
DE DIGITALE KLOOF

Publicatie/Dossier vervolgpagina

De samenleving is in rap tempo gedigitaliseerd, maar het lukt bij lange na niet iedereen om het tempo van technologische versnelling bij te houden. Deze technologische versnelling werkt ongelijkheid tussen burgers in de hand. Steeds meer mensen kunnen met moeite omgaan met de enorme toevloed aan informatie en nemen slechts ten dele kennis van ontwikkelingen. Meer mensen trekken zich terug in de persoonlijke informatiebubbel, en de voedingsbodem voor desinformatie en complotdenken groeit. Bibliotheken hebben een rol te vervullen in het zorgen voor digitaal vaardige burgers en gelijke toegang tot betrouwbare bronnen.

Verschillen tussen leeftijden en opleidingsniveaus

Digitale vaardigheden zijn noodzakelijk om succesvol te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Nederlanders scoren over het algemeen goed op digitale vaardigheden: 79% van de Nederlanders beschikt over voldoende digitale basisvaardigheden. Dit ligt ruim boven het Europese gemiddelde van 58%. Tussen leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus bestaan echter grote verschillen. Met name de vaardigheden van ouderen lopen onderling sterk uiteen. Het gebrek aan digitale basisvaardigheden in de hogere leeftijdsgroepen wordt voornamelijk veroorzaakt door een gebrek aan softwarevaardigheden, zoals het kunnen werken met programma's als Word en Excel (Eurostat, 2019; Rathenau Instituut, 2020).

Eén op zes internetgebruikers niet-digivaardig

Hoewel veel Nederlanders het niveau van hun digitale vaardigheden op orde hebben, is dat voor circa 4 miljoen burgers niet hoog genoeg om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013; Israël et al., 2016). Hoewel bijna alle Nederlanders thuis internet hebben en gebruiken, beschikt een deel van hen over te weinig ICT-vaardigheden om er goed mee uit de voeten te kunnen. Dit geldt met name voor internetgebruikers van 65 jaar en ouder en laagopgeleiden (CBS, 2019a-b). Wanneer ook wordt gekeken naar zaken als bewust, kritisch en actief om te gaan met digitale media (mediawijsheid), blijkt een nog grotere groep van ruim 5 miljoen volwassen moeite te hebben om me te komen. En ook op het gebied van mediawijsheid zijn ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status kwetsbare doelgroepen (Plantinga & Kaal, 2018).

Internet vergroot digitale ongelijkheid

Ouderen, laagopgeleiden en mensen met een lager inkomen hebben een lager niveau op het gebied van digitale vaardigheden. Ook hebben zij een lagere motivatie en negatievere attitude, beschikken zij

over minder goede apparatuur om te internetten en maken zij beperkter gebruik van het internet. Juist de groepen die het meest van internetgebruik kunnen profiteren, bijvoorbeeld voor het vinden van werk of het volgen van een opleiding, staan er het slechtst voor. Andersom geldt hetzelfde: hoe meer middelen iemand tot zijn beschikking heeft (zoals inkomen, bezit of een sociaal netwerk), des te meer levert het internet op. Het internet versterkt, kortom, de bestaande digitale ongelijkheid (Van Deursen, 2018).

5

Miljoen volwassen Nederlanders niet mediawijs

4

Miljoen Nederlanders niet vaardig genoeg voor contact met de overheid

700.000

telefoontjes bij de Belastingdienst over hulp bij aangiften

99%

van de bibliotheek- organisaties biedt producten en diensten rondom digitale vaardigheden aan

Steeds meer Nederlanders zoeken digitale hulp

Digitale vaardigheden zijn steeds harder nodig om te kunnen deelnemen aan de maatschappij, bijvoorbeeld om zaken te kunnen doen met de overheid. Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Meer dan de helft van de contactmomenten met de overheid verloopt via een digitaal kanaal (Kanne & Löb, 2016). Steeds meer Nederlanders zoeken daarbij digitale hulp. Zo werden bij de Belastingdienst in 2018 53 duizend afspraken voor aangiftehulp gemaakt en kwamen er 769 duizend telefoontjes en 2,8 duizend vragen via sociale media binnen (Belastingdienst, 2019). Daarnaast blijkt uit onderzoek van de Nationale Ombudsman dat een grote groep MijnOverheid-gebruikers niet uit de voeten kan met de Berichtenbox (De Nationale Ombudsman, 2017). Onderzoek in opdracht van Mediawijzer.net toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en online belastingaangifte in vergelijking met het gemiddelde bijna twee keer zo groter is onder de kwetsbare doelgroep, die met name bestaat uit ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018).

