

@Ilemaal digitaal

Studie naar behoeften inzake computer- en internetgebruik en opleiding
bij de inwoners van Kortrijk
november '13 – april '14

Citizen First -De wwwwereld is van iedereen 2004 – 2006

- Europees project (INTERREG IIIb North West Region)
- Een samenwerking tussen België (Kortrijk, Ieper), Nederland (Eindhoven), Engeland (Cambridge) en Ierland (North West Region)
- Doel: dichten van de digitale kloof
- Basislessen ICT voor ± 4000 inwoners van Kortrijk
- Internetkiosken



Onderzoek na afloop project de wwwereld is van iedereen

- **2006 – onderzoek**

- Meer dan 3700 schriftelijke vragenlijsten naar deelnemers wwwereld
- 3500 vragenlijsten ontvangen

Zeer groot bereik op korte termijn: 3700 deelnemers over 2 jaar

Succesfactoren bevraging 2006

- Kleine groepen en persoonlijke aanpak
- Sociaal contact
- Dichtbij
- Flexibele uren (voormiddag-, namiddag-, avondgroepen)
- Profiel lesgevers
- Laagdrempelige instap (gratis + geen voorkennis vereist)



quasi geen uitval of afhakers
grote vraag naar vervolg

Aandachtsfactoren bevraging 2006

- Rekrutering: hoofdzakelijk via stadskrant (80 %)



- Profiel van de bereikte deelnemers
 - hoofdzakelijk senioren
 - eerder midden- tot hoger opgeleid
 - middenklasse
- Minder bereik kwetsbare groepen
 - Mensen in armoede
 - Nieuwe Belgen
 - (jonge, laaggeschoolde) werkzoekenden
 - Kwetsbare senioren
 - Personen met een beperking



meerdere drempels (niet enkel kostprijs)

Onderzoek @Ilemaal digitaal

December 2013 – Maart 2014

Longitudinaal onderzoek

- 2300 brieven naar deelnemers van ‘de wwwwereld is van iedereen’ van 2006 (op basis van ‘gekuiste’ lijsten burgerlijke stand)
 - 508 respondenten ($\pm 22\%$)
 - 419 digitale vragenlijsten
 - 89 schriftelijke vragenlijsten

Focusgroepen kwetsbare groepen

- 7 focusgroepen voor kwetsbare groepen (49 deelnemers)
- 3 interviews met sleutelfiguren (intermediaren)

Een aantal resultaten uit de bevraging van de deelnemers van de wwwereld anno 2013 ...

