

iMinds Digital Society
Een onderzoeksrapport voor Digipolis – Gent

**EVALUATIE VAN HET RECUP PC PROJECT VAN STAD GENT:
DO'S AND DON'TS VOOR DE TOEKOMST**

MARIËN ILSE
iMINDS-SMIT VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	3
2. Methodologische aanpak van de evaluatie	4
2.1. <i>Focusgroepen als uitgangspunt: doelstelling en aanpak</i>	4
2.2. <i>Contextuele informatie over de deelnemers</i>	5
2.3. <i>ICT-achtergrond van de deelnemers</i>	6
3. Evaluatie van het project	7
3.1. <i>De opzet kritisch bekeken</i>	7
3.2. <i>Het materiaal: een printer als toegevoegde waarde</i>	10
3.3. <i>Technische ondersteuning: pro's en contra's</i>	12
3.4. <i>De tweedaagse opleiding: naar profilering en een vraaggedreven aanpak</i>	14
3.5. <i>De relatie met Telenet onder de loep genomen</i>	18
3.6. <i>De betekenis en meerwaarde van het project</i>	23
4. Conclusie	27
5. Bibliografie	29
6. Bijlagen	29

1. Inleiding

Het Recup PC project werd een jaar geleden opgestart vanuit de idee dat het verschaffen van toegang tot computer en internet alleen niet voldoet om kwetsbare individuen digitaal in te sluiten. Kwetsbare individuen worden met een veelheid aan drempels geconfronteerd die het gebruik van digitale media belemmeren zoals financiële beperkingen, een gebrek aan digitale vaardigheden, knoppenangst of een gebrek aan vertrouwen in het eigen leervermogen (Mariën & Van Audenhove, 2012). Het digitaal insluiten van kwetsbare individuen vraagt daarom om een specifieke aanpak waarbij verschillende drempels simultaan aangepakt worden. Vanuit deze optiek werd het Recup PC project ontwikkeld en opgezet als een pilootproject dat naast toegang ook de nodige vorming en technische ondersteuning omvat. Concreet kregen de deelnemende gezinnen gratis het volgende pakket:

- Een gerecycleerde computer (een goedgekeurde occasiecomputer van Stad Gent)
- Gratis internet voor 12 maanden (Telenet Basicnet);
- Software (via Microsoft refurbishing programma);
- Thuislevering en -installatie van de computer en het internet met 1 uur uitleg;
- Opleiding 'computer en internet', inclusief ontdekkingsboeken;
- Technische ondersteuning bij hardware en software problemen;
- Inhoudelijke ondersteuning in een Digitaal Talent Punt en info over opleidingen;
- Telefonische opvolging doorheen het project.

In totaal kregen 17 gezinnen die in begeleiding zijn bij het Welzijnsbureau Brugse Poort een jaar lang een computer met internetverbinding ter beschikking, aangevuld met de nodige technische en pedagogische ondersteuning. Het pilootproject recup pc's kadert binnen de doelstelling van Stad Gent om mensen in armoede digitaal in te sluiten. Het project werd ontwikkeld en uitgevoerd door een werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van OCMW Gent, Oikonde vzw, Telenet Foundation en Digitaal.Talent@Gent, het e-inclusieprogramma van Stad Gent en OCMW Gent, uitgevoerd door Digipolis. Het project is zeer duidelijk opgevat als een samenwerkingsproject van verschillende partners waarbij iedere partner een specifieke rol opneemt (Van Damme, 2012). Digipolis stond in voor de

algemene projectleiding en het voorzien van de gerecycleerde computers. Oikonde vzw was verantwoordelijk voor de installatie van de computer en de vormingstrajecten. OCMW Gent zorgde voor de selectie van de 17 gezinnen. Telenet Foundation verschaftte gratis internettoegang aan de deelnemende gezinnen.

Dit rapport omvat een beknopte evaluatie van het Recup PC project en heeft als doel na te gaan of een totaalaanpak voor digitale inclusie (cf. toegang en vorming en ondersteuning) bij kwetsbare gezinnen effectief leidt naar het digitaal en sociaal (her)insluiten van deze gezinnen. Het rapport beoogt hierbij de formulering van een aantal do's en don'ts die cruciaal zijn bij een eventuele schaalvergroting of verderzetting van het project. De focus van de evaluatie ligt in eerste instantie op de ervaringen van de deelnemende gezinnen zelf en op vragen als: Welke aspecten aan het project waren goed, welke niet? Met welke problemen werden jullie over de periode van één jaar geconfronteerd? Welke meerwaarde bracht het project met zich mee? In tweede instantie omvat de evaluatie een kritische analyse van het mediagebruik van de gezinnen op basis van de resultaten van de telefonische opvolging doorheen het project.

2. Methodologische aanpak van de evaluatie

2.1. Focusgroepen als uitgangspunt: doelstelling en aanpak

In de eerste plaats werd de evaluatie van het Recup PC project gebaseerd op de kwantitatieve gegevens van de maandelijkse telefonische opvolging van de deelnemers. Bij deze opvolging werden deelnemers in detail bevraagd over hun mediagebruik, zoals onder meer de gebruikte toepassingen en de frequentie van het gebruik. Deze gegevens die gedurende een jaar op regelmatige basis werden verzameld, laten toe na te gaan in hoeverre en op welke manier het mediagebruik van de deelnemers is geëvolueerd. De vragenlijst zelf werd aan het begin van het project ontwikkeld door Digipolis, de organisator en coördinator van het project.

In de tweede plaats werd geopteerd voor het gebruik van focusgroepen als onderzoeksmethode. Focusgroepen maken het mogelijk om op een eenvoudige manier een groot aantal mensen te bevragen over hun ervaringen, specifiek vanuit hun eigen leefwereld. Het gebruik van focusgroepen laat eveneens toe na te gaan of de aangebrachte ervaringen van toepassing zijn voor alle deelnemers of dat het eerder om geïsoleerde ervaringen gaat. Deelnemers aan focusgroepen kunnen doorheen het groepsgesprek

makkelijk en ongedwongen hun meningen ten opzichte van elkaar kenbaar maken. Focusgroepen maken het dus mogelijk de individuele en gemeenschappelijke drempels te achterhalen die deelnemers doorheen het Recup PC project ervaren hebben (Slocum, 2003).

Om een goed verloop van de focusgroepen te verzekeren, werd een semi-gestructureerde vragenlijst opgesteld.¹ De focus van deze vragenlijst lag op de goede en de slechte ervaringen van de deelnemers met de verschillende onderdelen van het project, zijnde 1) het materiaal; 2) de technische ondersteuning (cf. voldeed dit, welke problemen...); en 3) de opleiding (cf. focus in lijn met noden, frequentie, pedagogische aanpak...). Daarnaast werd tijdens de focusgroepen eveneens ingegaan op de betekenis van computer en internet in de dagelijkse praktijken van de deelnemers, en meerbepaald op de veranderingen die zich in deze dagelijkse routines en praktijken hebben voltrokken door het gebruik van internet.

In totaal werden twee focusgroepen georganiseerd van telkens 1 uur en 30 minuten met respectievelijk 6 en 7 deelnemers. Twee andere deelnemers haakten in laatste instantie af maar werden nadien gevraagd om via email de drie volgende vragen te beantwoorden: Wat is de belangrijkste reden waarom je de computer wil houden? Wat vond je van de opleidingen in de Vlaamse Kaai? Welke problemen (met de computer of met het internet) heb je ervaren tijdens het voorbije jaar? Nog twee deelnemers besloten zich volledig terug te trekken uit het project en kozen er voor om hun computer en hun internetaansluiting niet te behouden. Ook zij werden bijkomend bevraagd via email: Wat is de belangrijkste reden waarom je de computer niet wil houden? Welke nieuwe ervaringen heb je opgedaan dankzij de computer/het internet? Wat zou voor jou een betere aanpak zijn? De resultaten van de focusgroepen en de antwoorden op de e-mails werden vervolgens via kwalitatieve onderzoeksmethoden gelabeld, geordend en geanalyseerd.

2.2. Contextuele informatie over de deelnemers

In totaal namen 13 van de 17 gezinnen deel aan de focusgroepen. De overgrote meerderheid van de deelnemende respondenten zijn alleenstaanden, met of zonder kinderen. Er waren in totaal vier respondenten met buitenlandse roots en bij twee van hen werden er taalmatig zeer grote problemen ervaren die zowel de evaluatie als de deelname aan het project bemoeilijkt hebben.

¹ Zie bijlage nr. 1.

Dat is een beetje moeilijk. Ik weet niet wat ik moet doen met de computer. Dat is het probleem voor mij. Door de taal, alles.

Het merendeel van de respondenten zijn vrouwen, met name tien tegenover drie mannen. Zes respondenten hebben inwonende kinderen of kinderen die zeer regelmatig over de vloer komen. Een zeker deel van de respondenten bevindt zich in een situatie van budgetbeheer. Het is moeilijk te schatten om hoeveel respondenten het gaat. De financiële situatie van de respondenten werd niet expliciet bevestigd om het vertrouwen tussen respondent en onderzoeker niet te schaden. Gaandeweg in de gesprekken werd echter vaak verwezen naar de problematiek van budgetbeheer en de impact hiervan op het gebruik van internet. Uit de gesprekken bleek eveneens dat minstens twee respondenten geconfronteerd werden met een langdurige ziekte en hierdoor net wel of net niet internet zijn beginnen gebruiken.

2.3. ICT-achtergrond van de deelnemers

Uit de focusgroepen blijkt dat er drie type deelnemers zijn met name, deelnemers zonder enige voorkennis van computer en internet, deelnemers met voorkennis van computer maar niet van internet en deelnemers met een voorkennis van zowel computer als internet. De verdeling was hierbij als volgt:

- Geen tot zeer beperkte voorkennis: 7 respondenten;
- Enkel computerkennis: 1 respondent;
- Een goede voorkennis van computer en internet: 5 respondenten.

De reden voor het niet hebben van een computer en/of internetverbinding was bij alle deelnemers budgetgerelateerd. Sommigen hadden een verbinding in het verleden maar konden deze niet langer betalen. Of zoals één van de respondenten in het begin van het gesprek aangaf:

Dat zijn de eerste dingen die wegvallen als je een krap budget hebt. Je beschouwt het toch als luxe. En zelf een computer kopen, dat zit er niet in en dan de maandelijkse betalingen (*cf. abonnementsformules voor internetverbinding*).

3. Evaluatie van het project

3.1. De opzet kritisch bekeken

In de huidige vorm omvat het Recup PC project een gerecycleerde computer die aan huis wordt geleverd en geïnstalleerd, in combinatie met één uur uitleg bij de installatie, een aanvullende opleiding van twee halve dagen bij Oikonde vzw of een Digitaal Talent Punt, ook wel DTP genoemd), een gratis internetverbinding gedurende een jaar en technische ondersteuning bij eventuele problemen (ook door Oikonde vzw). Uit de bevraging blijkt duidelijk dat er een grote algemene appreciatie is voor het project en de manier waarop het project werd aangepakt en uitgewerkt. Er werden tijdens de focusgroepgesprekken met andere woorden weinig tot geen negatieve reacties geformuleerd over de opzet van het project in het algemeen. Alle deelnemers konden zich heel goed vinden in de aanpak en vonden de combinatie van de computer met het internet en de opleiding uitermate goed. Wel werden er bij ieder onderdeel – het materiaal, de technische ondersteuning en de opleiding – een aantal kritische bedenkingen ter verbetering gegeven, maar deze worden verder in dit rapport geëxpliciteerd.

Als gekeken wordt naar de redenen voor deelname, is het duidelijk dat OCMW, en meerbepaald de persoonlijke OCMW-assistent(e) van ieder van de deelnemers, een belangrijke faciliterende rol heeft gespeeld. Het is op aangeven van deze assistent(e), en op basis van de aangebrachte argumentatie, dat individuen getriggerd werden om mee te doen.

En mijn assistente had mij dat voorgesteld voor een beetje sociaal contact en zo omdat ik veel binnen zit en veel ziek ben geweest. Omdat ik geopereerd geweest ben en niet uit de voeten kon. En dat heeft mij goed vooruit geholpen moet ik zeggen.

Gevraagd naar de persoonlijke redenen voor deelname aan het project, blijkt het tegengaan van sociaal isolement of het streven naar meer sociaal contact belangrijk en dan voornamelijk bij deelnemers die geconfronteerd werden met een ernstige en langdurig ziekte en bij deelnemers met buitenlandse roots met familie en vrienden in het buitenland. Daarnaast verwezen verschillende respondenten naar het willen bijleren of het herhalen van hun basiskennis computer:

Ik wist dus niets van de computer. Ik wou als oudere dame, ook een keer meer weten. En dat is ondertussen gelukt en ik vond het zeer interessant.

En een laatste, bijna dwingende reden tot deelname, zijn kinderen. Ieder van de respondenten met kinderen gaf aan dat hun kinderen, en de noodzaak tot het hebben van een computer en internet voor school, de voornaamste reden was voor hun deelname.

