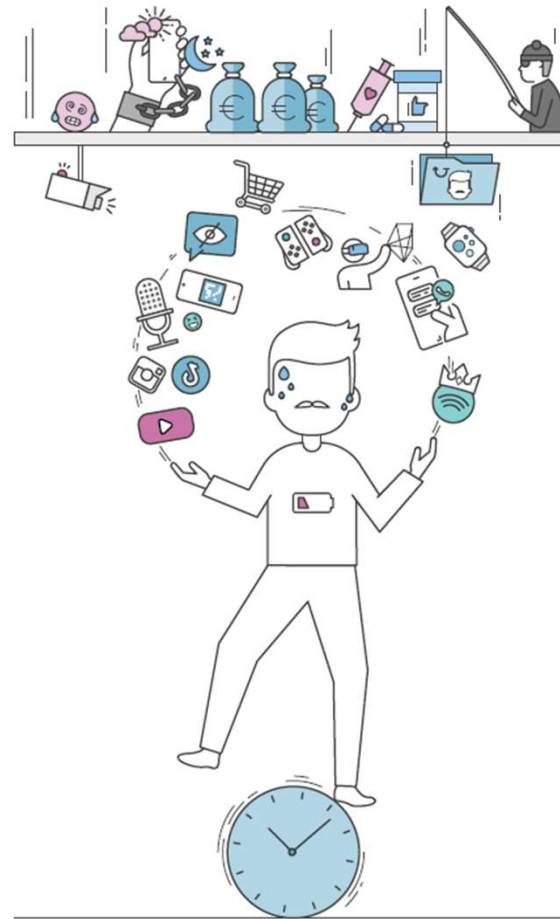


imec.digimeter 2022

Digitale trends in Vlaanderen

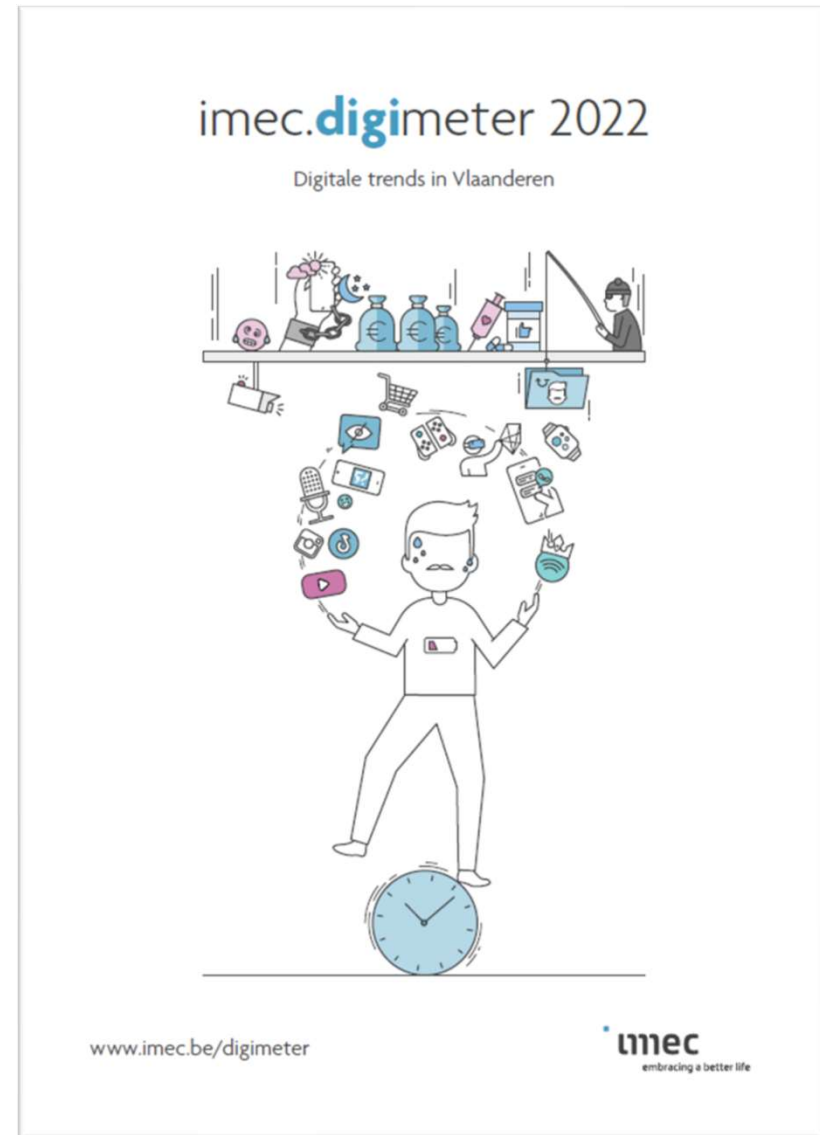
dr. Kristin Van Damme | Floor Denecker | dr. Sarah Anrijs



DIGIMETER

DIGITALE TRENDS IN VLAANDEREN

- Jaarlijkse monitor van technologie en media in Vlaanderen
 - Bezit + gebruik + gevoel
- 15^e editie
- Te downloaden op imec.digimeter.be
 - Trendrapport
 - Tabellenrapport

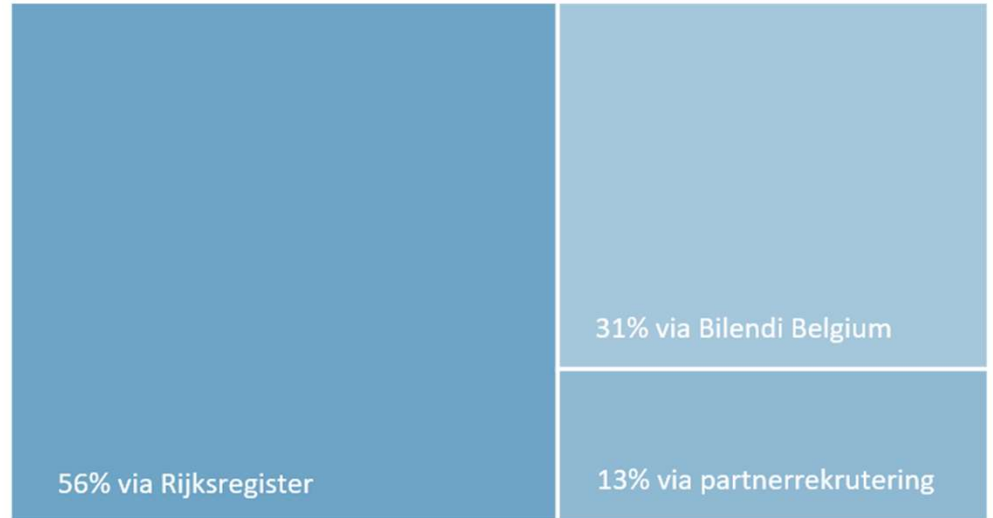


DIGIMETER

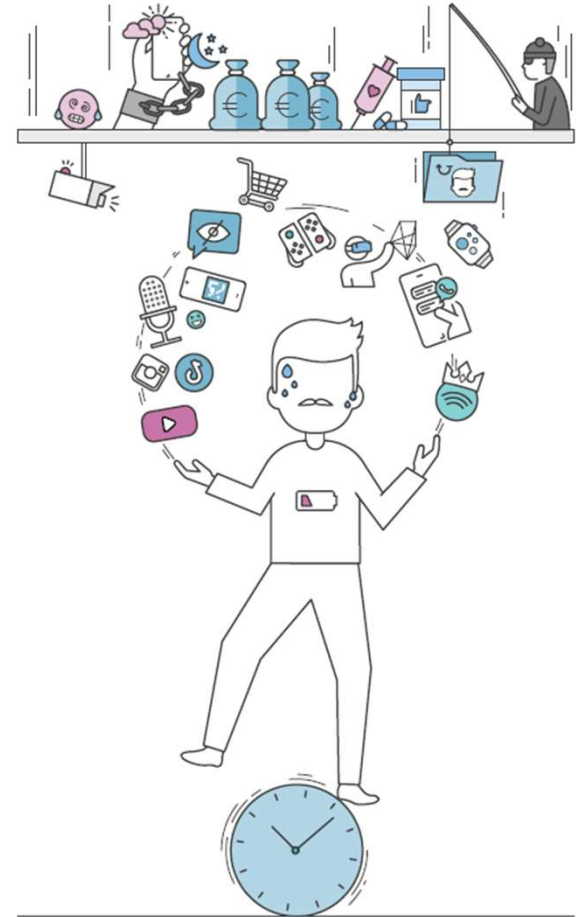
DIGITALE TRENDS IN VLAANDEREN

- **Digimeter**vragenlijst
 - Zelfrapportering (online en papier)
 - September tot november 2022
 - Extra leeftijdsgroep
- **Representatieve** steekproef voor geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en provincie

