

IBBT Digital Society  
Een onderzoeksvoorstel voor Digipolis – Gent  
E-Inclusie studie voor steden

**MIDIS: MEETINSTRUMENT VOOR DIGITALE INCLUSIE IN STEDEN**

**D.3.1 – D.3.2 ONTWIKKELING EN VALIDATIE MEETINSTRUMENT**

**CÉDRIC COURTOIS, MICT UGENT**

Promotoren: Prof. Dr. Leo Van Audenhove en Dr. Pieter Verdegem

IBBT – Digital Society  
IBBT-SMIT, Vrije Universiteit Brussel,  
IBBT-MICT, Universiteit Gent  
in samenwerking met Indigov, Leuven



Vrije Universiteit Brussel

## **MIDIS - Schaalontwikkeling en validering**

Theoretische situering .....	3
Methodologie .....	7
Steekproeftrekking .....	7
Schaalontwikkeling .....	7
Resultaten .....	9
Toegang (Access) .....	9
Verwachtte uitkomsten (Attitude) .....	10
Novel Outcomes .....	10
Social Outcomes .....	10
Activity Outcomes .....	11
Monetary Outcomes .....	12
Self-reactive Outcomes .....	12
Status Outcomes .....	13
Vaardigheden (Skills) .....	13
Gewoontegedrag (Habit) .....	14
Basismodel .....	15
LCA Support Sources .....	16
LCA Armoede indicatoren .....	18
Conclusies .....	19
Uiteindelijke vragenlijst .....	20
Toegang (kwaliteit) .....	20
Habit .....	20
Attitudes .....	21
Vaardigheden .....	21
Gebruiksintensiteit .....	22
Positieve uitkomsten .....	22
Hulpbronnen en overheidsinitiatieven .....	23
Sociodemo en armoede indicatoren .....	24
Referenties .....	26
Bijlage: rapport dialooggroep OCMW .....	27

## Theoretische situering

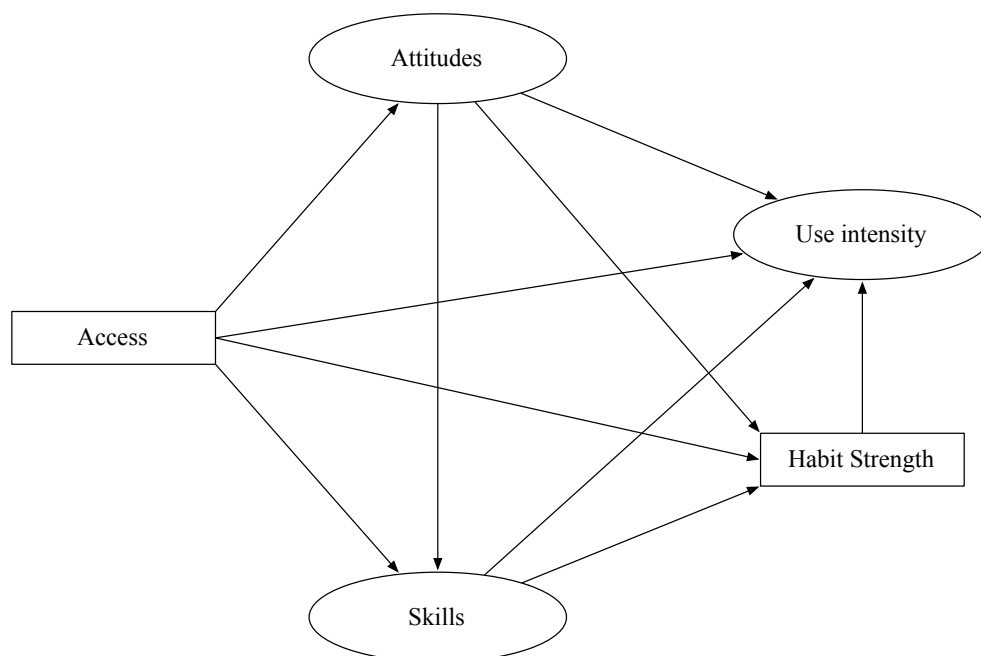
Zoals uiteengezet in het rapport rond de componenten van e-inclusie situeert het digitale kloof debat zich voornamelijk rond drie cruciale factoren, namelijk (a) het hebben van toegang tot ICT, (b) de ontwikkeling van vaardigheden om deze ICT en de inhoud ervan te gebruiken, hetgeen (c) beïnvloed wordt door de mate waarin men positieve verwachtingen (attitudes) koestert tegenover het gebruik ervan. Deze drie componenten spelen in principe alle drie een rol in het voorspellen van het effectieve gebruik van het internet, terwijl ze ook onderling specifieke relaties hebben. Het is dus zaak de componenten op te nemen in een omvattend model. Hiervoor steunen we losjes op het Model of Media Attendance (LaRose & Eastin, 2004; LaRose, Mastro, & Eastin, 2001; Peters, 2009; Peters, Rickes, Jöckel, Von Criegern, & Van Deursen, 2006), dat ingebed is Bandura's Social-Cognitive Theory (Bandura, 1986, 1994). Deze theorie stelt dat gedrag aangeleerd wordt door middel van eigen ervaring (enactive learning) en het leren van sociale en symbolische modellen (vicarious experience). Bovendien is gedrag het resultaat van het gedrag van anderen, de eigen persoonlijkheid en de omgeving waarin men vertoeft. In principe wordt initieel gedrag bewust afgetoetst opdat het leidt tot het behalen van positieve uitkomsten (incentives) in zes domeinen:

- **Novel incentives** zijn nauw verwant met sensory incentives in die zin dat hoewel deze mogelijk een intrinsieke organisatie kennen, ze vaak aangeleerd worden door herhaalde blootstelling, de incorporatie van prototypes etc. (vb. appreciatie van kunst). De motivatie om nieuwe zaken aan te leren is in feite een bivalent: enerzijds zoekt men stimulatie, anderzijds vlucht men van verveling. In het geval van het internet biedt dit medium de kans om allerlei nieuwe informatie te ontdekken.
- **Social incentives** richten zich op acceptatie en goedkeuring van anderen terwijl mijn afkeuring zo veel mogelijk tracht te vermijden. Dergelijke afkeuring kan bovendien gepaard gaat met fysieke straf of deprivatie van gewaardeerde

consequenties (vb. het afnemen van een privilege). Het internet laat toe om toenadering te zoeken tot sociale groepen en zich er deel van te voelen.

- **Monetary incentives** behoren tot de krachtigste incentives aangezien het inherente mogelijk omvat om uitingen van andere incentives aan te kopen (vb. commoditeiten, sociale invloed, gezondheidszorg,...). Het internet biedt deze mogelijkheden door nieuwe zaken te verwerven tegen een lagere kost, of informatie te verwerven om kosten uit te sparen. Anderzijds kan hetgeen men er aan besteedt net het omgekeerde effect hebben.
- **Activity incentives** verwijzen naar de mogelijkheid om zich bezig te houden met activiteiten die men prefereert. Hiervoor wordt gesteund op het principe van Premack dat stelt dat men gemotiveerd wordt om een minder gewaardeerde activiteit uitvoeren als dit leidt tot de uitvoering van een geprefereerde opdracht. Het internet heeft door allerlei functies een entertainend karakter, hetgeen het tot een potentieel aangename activiteit maakt. Anderzijds kunnen gebruikers met bepaalde (knoppen)angst dit net als zeer stresserend percipiëren.
- **Status & power incentives** omvatten de mogelijkheid om controle uit te oefenen over de bronnen en eventueel het gedrag van anderen, hetgeen sociale en materiële voordelen met zich meebrengt. Ondanks het nauwe verwantschap met social incentives zijn status incentives echter een stuk krachtiger in het motiveren van mensen. Het internet kan status bestendigen door de gebruiker het gevoel te geven bij de meest recente technologische ontwikkelingen te horen en zichzelf steeds verder te kunnen ontwikkelen op dat vlak en als dusdanig optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden van het internet.
- **Self-reactive incentives** verwijzen naar het zelfstandig motiverende karakter van de eigen activiteiten. Het gaat om een genot dat niet onmiddellijk afkomstig is van het gedrag op zich of de natuurlijke feedback die het met zich meebrengt (cf. Sensory incentives).