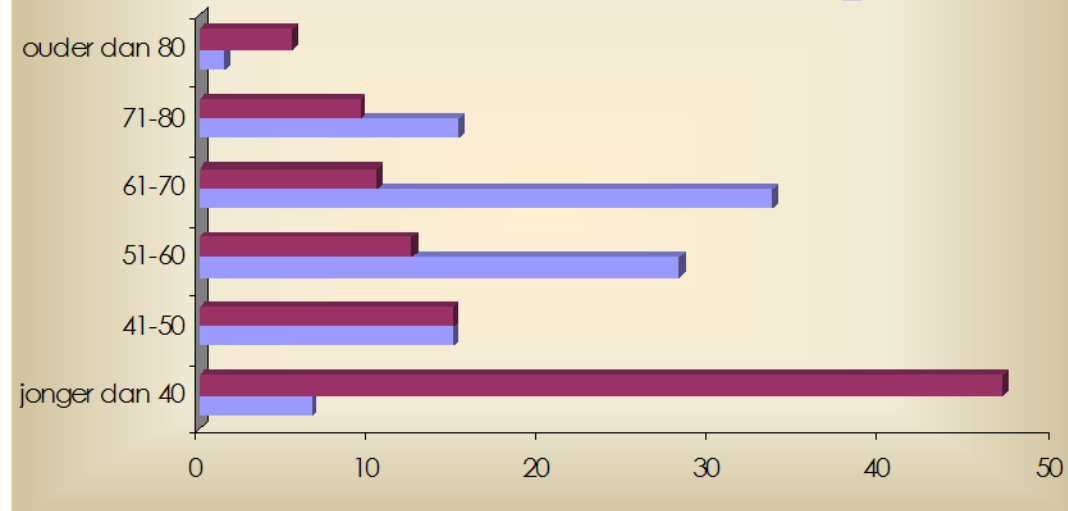
Leeftijd van de deelnemers

2 June 2015

2006

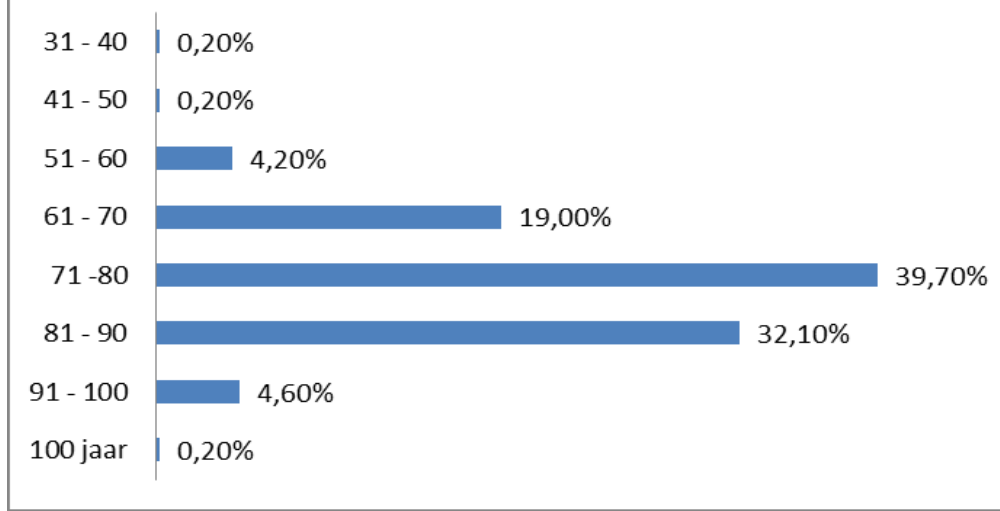
Proportionele verdeling naar leeftijd