2309 respondenten



MEDIA EN TECHNOLOGIE



DÉ VLAMING BESTAAT NIET

VERSCHILLENDE MENSEN VRAGEN OOK OM **VERSCHILLENDE AANPAK**



**PASSIONELE
MINNAAR**



**HAAT-LIEFDE
VERHOUDING**



**PLATONISCHE
RELATIE**

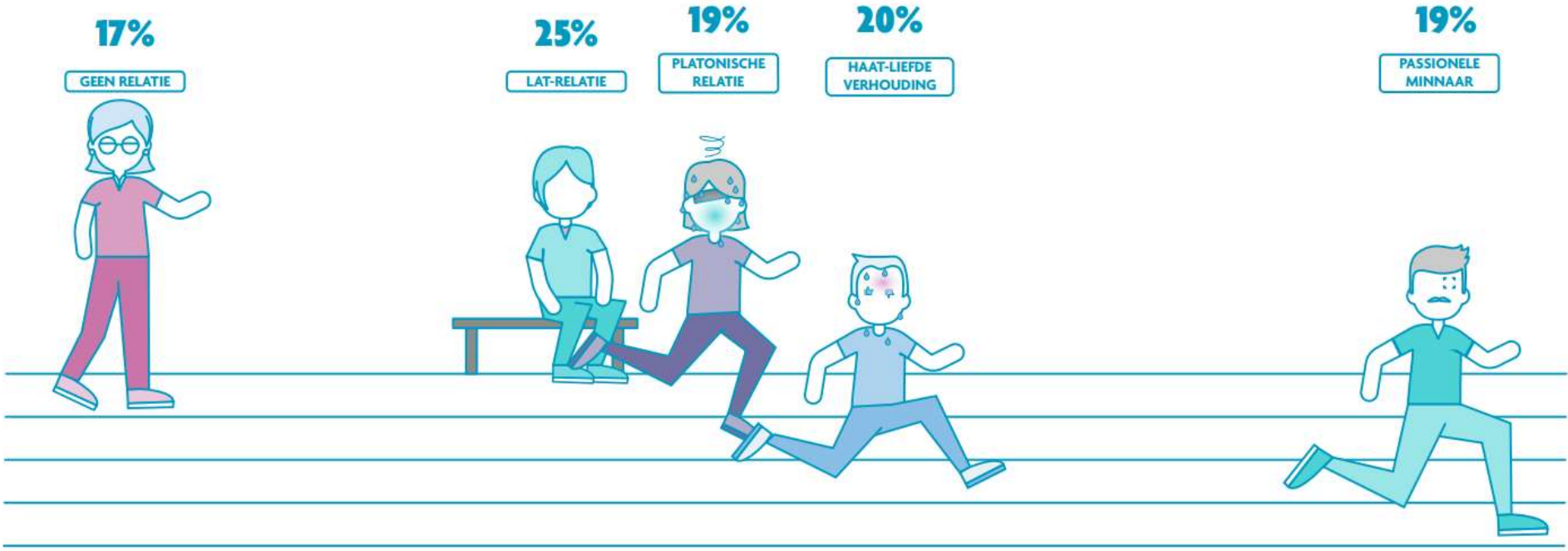


LAT-RELATIE



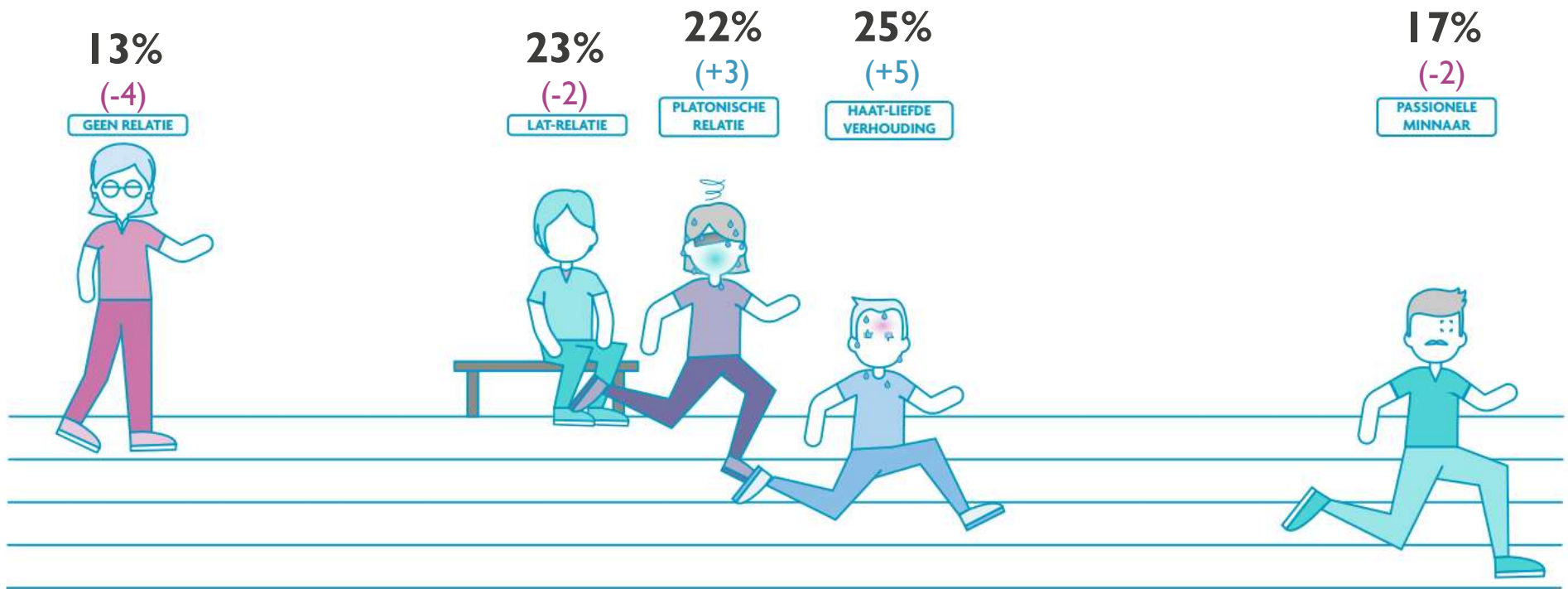
GEEN RELATIE

VORIG JAAR FINISHFOTO DIGITALE VERSNELLING 2021



2022

TECHNO-OPTIMISME NEEMT AF



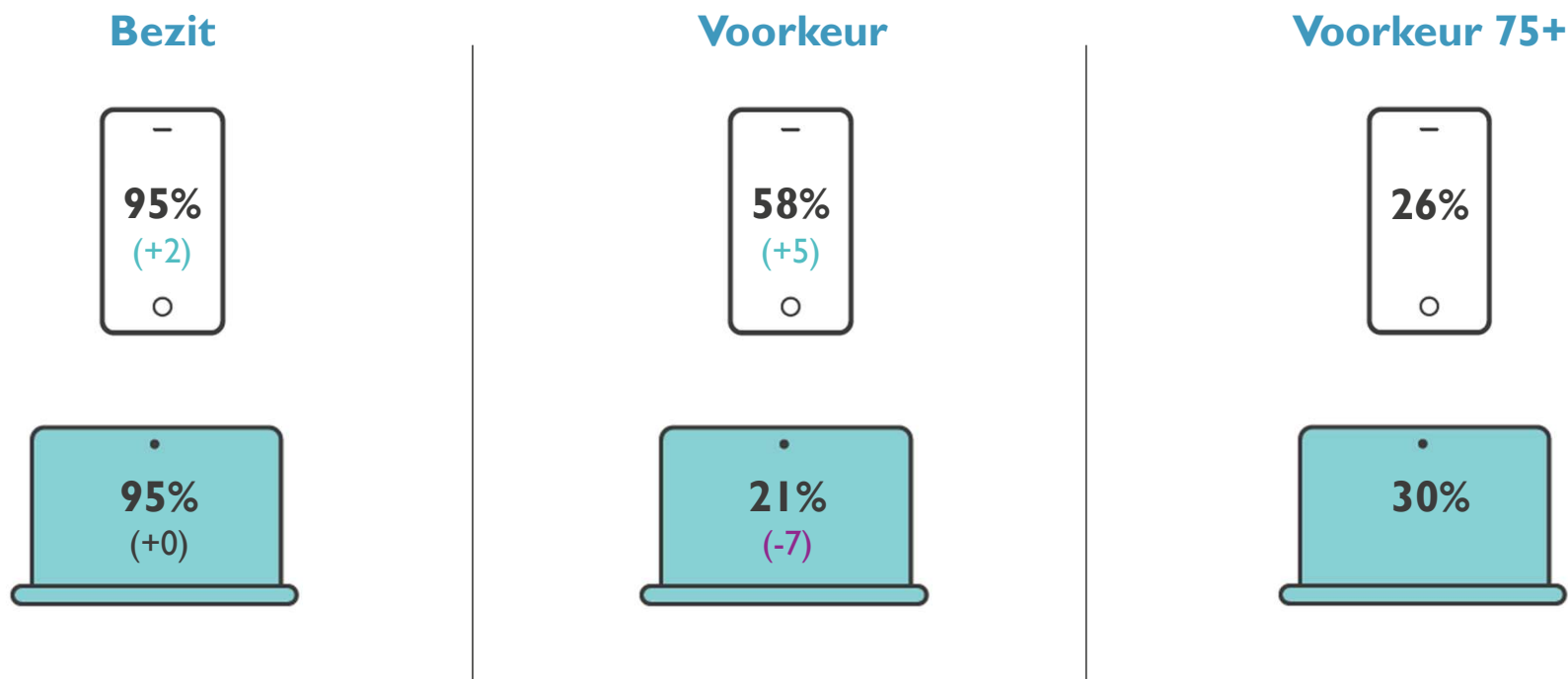
1

VLAMING BEZIT EN GEBRUIKT
VEEL TECHNOLOGIE

BEZIT

99% VAN DE VLAMINGEN HEEFT MINSTENS ÉÉN 'SLIM' TOESTEL

84% HEEFT ER MINSTENS 3



GEBRUIK

25% VAN DE VLAMINGEN IS EEN “HOMO DIGITALIS”



(vooral) offline
>6 offline



hybride



(vooral) online
>6 online

Over alle leeftijden heen.
Ook bij oudere leeftijdsgroepen.