Echter, alvorens men het internet kan gebruiken, moet men de mogelijkheid hebben om dat gedrag te stellen. Hiervoor is een kwaliteitsvolle toegang een voorwaarde. In het model wordt dit dan ook als voorspeller voor attitudes voorgesteld. We gaan er met andere woorden van uit dat wie een meer kwaliteitsvolle toegang heeft ook een positievere attitude zal onderhouden met betrekking tot het gebruik. Anderzijds is toegang en een positieve attitude nog steeds onvoldoende indien men ontoereikende vaardigheden bezit. Hiervoor is een kwaliteitsvolle toegang een onvoldoende voorwaarde indien men niet over positieve attitudes beschikt om die vaardigheden ook te ontwikkelen. Indien men het internet voldoende gebruikt zodat vaardigheden ontwikkeld worden, dan zal dit langzaam verglijden in gewoontegedrag. Deze notie is onmiddellijk afkomstig uit psychologische literatuur waarin gesteld wordt dat herhaald, succesvol en gemotiveerd gedrag in een stabiele context uiteindelijk leidt tot het opbouwen van een gewoonte (Verplanken, 2006). Dit heeft als kenmerk dat het geen moeite meer kost om het gedrag te stellen, dat men zich er niet langer van bewust is dat men het doet en dat het ook moeilijker te controleren valt. In het model wordt habit gezien als een mediator van het effect van vaardigheden op gebruiksintensiteit. Tot slot wordt ook het directe effect van alle componenten op gebruiksintensiteit gemodelleerd, hetgeen het onderstaande conceptuele model oplevert.



Dit basismodel is slechts een eerste stap. De relaties tussen de variabelen die er deel van uitmaken worden immers beïnvloed door tal van externe factoren. Afgaand op het initiële rapport focussen we ons op twee relevante domeinen: (a) de effecten van hulpbronnen of support netwerken en (b) armoede indicatoren.

Het gebruik van hulpbronnen kan een oplossing bieden voor problemen met betrekking tot problematische toegang, negatieve attitudes en - zeer belangrijk - ontoereikende vaardigheden. We onderscheiden zowel formele als informele hulpbronnen. In het laatste geval steunt men op het directe sociale netwerk, zoals familie en vrienden, om bij te leren over internet, een positieve attitude te ontwikkelen etc. (Bakardjieva, 2005, Robinson, DiMaggio & Hargittai, 2003, Stewart, 2007). Men kan echter ook aanspraak maken op formele hulpbronnen, zoals cursussen en professionele ondersteuning. In beide gevallen kan de overheid een rol spelen, hetgeen door allerlei initiatieven ook daadwerkelijk gebeurt. De centrale vraag is echter of die initiatieven daadwerkelijk het juiste publiek bereiken, en de middelen aldus voldoende efficiënt en effectief worden ingezet. Hiervoor is het noodzakelijk om patronen van hulpbronnengebruik te identificeren om ze vervolgens te linken aan de relaties binnen het basismodel. Zo wordt het mogelijk om per patroon na te gaan bij welke problemen men welke hulpbronnen gebruikt, en of deze niet verder ondersteund kunnen worden.

Ten tweede gaan we op zoek naar patronen van armoede indicatoren, hetgeen eveneens gekoppeld wordt aan het basismodel. Dit maakt het mogelijk om te identificeren welke kansengroepen met welke problemen geconfronteerd worden. Wanneer dit eveneens in verband gebracht wordt met het gebruik van hulpbronnen de effectiviteit daarvan, wordt het mogelijk om op maat gesneden beleidsinterventies uit te tekenen.

## **Methodologie**

In het uitgevoerde onderzoek stond het operationaliseren van de bovenstaande concepten centraal. Voor vaardigheden (Van Deursen & Van Dijk, 2011) en habit (Verplanken & Orbell, 2006) werd echter gebruik gemaakt van bestaande, gevalideerde schalen. In het geval van toegang en attitudes werd geopteerd om op basis van literatuur zelf schalen te ontwikkelen. Niettemin hebben deze een basis in voorgaand onderzoek (LaRose & Eastin, 2004; LaRose, et al., 2001; Peters, 2009; Peters, et al., 2006). Verder werden diverse vragen getest die zich toespitsen op het gebruik van hulpbronnen: (a) wie zijn die hulpbronnen, (b) via welke manier leert men bij, (c) door wie wil men geholpen worden, (d) wie helpt men zelf? In de te testen vragenlijst wordt eveneens ruimte gereserveerd om de huidige beleidsinitiatieven te testen voor de mate waarin ze bekend zijn, er gebruik van wordt gemaakt en of men er interesse in heeft. Tot slot nemen we diverse armoede indicatoren op, geselecteerd uit materiaal armoederapporten van de Studiedienst van de Vlaamse Overheid en het Gentse armoederapport. De indicatoren spitsen zich toe op (a) inkomen(perceptie), (b) huisvesting, (c) socio-culturele achtergrond en (d) perceptie van gezondheid.

## **Steekproeftrekking**

De testsample werd verzameld in twee opeenvolgende fase. De eerste versie van de vragenlijst werd online voorgelegd aan 210 respondenten. Hierbij werd actief gezocht naar respondenten met een lager opleidingsniveau, als index van een lagere socio-economische status. In een tweede fase werd een bijgewerkte versie van de vragenlijst afgenomen via intermediaire partners en via een postale afname met adressen aangeleverd door Stad Gent. Dit leidde tot een respons van 110 cases. In totaal werden 500 postale enquêtes verstuurd, waarvan 55 ook effectief beantwoord werden.

## **Schaalontwikkeling**

In het geval van de attitudes en kwaliteit van toegang worden in deze studie nieuwe items getest, terwijl de vaardigheidsmeting overgenomen wordt uit literatuur. Dit is

eveneens het geval voor de habitmeting, hoewel dit instrument danig verkort wordt. Bij het onderzoek is geopteerd om voor de eerste afname de volledige vragenlijst af te toetsen bij de emancipatorische werkgroep van het Gentse OCMW. Deze werkgroep bestaat uit mensen die de problematiek waarmee kansengroepen geconfronteerd worden van binnen uit kennen. Hun bijdrage richtte zich zowel op de begrijpbaarheid van de vragenlijst als de consistentie van de inhoud ervan. Het rapport van de vergadering van de werkgroep is opgenomen als bijlage.

In de analyses spitsen we ons toe op de betrouwbaarheid en validiteit van de metingen. In de onderstaande paragrafen lichten we beiden concepten gevat toe.