■ Bevolking
■ Deelnemers

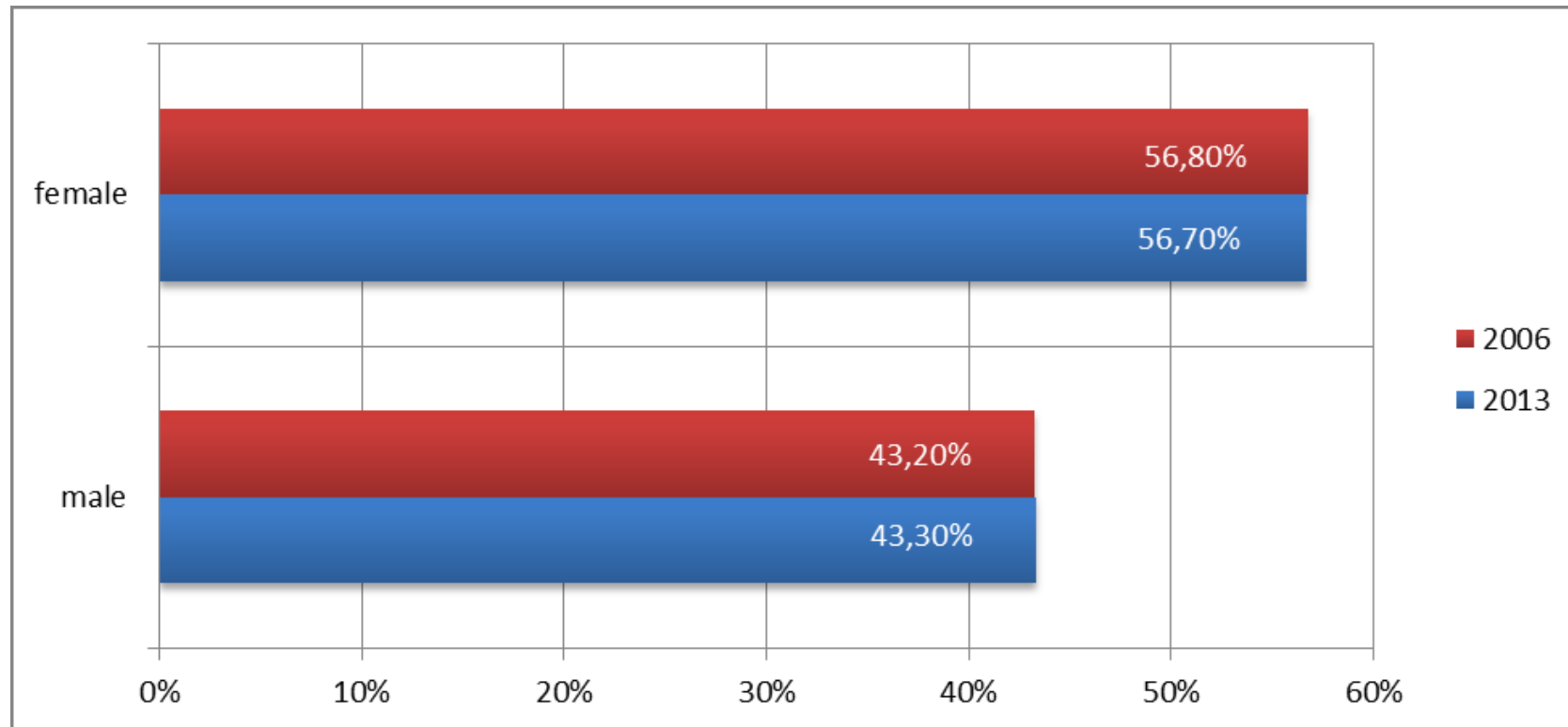


2013

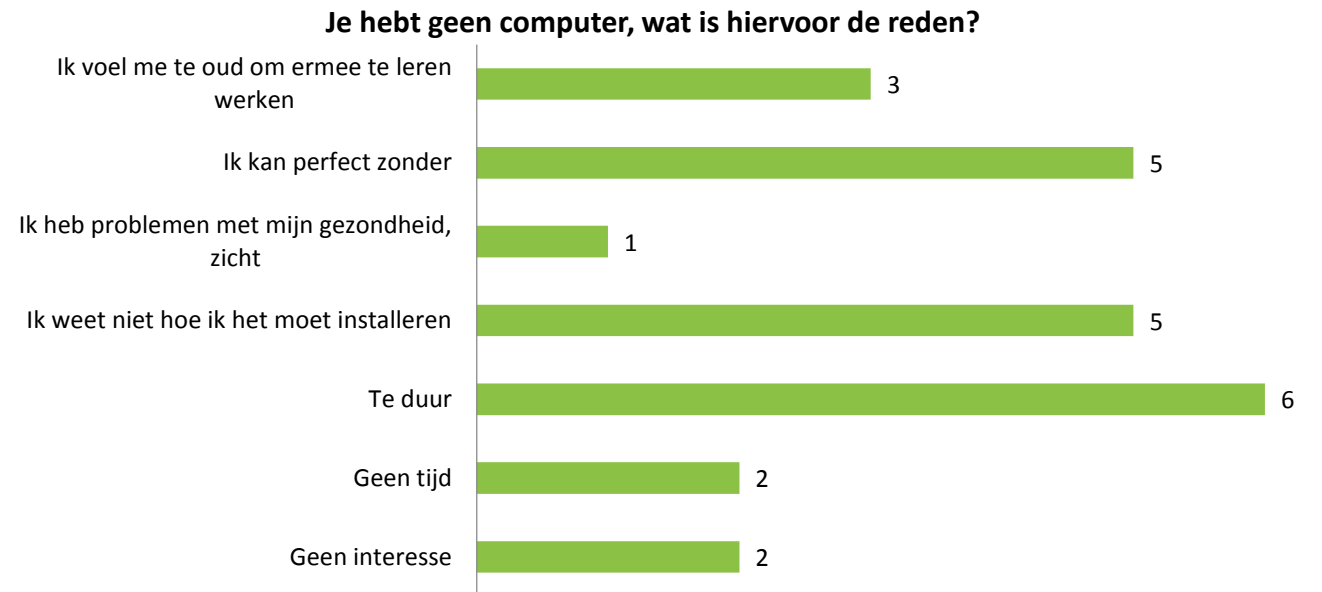
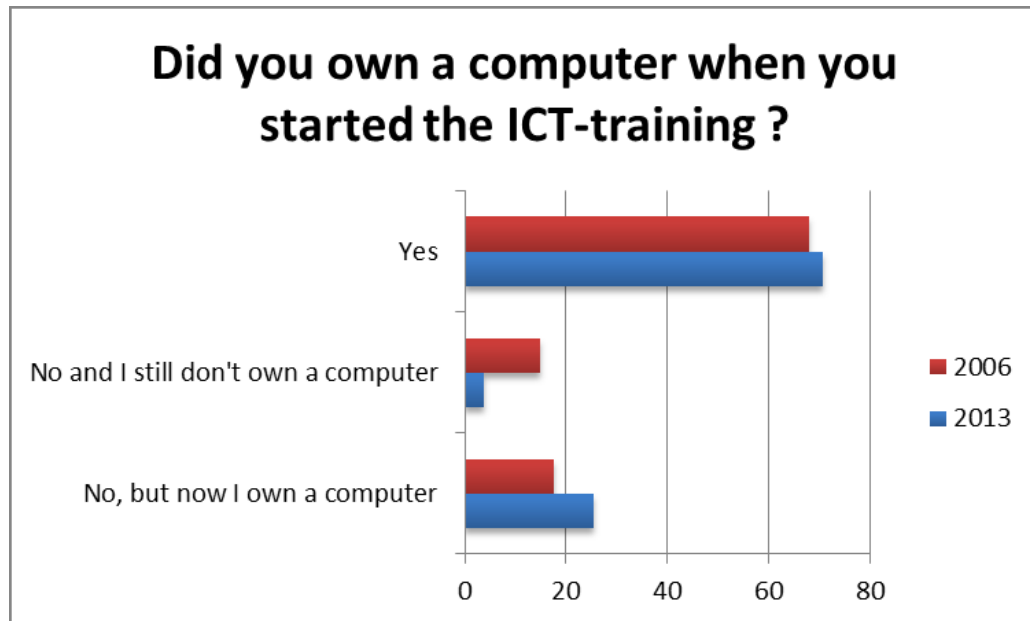
Leeftijdscategorie