Online boodschappen



Online winkelen



Online burgerzaken met de overheid



Online bankzaken regelen



Online invullen belastingbrief



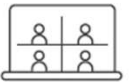
Online overheidscommunicatie ontvangen



Online persoonlijke administratie bijhouden



Van thuis uit (online) werken

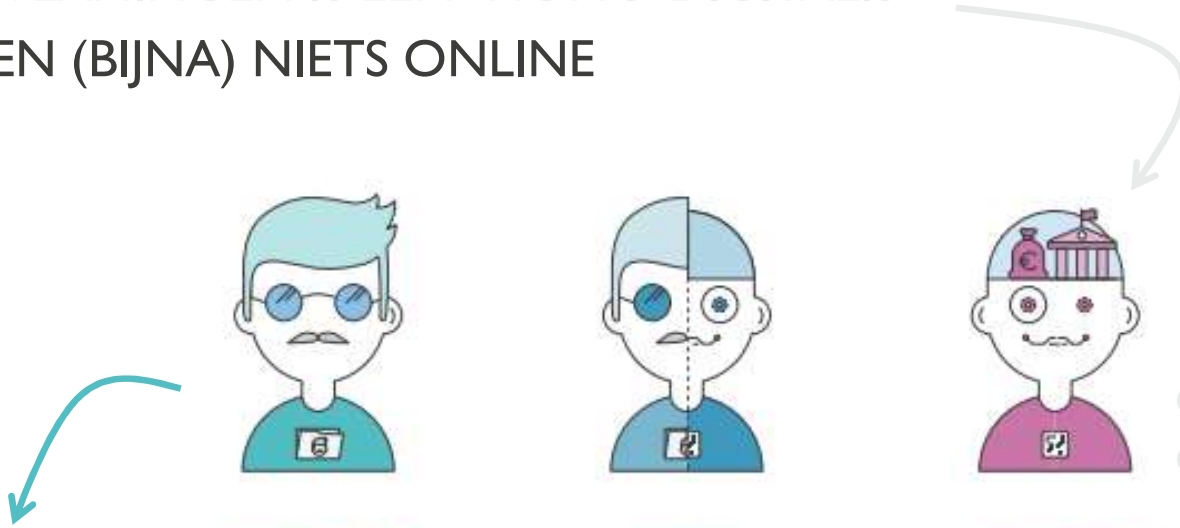


Van thuis uit (online) les volgen

GEBRUIK

25% VAN DE VLAMINGEN IS EEN “HOMO DIGITALIS”

I OP 10 DOEN (BIJNA) NIETS ONLINE



Over alle leeftijden heen.
Ook bij oudere leeftijdsgroepen.

Vooraf ouderen en
Vlamingen met lager inkomensniveau.

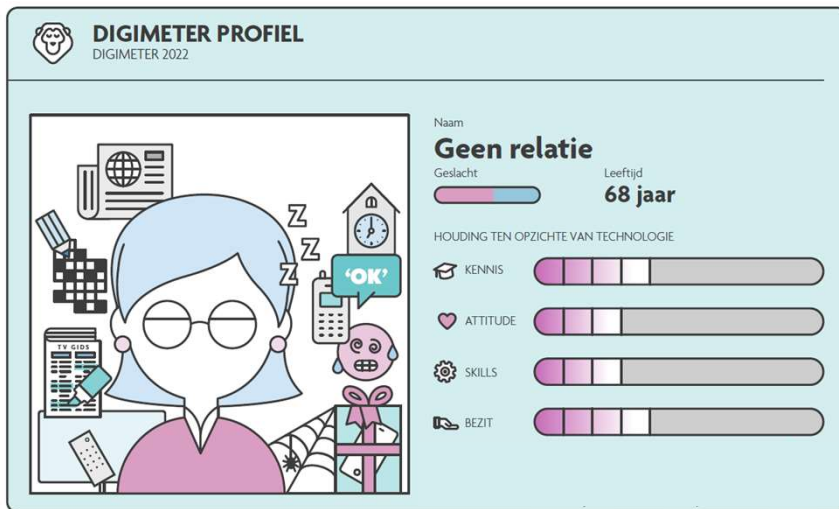
-  Online boodschappen
-  Online winkelen
-  Online burgerzaken met de overheid
-  Online bankzaken regelen
-  Online invullen belastingbrief
-  Online overheidscommunicatie ontvangen
-  Online persoonlijke administratie bijhouden
-  Van thuis uit (online) werken
-  Van thuis uit (online) les volgen

2

VOORAL BIJ PROFIEL GEEN RELATIE
SPEELT TOEGANG EEN ROL

TOEGANG VS GEBRUIK

BEZITTEN WEL TOESTELLEN, MAAR GEBRUIKEN VEEL MINDER



- 13% van Vlamingen (-4)
- Krimpen van deze groep betekent **niet** verkleinen van digitale kloof
- Geen tot beperkte relatie met technologie: bv. vaker nooit de smartphone gebruiken
- Profiel met meeste ouderen en Vlamingen met lager inkomensniveau

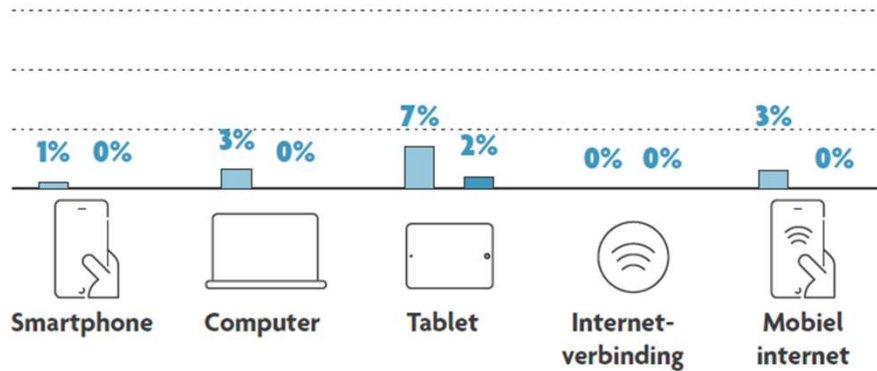
TOEGANG VS GEBRUIK

I OP 8 NOOD AAN EXTRA TECHNOLOGIE, MAAR TE DUUR

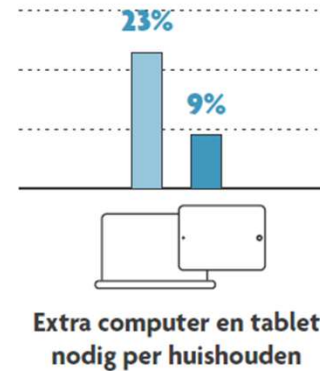
LAAG INKOMENSNIIVEAU

HOOG INKOMENSNIIVEAU

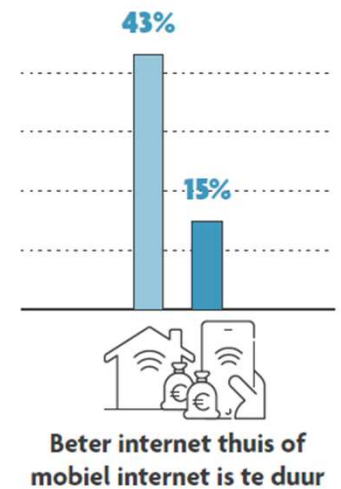
Niet in huis wegens te duur



Extra nodig

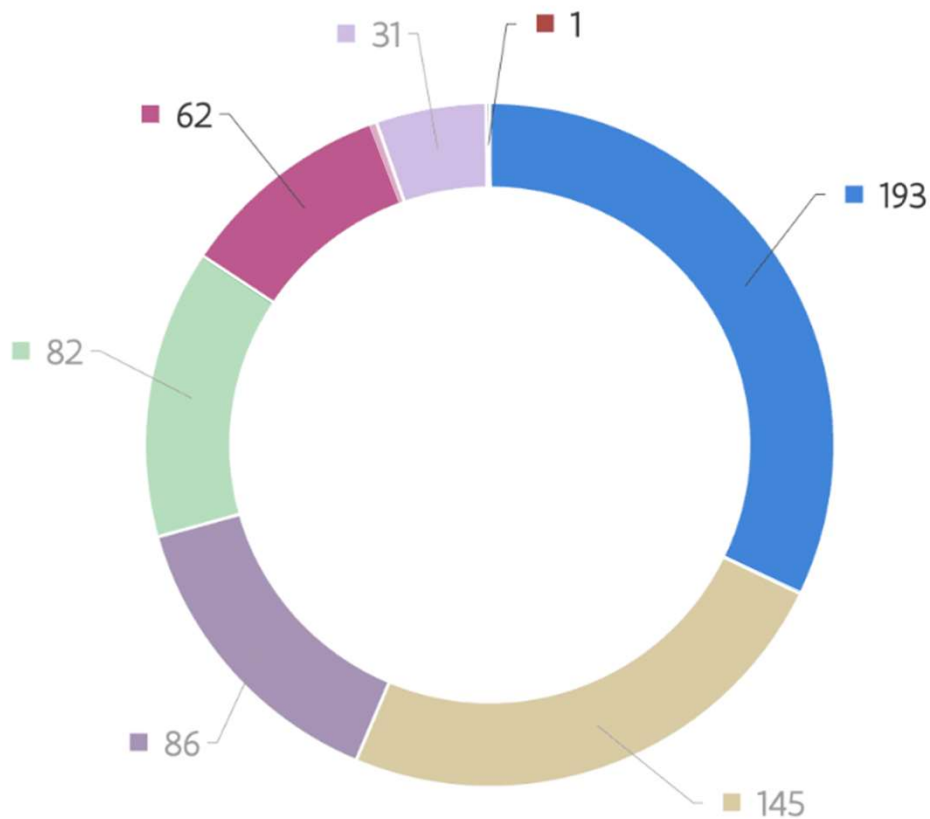


Betere connectiviteit is te duur



TOEGANG VOORWAARDE 1 BIJ DIGITALE INCLUSIE (SUBSIDIES)