Ik ben alleenstaande vrouw met drie kinderen. Ik heb meegedaan met het project voor mijn kinderen want zij hebben ook een computer nodig voor school.

Gedurende het project werden de deelnemers van nabij opgevolgd door middel van een telefonische bevraging over welke problemen ze ervoeren en op welke manier ze de computer en het internet gebruikten. Een belangrijke kritische noot is dat de bereikbaarheid van de deelnemers zeer problematisch bleek. De opvolging werd eerder iedere twee à drie maanden gerealiseerd in plaats van iedere maand. In de eerste plaats werd dit veroorzaakt door organisatorische redenen. Meerdere deelnemers zijn in het voorbije jaar verhuisd, sommigen zelfs meermaals en kregen daardoor niet alle informatie over het project. Daarnaast kon de telefonische opvolging enkel gebeuren tijdens de kantooruren, wat niet altijd overeenstemde met de beschikbaarheid van de deelnemers. In de tweede plaats werd de opvolging bemoeilijkt door de contextuele situatie van de deelnemers en viel het telefonisch contact niet altijd op het meest gepaste moment.

Je kreeg wel een telefoon van iemand maar ik moet eerlijk zijn, ofwel stond ik in de wasserij, ofwel aan de kassa. Ge maakt u dan zenuwachtig.

Een mogelijk alternatief voor de opvolging is door deze online te laten invullen na het sturen van een e-mail. De deelnemers met voldoende voorkennis vonden dit onmiddellijk een geschikte oplossing. De deelnemers zonder voorkennis gaven aan dat het invullen van de vragenlijst online aan de hand van een link via e-mail, zeker in het begin van het project niet haalbaar was voor hen. Later in het project, na het opdoen van meer ervaring en het verbeteren van de digitale vaardigheden, werd het wel gezien als een mogelijkheid.

Gewoon omdat ik merk dat er mensen zijn die al met email kunnen werken en anderen niet, die moeten dat dan nog leren, dus misschien in het begin combineren, misschien in een brief als op computer en dat dan langzamerhand die brief thuis niet meer nodig is.

Een oplossing kan daarom gezien worden in het toepassen van een multikanaalsstrategie waarbij de opvolging initieel gebeurt via een brief en via het internet, en eventueel aangevuld wordt met telefonisch contact bij de deelnemers die nalaten te reageren. Een dergelijke opzet kan ook een stimulans zijn tot het gebruik van internet en e-mail. Bij de meeste deelnemers met buitenlandse roots bleek de telefonische opvolging in grote mate problematisch omwille van problemen met taal. Ook hier werd aangegeven dat een bevraging via brief of internet makkelijker zou zijn omdat er dan meer tijd is om te begrijpen wat er gevraagd wordt, of er mogelijk hulp kan geboden worden bij het vertalen door iemand anders in het gezin.

Aanbeveling: Zorg voor een goede screening aan de start van het project van de (digitale) voorkennis van de deelnemers en pas op basis hiervan een multikanaalsstrategie toe zodat deelnemers met voorkennis opgevolgd worden via e-mail en deelnemers zonder voorkennis op verschillende manieren (brief, telefoon, internet) gecontacteerd worden.

Een belangrijke consequentie van de moeilijke bereikbaarheid van de deelnemers is dat technische problemen of andere vragen niet altijd snel en efficiënt doorstroomden naar de projectleiding. Uit de gesprekken bleek dat deelnemers met heel wat verschillende vragen bleven zitten, zoals bijvoorbeeld problemen met taal of vragen over de facturatie en de verderzetting van het internetabonnement. Waar in dit pilootproject werd uitgegaan van éénrichtingscommunicatie (cf. van projectorganisatie naar de deelnemende gezinnen), vraagt implementatie op grote schaal eerder om een communicatiestrategie in twee richtingen waarbij de gezinnen eveneens op een éénduidige manier contact kunnen opnemen met de projectorganisatie.

Het onderhouden van het contact met de gezinnen en het uitwerken van een multikanaalsstrategie (brief, telefoon, internet) vraagt bij schaalvergroting ook om een dedicated medewerker. In de huidige opzet van het project via partnerschappen werd de werklast in grote mate verdeeld en werd er vanuit verschillende partners contact onderhouden met de deelnemers. Bij schaalvergroting ligt de werklast echter aanzienlijk hoger en zijn daarom één of meerdere personen nodig die zeer specifiek instaan voor de communicatie met en naar de deelnemende gezinnen.

Aanbeveling: Ga bij schaalvergroting uit van communicatie in twee richtingen. Gebruik voor de communicatie met de deelnemende gezinnen een multikanaalsstrategie waarin brief, telefoon en internet gecombineerd worden. Ga eveneens de haalbaarheid na van de oprichting van een directe hulplijn waar de deelnemende gezinnen terecht kunnen voor zeer concrete vragen en/of problemen. Denk hierbij aan bestaande best practices zoals de Vlaamse Infolijn 1700. Communiceer over deze directe hulplijn via een multikanaalsstrategie.

Een laatste aspect dat zeker vermeld moet worden is het feit dat het project mogelijk leidt naar een aantal onvoorziene consequenties. Bijvoorbeeld, bij de officiële Telenet aansluiting bij twee van de deelnemers kwam naar voor dat de andere bewoners van het appartementsblok een illegale verbinding hadden met als gevolg dat alle andere appartementsbewoners nadien een rekening van Telenet in de bus kregen. Een andere deelnemer huurde via de privé-markt waardoor er eveneens onduidelijkheid was over wie initieel moest instaan voor de betaling van de installatie aangezien deze zich niet in het appartement van de deelnemster bevond.

3.2. Het materiaal: een printer als toegevoegde waarde

Uit de resultaten blijkt dat het materiaal, zijnde de gerecycleerde computer en de internetverbinding, zeker en vast voldeed. De aangeleverde computer liet alle gebruik toe, ook online spelletjes of het streamen van video. Als antwoord op de vraag welk bijkomend materiaal een meerwaarde zou betekenen, gaven de meeste deelnemers aan dat vooral een printer handig zou zijn. Deelnemers die nu iets wilden afprinten, zagen zich alsnog genoodzaakt om naar alternatieve plaatsen van toegang te gaan bij vrienden, in internetcafés, de bibliotheek of andere openbare computercentra.

Ja, een printer. Ik had nu dingen gemaakt maar ik kon dat dan niet afprinten dus moest ik nog beginnen rondlopen, dus ja, ne printer heb ik wel gemist. Uiteindelijk moest ik dan toch weer naar de kringwinkel of de Bib.

Gesteld wordt dat een goede zwart-wit printer met goedkope inktpatronen zeker een meerwaarde zou zijn. Belangrijk is dat hierbij rekening gehouden wordt met de betaalbaarheid van de inktpatronen. Verscheidene malen werd gesteld dat printers

momenteel helemaal zo duur niet zijn, maar dat het net de bijhorende inktpatronen zijn die het te duur maken.

Als mijn zoon taken heeft, die zet dat op zijn dingen en die afprint dat dan af op school, maar ge moet er wel voor betalen. Ik heb zelf ne printer, ik heb die van iemand gekregen maar hij is nog niet aangesloten. Die inkt moet ik nog hebben en het zijn juist van die HP, dat zijn juist de duurste. Misschien dat er ne goeie ziel mij ne keer ne printer wil geven met goedkope patronen.

Daarnaast gaven verscheidene respondenten aan dat ze zich wel een webcam en/of een USB-stick hebben aangeschaft. Vooral webcam's werden frequent gebruikt bij het sociaal contact met anderen. Maar niemand van de respondenten vond het nodig om webcam's consequent in het Recup PC pakket op te nemen. Gesteld werd dat webcam's en USB-sticks aan zeer democratische prijzen (ca. 10 euro) aangekocht konden worden.

Hoewel niemand van de deelnemers de kwaliteit van de computers in vraag stelde, kwamen er tijdens de gesprekken wel duidelijk een aantal problemen naar voor met het onderhoud van de computer. Verschillende deelnemers kregen te maken met een computer die zeer traag werd, waarschijnlijk veroorzaakt door de overvloedige installatie van programma's en applicaties. Het zou daarom zeker een meerwaarde zijn om van bij het begin van het project een aantal duidelijke richtlijnen mee te geven over het onderhoud van de computer zodat iedere deelnemer hier autonoom kan voor instaan.

Aanbeveling: Maak laagdrempelig en visueel les- of informatiemateriaal over het onderhouden van een computer. Focus hierbij zeker ook op audiovisueel materiaal (vb. filmpjes) om duidelijk te maken hoe en wanneer PC clean en defragmentatie moeten worden uitgevoerd. Hanteer een multikanaalsstrategie om deze informatie aan te reiken bij de deelnemende gezinnen. Geef deze informatie ook mee bij de installatie van de computer en het internet en communiceer hier uitgebreid over tijdens de vormingsmomenten.

Uit de evaluatie blijkt dat vooral gezinnen met kinderen te maken krijgen met vertraagde computers. Ook blijkt dat de ouders minder digitale kennis hebben dan de kinderen en zich daardoor ook geen goed beeld kunnen vormen van wat de kinderen expliciet doen op de computer.

Er is vanalles aan, maar ik weet ook niet goed wat. Ik zet die dan aan en dan zijn er direct verschillende programma's die zich openen. Ik moet die eerst allemaal eerst dichtdoen. Ik weet niet hoe dat die daarop komen maar dat is omdat mijn zoon daarop is bezig geweest en ik zou graag eens willen dat ik die terug krijg zoals ik die gekregen heb en dan gaat die gewoon op slot voor mijn zoon.

De gesprekken geven aan dat kinderen nu heel wat vrijheid krijgen bij het gebruik van de computer en de computer hierdoor in grote mate onwerkbaar maken. Het lijkt daarom zeker aangewezen om specifiek naar ouders toe informatie te verschaffen over downloaden, het installeren van spelletjes en veilig en verantwoord internetgebruik.

Aanbeveling: Maak laagdrempelig en visueel les- of informatiemateriaal over veilig en verantwoord internetgebruik door kinderen. Focus hierbij ook op visueel materiaal (vb. filmpjes) en leg zeker ook de nadruk op de rol die ouders kunnen spelen. Hanteer een multikanaalsstrategie om deze informatie aan te reiken bij de deelnemende gezinnen. Geef deze informatie ook mee bij de installatie van de computer en het internet en communiceer hier uitgebreid over tijdens de vormingsmomenten.

3.3. Technische ondersteuning: pro's en contra's

Technische ondersteuning maakt nu inherent deel uit van de opzet van het project. Er kunnen echter een aantal bedenkingen geformuleerd worden op basis van de resultaten van de focusgroepen. Verschillende deelnemers gaven aan dat ze op geen enkel moment technische ondersteuning nodig hadden omdat ze 1) niet met technische problemen geconfronteerd werden tijdens het project; of 2) makkelijk hulp vonden in hun eigen omgeving bij mensen met de nodige ICT-kennis die hen, op vraag, de nodige technische ondersteuning gaven.

Ik ben nu alleen, mijn kinderen zijn nu 46 en 43 en die zitten alle twee in de computer. En als er iets niet ging dan was het van 'Stefaan, helpt mij ne keer.

Het belang van een screening van de deelnemers aan het begin van het project wordt hierdoor opnieuw benadrukt. Deelnemers die op niemand in hun onmiddellijke omgeving kunnen terugvallen voor problemen of vragen, dienen de nodige ondersteuning te krijgen

vanuit het project. Voor de andere deelnemers kan de technische ondersteuning eerder ad hoc gebeuren indien problemen niet opgelost raken met de hulp van vrienden of familie.

Iedereen heeft wel zo iemand in de familie waar ze naar toe kunnen als ze problemen hebben, maar ik niet, en dan had ik wel fijn gevonden als ik dan had kunnen bellen. Ik had bijvoorbeeld een oude printer en ik had die daar dan op aangesloten maar na een tijdje werkte dat dan niet meer en ik zag mij dan niet met die computer en die printer naar de Kringwinkel gaan en dus bleef dat maar aanslepen.

De ondersteuning vanuit het sociale netwerk van deelnemers is echter eerder technisch van aard en in mindere mate inhoudelijk. Hoewel sommige deelnemers nood hebben aan inhoudelijke ondersteuning, blijken vrienden of familie hiervoor minder geschikt. De deelnemers stellen dat vrienden of familie minder geduld hebben dan bijvoorbeeld de begeleiders van een DTP. Als vrienden of familie inhoudelijk hulp willen bieden, gaat dit daarom sneller gepaard met spanningen en onbegrip.

Ik heb een zeer goede relatie met mijn kinderen maar als het over de computer gaat, dat is iets anders.

Ook wordt de ondersteuning van vrienden en familie gezien als een belemmering van de zelfredzaamheid. Familie of vrienden zullen het technische of inhoudelijke probleem oplossen, maar zullen hierbij geen pedagogische insteek hanteren. De deelnemers zijn echter net vragende partij voor het oplossen, het verklaren en het begrijpen van problemen. Omdat ze op die manier in de toekomst zelf gelijkaardige problemen kunnen oplossen en niet steeds moeten terugvallen op hun omgeving.