Verdeling man/vrouw

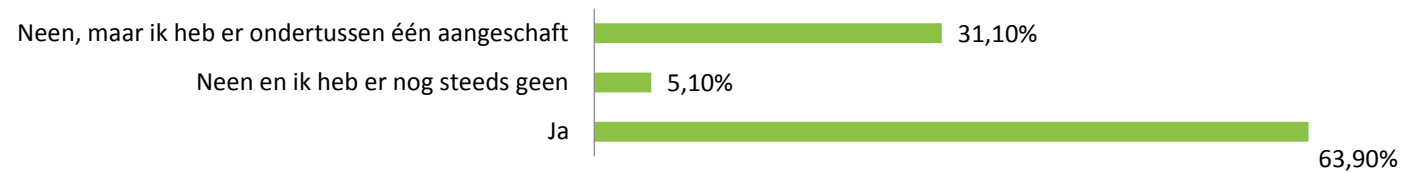


Computerbezit



Toegang tot internet

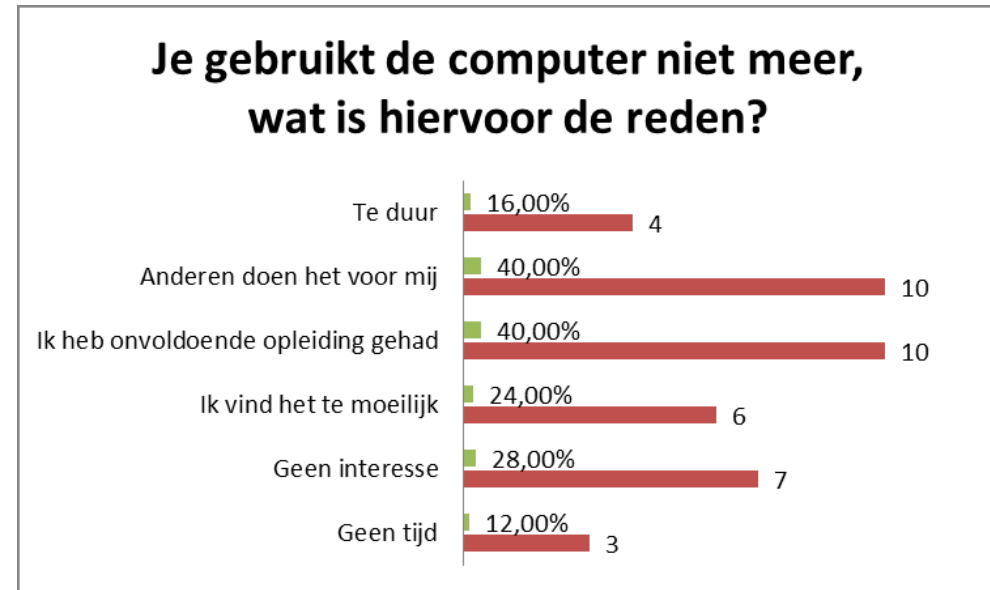
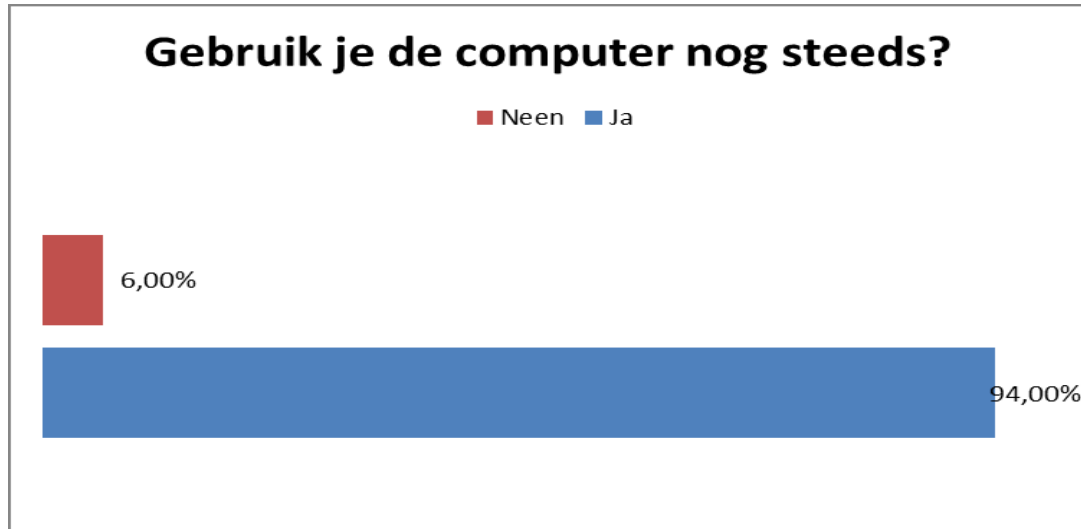
Had je thuis een internetaansluiting voor je de lessen volgde?



Je hebt geen internet, wat is de reden?



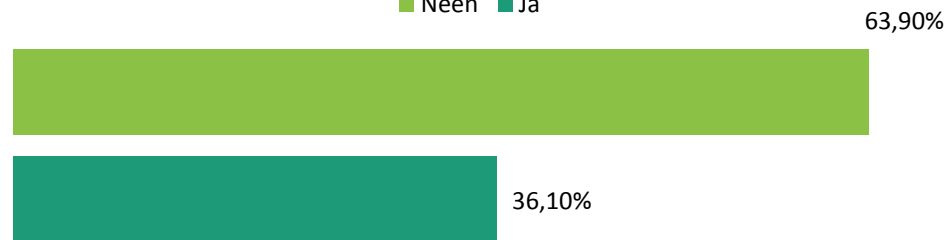
Computergebruik na de lessen



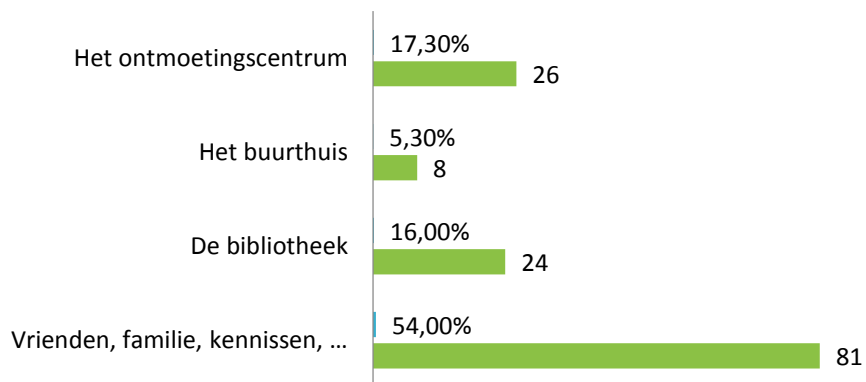
Computergebruik elders dan thuis

Gebruik je de computer soms op andere plaatsen dan thuis?