193 LOKALE BESTUREN MAKEN KOMENDE JAREN WERK VAN BETAALBARE INTERNETTOEGANG



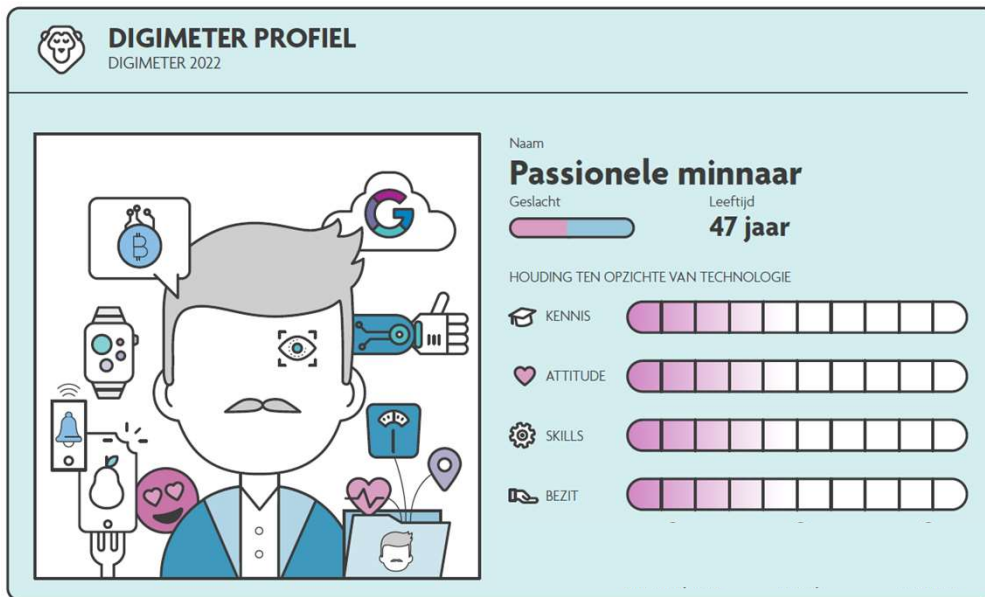
- Individuele toegang tot internet op het thuisadres van kwetsbare burgers
- Versterken van competenties, vaardigheden en attitudes om digitaal mee te zijn
- Ondersteuningsnetwerk opzetten waar burgers terecht kunnen met digitale vragen
- Opzetten van een overkoepelend e-inclusiebeleid binnen het lokaal bestuur
- Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en openbaar internet
- E-inclusion by design (digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid)
- E-inclusie in het kader van beroepsopleiding en/of Nederlands in het kader van competentieversterking naar de arbeidsmarkt (enkel VGC)

3

GETEMPERD ENTHOUSIASME
OVER TECHNOLOGIE

GETEMPERD ENTHOUSIASME

PROFIEL 'PASSIONELE MINNAAR' **KRIMPT** VOOR HET EERST IN DRIE JAAR

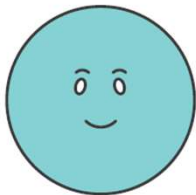


- 17% van Vlamingen (-2)
- Minder Vlamingen die technologie in alle facetten omarmen
- Daling sterkst bij 18-24-jarigen (12%, -6)

GETEMPERD ENTHOUSIASME

OPVALLENDE **DALING** INTERESSE IN TECHNOLOGIE

64% ▼-14



Ik ben **geïnteresseerd** in digitale technologieën

64% ▼-7

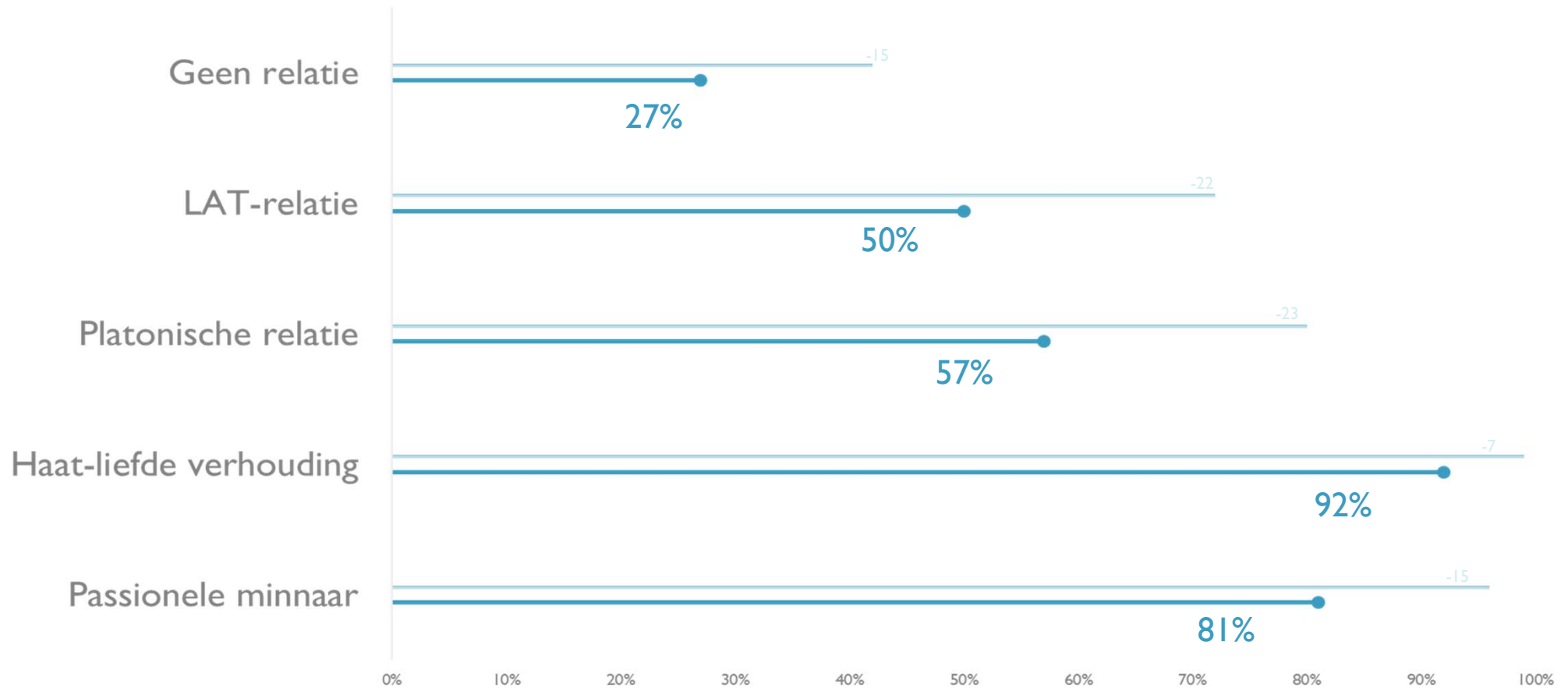
“Ik ben **nieuwsgierig** over de **mogelijkheden** en **toepassingen** van AI”

59% ▼-7

“Ik wil **graag meer** over AI te **weten** komen”

GETEMPERD ENTHOUSIASME

DALING IN INTERESSE MERKBAAR BIJ ALLE PROFIELEN

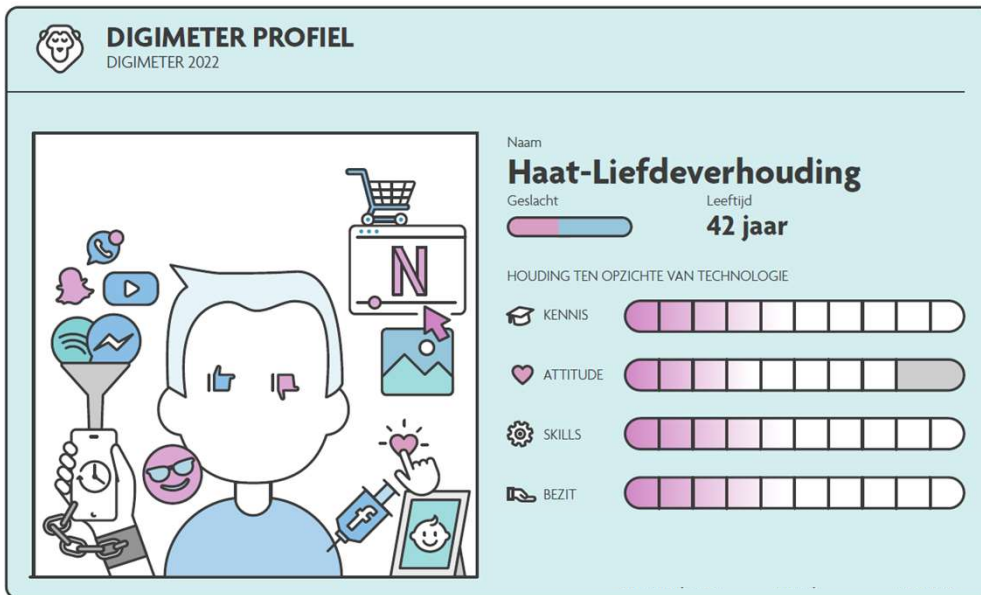


4

MEER TWIJFEL IN ONZE RELATIE
MET TECHNOLOGIE

TWIJFEL RELATIE MET TECHNOLOGIE

MEER **AMBIGUÏTEIT**: HAAT-LIEFDEVERHOUDING MET TECHNOLOGIE



- 25% van Vlamingen (+5)
- Positief ten aanzien van technologie en willen digitaal zijn, maar tegelijkertijd ook **negatiever en kritischer** tegenover technologie
- Sterkst groeiend profiel

TWIJFEL RELATIE MET TECHNOLOGIE

MINDER **POSITIEF** OVER TECHNOLOGIE

POSITIEVE ATTITUDE

71% ▼-7



Digitale technologieën
maken ons **leven**
gemakkelijker

65% ▼-7



Digitale technologieën
gebruiken is **leuk**

39% ▲+2



Digitale technologieën helpen
me **meer of betere relaties**
te hebben met **vrienden en**
familie