Aansluitend is het eveneens nodig beter en meer te expliciteren wat de technische ondersteuning inhoudt. Uit de gesprekken blijkt dat het niet voor iedereen duidelijk is hoe de technische ondersteuning georganiseerd was. Kon dit bij de deelnemers thuis? Moest of kon het toestel naar een lokaal dienstencentrum of kringloopwinkel gebracht worden? Hoewel deze informatie herhaaldelijk geëxpliciteerd werd doorheen het verloop van het project (cf. bij de installatie van de computer en het internet, tijdens de vormingsmomenten), is er duidelijk bijkomende communicatie hieromtrent nodig. Het is daarom – opnieuw – belangrijk om een multikanaalsstrategie (brief, telefoon, internet) uit te werken om deze informatie herhaaldelijk aan te bieden aan de deelnemende gezinnen. Een laagdrempelige en visuele aanpak is hierbij cruciaal. Een mogelijke oplossing is bijvoorbeeld

de aanmaak van twee stickers die op het computertoestel gekleefd worden, waarbij duidelijk en direct verwezen wordt naar het directe contactnummer voor 1) technische problemen (op te lossen vanuit de projectorganisatie); en 2) problemen met de internetverbinding (op te lossen vanuit de reguliere Telenetwerking).

Aanbeveling: Maak werk van laagdrempelig en visueel toegankelijk materiaal om informatie over te brengen over welke stappen deelnemers moeten ondernemen bij het ondervinden van technische en inhoudelijke problemen. Hanteer een multikanaalsstrategie (brief, telefoon, internet) om deze informatie aan te reiken bij de deelnemende gezinnen. Geef deze informatie ook mee bij de installatie van de computer en het internet en communiceer hier uitgebreid over tijdens de vormingsmomenten.

3.4. De tweedaagse opleiding: naar profilering en een vraaggedreven aanpak

Uit de bevraging blijkt duidelijk dat de eerste inhoudelijke ondersteuning – in de vorm van het uurtje uitleg bij de installatie van de computer – niet nodig geacht wordt. De deelnemers met voorkennis gaven aan dat ze de uitleg niet nodig hadden.

Zolang ik de paswoorden en codes had, kon ik mijn plan trekken.

En voor de deelnemers zonder voorkennis was de uitleg te technisch, te snel, te ingewikkeld en dus eigenlijk ook niet nodig. Gesteld wordt dat het *'teveel klonk als Latijn'*. De meerderheid van de deelnemers vielen voor de start van hun gebruik daarom terug op hun vrienden of familie; of stelden dit uit tot na de tweedaagse vorming. Gesteld kan worden dat het uurtje uitleg bij de installatie enkel nodig is voor de deelnemers zonder voorkennis die niet kunnen terugvallen op vrienden of familie bij problemen. Alle andere deelnemers met de nodige voorkennis raakten zonder problemen opgestart.

Aanbeveling: Zorg voor een korte screening van de deelnemers voor de opstart van het project, met name wat betreft 1) hun voorkennis van computer; 2) hun voorkennis van internet; 3) de mogelijkheid tot ondersteuning door familie en/of vrienden.

De handboeken die als pedagogische ondersteuning werden meegegeven bij de tweedaagse vorming werden wel bewaard maar werden slechts door een minderheid ook effectief

gebruikt. Voornaamste oorzaken zijn een gebrek aan tijd, motivatie en het ontbreken van een leescultuur bij de deelnemers. Uit de opvolging en de gesprekken blijkt dat de meerderheid kiest voor praktijkgericht leren, thuis of in een vormingscentrum. De deelnemers die de boeken wel gebruikten, benadrukten de stapsgewijze en visueel toegankelijke opmaak van de boeken. Als alternatief voor de boeken werd het voorstel van audiovisueel materiaal naar voor gebracht. Gesteld wordt dat het zien van hoe iets moet, vaak beter te begrijpen is.

Als je iets ziet op een filmpje, kan je soms beter leren dan anders.
Kookprogramma's hebben ook veel succes hé.

Over de pedagogische aanpak van de tweedaagse opleiding heerst unanimititeit: Heel goed, laagdrempelig, één op één, aangepast aan de pedagogische noden van de deelnemers, en voldoende als startpunt om nadien zelf thuis aan de slag te gaan.

Ik was blij dat ik naar de Vlaamse Kaai kon (cf. voor de opleidingen).
En enorm goed behandeld geweest, heel goed, enorm vriendelijk.

Er is bij mij, omdat ik nog volledig leek was, iemand die zich heel specifiek alleen met mij heeft beziggehouden. Dus ja, als ge het niet kent. Die heeft mij enorm veel geholpen.

Wat betreft de inhoudelijke opzet van de tweedaagse vorming zijn de meningen verdeeld. Nu werden alle deelnemers verplicht dezelfde twee lessen te volgen bij het lokale Digitaal Talent Punt. Uit de focusgroepen blijkt duidelijk dat deze lessen enkel de basis omvatten (cf. hoe werken met de muis, de computer starten, hoe een webpagina openen...) en daardoor niet noodzakelijk aansluiten bij de vragen van de deelnemers die reeds ervaring hebben met computer en internet. De vorming was met andere woorden in grote mate toegespitst op mensen zonder voorkennis, en daardoor voor de deelnemers met voorkennis saai en overbodig.

Het zou wel goed geweest zijn moest er een kleine profilering zijn voordien want eerlijk gezegd ik heb daar weinig bijgeleerd. Van de moment dat je vroeger al met computer hebt gewerkt en zo, het was goed gegeven, ik heb daar een aangename namiddag gehad, een aantal dingen opgefrist, maar echt iets nieuws heb ik daar niet geleerd.

De deelnemers met voorkennis hebben andere en zeer verschillende vragen, afhankelijk van hun voorkennis. Sommigen hebben enkel ervaring met computer en kunnen dus reeds goed

werken met de muis, kunnen bestanden bewaren en dergelijke, maar hebben bijvoorbeeld alles van het internet gemist. Zij hebben met andere woorden een basisinleiding in internet nodig. Anderen hebben ervaring met computer en internet en hebben een aantal zeer gerichte vragen over bijvoorbeeld het verwijderen van cookies, het installeren van programma's of het gebruik van cd-roms.

Ik heb een aantal dingen waar ik wel problemen met mee had, bijvoorbeeld ik kende vooral computer van voor de tijd van de cd-roms en daar ben ik het spoor bijster. Ik heb dat dan wel individueel kunnen vragen, terwijl die andere bezig waren met iets anders. Dus in die zin zat er wel een klein beetje een profilering in die ik interessant vond. Eigenlijk vond ik dat zeer goed dat er zoveel mensen rondliepen. Je had de hoofdlesgever, en dan nog 2 of 3 mensen.

Er werden twee mogelijke opties aangebracht om de vormingsmomenten ook voor de deelnemers met voorkennis interessanter en nuttig te maken. Gesteld wordt dat een voorafgaande screening of profilering van de deelnemers nodig is om te bepalen welke computer- en internetvaardigheden deelnemers al bezitten. Belangrijk hier is rekening te houden met het feit dat verschillende deelnemers hun eigen vaardigheden overschatten. Dit impliceert dat de profilering best gebeurt op basis van een effectieve test op de computer. Een tweede optie is de vorming te laten zoals ze nu is maar bij ieder van de opleidingsmomenten één begeleider te voorzien die expliciet instaat voor de vragen die zich voordoen bij de deelnemers met voorkennis.

Aanbeveling: Zorg bij de vormingsmomenten voor een onderverdeling in twee subgroepen: 1) deelnemers zonder enige voorkennis of met een beperkte voorkennis; en 2) deelnemers met een uitgebreide voorkennis. Ga bij de eerste groep uit van een aanbodgedreven aanpak met focus op basisvaardigheden en een quasi één op één begeleiding. Maak bij de tweede groep gebruik van een vraaggedreven aanpak waarbij één dedicated vrijwilliger instaat voor het aanreiken van antwoorden.

De focusgroepen benadrukten eveneens de verschillen in leerstijlen tussen de deelnemers onderling. Zo werd ook de vraag naar meer ondersteuning in de thuisomgeving herhaaldelijk opgeworpen. Dit omwille van de één op één situatie en het feit dat hierbij een belangrijke drempel wegvalt voor het stellen van vragen en het herhalen van bepaalde materie die door anderen eerder als makkelijk zal worden beschouwd.

Of ambetant, van 'ja, ze is daar weer met haar vragen'. Mij maakt het niet uit, mij maakt het uit wat mensen daar over denken. Ge hebt er zo die zeggen van 'dat is toch zo makkelijk'. Dan liever thuis. Wat ik ook vaak had dat mij irriteerde is dat je al mensen zag die voorop zaten, allee, het verschil dat vind ik niet leuk.

Maar dit is vanuit organisatorisch standpunt zeer moeilijk te realiseren, ook omwille van privacy en veiligheidsredenen. Het is daarom beter om voor deze deelnemers de link te leggen naar het vormingsaanbod van Stad Gent in de Digitaal Talent Punten waar ook één op één begeleiding mogelijk is.

Een probleem hier is dat de Digitale Talentpunten en het informele vormingsaanbod dat hier wordt verschaft, onvoldoende gekend is bij de deelnemers.

Ik zat te denken over internet in 't verleden. Wat ik wel altijd gedaan heb is naar internetcafés gaan. Voor de dingetjes wist ik nog niet, ik weet trouwens niet hoe lang die al bestaan die Digidots, was ik niet van op de hoogte dat dat bestond. Ik ging gewoon naar, ja, ik betaalde voor een uur.

En hoewel de deelnemers geïnformeerd werden over de mogelijkheid om bijkomende vragen of problemen aan te brengen bij een DTP, hebben de meesten hier geen gebruik van gemaakt. Een mogelijke reden hiervoor is het feit dat dit enkel kon op de derde zaterdag van de maand en dit logistiek gezien moeilijk was. Een andere reden is dat niet iedereen even happig is op het volgen van opleidingen of korte vormingen. Daarnaast gaven deelnemers ook aan dat ze de informatie over bijkomende vormingen zeker hebben gekregen, maar niet noodzakelijk hebben onthouden, onder meer omwille van meer prominente problemen.

Ja, als er op aangedrongen was misschien? 'k Heb die boekjes niet goed gelezen, ik zat met andere dingen in mijn hoofd.

Er is met andere woorden een meer frequente en meer op herhaling gerichte communicatie nodig over het bestaande vormingsaanbod in Gent. Hoewel deze informatie aan het begin van het project werd geëxpliciteerd, blijft deze na afloop van het project onvoldoende gekend bij de deelnemers. Het feit dat er bijvoorbeeld ook één op één begeleiding kan gegeven worden in bestaande initiatieven, is onvoldoende bekend. Er moet dus nagedacht worden over andere manieren om deze informatie te ontsluiten, of over manieren waarop de communicatie kan herhaald worden. Zie hier ook opnieuw de idee van een

multikanaalsstrategie waarbij zowel via brief, telefoon als online met de deelnemers gecommuniceerd wordt.

Aanbeveling: Maak werk van een betere communicatiestrategie over het bestaande vormingsaanbod van Stad Gent. Expliciteer hierbij de mogelijkheid van één op één begeleiding in de Digitaal Talent Punten. Neem hierbij een multikanaalsstrategie (brief, telefoon, internet) als uitgangspunt.

Een andere mogelijkheid om de deelnemers te stimuleren bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden is door de vormingsmomenten te spreiden in de tijd. Nu werden er twee vormingsmomenten voorzien aan het begin van het project. Deze zijn noodzakelijk om de deelnemers zonder voorkennis de nodige basisvaardigheden mee te geven. Gesteld wordt dat één of twee bijkomende vormingsmomenten na bijvoorbeeld vijf of zes maanden ook interessant kan zijn omdat de meeste deelnemers tegen dan reeds heel wat geoefend hebben en hoogstwaarschijnlijk heel wat bijkomende vragen en problemen hebben.

3.5. De relatie met Telenet onder de loep genomen

Ook voor Telenet was dit project een testproject met vele nieuwe uitdagingen. Dit zorgde voor de nodige onzekerheid en stress bij de deelnemers. In de eerste plaats werden de deelnemers in het begin van het project geconfronteerd met hoge facturen voor de installatie van de modem en de opstart van de verbinding terwijl vanuit de opzet van het project duidelijk werd aangegeven dat de internetverbinding tijdens het eerste jaar gratis was.

En met die aansluiting, dat was normaal gratis maar dan kreeg ik die rekening. Bij mij was het 183. En dan kreeg ik die maandelijkse facturen. Ik zeg tegen mijn assistente 'maar dat is toch gratis' en uiteindelijk was dat een missing en ze hebben dat op twee papieren gedaan. Ze hebben op een bepaald moment mijn Internet dan zelfs afgesloten en ik heb daar dan weer voor moeten bellen.