■ Neen ■ Ja



Waar maak je nog gebruik van een computer behalve thuis?



Neen, want ...

■ Ik heb er geen behoefte aan
■ Ik weet niet waar ik een computer kan gebruiken

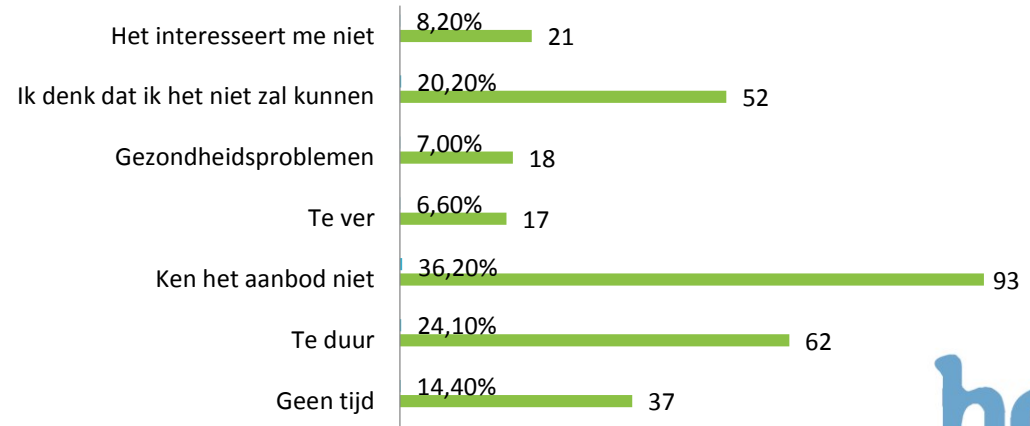


Vervolgopleidingen?

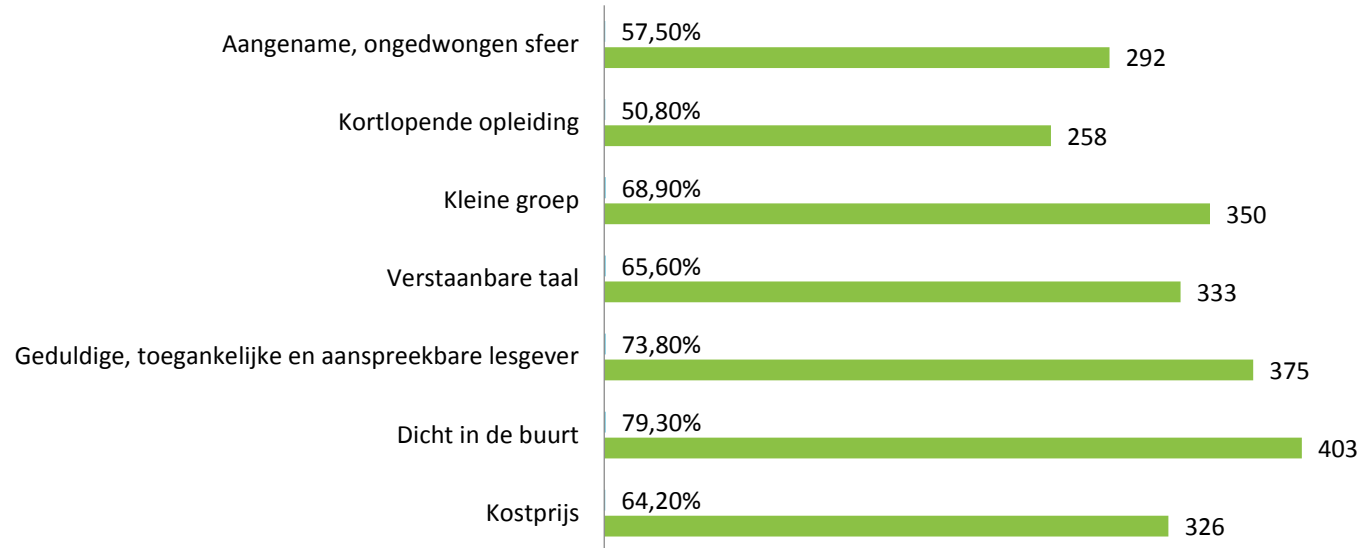
Heb je nog andere opleidingen gevolgd na de wwwwereld?