*Betrouwbaarheid:* verwijst naar de mate waarin de gemeten waarde de werkelijke waarde benadert. Het gaat met andere woorden over de nauwkeurigheid. In de sociale wetenschappen worden complexe constructen gemeten aan de hand van items die gelden als indicatoren van dat construct. De assumptie is dus dat deze items hetzelfde concept meten. Om dit te verifiëren moet worden aangegaan in welke mate de testitems zich op eenzelfde manier gedragen bij de afname. In eerste instantie gaan we na of items op een gemeenschappelijke, onderliggende component laden. Dit houdt in dat als de correlatie voldoende hoog is, we kunnen aannemen dat we één construct meten en geen verschillenden. Als arbitraire cut-off nemen we 50% verklaarde variantie in de gemeenschappelijke component. Dit betekent dat de gemeenschappelijke component 50% van de variantie in de initiële items verklaart. Vervolgens steunen we op de standaardmaat voor betrouwbaarheid, Cronbach's alfa. Deze maat is een functie van de gemiddelde correlaties tussen items, gecontroleerd voor het aantal items de schaal bevat. Een hoge alfa duidt op schaal waarvan de items intern consistent zijn. Een waarde van .70 wordt conventioneel als voldoende betrouwbaar geacht.

*Validiteit:* verwijst naar het gegeven dat een maat meet wat het geacht wordt te meten. In deze studie steunen we op de test van de nomologische validiteit. Dit houdt in dat de



gemeten constructen zich tegenover elkaar gedragen zoals vooropgesteld in de theorie. Meer concreet testen de multivariate samenhang over de gehele testsample voor de componenten zoals voorgesteld in het basismodel.

## Resultaten

### Toegang (Access)

De kwaliteit van toegang werd geoperationaliseerd aan de hand van zes items, waarbij blijkt dat deze laden op twee componenten (60% verklaarde variantie). De eerste component blijkt tevredenheid uit te drukken, terwijl het tweede component de items bevat die eerder peilen naar storende elementen. We besluiten de eerste component te gebruiken in verder onderzoek, aangezien deze het beste uitdrukt wat de initiële bedoeling was. Deze schaal, bestaande uit vier items blijkt voldoende intern consistent, met een Cronbach's  $\alpha$  van .75. Wanneer het item rond snelheid verwijderd wordt, loopt dit verder op tot .81. We stellen dan ook voor in de uiteindelijke afname een 3-item versie te gebruiken die blijkt op een enkel component te laden met een verklaarde variantie van 60%.

	<b>C1</b>	<b>C2</b>
... Kan u een computer gebruiken wanneer u dat wilt?	0,828	0,226
... Kan u op internet wanneer u dat wilt?	0,856	0,120
... Vindt u uw internetverbinding voldoende snel?	0,550	-0,049
... Kunt u op het internet in een aangename omgeving?	0,756	0,237
... Wordt u gestoord tijdens uw internetgebruik?	-0,254	0,755
... Zou u liever op een andere plaats het internet kunnen gebruiken?	-0,382	0,652

In een tweede afname wordt deze structuur gerepliceerd, waarbij de eerste component een Cronbach's  $\alpha$  van .88, waarbij dit stijgt tot .91 bij de verwijdering van het derde item. We stellen als definitieve maat een combinatie van item 1, 2 en 4 voor.

In het model wordt eveneens fysieke toegang opgenomen, waarbij de diversiteit (som van) plaatsen waar men toegang heeft en de diversiteit van de (som van) toestellen waarmee men toegang heeft als indicatoren worden gebruikt.

## **Verwachte uitkomsten (Attitude)**

### ***Novel Outcomes***

De operationalisatie van 'novel outcomes' laadt succesvol op een enkele component, met een verklaarde variantie van 59%. De interne consistentie is in principe ook toereikend met een Cronbach's  $\alpha$  van .72. Niettemin blijkt dat het vierde item ('niet zal vinden wat u zoekt') een vrij zwakke lading heeft op het component, en bijgevolg eveneens een zwakke item-totaal correlatie. Bovendien blijkt dat de interne consistentie stijgt tot Cronbach's  $\alpha = .84$  bij verwijdering. Aangezien het beoogde aantal items drie bedraagt, raden we aan dit item niet op te nemen in de uiteindelijke afname. Verdere wijzigingen of correcties zijn niet noodzakelijk bij deze maat.

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
... de juiste informatie vindt?	0,879	0,683	0,557
... op de hoogte blijft?	0,854	0,612	0,603
... informatie kan vinden?	0,837	0,605	0,616
... niet zal vinden wat u zoekt?	-0,389	0,236	0,836

Een replicatie van de analyse op een tweede sample wijst uit dat de voorgestelde meting op basis van drie items (1-3) stabiel blijft en voldoende intern consistent blijft Cronbach's  $\alpha = .83$ .

### ***Social Outcomes***

De items voorzien voor 'social outcomes' laden opnieuw op een enkele factor, evenwel met een tamelijk lage verklaarde variantie (49%). De interne consistentie van de items is met een Cronbach's  $\alpha = .64$  ontoereikend. Een eerste correctie die zich opdringt is de verwijdering van het item 'op afkeuring stoot van uw omgeving', op basis van de zwakke componentlading en item-totaal correlatie. De verwijdering van dit item doet de interne

consistentie toenemen tot net onder het beoogde criterium van .70. Dit impliceert dat in een tweede afname nieuwe testitems moeten toegevoegd worden.

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
... u zich dichterbij jouw familie of vrienden voelt?	0,740	0,459	0,555
... op afkeuring stoot van uw omgeving?	0,432	0,228	0,694
... u zich verbonden voelt met een groep?	0,833	0,583	0,453
... anderen raad geeft?	0,735	0,454	0,561

Dit hebben we gedaan bij een tweede afname werd een item toegevoegd, hetgeen de meting een stuk verbetert. We stellen echter nog steeds voor om het item 'op afkeuring stoot van uw omgeving' te verwijderen, wat een instrument van 4 items oplevert, met een voldoende hoge interne consistentie (en een verklaarde variantie van 69%).

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
... u zich dichterbij jouw familie of vrienden voelt?	.77	.62	.81
... op afkeuring stoot van uw omgeving?	.60	.45	.85
... u zich verbonden voelt met een groep?	.89	.79	.76
... anderen raad geeft?	.77	.63	.80
... u zich deel voelt van een groep	.84	.71	.78

### **Activity Outcomes**

De eerste operationalisatie van 'activity outcomes' blijkt bijzonder problematisch aangezien de vier voorziene items laden op twee componenten in plaats van één; de positieve items op een eerste factor en de negatieve items op een tweede factor. Beide sets van items blijken evenwel sterk te correleren. Dit construct moet dus beter geoperationaliseerd worden. We vertrekken dan vanuit de items 'zich op uw gemak voelt' en 'u zich amuseert'.

	a	b	c	d
a ... u zich amuseert?	-			
b ... u zich gestresseerd voelt?	-0,012	-		

c ... u zich op uw gemak voelt?	,566***	-0,041	-	
d ... u zich angstig voelt?	-0,003	,356***	-0,068	-

In een tweede afname werd dit probleem gecorrigeerd door de toevoeging van twee items, hetgeen een meting oplevert ladend op een enkele component (verklaarde variantie van 73%) en met een afdoende interne consistentie (Cronbach's  $\alpha = .87$ ). We stellen voor bij de effectieve meting de 3 sterkste items te gebruiken.