Dit pilootproject ging natuurlijk ook voor Telenet en de Telenet Foundation gepaard met een leerproces, en deze beginnersfout werd snel terug rechtgetrokken. Bij het herhalen of verbreden van het project is het wel absoluut noodzakelijk om deze fout te vermijden omdat

ze bij de deelnemers gezorgd heeft voor een hoge dosis stress en heel wat heen- en weergeloop naar de OCMW-assistenten voor de deelnemers in budgetbeheer.

In de tweede plaats ondervonden enkele deelnemers problemen door de downloadlimiet die eigen is aan de Basicnet verbinding die door Telenet werd aangeboden. Enerzijds werd het gebruik van de telemeter zeer fel geapprecieerd omdat het een zeker gevoel van controle geeft over het verbruik. De communicatie over de telemeter en het feit dat moet worden bijbetaald als je de limiet overschrijdt, werd eveneens positief geëvalueerd.

Ik vond dat zeer goed dat het Basicnet is. Je wist nu heel goed wanneer je over je limiet ging. En dan kon ik op een lagere snelheid zetten.

Anderzijds geeft de evaluatie duidelijk aan dat Basicnet in sé te beperkt is voor deelnemers met kinderen. Twee respondenten werden geconfronteerd met extra maandelijkse kosten.

Van het moment dat je Google tikt, komt het tevoorschijn. Elke maand heb ik 20 euro, 18 euro, 15 euro, 10 euro extra moeten betalen.

Andere deelnemende gezinnen met kinderen vermeden deze bijkomende kost door het gebruik van hun kinderen te beperken. Hoewel dit niet als problematisch ervaren werd, ging het wel gepaard met een 'beter iets dan niets' instelling.

Ik moest zo altijd kijken op mijne meter want als je er over ging moest je betalen en ik zat er altijd op te kijken. En dan zei ik 'ge hebt er al veel te veel afgehaald, stoppen!'.

Op die manier is er echter weinig sprake van vrijheid van gebruik en beperkt het eerder de gebruiks- en ervaringsmogelijkheden van kinderen of jongeren. De vraag moet gesteld worden of Telenet Foundation bij vervolgtrajecten of schaalvergroting in de mogelijkheid is om Basicnet te voorzien bij alleenstaanden of gezinnen zonder kinderen en Fibernet bij gezinnen met kinderen, zonder dat dit een meerkost met zich meebrengt voor de organisatie van het project.

Een belangrijke vraag is ook 'wat na afloop van het project?'. Het is zeker een meerwaarde om bijkomende informatie aan te geven over de Telenet hotspots, die ook bij een Basicnet aansluiting, gratis gebruikt kunnen worden. Het bestaan van hot- en homespots blijft nu een

grote onbekende. Vooral voor mobiel gebruik onderweg zouden hot- en homespots een belangrijke meerwaarde met zich mee kunnen brengen voor de deelnemers.

Aanbeveling: Maak laagdrempelig en visueel les- of informatiemateriaal over mobiel internetgebruik en de manier waarop de hot- en homespots geactiveerd en gebruikt kunnen worden. Hanteer een multikanaalsstrategie om deze informatie aan te reiken bij de deelnemende gezinnen. Geef deze informatie ook mee bij de installatie van de computer en het internet en communiceer hier uitgebreid over tijdens de vormingsmomenten.

Uit de gesprekken blijkt bovendien dat de overgangsfase naar het reguliere Telenet circuit moeizaam is verlopen. Er was, net als aan het begin van het project, opnieuw veel onzekerheid bij de deelnemers. Een groot aantal van de deelnemers wist niet met zekerheid of ze al dan niet hadden toegezegd voor de verderzetting van hun aansluiting en waren niet voldoende geïnformeerd over de kostprijs van deze (eventuele) verderzetting.

Want nu was dat ook, wat ga ik nu doen? Ik had al 3 telefoons gehad van die Nederlandse man en dan bepaald moment 't was toch ook efkes paniek van 'nee, ik ga het niet doen, want ik ga het niet kunnen betalen' maar ge twijfelt want dan zijt ge zoveel sociaal contact en weet ik veel wat allemaal kwijt, maar als ge hier kunt komen om ne keer te spreken zodat ge weet waar dat ge staat.

Het regelen van de overgangsfase via telefoon is duidelijk niet de ideale manier omdat het onvoldoende tijd geeft aan de deelnemers om na te denken over de financiële consequenties van de verschillende abonnementsformules.

Wel, ik ben een keer of drie vrij vroeg gecontacteerd door de verkoper van Telenet en ik vond dat eerlijk gezegd, het is niet duidelijk, maar mijn probleem is ook dat als men mij daar onverwacht over belt, dat ik dan dusdanig in de war ben dat ik de helft van wat er verteld wordt niet hoor. Ik sla het niet op.

Verschillende respondenten geven aan dat het heel goed zou zijn om voor het einde van het project een overlegmoment te organiseren waarbij aan iedereen duidelijk uitgelegd wordt wat de tarieven van de verschillende operatoren zijn zodat nadien een bewuste en haalbare keuze gemaakt kan worden voor de verderzetting van de internetverbinding.

Aanbeveling: Zorg voor het einde van het project voor een gezamenlijk of individueel overlegmoment (bijvoorbeeld via de OCMW assistent) over de transitie naar de reguliere werking van Telenet of andere providers waarbij de verschillende tarieven en opties duidelijk worden uitgelegd zodat de financiële consequenties duidelijk zijn voor de deelnemende gezinnen.

Bij sommigen bleek deze de prijs voor de verderzetting van hun abonnement te hoog. Het betreft hier voornamelijk deelnemers die (on)bewust in een pakket zijn gestapt of deelnemers die een andere abonnementsvorm dan Basicnet kregen.

Ik wil niet bijbetalen, want dat kost nog meer dan een ander abonnement. Ja, dat kost nog meer. Ik wil wel 30 of 40 euro betalen maar geen 50.

Het is duidelijk dat hier de noodzaak voor een degelijk sociaal tarief blijft, en dit vooral voor de gezinnen met kinderen bij wie het gebruik de limieten van Basicnet overschrijdt. De andere deelnemers achten prijs van Basicnet (circa 20 euro) een haalbare kaart.

Het is nu 20 euro, ik heb mijn factuur gehad, en dat is te doen. Ik ben content.

Aanbeveling: Ontwikkel laagdrempelig en visueel les- of informatiemateriaal om de verschillende tarieven en opties te ontsluiten voor de OCMW-assistentes en de deelnemende gezinnen. Focus hierbij niet enkel op Telenet maar ook op het aanbod van de andere providers. Geef hierbij ook informatie mee over het recht op een sociaal internettarief en hoe dit kan aangevraagd worden.

Er is eveneens meer bewustzijn nodig bij Telenet en de Telenet Foundation over de financiële problematiek van kwetsbare gezinnen. Deelnemers hadden nu een zeker vertrouwen in Telenet ontwikkeld omdat ze in het project zijn gestapt, en hoopten hierdoor op een meer humane aanpak van de zakelijke aspecten.

Ik moet eerlijk zijn. Ik heb uiteindelijk ja gezegd omdat ja ... pff ... omdat ik het niet kwijt wil en d'er ergens vertrouwen in had, dat ze omwille van het feit dat we in dit project zaten, ons juist zouden behandelen en van ons zouden moeten weten dat we het financieel

niet breed hebben. Een beetje het menselijk vertrouwen. Maar ik weet het, die maatschappijen dat zijn verkooppraatjes.

Grote bedrijven zoals Telenet dienen stil te staan bij het feit dat kwetsbare doelgroepen moeilijk geïntegreerd kunnen worden in de algemene reguliere werking en dat er beter gewerkt kan worden via brief in plaats van telefoon. Er is eveneens meer bewustzijn nodig over het feit dat de communicatie met kwetsbare groepen, via brief, telefoon of internet, vraagt om een inhoudelijke gevoeligheid en verwoording, en om aandacht voor klare taal. Misschien kan desbetreffend een oplossing worden gevonden in het aanstellen van één of meerdere dedicated medewerkers die zich specifiek richten naar kwetsbare doelgroepen en die gevoels- en taalmatig aansluiting vinden bij deze doelgroepen.

Een ander belangrijk punt heeft eveneens te maken met de budgettaire situatie van de deelnemende gezinnen. Door het project ervaren de deelnemers het internet als een cruciaal en onmisbaar iets dat ze hebben geïntegreerd in hun dagelijkse praktijken. Tegelijkertijd zit een zeker deel van de deelnemers in een situatie van budgetbeheer of beschikken ze over een beperkt inkomen. Het zou daarom een enorm spijtige zaak zijn, moesten gezinnen na deelname aan het project in financiële problemen komen door het behoud van hun internetaansluiting. Het is daarom nodig om ook na het einde van het project aandacht te geven aan de overgang naar het reguliere circuit en de budgetproblemen die hier mogelijk uit ontstaan. In dit pilootproject werd deze opvolging op vrijwillige basis geïntegreerd door de projectleider Digipolis. Bij schaalvergroting is het echter nodig dat de opvolging van de financiële consequenties van de overgang naar het reguliere telecommunicatiecircuit inherent deel uitmaakt van het project en dit voor minstens 6 maanden na afloop van het project. Na 6 maanden kan er van uitgegaan worden dat de opvolging van de financiële situatie van de deelnemers onder de reguliere werking van het OCMW valt.

Ook hier is opnieuw meer bewustzijn en openheid nodig bij Telenet over hoe budgetproblemen en achterstallige rekeningen vermeden kunnen worden, bijvoorbeeld door in eerste instantie te werken met halfjaarlijkse of jaarlijkse contracten in plaats van tweejaarlijkse.

Aanbeveling: Zorg voor een goede opvolging van de financiële implicaties van het project bij alle deelnemers, met name bij 1) het opstarten van het project en de facturatedienst van Telenet; 2) het overschrijden van de downloadlimiet eens het project loopt; en 3) bij de transitie naar het reguliere telecommunicatiecircuit na het einde van het project.

3.6. De betekenis en meerwaarde van het project

Het is overduidelijk dat het project bij zo goed als alle deelnemers een positieve attitude ten aanzien van digitale media en internet heeft doen ontstaan. Het project zorgt op een zekere manier voor een push van het internetgebruik waardoor de deelnemers de meerwaarde van toegang tot het internet thuis inzien. Het gebruik van internet werd geïntegreerd in bestaande praktijken, routines en manieren van organiseren. Verschillende deelnemers gaven aan dat zij internet nu als onmisbaar beschouwen.

Moesten ze nu zeggen: 'ik pak het u af, het is gedaan'. Ik zou dat echt niet zien zitten nu.

Dit uit zich eveneens in de resultaten van de telefonische opvolging. Bij alle deelnemende gezinnen wordt de computer en het internet dagdagelijks gebruikt. De duur van het gebruik varieert tussen 2 en 5 uur. Bij het merendeel van de deelnemers is een duidelijke positieve ontwikkeling zichtbaar van het aantal applicaties en toepassingen die gebruikt worden, ongeacht de voorkennis over computer en internet. Waar het gebruik initieel beperkt blijft tot de meest voor de hand liggende zaken zoals e-mail en het opzoeken van informatie, evolueert het nadien tot een uitgebreid gamma aan toepassingen zoals e-banking, muziek, Facebook en meer. Dankzij het project en de lange looptijd van het project kregen deelnemers de mogelijkheid en tijd om gaandeweg de nodige vaardigheden en motivatie te ontwikkelen. Dit geeft aan dat het beperken van de looptijd van het project van één jaar naar bijvoorbeeld drie maanden geen goed idee is. De maandelijkse opvolging maakt eveneens duidelijk dat de meeste respondenten effectief het volledige jaar nodig hebben om hun gebruik te diversifiëren.

Drie maanden is kort. Van tijd tot tijd test ik zo vanalles uit dat ik nog niet gedaan heb.

Er zijn evenwel ook een aantal deelnemers die van het begin tot het einde van het project een stabiel, consistent en gediversifieerd gebruik vertonen. Het lijkt er op dat dit deelnemers zijn die van bij de start van het project reeds een heel goed zicht hadden op wanneer en waarvoor ze de computer en het internet konden gebruiken maar in grote mate met een probleem van toegang in de thuisomgeving werden geconfronteerd. Het vermoeden is dat deze deelnemers ook voor het project reeds gebruik maakten van de computer en het internet maar dan op andere locaties (bv. bij vrienden, de bibliotheek of andere plaatsen). Voor deze groep lijkt het mogelijk om de looptijd van het project te verkorten naar zes maanden zodat er voldoende tijd en ruimte gelaten wordt voor het ervaren van de meerwaarde van toegang thuis.