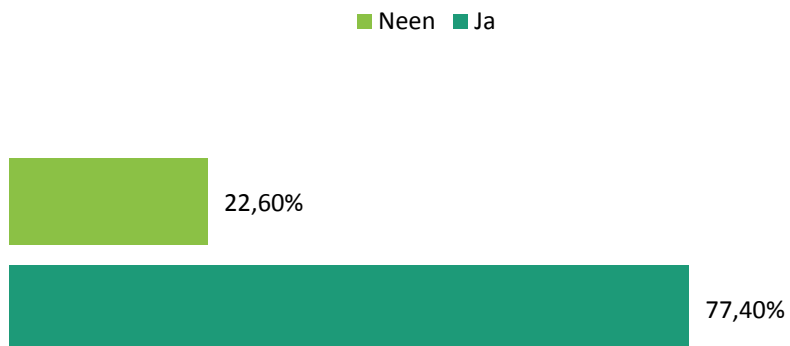
Geen opleiding meer gevolgd, want ...



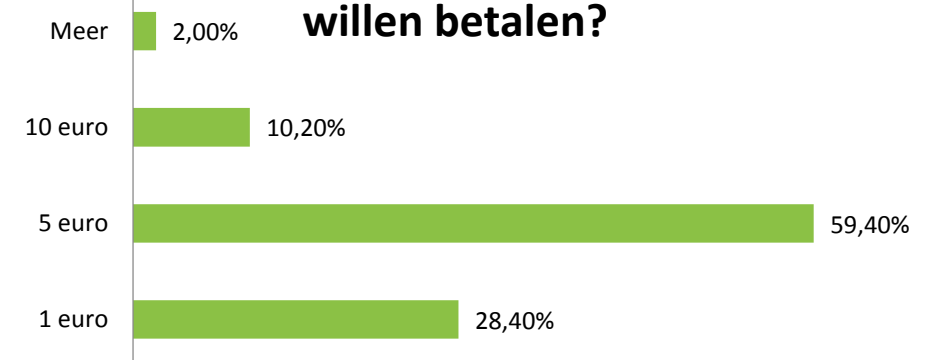
Wat vind je belangrijk als je een opleiding volgt?



Ben je bereid om te betalen voor de lessen?



Hoeveel zou je maximum per les willen betalen?



Conclusies bevraging deelnemers wwwereld

- Concept vorig project wwwereld positief bevonden
- Grote vraag naar nieuwe opleidingen, maar aanbod niet altijd gekend
- Grote groep (77,40 %) van deelnemers is bereid tot betalen: 5 €/ les is psychologische grens
- Zeer belangrijk voor het volgen van opleiding:
 - Dicht in de buurt (79,30 %)
 - Geduldige, toegankelijke en aanspreekbare lesgever (73, 80 %)

De focusgroepen

- Digitaal inclusiebeleid richt zich in eerste instantie tot iedereen
 - Zowel kansrijke als kansarme groepen lopen risico op digitale uitsluiting
- Waarom focusgroepen voor \neq doelgroepen?
 - Een aantal groepen hebben een verhoogd risico op digitale uitsluiting
 - Digitale uitsluiting bestendigt én versterkt sociale uitsluiting
 - Digitale inclusie vergroot sociale gelijkheid en (her)integratie van kwetsbare groepen

De focusgroepen

- 7 focusgroepen
- 49 deelnemers
- 4 interviews met sleutelfiguren

- Keuze focusgroepen op basis van
 - Vorig onderzoek (2006 ondervertegenwoordigde groepen wwereld)
 - Literatuurstudie

Mensen in armoede

Personen met een (mentale en/of fysieke) beperking

Nieuwe Kortrijkzanen

Jonge (laaggeschoolde) werkzoekenden

Kwetsbare senioren

Wat hebben we bevraagd in de focusgroepen?

- Motivatie
 - Wat zorgt ervoor dat iemand wel of geen zin heeft om de computer te leren gebruiken?
 - Bestaat er nog iets als 'computer- en internetvrees'?
 - Wat met de drop-outs?
- (Fysieke) toegang
 - Is er nog sprake van een toegangskloof?
 - Is er een verschil in leeftijd, geslacht, inkomen, opleiding, etnische afkomst?

Wat hebben we bevraagd in de focusgroepen?

- Vaardigheden
 - Operationele vaardigheden (knoppenkennis)
 - Formele vaardigheden (structuren begrijpen, vb hyperlinks, menu's, ...)
 - Informatievaardigheden (zoeken, vraag formuleren, selecteren, evalueren, ...)
 - Communicatievaardigheden (boodschappen kunnen uitsturen, interpreteren, berichten opstellen, ...)
 - Strategische vaardigheden (middel inzetten om een persoonlijk en/of professioneel doel te bereiken)
 - Creatieve vaardigheden (zelf inhoud creëren, bijvoorbeeld een webpagina of een blog maken, muziek, teksten online plaatsen, ...)

Mensen in armoede

- Motivatie
 - Sterk afhankelijk van fysieke toegang (indien geen perspectief op computerbezit, lage motivatie)
 - Eigen sociale netwerken zijn ook ICT-arm (geen nood aan 'kennisdeling')
 - Kinderen spelen belangrijke rol in motivatie (nodig voor school, kunnen volgen waar kinderen mee bezig zijn, inschrijven voor school, kinderopvang, ...)
- Fysieke toegang
 - Onvoldoende, is het eerste wat wegvalt als er keuzes moeten gemaakt worden (ook in begeleidingscontext)
 - Indien wel in bezit van computer
 - Vaak verouderde modellen
 - Vaak geen internettoegang (te duur)

Mensen in armoede

- Vaardigheden
 - Vaak overschatten van de eigen vaardigheden
 - Facebook, Skype, e-mail ... meestal gekend
 - Websites gebruiken moeilijker (VDAB, stad, ...)