64% ▼-14



Ik ben **geïnteresseerd** in
digitale technologieën

TWIJFEL RELATIE MET TECHNOLOGIE

... MAAR DAAROM NIET NEGATIEVER

NEGATIEVE ATTITUDE

12% 



In het algemeen **vertrouw** ik technologie **niet**

56% 



In mijn **dagdagelijkse leven** ben ik **afhankelijk** van technologie

49% 



Technologische veranderingen en **innovaties** komen **te vlug** na elkaar

22% 

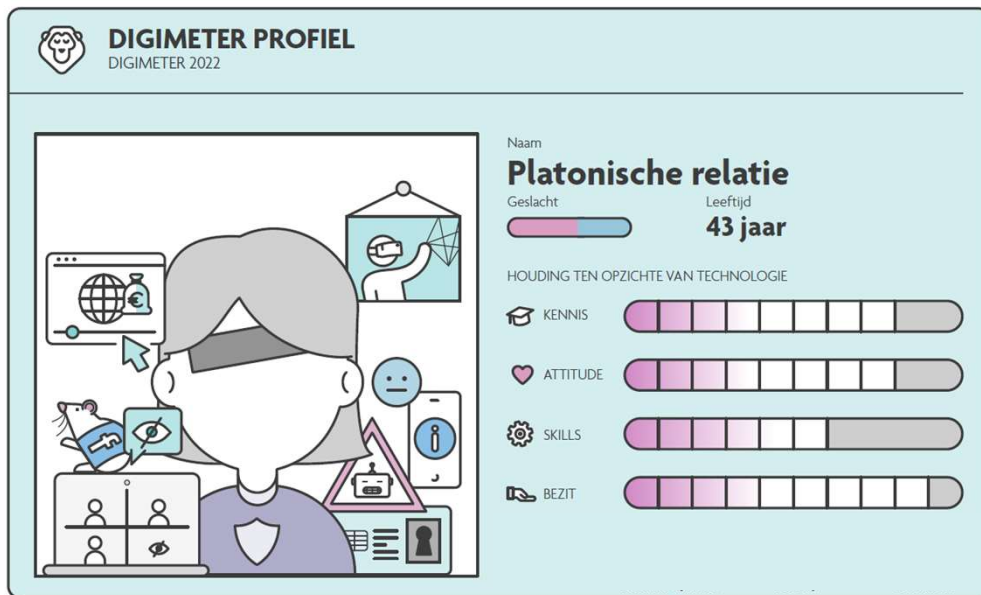


Digitale technologieën maken mensen **dommer**

5

MEER JONGEREN LIJDEN ONDER
'DIGITALISERENDE VERWACHTINGEN'

DOOR DOORGEDREVEN DIGITALISERING MEER VLAMINGEN IN EEN PLATONISCHE RELATIE MET TECHNOLOGIE



- 22% Vlamingen, +3
- Verlangen om meer interactie te hebben met technologie, zonder deze vandaag al vaak te gebruiken
- Voelen zich sneller **overdonderd** en **geïntimideerd** door technologische ontwikkelingen

ERVAREN VAN TECHNOSTRESS

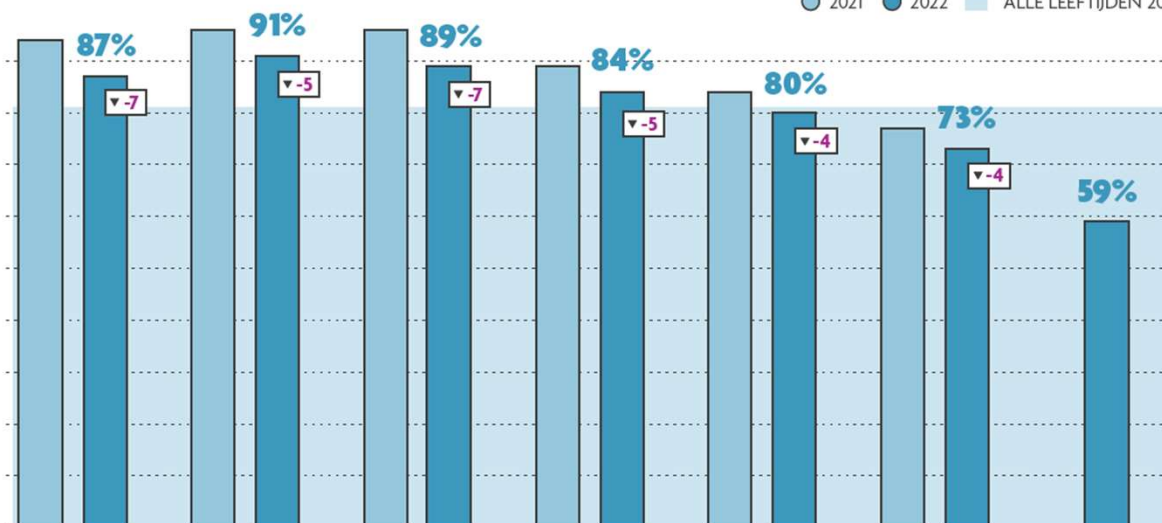
MINDER 'VEERKRACHT' OM MET DE SNELLE VERANDERINGEN OM TE GAAN



81% ▼-7

“Ik heb er vertrouwen in dat ik **in staat** ben om digitale vaardigheden **te leren**”

● 2021 ● 2022 ■ ALLE LEEFTIJDEN 2022

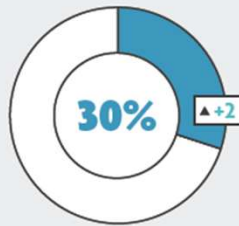


ERVAREN VAN TECHNOSTRESS

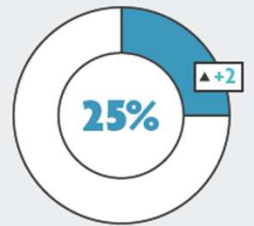
DE VERWACHTINGEN OMGEVING HOOG EN HULP ONTBREEKT



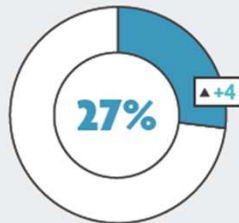
“Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik **verwarrend**”



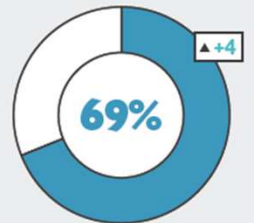
“Ik **twijfel** om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik **vrees fouten te maken** die ik niet kan rechtzetten”



“Ik heb digitale toepassingen **vermeden** omdat ik er **niet vertrouwd** mee ben”



“Mijn **omgeving verwacht** dat ik **goed** met technologie kan omgaan”



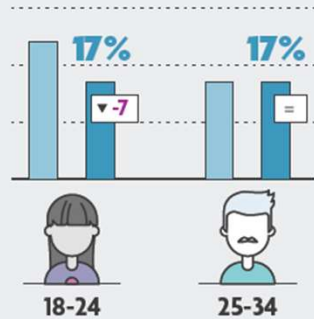
ERVAREN VAN TECHNOSTRESS

‘DIGITAL BY **BIRTH**’ BETEKENT NIET NOODZAKELIJK ‘DIGITAL BY **NATURE**’

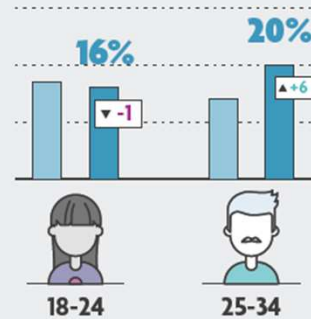
● 2021 ● 2022



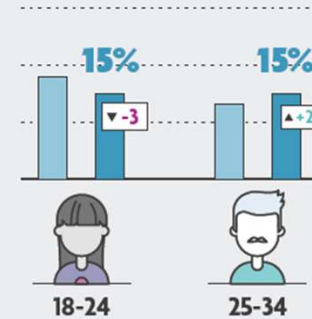
“Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik **verwarrend**”



“Ik heb digitale toepassingen **vermeden** omdat ik er **niet vertrouwd** mee ben”



“Ik **twijfel** om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik **vrees fouten te maken** die ik niet kan rechtzetten”



TE WEINIG AANDACHT VOOR JONGEREN EN DIGITALE INCLUSIE?

🔍 DIGITALE SUPERTALENTEN ZONDER OPLEIDING EN BEGELEIDING



"Instagram is geen probleem, Itsme daarentegen...":
één op de vier jongeren heeft moeite met online
administratie

Een foto sturen via Snapchat of een dansvideo maken op TikTok, dat is een fluitje van een cent. Een belastingbrief online invullen of een bestand toevoegen aan een mail, dat is een ander paar mouwen. Een kwart van de jongeren tussen 16 en 24 jaar oud heeft moeite om zich wegwijs te maken in de digitale wereld, blijkt uit de jaarlijkse digimeter, een studie van imec.

vrt.be

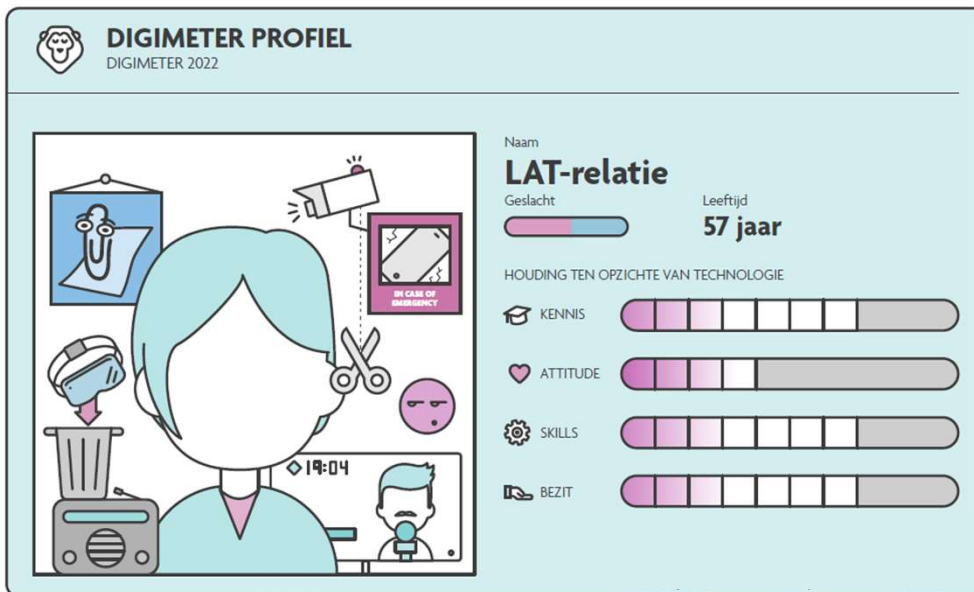
- ICT en participatie als vakoverschrijdende eindtermen in onderwijs
- Weinig wetenschappelijk onderzoek dat focust op digitale inclusie, ondersteuningsnetwerk en -noden bij jongeren
- Digitale inclusie initiatieven in praktijk weinig gericht op studenten