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
u zich amuseert?	.89	.77	.82
u zich op uw gemak voelt?	.78	.63	.88
u zicht ontspant?	.89	.79	.82
u zich niet verveelt?	.85	.73	.84

### **Monetary Outcomes**

Het 'monetary outcomes' construct werd geoperationaliseerd met drie items, hetgeen de empirische toets niet doorstaat. Hoewel alle drie de items op eenzelfde construct laden, blijkt het item 'er te veel geld aan uitgeeft' een storende factor te zijn. De beide andere items hebben een correlatie van .34, wat in principe volstaat. Dit impliceert dat het slechte item verwijderd moet worden en aangevuld met een of twee vervangende items die semantisch dichter aanleunen bij de twee goed presterende items.

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
... geld uitspaart?	0,777	0,277	0,197
... er te veel geld aan uitgeeft?	0,353	0,103	0,504
... gratis aan iets geraakt?	0,804	0,314	0,106

De toevoeging van een extra item 'u waar krijgt voor uw geld' verhoogt de interne consistentie bij een tweede meting tot .60, hetgeen strikt gezien nog te weinig is. Dit moet bij een effectieve afname dus nog gecorrigeerd worden.

### **Self-reactive Outcomes**

De vier items voor het self-reactive construct laden opnieuw op een enkele component (59% verklaarde variantie). De interne consistentie is toereikend (Cronbach's  $\alpha = .76$ ).

Indien er geopteerd wordt op een item te verwijderen, dan is 'problemen vergeet' het eerste dat in aanmerking zou moeten genomen worden, op basis van de lagere factorlading en item-totaal correlatie. Niettemin leidt tot enkel tot een marginale verbetering wat betreft de uiteindelijk interne consistentie, hetgeen ons doet besluiten alle items te behouden.

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
... problemen vergeet?	0,663	0,459	0,770
... die tijd nuttig besteedt?	0,795	0,580	0,693
... een oplossing vindt voor een probleem?	0,751	0,535	0,719
... u zich meer zelfzeker voelt?	0,859	0,695	0,620

Een replicatie op een onafhankelijke sample levert precies dezelfde resultaten op, hetgeen aangeeft dat de vier voorgestelde items een stabiele maat inhouden.

### **Status Outcomes**

Het laatste construct wordt gemeten aan de hand van drie items, die zeer stevig laden op een enkele component (72% verklaarde variantie). Bovendien is de interne consistentie voldoende groot (Cronbach's  $\alpha = .80$ ). De items voor dit construct hoeven met andere woorden niet bijgewerkt te worden en zijn gereed voor een effectieve afname.

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
... blijft met nieuwe technologie?	0,867	0,683	0,700
... er steeds beter mee omkan?	0,818	0,607	0,777
... u zichzelf verder kan ontwikkelen?	0,858	0,670	0,711

Een onafhankelijke replicatie levert even sterke factorladingen alsook interne consistentie op, wat voldoende vertrouwen geeft om deze drie items verder te gebruiken.

### **Vaardigheden (Skills)**

In dit geval gebeurt een replicatie van de vaardighedenschaal van van Deursen en van Dijk. Alle vaardigheden constructen bereiken een voldoende hoge interne consistentie met vier items per construct: Operationele Vaardigheden ( $\alpha = .72$ ), Formele

Vaardigheden ( $\alpha = .70$ ), Informatievaardigheden ( $\alpha = .75$ ), Communicatievaardigheden ( $\alpha = .70$ ) en Strategische Vaardigheden ( $\alpha = .76$ ). Niettemin zijn verschillende van deze cijfers net goed, hetgeen ons doet besluiten dat het niet opportuun is deze schaal te verkorten. We raden dan ook aan om de laatste versie van de schaal zoals beschreven in het Nederlandse Trendrapport 2011 te implementeren in de finale survey.

### **Gewoontegedrag (Habit)**

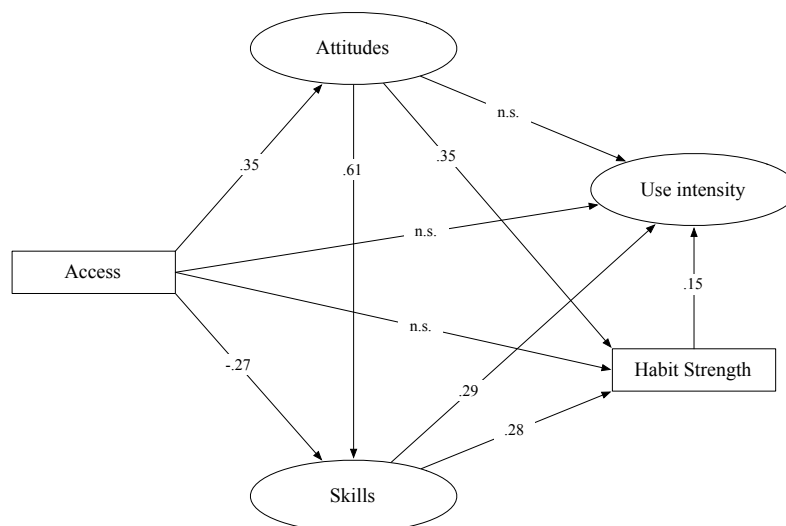
De schaal gebruikt op habit te meten is een verkorte versie van de reeds bestaande Self-Report Habit Index. De verkorte versie bestaat uit 6 items die per 2 een facet van habit vertegenwoordigen: (a) verminderde controle, (b) verminderd bewustzijn (c) cognitieve spaarzaamheid. Deze zes items laden op een enkele factor (54% verklaarde variantie) en demonstreert een voldoende interne consistentie (Cronbach's  $\alpha = .82$ ). Deze schaal kan in principe nog verder verkort worden, hoewel dit niet zonder risico is. De items in het blauw gekleurd bevatten elk een item die een facet van habit vertegenwoordigt. De items laden op een enkel component (67% verklaarde variantie) en blijken intern consistent (Cronbach's  $\alpha = .74$ ).

	<b>Factorlading</b>	<b>Item-totaal r</b>	<b><math>\alpha</math> bij verwijdering</b>
... dat ik doe zonder erover na te denken	0,671	0,524	0,806
... dat moeite zou kosten om het niet te doen	0,806	0,686	0,770
... dat behoort tot mijn dagelijkse routine	0,749	0,602	0,790
... dat ik moeilijk zou vinden om te laten	0,769	0,630	0,783
... waar ik niet moet over nadenken hoe ik het moet doen	0,756	0,619	0,788
... waar ik mee begin zonder te beseffen dat ik het aan het doen ben	0,629	0,489	0,815

Een replicatie van de volledige schaal leidt tot een interne consistentie van Cronbach's  $\alpha = .86$ , terwijl de verkorte schaal nog steeds .79 oplevert. Dit doet ons besluiten dat de verkorte schaal evenzeer voldoet.