Inzetten op:

- Informatievaardigheden (opzoeken op websites)
- Communicatievaardigheden (gevaren van facebook, e-mail)
- Veiligheid
- Strategische vaardigheden

Mensen in armoede

- Drempels voor opleiding

- Financieel

- Indien niet gratis, geen optie (keuzes maken)

- Praktisch/organisatorisch

- Kinderopvang
 - Mobiliteit (bereikbaarheid)
 - Opleiding overdag

- Sociaal/cultureel

- Angst om niet in de groep te passen

“Als ge van die mensen ziet op die computerlessen, dat zijn er gelijk allemaal met ‘standing’, ik – als kwetsbare mens – ik ben nochtans proper, maar ik zie me daar toch niet tussen zitten”

“En in de pauze, ze trakteren dan elk op toer ... ik kan mij dat niet permitteren ...”

- Faalangst en negatief zelfbeeld

Aanbevelingen mensen in armoede

- Perspectief bieden op fysieke toegankelijkheid (aankoop computer) + internettoegang
- Opleiding aanbieden in vertrouwde omgeving
- Opleiding met 'gelijken'
- Extra ondersteuning bieden met vrijwilligers
- Toeleiding en rekrutering via vertrouwenspersonen (kan hulpverlening zijn, trajectbegeleider)
- Inschrijvingen bundelen
- Kinderopvang
- Nazorg (bij problemen ergens terecht kunnen)
- Thema's laten aansluiten op leefwereld (kinderen, school, ...)

Nieuwkomers

- Zeer heterogene groep
 - Onderscheid maken tussen oudere en jongere nieuwkomers (taal)
 - Onderscheid man/vrouw geëvolueerd (zelf kritisch ingesteld tav deze opdeling)
- Motivatie
 - Jongeren: school, sociaal contact, werk
 - Ouderen:
 - Contact met het thuisland
 - Kinderen (school, vb Smartschool)
- Fysieke toegang
 - Wisselend
 - Waar kinderen in het gezin zijn, is vaak een computer aanwezig

Nieuwkomers

- Vaardigheden
 - Ouderen: geen computervaardigheden (vragen alles aan hun kinderen)
 - Jongeren: goede operationele vaardigheden



verschillende aanpak volgens leeftijd

- Inhoud
- Groep
- Lesgever

Aanbevelingen nieuwkomers

- Algemeen aanbod open stellen (inclusie) en via aangepaste kanalen bekendmaken
 - Stadskrant (en in mindere mate folder, affiche) werkt niet voor deze doelgroep
 - Persoonlijk aanspreken (vb via brugfiguren)
 - School van de kinderen
 - Sleutelfiguren binnen eigen netwerken en gemeenschap
- Aangepast laagdrempelig aanbod voor mensen met beperkte kennis Nederlands
 - In vertrouwde omgeving (vb school van de kinderen)
 - Via middenveldorganisatie en sleutelfiguren (Brugfiguren)
 - Geen specifieke opdeling in mannen- en vrouwengroepen

Personen met een beperking

- Onderscheid fysieke beperking/mentale beperking
- Personen met fysieke beperking
 - Fysieke toegankelijkheid is te beperkt
 - bestaande hulpmiddelen implementeren:
 - Ringleiding (mobiel en vast)
 - Sound Shuttles
 - ...

Investeringsen werden reeds gedaan, maar zijn onvoldoende gekend bij zowel gebruikers als personeel



bekendmaken bij de gebruikers
Opleiden personeel

Personen met een mentale beperking

- Zeer grote motivatie, grote nieuwsgierigheid naar alles wat met nieuwe technologie te maken heeft
- Goede fysieke toegankelijkheid:
 - Meesten beschikken over tablet, smartphone
- Gebruik van sociale media populair
- Opleiding vooral nodig rond gevaren van sociale media, leren zoeken op internet



- In samenwerking met organisaties (De Stroom, de Achtkanter, ...)
- Ouders betrekken (evt ook als deelnemer)

Personen met een fysieke beperking

- Investeren in nieuwe technologie:
 - Luisterkrant
 - Spraaktechnologie
 - Geluidszuil
 - Blue Assist: app voor personen met communicatieve problemen (personen met een handicap, senioren ...)
 - Opleiding voor stads- en OCMW personeel (en bij uitbreiding Bpost, de lijn, ...)
- Vzw Modem, Fevlado, Ahosa

Personen met een mentale beperking

- Cruciale rol voor de opleider!
- Deelnemers vooraf vragenlijst laten invullen om lees- en schrijfniveau te bepalen
- Opleiding overdag ism de instellingen
- Vervoer regelen (ouders inschakelen)
- Duurtijd: max 2 uur, langlopend (max 1 keer per week) en veel herhaling inbouwen
- Bekendmaking via organisaties, eigen krantjes, folders
- Cursusmateriaal laten aansluiten op leefwereld (KVK, Special Olympics, Laura Lynn, online bib, sportdienst...)
- Papieren cursus met veel pictogrammen
- **DIPLOMA**

