out surveys of ‘at risk’ young people entails balancing methodological rigour against operational advantages. Street Surveys and CAP surveys are far easier to carry out; use far less time and personnel resources and yield much better outcomes in terms of successful interview completions. Choosing between the CAP and the Street method is more problematic, since both have distinct operational advantages. However, the CAP method poses more logistical and randomisation problems and, on balance, therefore, the evidence is that the Street Survey is the most effective sampling method within this domain”. Cullen et al. (in press: 8)

Maar, ondanks het niet-representatieve karakter van de CAP-methode in hun onderzoek, benadrukken Cullen et al. (in press) wel dat deze methode in andere onderzoeken met kwetsbare groepen wel met succes gebruikt werd als een sub-sample als aanvulling op een random walk bij een algemene steekproef. De deelnemers aan de brainstorm komen tot eenzelfde conclusie. Indien het representatief insluiten van specifieke doelgroepen in een survey een streefdoel is, kan dit best bereikt worden door methoden te combineren. Bijvoorbeeld door een gefaseerde aanpak uit te werken waarbij in de eerste plaats een generieke representatieve enquête wordt uitgestuurd die nadien aangevuld wordt met een doelgroepgerichte aanpak (cf. purposeful sampling) van ondervertegenwoordigde groepen. De rekrutering van een steekproef op basis van specifieke criteria is echter niet evident en is zeer tijdsrovend (Verdegem & Verhoest, 2009).

Besluit

Gezien de maatschappelijke problematiek van digitale en sociale uitsluiting en het verhoogde risico op digitale uitsluiting bij kwetsbare groepen, is het belangrijk voorbij te gaan aan de éézijdige visie die momenteel heerst met betrekking tot de representativiteit van kwantitatieve bevragingen. Er moet rekening worden gehouden met de paradox die gepaard gaat met het streven naar een theoretische en methodologische representativiteit. Het niet bereiken van kwetsbare groepen mag desbetreffend wel degelijk in vraag gesteld worden. Zeker met betrekking tot het meten van digitale uitsluiting, moet er oog zijn voor het feit dat kwetsbare doelgroepen moeilijk of niet bereikt worden en dat bijkomende inspanningen nodig maar ook gerechtvaardigd zijn, zonder dat deze de representativiteit van de bevraging hoeven te ondergraven. Belangrijk is over te gaan naar een gecombineerde aanpak waarbij een algemene bevraging aangevuld wordt met een specifieke bevraging van kwetsbare doelgroepen. De meest ideale manier om kwetsbare groepen te bereiken is door samen te werken met comprehensive gatekeepers. Deze intermediaire organisaties zijn cruciale partners omdat zij een evenwichtige en duurzame vertrouwensrelatie met kwetsbare individuen hebben opgebouwd. Mogelijke comprehensive gatekeepers zijn lokale socio-culturele organisaties, armoedeverenigingen of lokale openbare computerruimten en informele opleidingsinitiatieven. Het inzetten van intermediairen mag echter niet licht worden opgenomen en moet ingecalculiseerd worden in de opzet (cf. tijd) en in het budget van een bevraging. Om een hoge respons te verkrijgen is het nodig om deze intermediairen op een formele manier te benaderen en het onderzoeksproject en de vragenlijst face-to-face toe te lichten. Hierbij is het belangrijk om het vertrouwen van de gatekeeper te winnen door duidelijk en direct te zijn over de opzet van het onderzoek. Ook het terugkoppelen van de resultaten nadien, is onontbeerlijk om een goede verstandhouding te creëren en te behouden.

Aansluitend is het eveneens belangrijk de nodige inspanningen te doen om de vragenlijst zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te maken. Hiertoe kan best worden samengewerkt met informele gatekeepers, klankbordgroepen of bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen in de armoede.

Bibliografie

Barnard, M. (2005). Discomforting research: Colliding moralities and looking for 'truth' in a study of parental drug problems. *Sociology of Health & Illness*, 27(1): 1-19.