## Basismodel

Op basis van de eerste verzamelde sample ( $N = 212$ ) werd het voorgestelde basismodel getest via structural equation modeling. Het model bereikt een suboptimale fit ( $\chi^2(58) = 143.28, p < .001, CFI = .90, RMSEA = .08$ ). Dit is grotendeels te wijten aan de beperkte variabiliteit in de metingen, gezien de specifieke rekrutering. Verwacht wordt dat dit probleem in de uiteindelijke afname, door het trekken van een aselechte steekproef, zal verholpen worden. De relaties binnen het model gedragen zich echter wel zoals verwacht, hetgeen nomologische validiteit impliceert. Zoals verwacht is de kwaliteit van Access geen directe voorspeller van de intensiteit van het gebruik. Het is echter een directe negatieve voorspeller van vaardigheden, maar draagt wel positief bij via attitudes. Dit betekent dat een meer comfortabele toegang op zich niet leidt tot hogere vaardigheden, tenzij men positieve verwachtingen koestert met betrekking tot het gebruik van het internet. Diezelfde verwachtingen (attitudes), hebben echter geen direct effect op de gebruikintensiteit. Dit is wel het geval voor vaardigheden en habit (gewoontegedrag). Beiden worden echter stevig voorspeld door attitudes, hetgeen een achterliggende factor zou kunnen zijn om net vaardigheden en gewoonte aan te leren. Dit model bevestigt met andere woorden de literatuur die stelt dat het debat rond de digitale kloof zich steeds meer dient te concentreren op de kloof in de ontwikkeling van internetvaardigheden, eerder dan de toegang op zich. Belangrijk hierbij blijft wel het koesteren van een positieve attitude, zodat ook dit een werkpunt blijft.



In de uiteindelijke afname pleiten we ervoor een variabele 'diversiteit in positieve uitkomsten' eveneens op te nemen, als een tweede criteriumvariabele naast gebruiksintensiteit. Concreet zien we dit als een som van dichotome variabelen die mogelijke uitkomsten van internetgebruik omvatten, zoals bijvoorbeeld een job vinden, een product met korting kopen, een succesvolle communicatie met de overheid, etc. De reden hiervoor is dat dit eveneens een zicht biedt op de kloof in type gebruik (de zogenaamde 'usage gap'), waar gebruiksintensiteit op zich weinigzeggend is. Uit voorgaand onderzoek is bovendien gebleken dat het diversiteitconstruct voorspeld wordt door vaardigheden (formeel, communicatie en strategisch).

In de effectieve afname is het de bedoeling het basismodel en de relaties erbinnen te vergelijken voor verschillende betekenisvolle groepen, enerzijds gebaseerd op support netwerken (waar ook de overheid een rol kan spelen) en anderzijds bekende armoede-indicatoren, hetgeen een betere targetting van specifieke doelgroepen toelaat.

### **LCA Support Sources**

De vragenlijst bevat diverse vragen rond het gebruik van support sources: (a) de platen, (b) de bronnen, (d) de manieren (e) voor wie men zelf een hulpbron is en (f) door wie men wil geholpen worden. Een latente clusteranalyse<sup>1</sup> per hulpbronvraag geeft voldoende vertrouwen dat de uiteindelijke data significant passende modellen zullen opleveren. In de testsample was dit steeds geval voor twee groepen. Echter, aangezien het om een beperkte testsample gaat met een beperkte diversiteit, zal het aantal profielen in de uiteindelijke afname, die representativiteit nastreeft, zonder twijfel groter zijn. In de onderstaande paragrafen geven we enkele voorbeelden van significante clustermodellen in de testsample.

---

<sup>1</sup> Latente cluster analyse is een techniek die toelaat om een sample in te delen in betekenisvolle delen op basis van een gegeven aantal variabelen. De uitkomst is een aantal groepen die intern homogeen zijn voor die variabelen, terwijl ze onderling maximaal verschillen (externe heterogeniteit)



*Plaats van gebruik* levert een significant fittend twee-cluster model op ( $L^2(80) = 77.41, p = .56$ ). De respons probabiliteiten binnen dit model tonen aan dat de tweede cluster quasi uniek bestaat uit mensen die een computer gebruiken in een openbare computerruimte, terwijl in de eerste cluster dit voornamelijk thuis of op het werk gebeurt. Dit is weinig verwonderlijk gegeven de rekruteringsinspanningen via intermediairen. Niettemin toont dit aan dat gegeven de deelbaarheid van de testsample dit ook het geval zal zijn bij de uiteindelijke afname.

	Cluster1	Cluster2
Cluster Size:	0,82	0,18
Indicators		
Thuis	0,76	0,03
Openbare Computerruimte	0,08	0,97
Op school	0,13	0,06
Op het werk	0,50	0,01
Bij een vereniging	0,05	0,06
Ergens anders	0,10	0,06
Nergens	0,06	0,00

*Manier van bijleren* levert eveneens een twee-cluster model op ( $L^2(20) = 30.79, p = .06$ ). Hierbij blijkt dat in de eerste cluster er voornamelijk wordt gesteund op zichzelf en vrienden/kennissen, terwijl de tweede cluster naast zelf proberen sterk geneigd is om een handboek te raadplegen of zelfs een cursus te volgen. Opnieuw wordt de deelbaarheid van de steekproef aangetoond.

	Cluster1	Cluster2
Cluster Size:	0,79	0,21
Indicators		
Door zelf te proberen	0,81	1,00
Met een handboek	0,01	0,83
Door cursus te volgen	0,19	0,44
Met de hulp van vrienden/kennissen	0,52	0,31
Met de hulp van familie	0,15	0,18

*De hulpbronnen* in de testsample vallen uit elkaar in drie groepen ( $L^2(71) = 86.50, p = .10$ ). Hieruit blijkt dat de eerste cluster relatief weinig gebruikt maakt van hulpbronnen, waarbij het gezin en familie, alsook een gespecialiseerde helpdesk toch enige ruggensteun bieden. De tweede cluster wordt gekenmerkt door het steunen op

vrienden/kennissen en onbekenden op het internet. Bovendien hebben ze de grootste kans om terug te vallen op de leraar van een cursus. De derde cluster steunt eveneens op gezin en familie, doch het meest op collega's.

	Cluster1	Cluster2	Cluster3
Cluster Size:	0,42	0,37	0,21
Indicators			
Gezinsleden/familie	0,36	0,51	0,09
Vrienden/kennissen	0,07	0,93	0,55
Onbekenden op internet	0,01	0,95	0,19
Collega's	0,00	0,17	0,76
Leraar cursus	0,22	0,32	0,07
Gespecialiseerde helpdesk	0,26	0,08	0,10
Niemand beschikbaar om te helpen	0,23	0,29	0,00

*Het bieden van hulp* wordt opgedeeld in twee clusters ( $L^2(79) = 77.21, p = .53$ ). De eerste cluster bestaat uit zij die gezinsleden, vrienden/kennissen en collega's steunen. De tweede cluster kan echter voornamelijk geen hulp bieden.

	Cluster1	Cluster2
Cluster Size	0,52	0,48
Indicators		
Gezinsleden/familie	0,77	0,18
Vrienden of kennissen	0,41	0,00
Onbekenden op internet	0,20	0,15
Collega's	0,34	0,00
Leraar cursus	0,07	0,32
Ik kan geen hulp bieden	0,05	0,76

### **LCA Armoede indicatoren**

Analoog met de analyses voor hulpbronnen hebben we de mogelijkheid getest om armoede indicatoren te gebruiken om de testsample in zinvolle groepen te verdelen. Ondanks het relatieve gebrek aan diversiteit in de achtergrond van de testcases, blijkt de testsample toch deelbaar. Mede door de kleine sample grootte zijn we genoodzaakt een relatief compact model te testen. Dit model verdeelt de steekproef in drie clusters ( $L^2(30) = 42.62, p = .06$ ). Ondanks de beperktheid van de sample merken we opmerkelijke verschillen tussen de drie groepen. De eerste cluster scoort op alle indicatoren goed: geen gezondheidsproblemen, Nederlands als moedertaal, eigenaar van de woning en

men verklaart rond te komen met het inkomen. In cluster twee en drie zijn er echter meer gezondheidsproblemen aanwezig, is Nederlands minder vaak de moedertaal, huurt men privaat of sociaal en verklaart men moeilijker rond te komen met het huidige netto gezinsinkomen.