Jonge laaggeschoolde werkzoekenden

- Motivatie
 - Voornamelijk 'fun' en 'games' – facebook
 - Geen knoppenvrees
 - Informatie opzoeken voor ouders
 - Gebruik voor zoeken van werk en zoeken van informatie zeer beperkt
 - Bij doorvragen toch blijk van grote onwetendheid over de mogelijkheden van nieuwe technologie voor gebruik eigen leven
- Vlotte fysieke toegang (bijna iedereen bezit een pc en een smartphone)
- Vaardigheden
 - Operationele vaardigheden sterk aanwezig
 - Selectieve informatievaardigheden (selectief gebruik)
 - Zeer beperkte communicatie- en strategische vaardigheden
 - Kennen de gevaren van internet niet en stellen zich daardoor vaak zeer kwetsbaar op (gebruik sociale media)
 - Gebruiken digitale media niet om vb kansen op werk te verhogen

Aanbevelingen jonge laaggeschoolde werkzoekenden

- Losse, toegankelijke opleider, evt bijgestaan door peers
- Geen schoolse context (vaak negatieve ervaringen met school)
- Aansluitend op leefwereld (vb muziek, film,...)
- Kortlopende, intensieve opleiding, geen langdurig engagement
- Duidelijke thema's per sessie (vb 1 sessie bankieren, 1 sessie veiligheid, ...)

Inhoud

- Informatie zoeken
- Internetbankieren
- Veiligheid/privacy
- Onderhoud computer
- Digitale dienstverlening (aanvragen formulieren)
- Belastingaangifte invullen
- Aankopen via internet

Kwetsbare senioren

- Kwetsbaar
 - Financieel
 - Sociaal
 - Leeftijd
 - Fysiek
- Fysieke toegang
 - Beschikken niet over een pc
 - Hoge drempel om met pc te leren werken (knoppen, kabels,)



Tablet is gebruiksvriendelijker

Kwetsbare senioren

- Motivatie

- Laag door onwetendheid (onbekend is onbemind)
- Kennen de mogelijkheden en voordelen van digitale media niet
- Knoppenangst
- Denken te oud te zijn om te leren
- Vrees voor financiële gevolgen (aankoop + verbruik)

- Vaardigheden

- Nog geen vaardigheden ontwikkeld
 - Starten met operationele vaardigheden
 - Knoppenangst overwinnen

Aanbevelingen kwetsbare senioren

- Starten met **sensibiliseren** en **bewustmaken**
 - via vertrouwde netwerken (vb thuiszorg, hulpverlening, vrijwilligers, project Visite, Buren voor Buren ...)
 - Opletten met overbevragen reguliere (thuis)hulp
 - mogelijke meerwaarde van internet voor eigen dagelijks leven duidelijk maken
 - Contact met familie, kinderen, kleinkinderen, ...
 - Digitale dienst- en hulpverlening (stad, OCMW, mutualiteit, ...)
 - Online bankieren (zeker in afgelegen gebieden)
 - Online boodschappen doen (collect en go)
 - Vrije tijd (muziek, film, media, ...)



bij beperkte mobiliteit of fysieke mogelijkheden maximaal zelfredzaamheid en zelfbeschikkingsrecht behouden verhoogt algemeen welzijn

Aanbevelingen kwetsbare senioren

- Bij mensen thuis – één op één
- Tupperware-strategie (in huiskamer, 4 à 5 deelnemers)
 - Kennismaken met tablet
 - Mensen laten wennen met vb demo – tablet
 - Regelmatige ‘opfrisbezoekjes’ door vrijwilligers
 - Samenwerking professionele hulpverlening - vrijwilligerswerk
- Groepsaankopen tablet
- Groepsaankopen internet

Onderzoek @Ilemaal digitaal

Conclusies en aanbevelingen

Aanbevelingen voor het beleid

- Verschillende risicogroepen vragen gedifferentieerde aanpak
- Digitale inclusie vraagt om gecoördineerde en geïntegreerde aanpak:
 - Betrokkenheid en invloed op en van \neq stakeholders (publieke, private sector en middenveld)
 - Uitwerken van structurele samenwerkingsverbanden en afstemming van verschillende beleidsdomeinen (onderwijs, jeugd, werk, welzijn, ...)
 - Samenwerking professionele voorzieningen en vrijwilligerswerk



Gebruik maken van vrijwilligersbank OCMW

Aanbevelingen opleiding en training

- Aangepaste bekendmaking en rekrutering
- Eenvoudige inschrijvingsprocedure (registratie!)
- Informele aanpak
- Lesgever van cruciaal belang
 - Train the trainer
- Zorgen voor opvolging en nazorg
 - Openbare en laagdrempelige computerruimtes met assistentie (cfr. Computerassistenten dienstencentra)
- Goed uitgewerkt en overzichtelijk cursusmateriaal
- Cursusinhoud vooraf duidelijk bekend maken
- Klare taal

Tot slot ...

- Digitale inclusie is geen doel op zich maar een middel om sociale inclusie te bereiken
- Alle (!) bevroagde (groepen) deelnemers gaven nog volgende aandachtspunten mee voor het beleid:
 - Gebruik van klare en eenvoudige taal (ook in briefwisseling, stadskrant, affiches, folders, ...)
 - Gebruiksvriendelijke websites (stad, OCMW, VDAB, ...)
 - Blijvende mogelijkheid om ook nog persoonlijk met vragen bij de dienstverlening terecht te kunnen (ter plaatse of telefonisch)