Bech, M., & Kristensen, M.B. (2009). Differential response rates in postal and Web-based surveys among older respondents. *Survey Research Methods*, 3(1): 1-6.

Bianchi, A., Barrios, S., Cabrera, M., Cachia, R., Compano, R., Malanowski, N., Punie, Y., Turlea, G., Zinnbauer, D., & Centeno, C. (2006). *Revisiting eInclusion: From vision to action*. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).

Cullen, J., Cullen, C., & Barbovscha, M. (in press). *Methodology and survey on the relation between the socio-economic conditions of European youngsters and their access, use and aspirations regarding ICT*. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).

Elliot, E., Watson, A.J., & Harries, U. (2002). Harnessing expertise: Involving peer interviewers in qualitative research with hard-to-reach populations. *Health Expectations*, 5: 172-178.

Emmel, N., Hughes, K., & Greenhalgh, J. (2006). *Developing methodological strategies to recruit and research socially excluded groups*. Project report, ESRC Research Methods Programme.

Emmel, N., Hughes, K., & Greenhalgh, J., Sales, A. (2007). Accessing socially excluded people: Trust and the gatekeeper in the researcher-participant relationship. *Sociological Research Online*, 12(2).

Hüsing, T. (2006) *The Digital Divide Index: Exploiting cross national survey data to quantify levels of e-exclusion*. Presentation at eInclusion Workshop European Commission 'Towards a European Approach for Monitoring eInclusion', Brussels, 21 June 2006.

Jehoel-Gijsbers, G., & Vrooman, C. (2007). *Explaining social exclusion. A theoretical model tested in the Netherlands*. The Hague: The Netherlands Institute for Social Research (SCP).

Liamputtong, P. (2007). *Researching the vulnerable*. London, Thousand Oakes, New Delhi: Sage Publications Ltd.

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).

Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2011). *Mediageletterdheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel model van digitale exclusie*. In: Moreas, M.A., & Pickery, J., *Mediageletterdheid in een digitale wereld*, Brussel, Studiedienst Vlaamse Regering.

Matthews, J., & Cramer, E.P. (2008). Using technology to enhance qualitative research with hidden populations. *The Qualitative Report*, 3(2): 301-315.

Olshansky, E. (2008). The use of community-based participatory research to understand and work with vulnerable populations. In: De Chesnay, M., Anderson, B.A. (2008) *Caring for the vulnerable: perspectives in nursing theory, practice and research*: 269-275.

Pittaway, E., Bartolomei, L., & Hugman, R. (2010). 'Stop stealing our stories': The ethics of research with vulnerable groups. *Journal of Human Rights Practice*, 2(2): 229-251.

Platt, L., Wall, M., Rhodes, T., Judd, A., Hickman, M., Johnston, L.G., Renton, A., Bobrova, N., & Sarang, A. (2006). Methods to recruit hard-to-reach groups: Comparing two chain referral sampling methods of recruiting injecting drug users across nine studies in Russia and Estonia. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 83(7): 39-53.

- Reeves, C.L. (2010). A difficult negotiation: Fieldwork relations with gatekeepers. *Qualitative Research*, 10(3): 315-331.
- Sime, D. (2008). Ethical and methodological issues in engaging young people living in poverty with participatory research methods. *Children's Geographies*, 6(1): 63-78. Occasional Paper, Adults Learning @ Home, ESRC Funded Research Project.
- van Dijk, J.A.G.M. (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Amsterdam, Den Haag: SQM en Infodrom @ United Knowledge.
- van Dijk, J.A.G.M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Verdegem, P., & Verhoest, P. (2009). Profiling the non-user: Rethinking policy initiatives stimulating ICT acceptance. *Telecommunications Policy*, 33(2009): 642-652.
- Warren, M. (2007). The digital vicious cycle: Links between social disadvantage and digital exclusion in rural areas. *Telecommunications Policy*, 31: 374-388.