Aanbeveling: Zorg voor een goede screening van de computer- en internetervaring van de deelnemers aan de start van het project en bepaal de looptijd van het project in functie van deze screening:

- Geen of beperkte voorkennis – looptijd 1 jaar
- Ruime voorkennis – looptijd 6 maanden

De overgrote meerderheid van de deelnemers kiest er dan ook voor om hun internetaansluiting te behouden. Slechts twee deelnemers besloten hun verbinding stop te zetten en de computer terug te geven aan Digipolis omwille van andere meer prominente problemen.

Ik heb hem 3 weken geleden teruggegeven. Dat was omdat ik voordien hem eigenlijk al een hele tijd niet meer gebruikte. Mijn vader heeft een hersenbloeding gehad, en mijn vriendin heeft dan hartstoornissen gekregen. Ik heb echt ongelooflijk veel aan mijn hoofd, mijn zinnen staan echt niet meer op die computer.

Een aantal andere respondenten werden geconfronteerd met dagelijkse beslommeringen die te overweldigend waren en maakten hierdoor minder gebruik van het internet dan ze op voorhand hadden gepland.

Ik ben meer van plan geweest, en heb toch wel een moeilijk jaar weer gehad, maar ik zou het niet meer willen missen.

De meerwaarde van de toegang tot de computer en het internet thuis zit vervat in verschillende aspecten. In de eerste plaats leidt het tot een significante verandering, en

vooral organisatie, van de dagelijkse praktijken en routines. Gesteld wordt dat het internet alles makkelijker, aangenamer en sneller maakt.

Het geeft een hele andere planning. Die planning, als ge zonder pc zit en met ne pc, dat is gans anders in uwen dag. Vooral als ge het veel gebruikt. Opzoekingen doen.

Zeker naar openbaar vervoer toe is internettoegang thuis een onmiskenbare meerwaarde. De meerderheid van de deelnemers geeft aan dat ze nu thuis hun route kunnen uitstippelen of dienstregelingen van trein, tram of bus kunnen nagaan. Waar ze vroeger tot aan de halte moesten gaan om daar te kijken welke bussen wanneer reden, gaat alles nu veel makkelijker, sneller en aangenamer. Ook wat betreft schoolwerk, is er een duidelijke meerwaarde. Huiswerk en opzoekingen kunnen nu gebeuren in de thuisomgeving. Het gebruik van Smartschool vormt nu geen probleem meer. Gezinnen met kinderen kunnen bijkomende verplaatsingen vermijden en zijn niet langer verplicht om een beroep te doen op vrienden of familie voor het gebruik van internet. Het niet hebben van een printer is voor gezinnen met kinderen in mindere mate problematisch omdat scholen meestal wel de mogelijkheid bieden om taken of dergelijke af te printen, al dan niet tegen betaling.

Ah vroeger dan moest hij maar naar ne kameraad of zo op internetcafé. Hij zag daar wel wreed tegenop, maar ja.

Daarnaast geven de deelnemers aan dat toegang thuis ook op het niveau van sociaal contact voordelen met zich meebrengt. Kinderen kunnen eindelijk opnieuw meedraaien in de sociale leefwereld via Facebook, MSN of andere platformen. Eén ouder in het bijzonder geeft aan dat haar kinderen nu ook meer en makkelijker kunnen werken aan hun reken- en taalproblemen.

Mijn kinderen hadden een beetje problemen met rekenen. Maaltafels en zo. En via de computer hebben ze het wel geleerd. Via spelletjes en oefeningskes.

Gesteld wordt dat, zeker voor gezinnen met kinderen, het internet niet langer beschouwd kan worden als luxe, maar onontbeerlijk is om mee te draaien in het hele maatschappelijke systeem. Maar ook voor andere soorten van online dienstverlening – e-tickets, online boekingen, e-banking – zijn de praktische voordelen groot omdat alles nu van thuis uit kan.

Online bankieren, ik probeer dat ook want ik moet altijd zo ver omdat er geen bank in de buurt is en dat is wel ambetant om altijd zo ver te moeten gaan alleen al om uw betalingen te kunnen doen.

Daarnaast zien de meeste deelnemers het internet als een onontbeerlijke bron van informatie die vooral handig en makkelijk is als je dringend iets nodig heb of als je op zoek bent naar zeer specifieke informatie over bijvoorbeeld vegetarisch koken of tactieken van schaken.

Het is heel handig om het thuis te hebben als je dringend iets moet opzoeken. Het is wel goed dat die vast staat thuis, dan kan je gewoon doorwerken.

Maar internet fungeert voor de meeste deelnemers evengoed als een informatiebron voor sociale evenementen of nieuwtjes vanuit de vriendenkring. Gesteld wordt dat het hebben van internet je beschikbaarheid en bereikbaarheid vergroot. Het wordt makkelijker en haalbaar om bijvoorbeeld via Facebook op de hoogte blijven over wat er leeft bij vrienden of familie. Volgens de deelnemers geeft internet je ook de mogelijkheid om op een makkelijke manier producten en prijzen te gaan vergelijken, waarna je nadien in je lokale winkel het beste materiaal kan aanschaffen.

Bijvoorbeeld, ge hebt nu ne frigo nodig. Wat doet ge, ge zoekt die firma's op, ge begint te zoeken en de die staat u aan en de die staat u aan. En ge begint te vergelijken en ge schrijft dat op. Dichter bij u eigen gaat ge de winkel binnen en ge zegt: 'boef, ik wil den diene'.

Ook de maatschappelijke meerwaarde van internet werd door de deelnemers benadrukt. Gesteld werd dat je zonder internet in de marge van de maatschappij leeft. En het beschikken over toegang tot internet thuis maakt dat je terug deel uitmaakt van maatschappij en dat je terug kan meedraaien in de gangbare manier van functioneren in de maatschappij.

Toegang tot internet neemt een soort van marginaliteit weg. Als je geen internet thuis hebt, dan ben je al een beetje marginaal. Tegenwoordig, je kunt eigenlijk niet meer zonder omdat je zo veel dingen moet opzoeken die je ook niet meer via een andere weg kan vinden, dingen die je in het dagelijkse leven nodig hebt, de treinen, tickets om zondags ergens naar toe te gaan. Overschrijvingen. Sociaal contact. Als je geen email hebt, of als je geen Facebook hebt, val je gewoon erbuiten.

Toegang tot internet thuis wordt daarom niet langer gezien als een luxe, maar als een onontbeerlijk gegeven dat absoluut noodzakelijk is om te participeren in de huidige kennismaatschappij.

4. Conclusie

Het is duidelijk dat het Recup PC project effectief leidt naar de bredere sociale en digitale insluiting van kwetsbare doelgroepen, en dit omdat verschillende drempels stelselmatig verminderd worden naarmate de looptijd van het project verstrijkt. Mensen zonder ervaring krijgen door de allesomvattende aanpak – toegang, ondersteuning en vorming – en door de lange duur van het project de tijd om kennis te maken met en gebruik te maken van de computer en het internet. Het project leidt bij deze mensen duidelijk tot een gediversifieerd gebruik. Ook voor de mensen met ervaring van computer en internet is een duidelijke intensifiëring en diversifiëring van het gebruik merkbaar.

Door het Recup PC project krijgen kwetsbare groepen de tijd en de ruimte om de meerwaarde van computer en internet te ontdekken en toe te passen in hun eigen dagelijkse praktijken en routines. De meerwaarde van internet tekent zich, net als bij kansrijke groepen, af op het niveau van organisatie, sociaal contact, informatie en maatschappelijke participatie. Dankzij het Recup PC krijgen kwetsbare doelgroepen de mogelijkheid om, net als kansrijke groepen, te functioneren volgens maatschappelijk aanvaarde normen.

Er zijn een aantal mogelijkheden om de aanpak van het project verder te verbeteren. Zo is een belangrijke eerste stap, nog voor de opstart van het project, het screenen van de deelnemers. Uit de evaluatie is gebleken dat er grote verschillen zijn qua ervaring, gebruik, vaardigheden, leerstijlen, etcetera. Er is met andere woorden nood aan een meer op subgroepen gerichte aanpak op basis van deze verschillen. Het is daarom belangrijk te focussen op de ontwikkeling van een laagdrempelig screeningsinstrument waarbij de volgende aspecten worden nagegaan:

- Voorkennis / ervaring met computer.
- Voorkennis / ervaring met internet.
- Gebruikspatronen – welke toepassingen worden reeds gebruikt, welke niet.

- Leerstijlen – via welke methoden leert men het liefst.
- Technische en inhoudelijke ondersteuning vanuit het sociaal netwerk.

Op basis van een dergelijke profilering kan voor iedere deelnemer een aanpak op maat worden uitgewerkt die aansluit bij de generieke opzet van het project. Bijvoorbeeld een aanpak van een volledig jaar voor deelnemers die weinig tot geen ervaring hebben met computer en internet, en een aanpak van zes maanden voor deelnemers die reeds een gedifferentieerd gebruik vertonen en reeds de basisvaardigheden bezitten. Ook de uitwerking van een gedifferentieerd vormingsaanbod op basis van de screening is nodig. Voor de deelnemers zonder ervaring is de huidige basis cursus noodzakelijk en kan een halfjaarlijkse herhaling van een vorming een meerwaarde betekenen. De deelnemers met ervaring hebben daarentegen nood aan een ad hoc en vraaggedreven aanpak. Ook de technische ondersteuning kan variëren en is eigenlijk louter cruciaal voor de deelnemers die niemand hebben in hun directe omgeving met ICT-kennis.

In de tweede plaats is het nodig om de communicatie- en informatiestromen naar de deelnemende gezinnen uit te breiden. Heel wat informatie gaat nu verloren omwille van adres- of telefoonwijzigingen. Ook de maandelijkse opvolging via telefoon was in grote mate problematisch. Het is daarom belangrijk een multikanaalsstrategie uit te werken, in lijn met de initiële screening, waarbij deelnemers via verschillende manieren – brief, telefoon, internet – geïnformeerd worden over het project, de werking van de technische ondersteuning, het vormingsaanbod in het kader van het project en het vormingsaanbod in andere Digitaal Talent Punten in Stad Gent. Hierbij moet rekening gehouden worden met een flexibele aanpak waarbij bijvoorbeeld bij deelnemers zonder ervaring initieel gecommuniceerd wordt via brief of telefoon, en gaandeweg overgeschakeld wordt naar digitale communicatiekanalen. De inhoudelijke aspecten aangaande de technische ondersteuning (cf. onderhoud van de computer) en het vormingsaanbod (cf. privacy, kinderen en internet...) worden best uitgewerkt in de vorm van gediversifieerd, laagdrempelig en visueel informatie- en duidingsmateriaal. Mogelijke vernieuwende insteek hierbij is audiovisueel materiaal dat via het internet ter beschikking wordt gesteld. Bij schaalvergroting vraagt het Recup PC project eveneens om een communicatie in twee richtingen waarbij de deelnemende gezinnen rechtstreeks contact kunnen opnemen om eventuele vragen of problemen aan te geven.

Een laatste maar zeer belangrijk aandachtspunt is de relatie met Telenet, en dan met name wat betreft de overgang van het project naar het reguliere telecommunicatiecircuit. Hier is duidelijk nood aan meer communicatie en informatie die is toegespitst op de noden van kwetsbare doelgroepen. Het ontwikkelen van laagdrempelig en visueel materiaal over de verschillende tarieven van Telenet en andere operatoren, het sociaal internettarief, en de implicaties van het overschakelen naar het reguliere circuit, is hoogst noodzakelijk. Ook is bij Telenet meer bewustzijn en openheid nodig voor de financiële problematiek van kwetsbare groepen en de manier waarop over contracten en dergelijke best gecommuniceerd wordt. Er moet ten allen tijde worden vermeden dat deelnemers aan het Recup PC project, zich door het project verder in de schulden werken.

5. Bibliografie

Mariën, I., Van Audenhove, L. (2012) Meetbaarheid van digitale inclusie. Onderzoeksrapport in opdracht van Digipolis en Stad Gent.

Slocum (S.). (2003). Participatory Methods Toolkit: A practitioner's manual. Koning Boudewijnstichting/ viWTA/United Nations University - Comparative Regional Integration, 135-144.

Van Damme, S. (2012) Evaluatiedossier proefproject 'Recup pc', Digipolis Gent, digitaal.talent@Gent programma.

6. Bijlagen

Bijlage Nr. 1: Topiclijst Recup PC Focusgroepen

Topic 1 – Betekenis / meerwaarde & drempels van het project

- Wat zijn jullie ervaringen met het project?
- In welke zin heeft het project jullie dagelijks leven veranderd?
- Wat vonden jullie positief / negatief?
- Hoe hebben jullie het gebruik van de computer en het internet ervaren?
- Waar zit volgens jullie de meerwaarde van het project?
- Geeft het project volgens jullie een goede aanzet om met de computer en het internet te leren werken? Of welke dingen zijn er bijkomend nodig?
- Wat vinden jullie van de tijdsspanne van 1 jaar? Is deze voldoende? Zou dit project ook kunnen lukken op een tijdsspanne van 3 of 6 maanden? Waarom wel, waarom niet?
- Wat zijn volgens jullie de belangrijkste drempels van het project?
- Wat kan er volgens jullie verbeterd worden? En waarom?
- Toekomst
 - Behouden jullie je abonnement op het Internet? Waarom wel, waarom niet? Diegenen die geen internet houden, zijn jullie van plan om dan gebruik te maken van de DTP's die in Gent verspreid zijn?
 - Wat zouden jullie ervan vinden als dit project in de toekomst standaard wordt aangeboden via het OCMW?