6

SOMMIGEN NEMEN BEWUST
AFSTAND VAN TECHNOLOGIE

AFSTAND INBOUWEN TEGENOVER TECHNOLOGIE

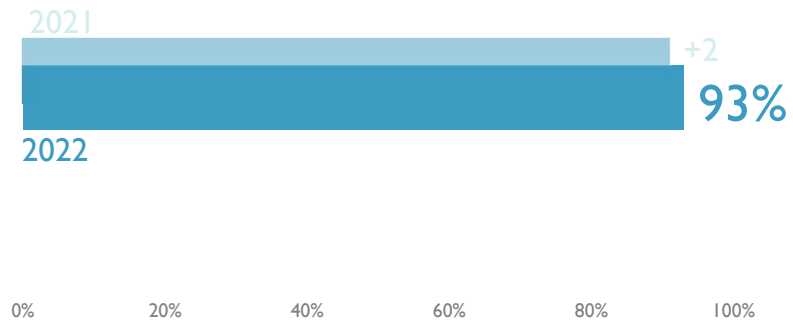
VAARDIGHEDEN OM **BEWUST** OM TE GAAN MET NADELEN VAN TECHNOLOGIE



- 23% Vlamingen, -2
- Kunnen, maar niet altijd willen
→ Voordelen wegen niet (meer) op tegen nadelen
- Hoog in kennis en skills

AFSTAND INBOUWEN DOOR **REGELTJES** OP TE LEGGEN

Minstens 1 regeltje om
privacy te beschermen



■ Top 3 regeltjes:

- Ik geef geen toegang tot sommige gegevens: 48%
- Ik download bepaalde apps bewust niet: 43%
- Ik gebruik beveiligingssoftware: 35%

DIGITALE DIENSTEN EN OVERHEID

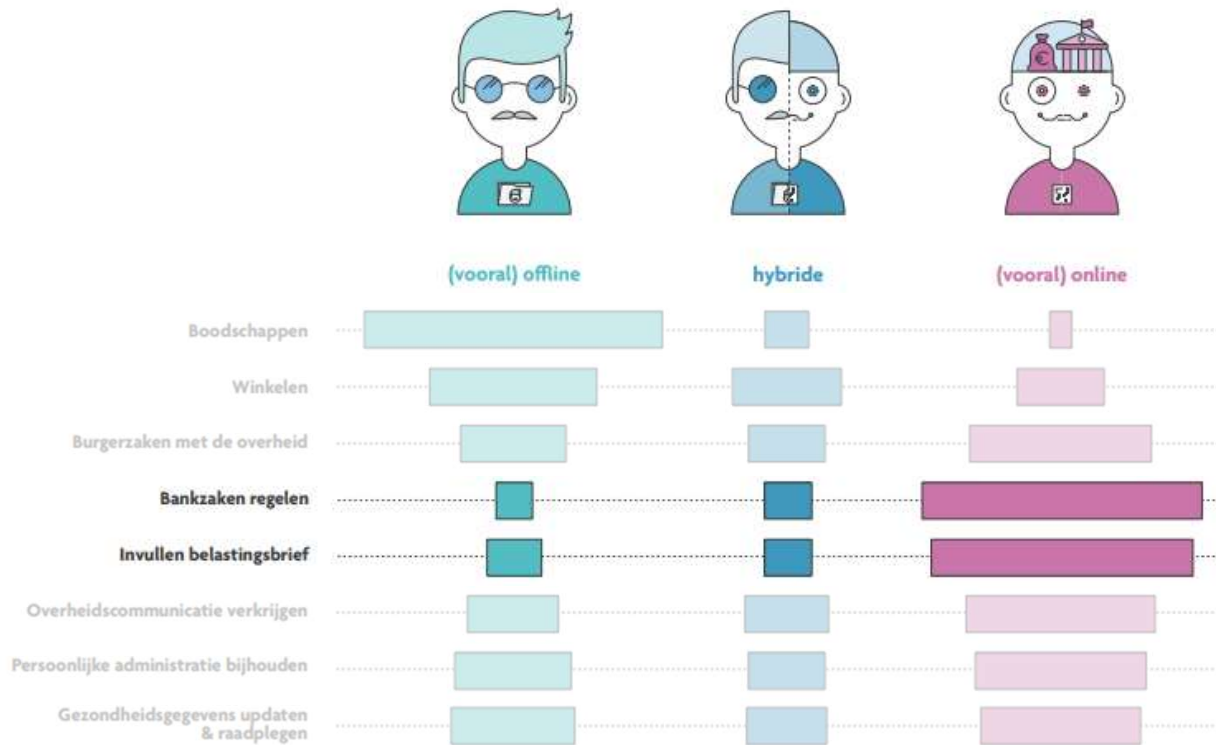


7

AFHANDELING **GELDZAKEN**
STEEDS VAKER **ONLINE**

FINANCIËN

ONLINE FINANCIËLE ZAKEN REGELEN IS NORMAAL VOOR **3 OP 4** VLAMINGEN.

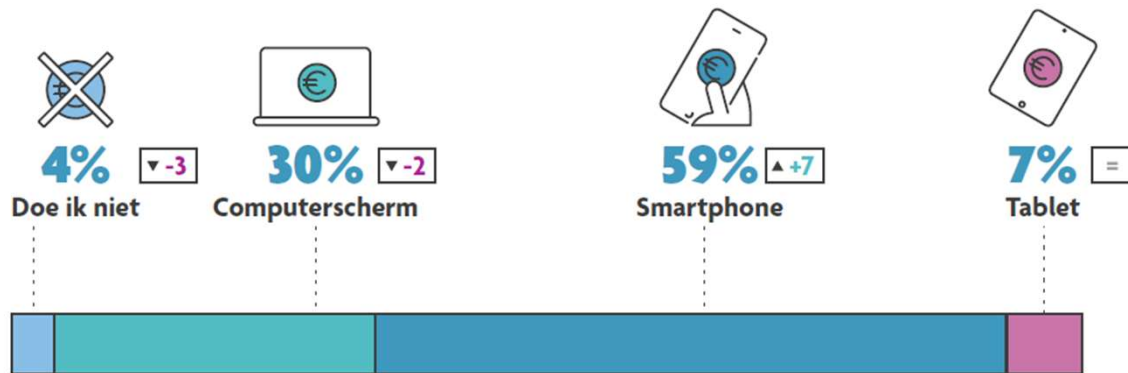


Online bij velen ook de voorkeur.

FINANCIËN

HOE DAN ONLINE?

Smartphone is het **meest gebruikte** scherm voor **online geldzaken**



- 65-74-jarigen verkiezen computerscherm (52%) boven smartphone (29%)
- Betalingen via banking apps blijven stijgen
- 31% maakt zich zorgen over veiligheid van online betalen

OVERHEID ALS FACILITATOR EN REGULATOR

🔍 TREND NAAR DIGITAL-FIRST IMPLICEERT NIET DAT DIGITAL-ONLY MAATSCHAPPELIJK AANVAARD WORDT

Regering en banken hebben akkoord: in elke gemeente ten minste één geldautomaat

31/03/2023 om 18:17 door Pieter Van Maele



Foto: beiga

Minister van Economie Pierre-Yves Dermagne (PS) zegt in een persbericht ‘trots en tevreden te zijn dat met dit akkoord de snelle kaalslag van bankautomaten stopt’. **De sector zal zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen, die ze leek uit het oog verloren te hebben**, klinkt het nog. Karel Baert, de ceo van Febelfin, laat dan weer optekenen ‘dat de banken blijven investeren in een goede toegang tot cash, vandaag en in de toekomst, ondanks de onomkeerbare evolutie van dalend cashgebruik. Maar de banksector heeft ook aandacht voor de bezorgdheden die leven bij de bevolking.’

standaard.be

- Overheid kan **overleg en wetgeving inzetten als beleidsinstrumenten** om het gedrag van bepaalde sectoren te sturen
- **Burgers kunnen bijdragen** door ontevredenheid of bezorgdheid te rapporteren bij ombudsdiensten

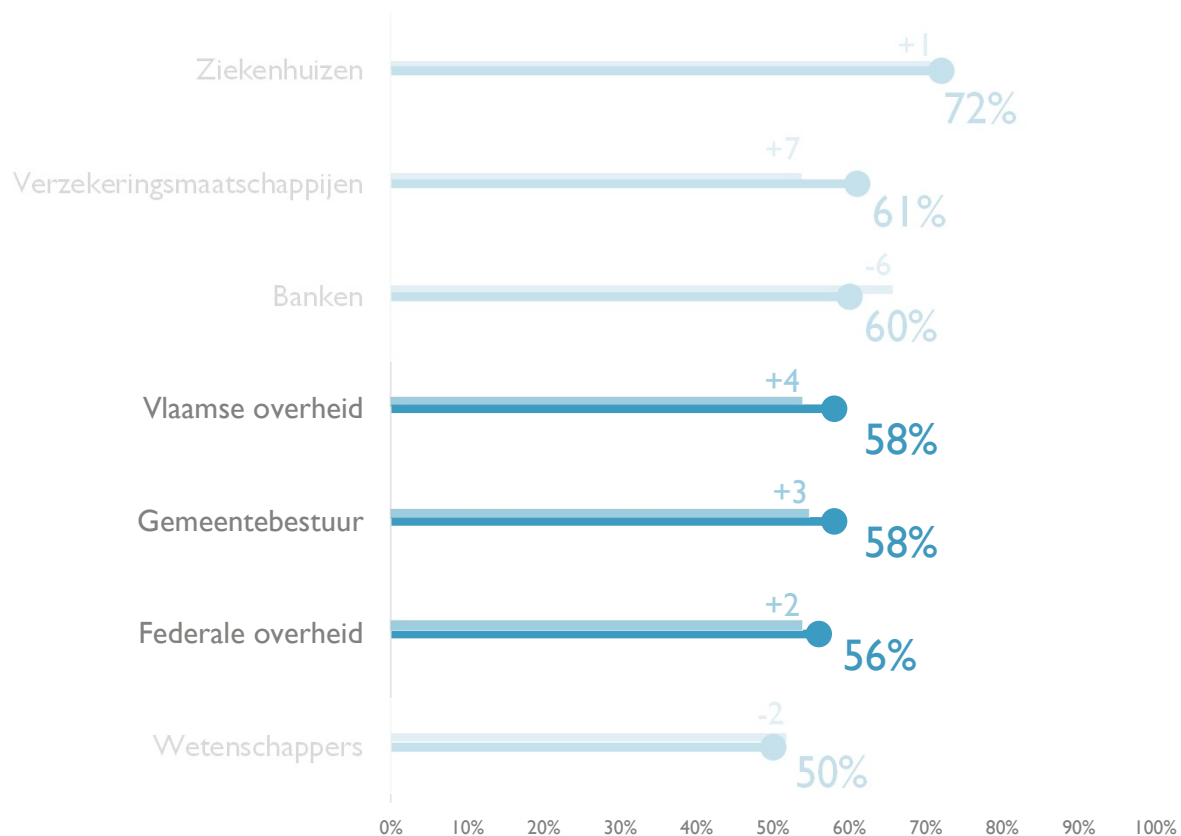
OVERHEID WINT OPNIEUW VERTROUWEN

8

OVERHEID

ALLE OVERHEIDNIVEAUS STIJGEN IN VERTROUWEN

Welke organisaties vertrouw je het meest met je persoonlijke gegevens?