	Cluster1	Cluster2	Cluster3
Cluster Size	0,63	0,22	0,15
<b>Indicators</b>			
<i>Sinds 6 maanden of langer beperkt in dagelijkse bezigheden (perceptie gezondheid)</i>			
Ja, erg beperkt	0,00	0,32	0,01
Ja, beperkt	0,03	0,01	0,91
Neen, niet beperkt	0,96	0,67	0,08
<i>Is Nederlands uw moedertaal?</i>			
Ja	1,00	0,72	0,40
Neen	0,00	0,28	0,60
<i>In welk type woning woont u?</i>			
Woning op private huurmarkt	0,14	0,57	0,48
Woning op de sociale huurmarkt	0,00	0,18	0,47
Ik ben eigenaar van de woning	0,72	0,24	0,04
Iets anders	0,14	0,01	0,00
<i>Wat vindt u van uw huidige maandelijkse netto gezinsinkomen?</i>			
Het is heel erg moeilijk rondkomen	0,00	0,57	0,20
Het is moeilijk rondkomen	0,07	0,40	0,32
Het lukt om rond te komen	0,69	0,03	0,48
Het is comfortabel leven	0,24	0,01	0,00

## Conclusies

De resultaten van de testafname wijzen op de inzetbaarheid van de voorgestelde meetinstrumenten. In twee afnamerondes was het mogelijk om, op monetary outcomes na, tot voldoende betrouwbaar en unidimensionele operationalisaties van de vooropgestelde constructen te komen. Bovendien bleken de maten zich tegenover elkaar te verhouden zoals voorspeld in het conceptueel model, hetgeen een indicatie is voor nomologische validiteit. Verder blijkt de sample, ondanks de beperkte diversiteit bij het rekruteren, toch zinvol deelbaar voor wat betreft de gebruikte hulpbronnen en armoede indicatoren. Naar alle verwachting neemt dit vermogen nog verder toe wanneer een representatieve sample nagestreefd wordt. Wanneer de sample bovendien een omvang aanneemt van enkele honderden cases (bij benadering 1.000), wordt het mogelijk om het basismodel te testen voor verschillende subsamples. Dit maakt het mogelijk om

relevante groepen te isoleren en naderbij te bestuderen voor wat betreft hun verhouding van de basiscomponenten van e-inclusie.

## **Uiteindelijke vragenlijst**

### **Toegang (kwaliteit)**

V1. Heeft u thuis een internetverbinding?     Ja     Neen

V2. Met welke toestellen gebruikt u het internet? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*

- Ik gebruik geen internet     Vaste computer     Tablet computer     GSM  
 Draagbare computer     Spelconsole     Een ander toestel: welk?  
 .....

V3. Het toestel dat u het meeste gebruikt om op internet te gaan, met hoeveel personen deelt u dat? (uzelf dus niet meegerekend)

..... personen

V4. Waar gebruikt u het internet? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*

- Woonkamer thuis     Slaapkamer thuis     Bureauimte thuis  
 Bibliotheek     In een ontmoetingscentrum     Openbare computerruimte  
 Bij familie     Bij vrienden/kennissen     Onderweg  
 Ergens anders     Op school/opleiding     Op het werk

V5. Hoe vaak...

- |  | Nooit                 |                       | Soms                  |                       |                       | Altijd                |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Kan u een computer gebruiken wanneer u dat wilt?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Kan u op internet wanneer u dat wilt?             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Kunt u op het internet in een aangename omgeving? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### **Habit**

V6. Het internet gebruiken is iets...

- |   | Helemaal niet akkoord |                       |                       |                       | Helemaal akkoord      |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. dat moeite zou kosten om het niet te doen            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. dat behoort tot mijn dagelijkse routine              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. waar ik niet moet over nadenken hoe ik het moet doen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Attitudes

V7. Hoe groot is de kans dat u door het internet te gebruiken...

	Heel klein						Heel groot
1. de juiste informatie vindt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. op de hoogte blijft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. informatie kan vinden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. u zich dicht bij jouw familie of vrienden voelt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. u zich verbonden voelt met een groep?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. anderen raad geeft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. u zich deel voelt van een groep	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. u zich amuseert?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. u zich ontspant?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. u zich niet verveelt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. problemen vergeet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. die tijd nuttig besteedt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. problemen kan oplossen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. u zich meer zelfzeker voelt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. blijft met nieuwe technologie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. er steeds beter mee omkan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. u zichzelf verder kan ontwikkelen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Goederen en diensten voordeliger kunt bekomen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Kostbare tijd bespaart?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Goedkoop (of gratis) aan dingen geraakt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Geld uitspaart?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Vaardigheden

V8. Als je het internet gebruikt, hoe vaak gebeurt het dat u...

	Nooit	Minder dan maandelijks	Ongeveer maandelijks	Ongeveer wekelijks	Dagelijks
1. Slaat u bestanden op	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gebruikt u de refresh knop	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Uploadt u bestanden naar een andere computer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Bekijkt u filmpjes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Downloadt u muziek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Weet u niet precies waar u zich bevindt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Hebt u moeite met oriënteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Komt u ergens anders uit dan verwacht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Vindt u de pagina lay-out van een website onduidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Verwart de indeling (zoals menus) van een website u	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Bespaart u geld door het internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Blijkt het gebruik van het internet voordeel voor u te hebben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Vindt u de gewenste informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Gebruikt u speciale zoektekens (zoals + of "")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Gebruikt u meer dan één zoekwoord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Kijkt u verder dan de eerste drie zoekresultaten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Controleert u gevonden informatie op een andere website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Evalueert u of gevonden informatie betrouwbaar is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Neemt u een beslissing op basis van informatie op meerdere websites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Neemt u beslissingen op basis van online informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Vraagt u mensen om raad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Krijgt u positieve reacties op uw online profiel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Maakt u nieuwe contacten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Reageert u op een bericht in een forum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Krijgt u reacties op een bericht dat u heeft gepost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Gebruiksintensiteit

V9. Op hoeveel dagen heeft u de afgelopen week het internet gebruikt? ..... dagen

V10. Ongeveer hoeveel uur gebruikt u in totaal het internet op een gewone weekdag? ..... uren

V11. Ongeveer hoeveel uur gebruikt u in totaal het internet op een gewone weekenddag? ..... uren

### Positieve uitkomsten

V12. Via het internet...