Topic 2 – Materiaal en technische ondersteuning

- Wat zijn jullie ervaringen met het materiaal (de computer) dat jullie hebben gekregen?
 - Welke dingen konden jullie hier wel mee, welke niet?
 - Welke problemen hebben jullie ondervonden met het materiaal?
 - Is er ander materiaal dat volgens jullie ook nodig is?
- Wat vonden jullie van de technische ondersteuning die jullie hebben gekregen? Was deze volgens jullie voldoende? In hoeverre gaan jullie dit missen nu het project is afgelopen?

Topic 3 – Opleiding

- Focus van de opleiding
 - Vonden jullie deze voldoende?
 - Moet deze worden uitgebreid? Zo ja, wat zou er bij moeten komen?
- Plaats en pedagogische insteek van de opleiding?
 - Wat vonden jullie van de manier waarop de opleiding werd gegeven?
 - Wat vonden jullie van de locatie waar de opleiding werd gegeven?
 - Wat vinden jullie dat er kan worden verbeterd aan de inhoud van de opleiding?
- Toekomst
 - Welke plannen hebben jullie voor bijkomende opleidingen in de toekomst?

iMinds Digital Society
Een onderzoeksrapport voor Digipolis – Gent

ALLE GEZINNEN ONLINE
EVALUATIE VAN HET VERVOLGTRAJECT VAN RECUP PC:
DO'S EN DON'TS BIJ SCHAALVERGROTING

MARIËN ILSE
iMINDS-SMIT VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	3
2. Methodologische aanpak van de evaluatie	7
2.1. <i>Focusgroepen als uitgangspunt: doelstelling en aanpak</i>	7
3. Evaluatie van het project	8
3.1. <i>Duurzaamheid van het materiaal blijft moeilijk</i>	8
3.2. <i>Flexibiliteit versus uniformiteit in aanpak en opvolging</i>	9
3.3. <i>Opleidingen: Wat met zeer digitaal vaardige deelnemers?</i>	10
3.4. <i>Doorstroom naar reguliere Telecom-circuit is moeilijk</i>	11
3.5. <i>Bevraging en communicatie: Chaos troef</i>	12
3.6. <i>Projectleiding en doorgedreven opvolging is cruciaal</i>	14
4. Conclusie	15
5. Bibliografie	16
6. Bijlagen	16

1. Inleiding

Het Recup PC project werd in 2012 jaar geleden opgestart vanuit de idee dat het verschaffen van toegang tot computer en internet alleen niet voldoet om kwetsbare individuen digitaal in te sluiten. Kwetsbare individuen worden met een veelheid aan drempels geconfronteerd die het gebruik van digitale media belemmeren zoals financiële beperkingen, een gebrek aan digitale vaardigheden, knoppenangst of een gebrek aan vertrouwen in het eigen leervermogen (Mariën & Van Audenhove, 2012). Het digitaal insluiten van kwetsbare individuen vraagt daarom om een specifieke aanpak waarbij verschillende drempels simultaan aangepakt worden. Vanuit deze optiek werd het Recup PC project ontwikkeld en opgezet als een pilootproject dat naast toegang ook de nodige vorming en technische ondersteuning omvat. Concreet kregen de deelnemende gezinnen gratis het volgende pakket:

- Een gerecycleerde computer (een goedgekeurde occasiecomputer van Stad Gent)
- Gratis internet voor 12 maanden (Telenet Basicnet);
- Software (via Microsoft refurbishing programma);
- Thuislevering en -installatie van de computer en het internet met 1 uur uitleg;
- Opleiding 'computer en internet', inclusief ontdekkingsboeken;
- Technische ondersteuning bij hardware en software problemen;
- Inhoudelijke ondersteuning in een Digitaal Talent Punt en info over opleidingen;
- Telefonische opvolging doorheen het project.

In totaal kregen 17 gezinnen die in begeleiding zijn bij het Welzijnsbureau Brugse Poort een jaar lang een computer met internetverbinding ter beschikking, aangevuld met de nodige technische en pedagogische ondersteuning. Het pilootproject recup pc's kaderde binnen de doelstelling van Stad Gent om mensen in armoede digitaal in te sluiten. Het project werd ontwikkeld en uitgevoerd door een werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van OCMW Gent, Oikonde vzw, Telenet Foundation en Digitaal.Talent@Gent, het e-inclusieprogramma van Stad Gent en OCMW Gent, uitgevoerd door Digipolis. Het project werd zeer duidelijk opgevat als een samenwerkingsproject van verschillende partners waarbij iedere partner een specifieke rol opneemt (Van Damme, 2012). Digipolis stond in

voor de algemene projectleiding en het voorzien van de gerecycleerde computers. Oikonde vzw was verantwoordelijk voor de installatie van de computer en de vormingstrajecten. OCMW Gent zorgde voor de selectie van de 17 gezinnen. Telenet Foundation verschaftte gratis internettoegang aan de deelnemende gezinnen.

Aan het einde van het project werd een evaluatie uitgevoerd door iMinds SMIT VUB om na te gaan of de aangeboden totaalaanpak voor digitale ondersteuning (cf. toegang èn vorming èn ondersteuning) bij kwetsbare gezinnen effectief bijdroeg tot het digitaal en sociaal (her)insluiten van deze gezinnen. De focus van de evaluatie lag in eerste instantie op de ervaringen van de deelnemende gezinnen zelf en op vragen als: Welke aspecten aan het project waren goed, welke niet? Met welke problemen werden jullie over de periode van één jaar geconfronteerd? Welke meerwaarde bracht het project met zich mee? In tweede instantie werd de nadruk gelegd op een kritische analyse van het mediagebruik van de gezinnen op basis van de resultaten van de telefonische opvolging doorheen het project. De evaluatie werd uitgevoerd op basis van de kwantitatieve gegevens van de maandelijkse telefonische opvolging van de deelnemers, aangevuld met focusgroepen.

Uit de evaluatie van het Recup PC project bleek duidelijk dat er een grote algemene appreciatie was voor het project en de manier waarop het project werd aangepakt en uitgewerkt. Er werden tijdens de focusgroepgesprekken met andere woorden weinig tot geen negatieve reacties geformuleerd over de opzet van het project in het algemeen. Alle deelnemers konden zich heel goed vinden in de aanpak en vonden de combinatie van de computer met het internet en de opleiding uitermate goed. Wel werden er bij ieder onderdeel – het materiaal, de technische ondersteuning en de opleiding – een aantal kritische bedenkingen ter verbetering gegeven:

- Het duurzaam onderhouden van de computer bleek moeilijk.
Aanbeveling: Maak laagdrempelig en visueel les- of informatiemateriaal over het onderhouden van een computer. Focus hierbij zeker ook op audiovisueel materiaal (vb. filmpjes) om duidelijk te maken hoe en wanneer PC clean en defragmentatie moeten worden uitgevoerd. Hanteer een multikanaalsstrategie om deze informatie aan te reiken bij de deelnemende gezinnen. Geef deze informatie ook mee bij de installatie van de computer en het internet en communiceer hier uitgebreid over tijdens de vormingsmomenten.
- De bereikbaarheid van de deelnemers bleek moeilijk.

Aanbeveling: Ga bij schaalvergroting uit van communicatie in twee richtingen. Gebruik voor de communicatie met de deelnemende gezinnen een multikanaalsstrategie waarin brief, telefoon en internet gecombineerd worden om te informeren over het project, de werking van de technische ondersteuning en het vormingsaanbod in Digitaal Talent Punten en Stad Gent. Ga eveneens de haalbaarheid na van de oprichting van een directe hulplijn waar de deelnemende gezinnen terecht kunnen voor zeer concrete vragen en/of problemen. Denk hierbij aan bestaande best practices zoals de Vlaamse Infolijn 1700. Communiceer over deze directe hulplijn via een multikanaalsstrategie.

Aanbeveling: De opvolging van de deelnemers moet consequenter uitgevoerd worden. Ook een differentiatie naargelang persoonlijke voorkeuren is nodig. Dit wil zeggen per telefoon waar nodig, via online vragenlijst waar mogelijk, ...

- Er waren grote verschillen qua ervaring, gebruik, vaardigheden, leerstijlen, etc...

Aanbeveling: Zorg voor een korte screening van de deelnemers voor de opstart van het project, met name wat betreft (1) hun voorkennis van computer; (2) hun voorkennis van internet; (3) de mogelijkheid tot ondersteuning door familie en/of vrienden.

Aanbeveling: Zorg bij de vormingsmomenten voor een onderverdeling in twee subgroepen: (1) deelnemers zonder enige voorkennis of met een beperkte voorkennis; en (2) deelnemers met een uitgebreide voorkennis. Ga bij de eerste groep uit van een aanbodgedreven aanpak met focus op basisvaardigheden en een quasi één op één begeleiding. Maak bij de tweede groep gebruik van een vraaggedreven aanpak waarbij één dedicated vrijwilliger instaat voor het aanreiken van antwoorden.

- De overgang naar het reguliere Telenet circuit verliep moeilijk

Aanbeveling: Zorg voor het einde van het project voor een gezamenlijk of individueel overlegmoment (bijvoorbeeld via de OCMW assistent) over de transitie naar de reguliere werking van Telenet of andere providers waarbij de verschillende tarieven en opties duidelijk worden uitgelegd zodat de financiële consequenties duidelijk zijn voor de deelnemende gezinnen.

Aanbeveling: Ontwikkel laagdrempelig en visueel les- of informatiemateriaal om de verschillende tarieven en opties te ontsluiten voor de OCMW-assistentes en de deelnemende gezinnen. Focus hierbij niet enkel op Telenet maar ook op het aanbod

van de andere providers. Geef hierbij ook informatie mee over het recht op een sociaal internettarief en hoe dit kan aangevraagd worden.

Aanbeveling: Zorg voor een goede opvolging van de financiële implicaties van het project bij alle deelnemers, met name bij (1) het opstarten van het project en de facturatedienst van Telenet; (2) het overschrijden van de downloadlimiet eens het project loopt; en (3) bij de transitie naar het reguliere telecommunicatiecircuit na het einde van het project.

De evaluatie van het proefproject Recup PC was positief. Het project leidt effectief naar de (her)insluiting van kwetsbare doelgroepen, en dit omdat verschillende drempels stelselmatig verminderd worden naarmate de looptijd van het project verstrijkt. Mensen zonder ervaring krijgen door de allesomvattende aanpak – toegang, ondersteuning en vorming – en door de lange duur van het project de tijd om kennis en gebruik te maken van de computer en het internet. Het project leidt bij deze mensen duidelijk tot een gediversifieerd gebruik. Ook voor de mensen met ervaring van pc en internet is een duidelijke intensifiëring en diversifiëring van het gebruik merkbaar.

Door het project Recup pc krijgen kwetsbare groepen de tijd en de ruimte om de meerwaarde van computer en internet te ontdekken en toe te passen in hun eigen dagelijkse praktijken en routines. De meerwaarde van internet tekent zich, net als bij kansrijke groepen, af op het niveau van organisatie, sociaal contact, informatie en maatschappelijke participatie. Dankzij het project krijgen kwetsbare doelgroepen de mogelijkheid om, net als kansrijke groepen, te functioneren volgens maatschappelijk aanvaarde normen.

Op basis van de positieve resultaten van de evaluatie van het Recup PC project, werd vervolgens de beslissing genomen om het pilootproject verder te zetten en uit te breiden naar 100 gezinnen in armoede. De naam Recup PC werd veranderd in Alle Gezinnen Online. Voor het Alle Gezinnen Online project werden, in lijn met de aanbevelingen uit het Recup PC project, de volgende veranderingen doorgevoerd:

Projectonderdelen	Recup PC	Alle Gezinnen Online
<i>Projectleiding</i>	Digipolis Gent	OCMW Gent
<i>Projectpartners</i>	OCMW Gent	OCMW Gent

	Oikonde vzw Telenet Foundation Digitaal.Talent@Gent	Oikonde vzw Telenet Foundation Digitaal.Talent@Gent Leerpunt Gent-Meetjesland- Leieland
<i>Materiaal</i>	Computer Internetaansluiting 12m. Software	Computer Internetaansluiting 18m. Software USB-Stick
<i>Opleiding</i>	1u uitleg bij installatie 3 halve opleidingsdagen Ontdekkingsboeken	1u uitleg bij installatie Startopleiding 2x3u Tussentijdse opleiding 2x3u Nazorg 2x3u Volgens 3 niveaus (beginner – halfgevorderd – gevorderd)
<i>Ondersteuning</i>	Thuislevering- en installatie van computer en internet Technisch, bij hard- en software problemen	Thuislevering- en installatie van computer en internet Technisch, bij hard- en software problemen
<i>Communicatie</i>	Vnl. telefonisch	Multikanaalstrategie

De evaluatie van het Alle Gezinnen Online project is voornamelijk bedoeld om na te gaan welke bijkomende drempels of problemen zich voordoen bij een schaalvergroting van 17 naar 100 gezinnen. Waar voldoet het Alle Gezinnen Online project en bereikt het dezelfde resultaten als het Recup PC project? Maar ook, op welke vlakken het project niet voldoet en bijkomende interventies nodig zijn om een succesvol verloop op grote schaal te garanderen.