Angst voor verdieping digitale kloof

De digitale kloof die ontstaat, dreigt steeds dieper te worden. Wie goed uit de voeten kan met digitale middelen, vindt op die manier sneller een baan, leeft gezonder en heeft toegang tot betrouwbaardere informatie. Wie die vaardigheden niet bezit, dreigt daardoor tussen wal en schip te vallen. De recente coronacrisis versterkt dit effect: deze crisis noodzaakte burgers nog meer online te doen, waardoor het verschil tussen de digitale *haves* en *have nots* (of *high* en *low skilled*) wordt versterkt.

Landelijke initiatieven streven naar verbetering

Gelukkig is er steeds meer aandacht voor dit probleem. Met de Agenda Digitale Overheid en

de Nederlandse Digitaliseringsstrategie zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en een van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma Tel mee met Taal is aandacht voor digitale vaardigheden. Met de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden. In het budget van 85 miljoen euro per jaar is een bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden (Van Engelshoven et al., 2019).

Bibliotheken dragen steentje bij

Het bibliotheekaanbod op het gebied van digitale vaardigheden is de afgelopen jaren sterk geprofessionaliseerd. Vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden boden in 2019 bijna alle bibliotheekorganisaties producten en diensten voor volwassenen rondom digitale vaardigheden aan (99%) en/of e-overheid (90%). De landelijke programma's Klik & Tik en Digisterker zijn inmiddels verankerd in het aanbod van respectievelijk 94% van de bibliotheken (Van de Hoek & Van de Burgt, 2020). In 2009 bood nog maar de helft van de bibliotheken in alle of tenminste enkele vestigingen internetcursussen aan (Kasperkovitz et al., 2009). Ook komt de komende jaren in elke bibliotheek een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), dat is bedoeld om kwetsbare groepen te helpen bij het gebruik van de digitale overheid. Verder richten steeds meer bibliotheken programma's rondom mediawijsheid en digitale geletterdheid in, die zijn gericht op het voorkomen van achterstanden. Daarnaast richt het openbare bibliotheeknetwerk zich de komende jaren op haar rol binnen het domein van digitaal burgerschap, zodat de digitale kloof wordt verkleind.

Bronnen

- Belastingdienst (2019). *Feiten en cijfers. Aangifte inkomstenbelasting over 2018*.
- Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers*. PBLQatie 41. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2019a). *ICT, Kennis en economie 2019*.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), StatLine (2019b). *Computerkennis en vaardigheid: persoonskenmerken*.
- Deursen, A. van (2018). *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018*. Enschede: Universiteit Twente, in opdracht van Mediawijzer.net.
- De Nationale Ombudsman (2017). *Hoezo MijnOverheid? Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid / de Berichtenbox*. Den Haag: Bureau Nationale Ombudsman.
- Digitale Overheid (2020). *NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid*.
- Eurostat (2019). *E-government activities of individuals via websites*. Geraadpleegd op 16-3-2020.
- Engelshoven, I. van, Jonge, H. de, Knops, R. & Ark, T. van (2019). *Kamerbrief over plan van aanpak laaggeletterdheid 2020-2024*.
- Hoek, S. van de & Burgt, A. van de (2020). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2019*. Den Haag: KB.
- ICTU (2018). *Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2017*. Den Haag: ICTU, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Directie Informatiesamenleving en Overheid en Bureau Digicommissaris.

- Israël, F., Kingma, M., Zielman, A. & As, S. van (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- Kanne, P. & Löb, N. (2016) (Digitale) contacten met de overheid. Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).
- Kasperkovitz, J., van Tits, M. & von der Fuhr, S. (2009). De Leerfunctie van Bibliotheken in Beeld. Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies en IVA beleidsonderzoek en advies, in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).
- Logius (2014). *Jaarverslag 2013*.
- Logius (2020). *Jaarverslag 2019*.
- Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers.
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) (2020). Nederlandse Digitaliseringsstrategie.
- Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid. Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- Rathenau Instituut (2020). Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap. Geraadpleegd op 16-3-2020.
- Sapulete, S., Asmoredjo, J., Van der Hoff, M. & Zeeman, N. (2019). *Monitor actieprogramma Tel mee met Taal 2016-2018. Eindrapport*. Rotterdam: Ecorys, in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- Smit, S. & Camo, D. (2018). *Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2017-2018*. Rotterdam: Next Value Research, in opdracht van de KB.