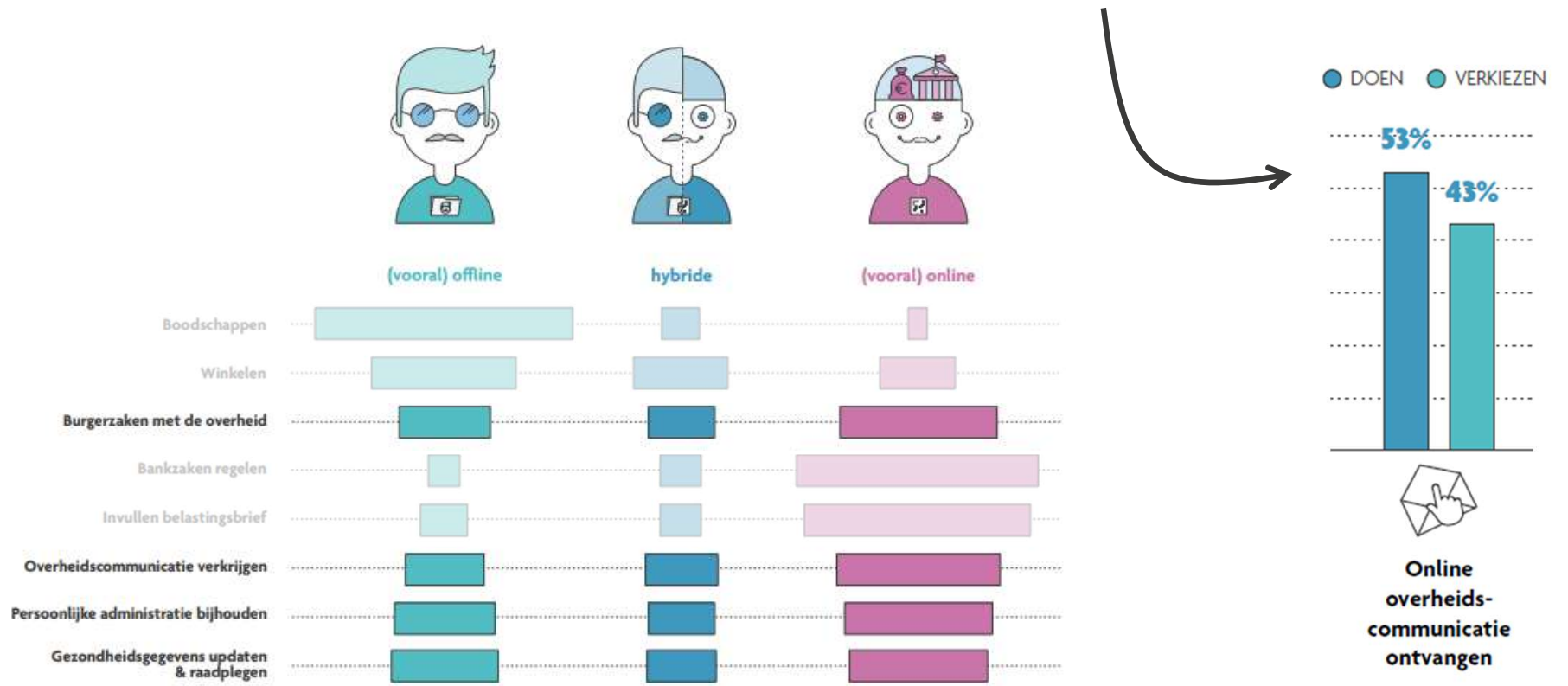


9

AANDACHTSPUNTEN
OP VLAK VAN DIGITALISERING
VAN OVERHEID

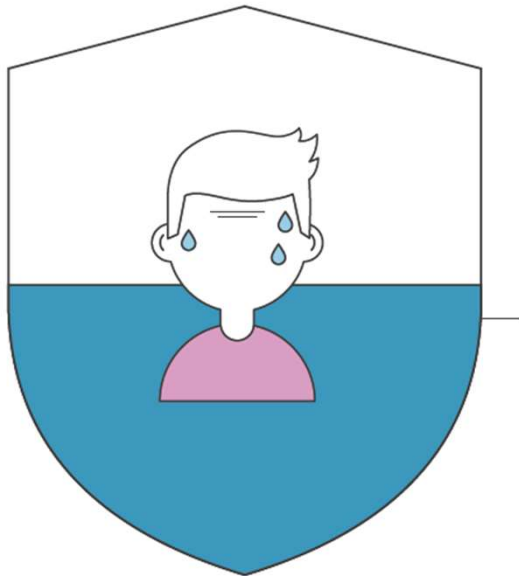
AANDACHTSPUNTEN

OVERHEID COMMUNICEERT VAKER ONLINE,
TOCH IS DIT NIET DE ALTIJD DE VOORKEUR VAN VLAMINGEN.



AANDACHTSPUNTEN

SAMENHANG BEZORGDHEDEN WAARHEID DIGITALE INFO EN PRIVACY?



51% ▼-1

is bezorgd om zijn (online) privacy



41% ▲+5

“De overheid **weet** teveel
over mij”

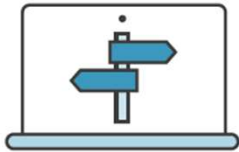


21% ▬

“De overheid is **transparant** over wat ze
met mijn **persoonlijke gegevens** doen”

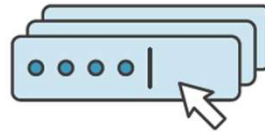
AANDACHTSPUNTEN

NOOD AAN **TOEGANKELIJKE OVERHEIDSDIENSTVERLENING**



31% 

“Websites van overheden zijn **duidelijk en toegankelijk**”



46% 

“Ik moet vaak **dezelfde gegevens meerdere keren** doorgeven aan de overheid”

1 op 5

heeft moeite met online aanvragen van premie of subsidie bij overheid.

KRITISCH ONDERZOEK NAAR DIGITALE DIENSTVERLENING

OUTSOURCEN VAN DIENSTVERLENING, ECONOMISCH MAAR OOK ETHISCH?



De opgang van de **doe-het-zelfcultuur**:
klant wordt gratis personeel

Knack.be

- Outsourcen van (publieke) dienstverlening via zelfbediening en geautomatiseerde besluitvorming zorgt voor:
 - daling in gepercipieerde toegankelijkheid van aanbiedende bedrijven en instellingen
 - daling in vertrouwen
 - lagere gepercipieerde geschiktheid van die instanties om beslissingen te nemen

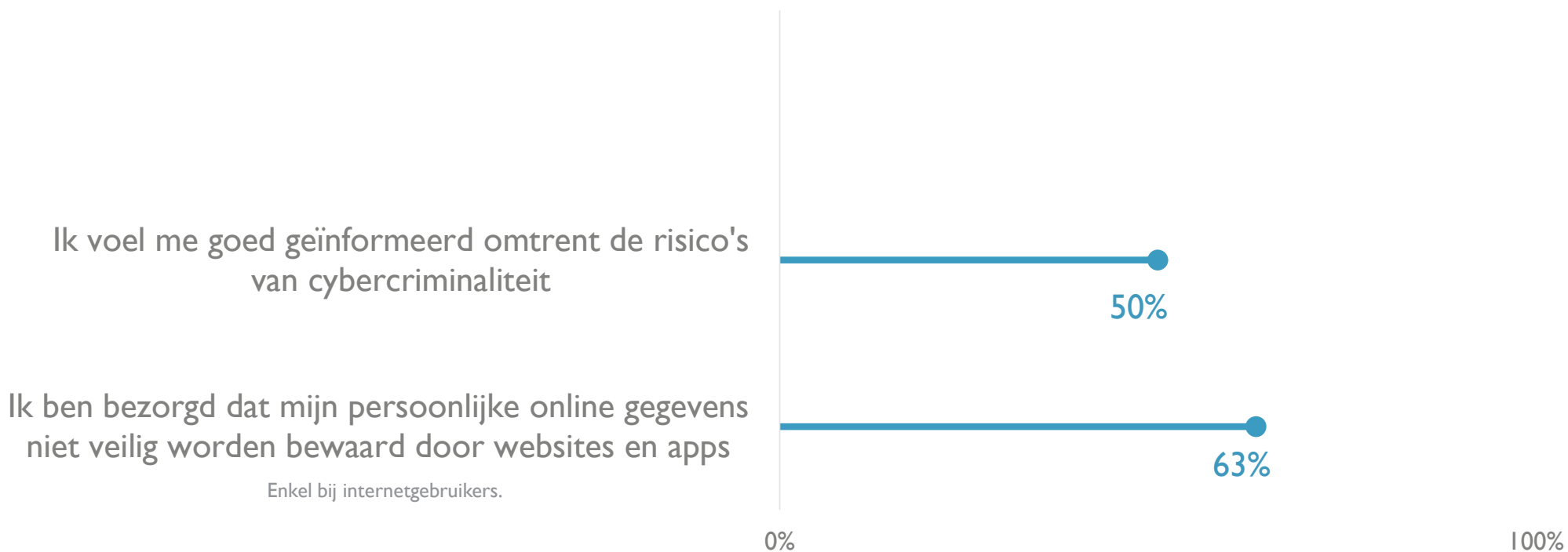
[Kaun et al. \(2023\)](#)
[Lindgren et al. \(2019\)](#)

AANDACHT VOOR VEILIG GEBRUIK

10

VEILIG GEBRUIK

BEZORGDHEDEN LANGS DE KANT VAN DE VLAMING



VEILIG GEBRUIK VANUIT WAT GEZIEN WORDT ALS 'VEILIG'

Ik ben in staat verdachte e-mails, berichten en pop-ups te herkennen die gegevensverlies of misbruik op mijn digitaal apparaat kunnen veroorzaken

72%

Ik denk goed na voor ik een applicatie toegang geef tot mijn locatie, microfoon, contactlijst, camera, ...