2. Methodologische aanpak van de evaluatie

2.1. Focusgroepen als uitgangspunt: doelstelling en aanpak

De evaluatie van het vervolgetraject Alle Gezinnen Online werd gerealiseerd door middel van focusgroepen. Focusgroepen maken het mogelijk om op een eenvoudige manier een groot aantal mensen te bevragen over hun ervaringen, specifiek vanuit hun eigen leefwereld. Het gebruik van focusgroepen laat eveneens toe na te gaan of de aangebrachte ervaringen van toepassing zijn voor alle deelnemers of dat het eerder om geïsoleerde ervaringen gaat. Deelnemers aan focusgroepen kunnen doorheen het groepsgesprek makkelijk en ongedwongen hun meningen ten opzichte van elkaar kenbaar maken. Focusgroepen maken

het dus mogelijk de individuele en gemeenschappelijke drempels te achterhalen die deelnemers doorheen het Alle Gezinnen Online project ervaren hebben (Slocum, 2003).

Om een goed verloop van de focusgroepen te verzekeren, werd een semi-gestructureerde vragenlijst opgesteld.¹ De focus van deze vragenlijst lag op de goede en de slechte ervaringen van de deelnemers met de verschillende onderdelen van het project, zijnde (1) het materiaal en de technische ondersteuning (cf. voldeed dit, welke problemen...); (2) de opleiding (cf. focus, pedagogische insteek, plaats, doorstroom naar bijkomende opleidingen...); en (3) de communicatie en opvolging (cf. multikanaalstrategie, klare taal, proactieve aanpak...). Daarnaast werd tijdens de focusgroepen eveneens ingegaan op de betekenis van computer en internet in de dagelijkse praktijken van de deelnemers, en meer bepaald op de veranderingen die zich in deze dagelijkse routines en praktijken hebben voltrokken door het gebruik van internet.

In totaal werden vier focusgroepen georganiseerd van telkens 1 uur en 30 minuten met 21 deelnemers in totaal. Dit betekent dat slechts de helft van de deelnemende gezinnen deelnam. Dit lage participatiecijfer kan deels verklaard worden door het feit dat er nu geen aanmoediging tot deelname aan de focusgroepen werd vooropgesteld. Bij het initiële Recup PC project mochten de gezinnen de computer slechts behouden na deelname aan de focusgroepen. Deze voorwaarde werd nu niet gesteld. Daarnaast waren er meerdere respondenten met buitenlandse roots en bij vier van hen werden er taalmatig zeer grote problemen ervaren die zowel de evaluatie als de deelname aan het project bemoeilijkt hebben.

3. Evaluatie van het project

3.1. Duurzaamheid van het materiaal blijft moeilijk

Het aangeboden materiaal op zich werd geapprecieerd. De deelnemers vinden het logisch dat ze geen al te hoge eisen kunnen stellen aan het materiaal, omdat ze dit uiteindelijk toch gratis en voor niets krijgen. Enkele deelnemers gaven aan dat een laptop natuurlijk veel handiger zou zijn, omdat ze deze dan ook makkelijker naar andere hulpbronnen zouden kunnen brengen voor technische of voor inhoudelijke ondersteuning. Verschillende deelnemers hebben zich wel een camera aangeschaft, voor communicatie en interactie met

¹ Zie bijlage nr. 1.

familieleden en vrienden op afstand. De deelnemers vonden de kost van een dergelijke camera haalbaar en aanvaardbaar.

Tijdens de focusgroepen bleek dat verschillende gezinnen meermaals te maken kregen met technische problemen, zoals een zeer trage werking van de computer, een niet werkende internetverbinding of een vastlopende computer. Het oplossen van deze problemen nam vaak te veel tijd in beslag. Eén van de deelnemers gaf aan dat hij geen reparatie van de computer meer wenste, maar in plaats daarvan actief zocht naar een ander tweedehandsexemplaar. De computer die vanuit Alle Gezinnen Online werd geleverd, was reeds meerdere malen vastgelopen en gerepareerd door Oikonde. Desondanks bleven de problemen. De deelnemer in kwestie kiest daarom liever voor een andere computer.

Hierbij aansluitend gaven verschillende deelnemers aan dat ze liever zelf willen leren hoe ze hun computer kunnen onderhouden en opkuisen. Hieraan werd in de opleiding weinig of geen aandacht besteed. Dit was nochtans een duidelijke aanbeveling uit de evaluatie van het Recup PC project. De nood tot duidelijk materiaal over hoe de computer moet onderhouden worden, met printscreens van de verschillende stappen en mogelijkheden of aan de hand van audiovisueel materiaal, blijft nodig. Door de ouderdom van de computers zijn er sowieso snel problemen met snelheid en dergelijke. Het oplossen van deze technische problemen kwam nu voor het merendeel bij Oikonde vzw terecht. Het aanbieden van een opleiding, of het juiste ondersteuningsmateriaal kan een positieve invloed hebben op de zelfredzaamheid van de deelnemers.

Tot slot verliep de installatie van de internetaansluiting niet bij iedereen even vlot. Sommige deelnemers gaven aan dat de medewerkers van Telenet niet altijd even zorgzaam waren. Bij één deelnemer werden de internetkabels eenvoudigweg door de woonkamer heen getrokken, zonder te zorgen voor een open en makkelijke doorgang. De Telenet-techniker gaf aan dat de deelnemer in kwestie zelf maar moest zorgen voor een betere installatie van de kabel.

3.2. Flexibiliteit versus uniformiteit in aanpak en opvolging

De verscheidenheid in digitale kennis en ervaring bij de gezinnen, maakt dat een flexibele aanpak nodig is die aansluit bij de individuele noden en behoeften van ieder gezin. Deze

flexibiliteit staat echter los van het opzetten en implementeren van een uniforme aanpak doorheen het traject. Net als bij het Recup PC project, werd er opnieuw zeer ad hoc omgegaan met de technische ondersteuning. Er moet desbetreffend meer éénduidigheid en openheid zijn.

Met betrekking tot het gebruik van Telenet Home- en Hotspots kon er ook meer informatie gegeven worden. Door deze te activeren, krijg je als Telenet-klant gratis internettoegang op alle bestaande Home- en Hotspots verspreid over Vlaanderen. Niet alle deelnemers waren hiervan op de hoogte. Bij de start van het project is het noodzakelijk om op een consequente en consistente manier alle deelnemende gezinnen hierover te informeren. Het mobiel internetgebruik ligt momenteel nog zeer laag bij gezinnen in armoede. Het verschaffen van gratis toegang op meer dan 1500 verschillende plaatsen in Vlaanderen kan hiertoe wel een betekenisvolle stimulans zijn.

3.3. Opleidingen: Wat met zeer digitaal vaardige deelnemers?

De opleidingen werden door het merendeel van de deelnemers als zeer goed geëvalueerd. Ze werden gegeven op een bereikbare locatie, door lesgevers met veel geduld en kennis van zaken. Een aanzienlijk deel van de deelnemers is na de verplichte 3-ledige opleiding dan ook doorgestroomd naar één of meerdere bijkomende opleidingsmodules bij Leerpunt. Moeilijkheden om deel te nemen aan de opleidingen deden zich voornamelijk voor bij gezinnen met gezondheidsproblemen die geen fysieke verplaatsing of aanwezigheid toelieten.

Leerpunt is gespecialiseerd in het geven van opleidingen naar kansengroepen met weinig tot geen voorkennis. Hun methodiek en didactiek is hier volledig op toegespitst en werd doorheen het project dan ook als enorm positief geëvalueerd. Deelnemers met ervaring en goede digitale vaardigheden gaven duidelijk aan dat de opleiding van Leerpunt niet aansloot bij hun vragen en noden. Deze groep gevorderden vragen zonder meer een andere aanpak. Het betrekken van een extra partner, specifiek gericht op het inhoudelijk ondersteunen van de groep deelnemers met ervaring en kennis, had hiertoe een oplossing kunnen bieden. Er wordt voor deze groep ook best afgestapt van het idee om een volledig lessenpakket aan te bieden. De noden en vragen van deze deelnemers zijn enorm divers en in grote mate toegespitst op de functies die ze met computer en internet uitvoeren.

3.4. Doorstroom naar reguliere Telecom-circuit is moeilijk

Oorspronkelijk was het de bedoeling om tijdens de focusgesprekken ook duidelijkheid te creëren en beslissingen te nemen over de overgang naar het reguliere Telecom-circuit. Bij iedere groep bleek dit echter niet mogelijk, omwille van verschillende redenen. In de eerste plaats was er evenmin visuele informatie of een presentatie van de verschillende abonnementsoplossingen die door Telenet aangeboden worden. Dit werd in de vorige evaluatie meegegeven als aanbeveling, maar werd niet geïmplementeerd. Het visueel maken van de verschillende opties, met prijzen, had nochtans heel wat duidelijkere en meer concrete informatie gegeven aan de deelnemers. Daarnaast had de huidige projectleiding momenteel geen duidelijk beeld van de potentiële contractvoorwaarden van alle deelnemende gezinnen. Het was niet duidelijk welke gezinnen een gecombineerde aansluiting hadden (telefoon + televisie + internet) of welke niet. Deze informatie zou klaar en duidelijk voorhanden moeten zijn bij het gesprek over doorstroom naar het reguliere systeem. Initieel was het wel de bedoeling om een informatiemoment te koppelen aan de focusgroepen. Maar om de opkomst op de focusgroepen te vergroten, werd er voor gekozen om de focusgroepen op te hangen aan het eindevent. Telenet kon echter niet op het eindevent aanwezig zijn. Er werd daarom voor een andere manier van werken gekozen. De huidige afspraak is dat OCMW Gent na consultatie van de maatschappelijk werkers een lijst bezorgt van alle deelnemers die een betalend abonnement willen verderzetten. Na het doorsturen van deze lijst naar Telenet zal daar onderzocht worden wie er recht heeft op sociaal tarief. Verder is het ook Telenet die de mensen zal contacteren via telefoon om de deelnemers een voorstel te doen. Hierbij zal steeds worden uitgegaan van het goedkoopste pakket. Telenet bezorgt het OCMW Gent in het najaar van 2015 een overzicht van wie welk contract kreeg.

Ook de anderstaligheid van verschillende deelnemers zorgde voor heel wat bijkomende drempels. Het was, door de slechte kennis van het Nederlands, Frans of Engels, quasi onmogelijk om een betekenisvol gesprek aan te gaan met verschillende deelnemers van buitenlandse origine. Het was onmogelijk om deze personen de voor- en de nadelen van de overgang naar het reguliere telecomcircuit te laten inzien en begrijpen. Dit was geen probleem bij de deelnemers met een basiskennis Nederlands. Zij konden zich in eenvoudige

taal wel zeer goed verstaanbaar maken en slaagden er in om hun boodschap over te brengen en onze boodschap te begrijpen. Er zijn met andere woorden twee opties:

- Optie 1: Een goede basiskennis van het Nederlands is een absolute voorwaarde voor deelname aan het project, en dit wordt door middel van een attest of certificaat gestaafd vooraleer de deelname wordt toegelaten.
- Optie 2: De opvolging voor, tijdens en na het project gebeurt in de taal van de deelnemer zodat alles klaar en duidelijk is voor de deelnemer in kwestie en er achteraf geen problemen kunnen ontstaan door onbegrepen of onduidelijke boodschappen.

Het ter plaatse beslissen over het verderzetten van de internetverbinding was met andere woorden moeilijk. Heel wat deelnemers hadden meer tijd en uitleg nodig alvorens een dergelijke beslissing te nemen. Vanuit de projectleiding werd aangegeven dat de maatschappelijk werker hieromtrent contact zou opnemen. Gezien de vakantieperiode, en het gebrek aan fulltime projectleiding, blijft de vraag in hoeverre dit effectief is gebeurd. En wat met de gezinnen die niet op de focusgroepen aanwezig waren? In hoeverre is er zekerheid dat de doorstroom naar het reguliere circuit bij deze gezinnen zonder probleem is of zal verlopen? Dit is momenteel allesbehalve duidelijk. De focusgroepen benadrukken de noodzaak van een goede opvolging van de overgang naar de reguliere telecommunicatiemarkt. Dit vraagt om een één op één opvolging van alle 45 gezinnen van begin tot einde. Dit betekent dat moet worden gekeken naar het type abonnement dat aan ieder gezin wordt voorgesteld en de budgettaire haalbaarheid hiervan in samenspraak met de maatschappelijk medewerker van ieder gezin. Het volstaat niet om de maatschappelijk medewerkers aan te schrijven om de gezinnen op te volgen, en dus de takenlast van de opvolging te verschuiven naar de maatschappelijk werkers en er van uit te gaan dat alles in orde is. De werkdruk van maatschappelijk werkers ligt enorm hoog en door omstandigheden slagen zij er ook niet altijd in om de extra taken die het Alle Gezinnen Online project met zich meebrengt, probleemloos te realiseren.