	Ja	Neen
1. heb ik een job gevonden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. heb ik een product goedkoper kunnen kopen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ben ik erachter gekomen op welke partij ik wilde stemmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ben ik terecht gekomen bij een vereniging (zoals sportclub, culturele vereniging, vakbond, politieke organisatie).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. heb ik een of meerdere vrienden gekregen die ik daarna ook echt ontmoet heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. heb ik een mogelijke partner leren kennen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ben ik er ooit achter gekomen welke medische kwaal ik had.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. heb ik een reis gepland.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. heb ik papierwerk sneller kunnen afhandelen (vb. belastingen, facturen).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. heb ik succesvol contact gehad met de overheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Hulpbronnen en overheidsinitiatieven

V13. Op welke plaatsen leert u bij over computer en internet?  
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- |                                      |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> Thuis       | <input type="checkbox"/> Openbare computerruimte | <input type="checkbox"/> Op school     |
| <input type="checkbox"/> Op het werk | <input type="checkbox"/> Bij een vereniging      | <input type="checkbox"/> Ergens anders |
| <input type="checkbox"/> Nergens     |  |  |

V14. Op welke manier leert u werken met computer en internet?  
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Door zelf te proberen                 | <input type="checkbox"/> Met een handboek        | <input type="checkbox"/> Door een cursus te volgen |
| <input type="checkbox"/> Met de hulp van vrienden of kennissen | <input type="checkbox"/> Met de hulp van familie |  |

V15. Meestal als ik problemen ondervind bij het gebruik van computer en internet, dan...  
(slechts één antwoord is mogelijk)

- Blijf ik met dat probleem zitten     Vraag ik soms hulp aan anderen     Los ik het alleen op

V16. Als ik de hulp van anderen inroep, dan zijn dit:  
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Gezinsleden/familie            | <input type="checkbox"/> Vrienden of kennissen     |
| <input type="checkbox"/> Onbekenden op internet         | <input type="checkbox"/> Collega's                 |
| <input type="checkbox"/> Leraar van cursus              | <input type="checkbox"/> Gespecialiseerde helpdesk |
| <input type="checkbox"/> Ik heb niemand om me te helpen |  |

V17. Ik help geregeld de volgende mensen met hun computer- en internetproblemen  
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Gezinsleden/familie           | <input type="checkbox"/> Vrienden of kennissen   |
| <input type="checkbox"/> Onbekenden op internet        | <input type="checkbox"/> Collega's               |
| <input type="checkbox"/> Leraar van cursus PC/internet | <input type="checkbox"/> Ik kan geen hulp bieden |

V18. Door wie wil u geholpen worden met uw computer- en internetproblemen?  
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gezinsleden                   | <input type="checkbox"/> Vrienden of kennissen              |
| <input type="checkbox"/> Onbekenden op internet        | <input type="checkbox"/> Collega's                          |
| <input type="checkbox"/> Leraar van cursus PC/internet | <input type="checkbox"/> Ik wil liever niet geholpen worden |

V19. Hoe zeer gaat u akkoord met de volgende uitspraken?

	Ja	Neen
Heeft u de afgelopen 3 maanden de website 'www.gent.be' bezocht?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kent u het 'e-loket' van Stad Gent?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kent u de 'infokiosken' in Gent?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weet u een 'infokiosk' in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weet u een publieke computerruimte in uw buurt? (vb. Dienstencentrum)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V20. Heeft u op de volgende plaatsen al een computer gebruikt?

	Ja	Neen, en ik heb geen interesse	Neen, maar ik heb wel interesse
In bibliotheek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- |   |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| In ontmoetingscentrum                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In een openbare computerruimte                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In een internetcafé                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Infokiosk op straat                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In een speciaal uitgeruste centrale locatie in Gent | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

V21. Vindt u het belangrijk dat er iemand is om u te helpen in een publieke computerruimte?

- Ja    Neen

### Sociodemo en armoede indicatoren

V22. Wat is uw geslacht?                       Man                       Vrouw

V23. Wat is uw geboortjaar? ..... ..

V24. Wat is uw gezinssituatie?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Inwonend bij ouders of familie | <input type="radio"/> Gehuwd/samenwonend zonder kinderen |
| <input type="radio"/> Alleenstaand                   | <input type="radio"/> Gehuwd/samenwonend met kinderen    |
| <input type="radio"/> Alleenstaand met kinderen      | <input type="radio"/> Weduwe/weduwenaar                  |

V25. Hoeveel leden telt uw gezin met uzelf erbij geteld? ..... leden

V26. Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Geen diploma              | <input type="radio"/> Hoger secundair onderwijs                               |
| <input type="radio"/> Lager onderwijs           | <input type="radio"/> Hoger onderwijs van het korte type (graduaat, bachelor) |
| <input type="radio"/> Lager secundair onderwijs | <input type="radio"/> Hoger onderwijs van het lange type (licentiaat, master) |
| <input type="radio"/> Zeg ik liever niet        |   |

V27. Wat is uw maandelijkse netto gezinsinkomen?

- |  |                                  |                                  |                              |
|--|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> €0-500             | <input type="radio"/> €501-1000  | <input type="radio"/> €1001-1500 |                              |
| <input type="radio"/> €1501-2000         | <input type="radio"/> €2001-2500 | <input type="radio"/> €2501-3000 |                              |
| <input type="radio"/> €3001-3500         | <input type="radio"/> €3501-4000 | <input type="radio"/> €4000-4500 | <input type="radio"/> €4500+ |
| <input type="radio"/> Zeg ik liever niet |                                  |                                  |                              |

V28. Wat vindt u van uw huidige maandelijkse netto gezinsinkomen?

- Het is heel erg moeilijk rondkomen met het huidige inkomen  
 Het is moeilijk rondkomen met het huidige inkomen  
 Het lukt om rond te komen met het huidige inkomen  
 Het is comfortabel leven met het huidige inkomen

V29. In wat voor woning woont u?

- Woning op de private huurmarkt  
 Woning op de sociale huurmarkt  
 Ik ben de eigenaar van de woning  
 Iets anders

V30. In welke straat in Gent woont u?

*(Vermeld aub geen huisnummer, zodat deze enquête anoniem blijft)*

.....

V31. Heeft u de Belgische nationaliteit?

- Ja    Nee (Of indien u een dubbele nationaliteit heeft)



↳ Wat is uw huidige nationaliteit?

.....

V32. Bent u geboren in België?  Ja  Nee  
↳ Hoe lang woont u hier al?  
..... jaren

V33. Is Nederlands uw moedertaal?  Ja  Nee  
↳ Welke taal?  
.....

V34. In welke taal spreekt u in de volgende situaties?

	Altijd Nederlands	Meestal Nederlands	Soms Nederlands, soms een andere taal	Meestal een andere taal	Altijd een andere taal	Niet van toe- passing
1. Op straat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Op het werk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Op het internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. In uw vrije tijd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Thuis met uw partner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Thuis met uw kinderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Thuis met uw ouders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V35. Hoe is uw gezondheidstoestand in het algemeen?

- Zeer goed
- Goed
- Gaat wel (redelijk)
- Slecht
- Zeer slecht
- Zeg ik liever niet

V36. Hebt u een langdurige ziekte of aandoening (gezondheidsprobleem)?

- Ja
- Nee
- Zeg ik liever niet

V37. Bent u, vanwege een gezondheidsprobleem, sinds 6 maanden of langer beperkt in activiteiten die mensen gewoonlijk doen?