77%

Voordat ik op een weblink uit een e-mail, chatbericht of sms klik, denk ik na over de veiligheid van mijn gegevens

77%

0%

100%

WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR VEILIG INTERNETGEBRUIK?

 EEN KWESTIE VAN VAARDIGE GEBRUIKERS OF BEWUSTE AANBIEDERS?

Ontwikkeling – Implementatie – Gebruik – Gevolgen

Janssen, S. (2022)

- Internettoepassingen veiliger en gebruiksvriendelijker maken van bij ontwikkeling en implementatie door
 - **Zelfregulering, monitoring en toezichthouding** vanuit aanbieders
 - Security-by-design als deel van e-inclusion-by-design (WCAG)
 - **Digitale oefen- en faalkansen** inbouwen
 - **Evenredigheidsbeginsel**
 - Proportie tussen schade die iemand kan lijden en onvoorzichtig gedrag dat iemand stelt

DE TAKEAWAYS



DE TAKEAWAYS

10 INZICHTEN UIT IMEC.DIGIMETER 2022

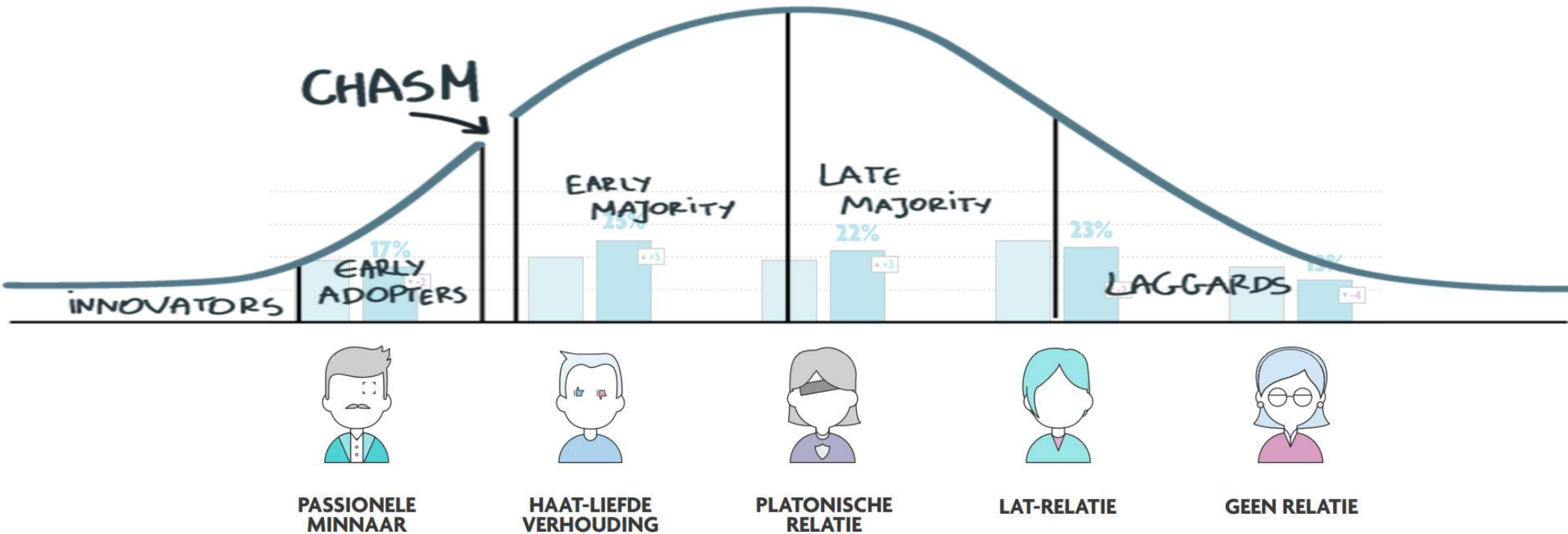
1. Vlaming bezit en gebruikt veel technologie
2. Vooral bij profiel 'Geen relatie' speelt toegang een rol
3. Getemperd enthousiasme over technologie
4. Meer twijfel in onze relatie met technologie
5. Sommigen nemen bewust 'afstand van technologie'
6. Meer jongeren lijden onder 'digitaliserende verwachtingen'
7. Afhandeling geldzaken steeds vaker online
8. Overheid wint opnieuw aan vertrouwen
9. Aandachtspunten op vlak van digitalisering van overheid
10. Aandacht voor veilig gebruik

INCLUSIEVE DIGITALE TRANSFORMATIE?

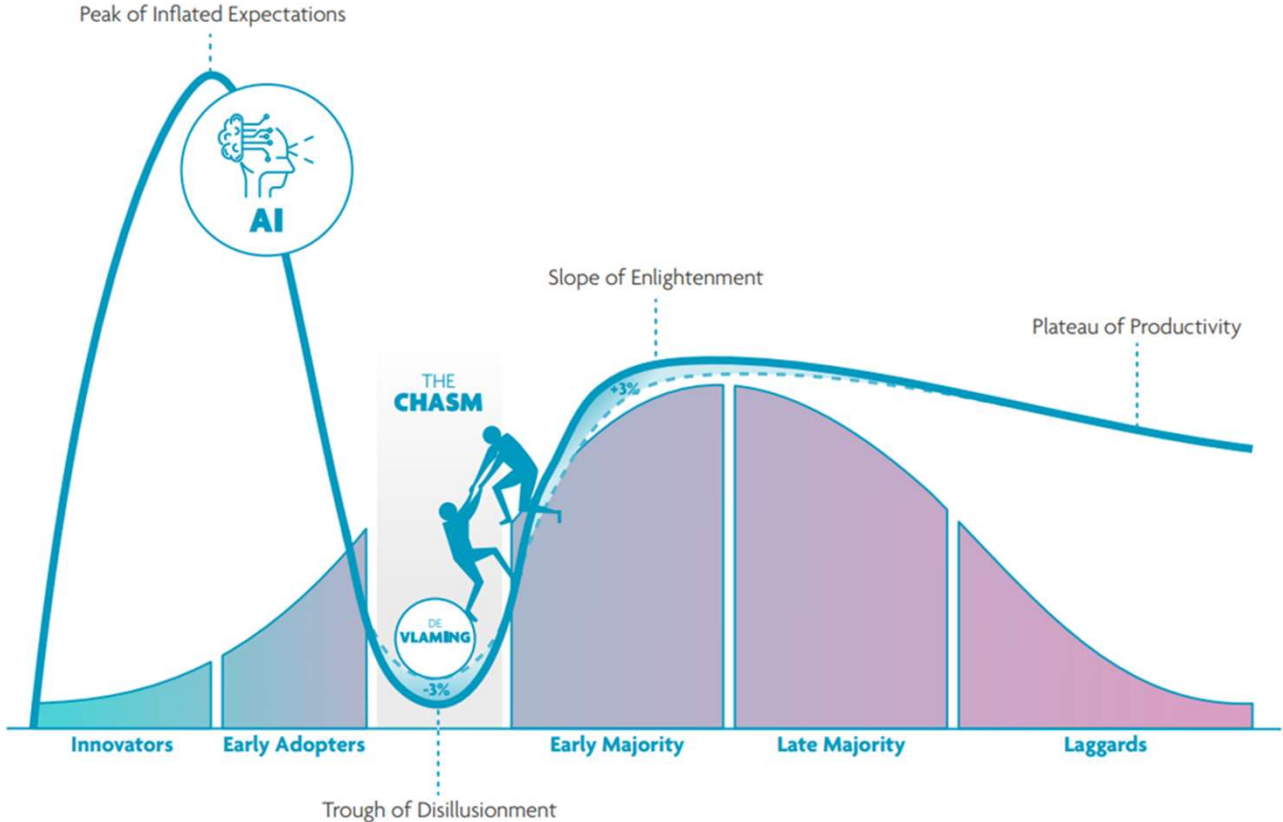
RISICO 'CHASM'



“De regering maakt van **innovatie en digitale transformatie** een speerpunt van haar beleid. Vlaanderen moet smaakmaker en voortrekker worden op vlak van toepassingen in de nieuwe data-economie, artificiële intelligentie...”



CHASM OVERBRUGGEN? BELEIDSPRIORITEIT DIGITAL EMPOWERMENT



DE TAKEAWAYS

AANBEVELINGEN

- Techno-optimisme zwakt af, **gevoel over technologie is neutraler**
- Onderscheid tussen **techno/IT-specialisten en gebruikers**
- **Mythe van de 'digital native'** doorprijkt.
- **'Digital first'** voor (overheids)diensten is ok, 'digital only' niet
- Digitale **inclusie start al bij ontwikkeling en implementatie** van digitale diensten

TIJD VOOR Q&A

www.mict.be

Twitter en LinkedIn: @imec_mict_UGent

info.mict@ugent.be



BEDANKT

www.mict.be

Twitter en LinkedIn: @imec_mict_UGent

info.mict@ugent.be