3.5. Bevraging en communicatie: Chaos troef

De opvolging van de deelnemers met betrekking tot hun ervaringen met het project en hun gebruik van digitale media is problematisch verlopen.

In de eerste plaats is de bevraging niet consequent gebeurd. Er was ook geen afstemming tussen de voorkennis van mensen en de mogelijkheid tot het online invullen van de vragenlijst. Daarnaast werd de telefonische bevraging bij verschillende gezinnen uitgevoerd door mensen die onvoldoende Nederlands konden. Dit vonden de deelnemers zeer onaangenaam. Ze gaven aan dat de persoon in kwestie zijn werk wel wilde doen, en zij ook wel degelijk wilden meewerken, maar dat het door een gebrek aan verstaanbaarheid gewoon onmogelijk was om de volledige vragenlijst af te werken.

Voor de communicatie naar de gezinnen toe werden meermaals de maatschappelijk medewerkers aangesproken. Desondanks was er niet altijd een directe doorbriefing naar de gezinnen zelf. De voornaamste reden hiervoor is dat het Alle Gezinnen Online project, en al wat er bij hoort, bovenop het reeds zware takenpakket van de maatschappelijk assistenten terecht komt. Deze laatsten kunnen niet altijd de nodige tijd nemen om een goed verloop van het project te garanderen.

De communicatie tussen de gezinnen en de verschillende projectpartners liep eveneens moeizaam. Verschillende problemen kwamen pas in de groepsgesprekken naar voor: problemen met het materiaal, problemen met de internetaansluiting, afwezigheid op de opleidingen wegens ziekte of andere familiale omstandigheden. Deze problemen werden meermaals aangekaart bij één van de projectpartners, maar werden niet consequent afgehandeld of doorgebriefd naar de andere projectpartners. Hierdoor namen sommige technische problemen soms maandenlang in beslag of kregen gezinnen niet de mogelijkheid om deel te nemen aan de opleidingen. Ook de doorlopende wissels in personeelsbezetting bij de verschillende partnerorganisaties hebben de interne en externe communicatie bemoeilijkt.

De aanbeveling uit het Recup PC project om 1 centraal contactpunt te creëren en te gebruiken, werd niet geïmplementeerd. Een dergelijk contactpunt, idealiter in het takenpakket van de projectleider, moet alle mogelijke problemen noteren, deze doorgeven aan de juiste projectpartners en vervolgens opvolgen van aangifte tot en met oplossing. Enkel zo kunnen problemen op een correcte, consequente en korte termijn worden aangepakt.

3.6. Projectleiding en doorgedreven opvolging is cruciaal

Het verloop van het project werd te los gelaten. Tijdens de focusgroepen werden heel wat organisatorische problemen aangekaart, die relatief eenvoudig hadden opgelost kunnen worden door een betere opvolging en aanpak. Door het gebrek aan een fulltime projectleider, is het project voor verschillende gezinnen niet verlopen zoals zou moeten. Zo heeft één gezin 7 maanden moeten wachten op de correcte levering en aansluiting van de computer en het internet. Het oplossen van problemen (zoals een kapotte computer, of een te trage werking van de computer) nam veel te veel tijd in beslag. Met een doorgedreven opvolging zouden dergelijk problemen veel sneller en consequenter opgevolgd en opgelost kunnen worden. De huidige projectleider, die het Alle Gezinnen Online project moest opvolgen, naast haar reguliere taken, had niet de mogelijkheid of tijd om deze verschillende problemen conscientieus van begin tot einde op te volgen.

De deelnemende gezinnen werden daarnaast ook te los gelaten. Aan het einde van het project was er geen verplichte aanwezigheid meer op de focusgroepen. Dit was een bewuste keuze vanuit de stuurgroep. Het ophalen van de computers van eventuele afwezigen zou, gezien de schaal van het project, te veel tijd en mankracht vragen. Hierdoor namen slechts 21 van de 45 gezinnen, ook effectief deel aan de groeps gesprekken. In de focusgroepen werden heel wat organisatorische problemen aangebracht. Van 24 van de 45 gezinnen is echter weinig tot niets geweten. Vanuit de projectleiding werd aangegeven dat er alsnog getracht werd om de afwezigen te bereiken via hun maatschappelijk werker. Daarnaast kreeg de maatschappelijk werker eveneens een mail en informatiebundel toegestuurd met de vraag om de overstap naar het reguliere circuit te bespreken met hun cliënt. De vraag blijft echter in hoeverre er bij deze afwezige gezinnen problemen zullen ontstaan bij de overgang naar de reguliere telecommunicatiemarkt. Een specifiek toegewezen projectleider zou wel voldoende ruimte hebben in zijn takenpakket om de opvolging van de computers, deelname aan de opleidingen en deelname aan de focusgroepen in een één op één relatie op te volgen.

Participatie blijft bij het werken met mensen in armoede een moeilijk gegeven, en een zekere verplichting tot deelname gecombineerd met een zeer persoonlijke en nabije opvolging van gezinnen is onontbeerlijk om een project als Alle Gezinnen Online succesvol te kunnen afronden. Er is niet altijd een rechtlijnig en automatisch actie-reactie verband tussen

het ter beschikking stellen van een computer en internet en het deelnemen aan opleidingen of het aanpakken van problemen of vragen bij de projectleiding. Mensen in armoede ervaren zichzelf sneller als last voor anderen, onderschatten hun eigen meerwaarde, en verliezen makkelijk het vertrouwen in zichzelf en anderen. Een persoonlijke opvolging waarbij je iedere deelnemer als mens erkent, en motiveert en pro-actief ondersteunt bij het persoonlijk traject dat zij willen volgen, is cruciaal. Maar een dergelijke aanpak vraagt, opnieuw, naar een doorgedreven één op één opvolging gedurende de volledige looptijd van het project.

4. Conclusie

Het Alle Gezinnen Online project is duidelijk nog steeds een waardevol project dat een directe positieve impact heeft op het leven van gezinnen in armoede. Het geeft een extra aanzet naar deelname in het maatschappelijk leven en stimuleert participatie in opleidingen. Het aantal deelnemers dat zich tijdens en na het project engageert in bijkomende opleidingsmodules in Leerpunt, is hiervan een mooi bewijs. Het materiaal en de opleidingen werden respectievelijk als goed en zeer goed geëvalueerd. De gedifferentieerde aanpak in de opleidingen werpt dus duidelijk zijn vruchten af. Wel is het nodig om ook voor de zeer digitaal vaardige deelnemers de nodige inhoudelijke ondersteuning uit te werken. Dit kan door een bijkomende partner aan te trekken die zeer ad-hoc en vraaggedreven antwoorden kan geven op de functionele en praktijkgestuurde vragen van deze deelnemers. De technische ondersteuning van het materiaal moet worden aangevuld met lesmateriaal over hoe de deelnemers zelf zorg kunnen dragen voor het materiaal.

Maar, het Alle Gezinnen Online project, zoals het geïmplementeerd werd doorheen de voorbije 18 maanden, is helaas gekenmerkt door een te groot aantal reële en potentiële problemen. Een te groot aantal problemen sleepten te lang aan en belemmerden de succesvolle deelname en positieve ervaringen van verschillende gezinnen. De voornaamste reden hiervoor is het ontbreken van een voltijds aangestelde projectleiding. Het opvolgen van een project met 50 gezinnen in armoede vraagt om een één-op-één aanpak met de gezinnen, en een doorgedreven observatie van de verschillende componenten van de opzet (cf. materiaal, opleiding, gebruik, financiële situatie...) van begin tot einde. Er zijn verschillende partners betrokken bij wie het Alle Gezinnen Online project bovenop hun

reguliere werking komt. Dit legt meer druk op deze organisaties, waardoor dingen mogelijk over het hoofd worden gezien of worden uitgesteld. Eén projectleider, die eveneens fungeert als uniek aanspreekpunt voor de organisaties en voor de deelnemende gezinnen, dient in te staan voor de opvolging van aangekaarte problemen. Werken met gezinnen in armoede vraagt veel tijd en moeite. Een projectleider die uitsluiting verantwoordelijk is voor het organiseren, implementeren en opvolgen van de verschillende aspecten van het project is een absolute voorwaarde voor een succesvolle afloop.

Tot slot blijft het belangrijk om de overgang naar het reguliere Telenet-circuit te blijven opvolgen. Het moet absoluut vermeden worden dat gezinnen na afloop van het project bijkomende financiële moeilijkheden krijgen, of een abonnementsbijdrage moeten betalen die eigenlijk te hoog is voor hun beschikbare budget. Ook hier dient de projectleider de verantwoordelijkheid op te nemen om alle gezinnen van begin tot einde op te volgen en te begeleiden.

5. Bibliografie

Mariën, I. (2012). Evaluatie van het Recup PC project van Stad Gent: Do's en Don'ts voor de toekomst. Onderzoeksrapport voor Digipolis Gent.

Slocum (S.). (2003). Participatory Methods Toolkit: A practitioner's manual. Koning Boudewijnstichting/ viWTA/United Nations University - Comparative Regional Integration, 135-144.

6. Bijlagen

Bijlage Nr. 1: Topiclijst Alle Gezinnen Online Focusgroepen

Topic 1 – Betekenis/ meerwaarde & drempels van het project

- Wat zijn jullie ervaringen met het project? Wat vond je van het project?
- Hoe heeft het project je dagelijks leven veranderd?
- Wat vond je goed en wat vond je niet goed?
- Hoe hebben jullie het gebruik van de computer en het internet ervaren? Hoe was het om met de computer te werken? Gebruikte je het internet?
- Waarom is dit een goed project? Wat heb je 'gewonnen' met dat project – wat heeft het je opgebracht?
- Helpt het project je om met de computer en het internet te leren werken? Wat zou er nog moeten bijkomen?
- Is 1.5 jaar te lang, genoeg of te kort?
- Wat was het moeilijkste tijdens het project
- Wat kan er volgens jullie verbeterd worden? En waarom?

- Toekomst
 - ⇒ Behouden jullie je internetabonnement? Waarom wel? Waarom niet? Deelnemers die geen internet houden, zijn jullie van plan om gebruik te maken van de Digitaal Talent Punten? Als je geen internet meer wil, zou je dan naar een Digitaal talent Punt gaan?

Topic 2- Materiaal & technische ondersteuning

- Wat is jullie ervaring met het materiaal (de computer) die jullie hebben gekregen?
 - ⇒ Hoe verliep de installatie van het internet en de computer
 - ⇒ Welke zaken konden jullie hiermee doen en welke zaken niet? Wat lukte en wat niet?
 - ⇒ Hebben jullie problemen ondervonden met het materiaal? Welke?
 - ⇒ Is er bijkomend materiaal volgens jullie noodzakelijk? Heb je extra materiaal nodig?
- Wat vonden jullie van de technische ondersteuning, die jullie hebben gekregen? Was dit voldoende? In hoeverre gaan jullie dit missen na afloop van het project?

Topic 3- Opleiding

➤ Focus van de opleiding

- ⇒ Hoeveel lessen heb je kunnen bijwonen : 3 - 2 of 1 les Wat vonden jullie van de opleiding? Was dit voldoende? Voldeed de opleiding aan jullie verwachting? Was de opleiding zoals je het had verwacht?

➤ Plaats en pedagogische insteek van de opleiding

- ⇒ Wat vonden jullie van de manier waarop de opleiding werd gegeven?
- ⇒ Wat vonden jullie van de plaats waar de opleiding werd gegeven?
- ⇒ Hebben jullie nog ideeën om de opleiding te verbeteren?

➤ Toekomst

- ⇒ Hebben jullie plannen om in de toekomst computer opleidingen te volgen of zijn jullie geïnteresseerd in een bijkomende opleiding? Zou je in de toekomst nog computerlessen volgen?

Topic 4- Communicatie doorheen het project

- Hoe ervaarden jullie de communicatie doorheen het project?

- Wat vond je van de brieven en de telefoontjes die je kreeg voor je afspraken na te komen?

Topic 5 – Opvolging (periodieke bevraging via telefoon of mail) en ondersteuning

- Hoe ervaren jullie de bevraging via telefoon of mail (overlopen van een vragenlijst ongeveer om de 3 maanden?)
- Zou bijkomende ondersteuning wenselijk zijn?

Topic 6- Uitbreiding

- Zou een uitbreiding van het project naar andere mensen/ doelgroepen nuttig zijn? Naar welke doelgroepen?