



# **BALANCING ACTS**

## **A STUDY ON HOW OLDER ADULTS EXPERIENCE THE DIGITAL SHIFT**

Nelly Geerts

Supervisor: Prof. dr. Werner Schirmer

Dissertation submitted in the fulfilment of the requirements to obtain the degree  
of Doctor in Sociology

Faculty of Economic and Social Sciences & Solvay Business School

Brussels, 2024



# Executive Summary

Against the background of an ageing population, Belgium is presented with a wide array of digital advancements which are expected to continue to progress at an exponential rate in the coming decades. Digitalization has induced transformations that go far beyond technology use, fundamentally reshaping every aspect of daily life. Based on the convergence of these two social trends, understanding how to keep older adults included in a digitalizing society is not merely a matter of inclusivity but essential for maintaining a healthy and dynamic society.

Prior research has mainly been occupied with the digital inclusion of older adults, emphasizing the inequalities in both the causes and consequences of digital technology use. To take on a broader perspective, this dissertation focuses on how older adults respond to the profound social changes related to digitalization, investigating their experiences with the digital shift. This main objective is approached through sub questions that were answered in four empirical chapters.

By considering the perspectives, priorities and values of older adults, it is evident that some prefer non-digital solutions or rely on assistance from others rather than enhance their own digital proficiency. Furthermore, even the older adults who actively engage with digital technologies can still critically reflect on the rapid and extensive pace of digitalization. Current research and initiatives focused on digital inclusion often overlook both of these realities, or they address them

through ineffective interventions that place the burden of change on older individuals.

To address the shortcomings of digital inclusion, I propose digital diversity as a complementary pathway to social inclusion in digital societies. Digital diversity focuses on embracing the varied ways individuals access, use, and give meaning to digital technologies. Essentially, efforts requiring older adults to adapt to a digitalizing society should be complemented by efforts for society to adapt to the growing older population. Overall, this thesis advocates for integrating older adults' perspectives and needs into both research and policy initiatives regarding the digital shift.

Finally, I propose recommendations to embrace digital diversity, which include measures against punishing fees for in-person services, accommodating and regulating proxy use, and recognizing older adults' concerns about digitalization as valid and worthy of investigation, rather than merely viewing them as mental barriers that older individuals should overcome.

# Samenvatting

In België waren er in 2020 voor elke 100 mensen van werkende leeftijd 30 oudere volwassenen, een aantal dat naar verwachting zal stijgen tot 45 mensen tegen 2050. Tegen deze achtergrond van een vergrijzende bevolking wordt België ook geconfronteerd met een breed scala aan digitale vooruitgangen, die naar verwachting de komende decennia exponentieel zullen blijven groeien. Gezien deze twee sociale trends is het begrijpen van hoe oudere volwassenen betrokken kunnen blijven in een digitaliserende samenleving niet alleen een kwestie van inclusie, maar ook essentieel voor het behouden van een gezonde en dynamische maatschappij.

Als gevolg hiervan is er reeds uitgebreid onderzoek gedaan naar de digitale *inclusie* van oudere volwassenen, waarbij de ongelijkheden in zowel de oorzaken als de gevolgen van het gebruik van digitale technologieën worden bestudeerd. Digitalisering heeft echter maatschappelijke veranderingen teweeggebracht die verder gaan dan enkel het gebruik van technologie, en die het dagelijks leven fundamenteel hervormen. Dit doctoraat richt zich op hoe oudere volwassenen zich aanpassen aan deze ingrijpende veranderingen, door onderzoek te doen naar hun ervaringen met de digitale transformatie. Dit hoofddoel werd vertaald in deelvragen die werden beantwoord in vier empirische hoofdstukken.

De belangrijkste contributie van dit doctoraat is dat door te focussen op digitale ervaringen in plaats van digitale inclusie, bepaalde inzichten

naar voren komen die anders over het hoofd zouden worden gezien of verkeerd geïnterpreteerd zouden worden. Enerzijds geven sommige oudere volwassenen de voorkeur aan niet-gebruik en het vertrouwen op anderen boven het verbeteren van hun eigen digitale vaardigheden. Daarnaast kunnen zelfs ouderen die actief deelnemen aan de digitale wereld kritisch en bezorgd blijven ten opzichte van de omvang en het tempo van de digitalisering.

Om beide realiteiten aan te pakken, stel ik voor om digitale diversiteit op te nemen als een aanvullende weg naar sociale inclusie in digitale samenlevingen, naast digitale inclusie. Digitale diversiteit richt zich op het omarmen van de verschillende manieren waarop individuen toegang willen tot, gebruikmaken van en betekenis geven aan digitale technologieën. Essentieel is dat inspanningen om oudere volwassenen aan te passen aan een digitaliserende samenleving, moeten worden aangevuld met inspanningen om de samenleving aan te passen aan de groeiende oudere bevolking.

Voorgestelde aanbevelingen omvatten maatregelen tegen extra kosten voor offline dienstverlening, het accommoderen en reguleren van proxy gebruik, en de zorgen van oudere volwassenen over digitalisering erkennen als valide en deze proberen aan te pakken, in plaats van ze simpelweg te zien als mentale barrières die oudere individuen moeten overwinnen. In zijn geheel is dit doctoraat een pleidooi voor het beter integreren van de perspectieven en behoeften van oudere volwassenen in zowel onderzoek als beleidsinitiatieven rond de digitalisering.