- Ja, erg beperkt
- Ja, beperkt
- Neen, niet beperkt
- Zeg ik liever niet

## Referenties

- Bakardjieva, M. (2005). *Internet society: The internet in everyday life*. London: Sage Publications.
- Bandura, A. (1986). *A social cognitive theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1994). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- LaRose, R., & Eastin, M. (2004). A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications: Toward a New Model of Media Attendance. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 48(3), 358-377.
- LaRose, R., Mastro, D., & Eastin, M. (2001). Understanding Internet Usage: A Social-Cognitive Approach to Uses and Gratifications. *Social Science Computer Review*, 19(4), 395-413.
- Robinson, J., DiMaggio, P. & Hargittai, E. (2003). New social survey perspectives on the digital divide. *IT & Society*, 1(5 ), 1-22.
- Stewart, J. (2007). Local experts in the domestication of information and communication technologies. *Information, Communication & Society*, 10(4), 547-569.
- Peters, O. (2009). A Social Cognitive Perspective on Mobile Communication Technology Use and Adoption. *Social Science Computer Review*, 27(1), 76-95.
- Peters, O., Rickes, M., Jöckel, S., Von Criegern, C., & Van Deursen, A. (2006). Explaining and analyzing audiences: A social cognitive approach to selectivity and media use. *Communications*, 31, 279-308.
- Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2011). *Trendrapport 2011*. Enschede: Universiteit Twente.
- Verplanken, B. (2006). Beyond Frequency: Habit as a Mental Construct. *British Journal of Social Psychology*, 45(3), 639-656.
- Verplanken, B., & Orbell, S. (2006). Reflections on Past Behavior: A Self-Report Index of Habit Strength. *Journal of Applied Social Psychology*, 33(6), 1313-1330.

## **Bijlage: rapport dialooggroep OCMW**



### **Rapport met bevindingen en reacties bij het meetinstrument in het onderzoek naar digitale inclusie van de inwoners van Gent**

**Dialooggroep klantenparticipatie**

11.10.11

---

#### ***1 Inleiding: kader van de opdracht***

Deze opdracht is in opdracht van Universiteit Gent i.s.m. Digipolis en Stad Gent en VUB.

Er loopt een onderzoek naar een gepast en efficiënt meetinstrument om de digitale inclusie van de Gentenaars in de toekomst te kunnen meten. Deze vragenlijst werd opgemaakt door een onderzoeker van Universiteit Gent.

Een bezorgdheid is of deze vragenlijst geschikt is om te hanteren bij kansengroepen, of deze vragenlijst duidelijk leesbaar is, of dit instrument rekening houdt met de noden en gevoeligheden van kansengroepen.

Dit is een duidelijke vraag naar een éénmalige bevraging in groep als klankbordgroep. Het doel is om zowel de inhoud als de taal van de vragenlijst te checken bij de groep. Zijn er onduidelijkheden, zijn er drempels, is de vragenlijst motiverend om in te vullen. Met de mening van onze groepsleden zal zoveel mogelijk rekening gehouden worden, in de mate van het mogelijke. Zo zijn er verschillende delen van de vragenlijst die een geijkte vorm en inhoud hebben, die aldus niet kunnen en mogen gewijzigd worden.

De voorlopige vragenlijst zal aangepast worden volgens de feedback van de groep. Er wordt een testfase voorzien, waar de vragenlijst zal ingevuld worden door een kleine groep mensen, aangeschreven door het Stad Gent. Ook de groep van Klantenparticipatie wordt hierin betrokken.

De uiteindelijke vragenlijst zal gebruikt worden om de digitale inclusie te meten van de Gentenaars, om aldus de digitale kloof kleiner maken door o.a. meer bekendheid te geven aan initiatieven die nog onbekend zijn of door nieuwe initiatieven te creëren om kansengroepen meer aansluiting te geven.

## **2 Samenstelling adhoc klankbordgroep**

Op 7 oktober 2011 kwam éénmalig een adhoc groep samen van ocmw-cliënten met veel ervaring in armoede en sociale uitsluiting. De groep bestond uit 5 leden van de pool van het project Dialoggroep en Klantenparticipatie. Op 21 oktober werd de aangepaste vragenlijst als test afgenomen bij een grotere vertegenwoordiging van die pool (ongeveer 15 groepsleden).

## **3 Reacties van de groep**

### Algemene reacties over het project:

Onze mensen stellen vast dat het niet evident is om over **goed materiaal** te beschikken, aangezien de snelle evolutie in de sector. Een pc is immers heel vlug verouderd. Ook zijn er nieuwe toepassingen die heel duur zijn, zoals 'tablets'. Als je een pc hebt, moet die ook nog blijven functioneren. Als hij stuk is, wie gaat deze dan herstellen tegen een redelijke prijs, heb je budget om die herstelling te betalen enz.

Een bijkomende drempel is de **kennis en vaardigheden**. De vaststelling wordt gedaan dat veel mensen uit kansengroepen een lage scholingsgraad hebben waardoor de kennis om met pc te werken dikwijls ook niet aanwezig is. Het is belangrijk om de nodige kennis te hebben om een pc te kunnen gebruiken, anders heeft het weinig zin dat je een pc en internetaansluiting hebt. Ook om oplossing te vinden voor virussen e.d. is het belangrijk enige kennis te hebben.

Verder kwam de reactie dat België een heel duur land is voor internetabonnementen, veel duurder dan de andere Europese landen. Je moet de **nodige middelen** hebben om maandelijks je internetfactuur te kunnen betalen.

### Inhoudelijke reacties over het begeleidend schrijven

De vragenlijst zal naar de burgers opgestuurd worden. Hierbij wordt een brief gevoegd om het project uit te leggen en om te motiveren om de vragenlijst in te vullen. In de brief wordt ook vermeld dat er een mogelijkheid is om de vragenlijst digitaal in te vullen.

De groep vindt het goed dat de vragenlijst niet enkel digitaal kan ingevuld worden, zo worden mensen zonder pc en internet niet uitgesloten.

Men vindt dat er enkele heel moeilijke woorden in de brief staan, zoals digitale inclusie. Als dit vermeld blijft graag uitleggen.

'In het kader van': dit vindt men afstandelijk woordgebruik, met een negatieve connotatie.

De eerste zin van de brief legt het project uit en de samenwerkende organisaties. Men vindt dat dit geen goede start is, omdat dit niet direct motiveert om verder te lezen, en ook omdat de zin veel te moeilijk is. Men heeft schrik dat mensen zullen afhaken, de brief niet verder zullen lezen en de vragenlijst bijgevolg niet zullen invullen, 'omdat ik niet slim genoeg ben'.

Voorstel: deze zin verplaatsen naar het einde van de alinea en hem eenvoudiger en verstaanbaarder te maken. Dus de brief starten met de bedoeling, de uitleg van de vragenlijst en het belang van deelname aan de bevraging.

Om het motiverend karakter van de brief te verhogen kwam het voorstel om direct en persoonlijk taalgebruik te gebruiken, zodat de lezer zich direct en persoonlijk aangesproken voelt. Suggestie: 'Uw deelname is belangrijk voor het slagen van dit onderzoek, elke mening telt, daarom is het belangrijk dat je deelneemt. Als dit in een aparte alinea staat, valt dit dan ook nog eens meer op.

De drie belangrijkste bevindingen ter aanpassing van de brief:

Het is belangrijk om met de deur in huis te vallen, om te zeggen waarover het juist gaat, in direct en persoonlijk taalgebruik. Ten tweede is het goed dat Stad Gent bovenaan de brief vermeld staat, omdat dit een betrouwbare instelling is voor onze groepsleden. Te meer is het goed dat de vermelding er is, omdat Stad Gent de trekker van het project is en de lezer moet weten wie de initiatiefnemer is.

In de tweede alinea: het woord 'evenzeer' weglaten, de uitdrukking 'papieren versie' weglaten.

Laatste zin van de brief: weglaten 'het opzet'.

Toevoegen: de vragenlijst kan kosteloos teruggestuurd worden adhv ingesloten omslag. Deze melding werkt drempelverlagend.

Het is goed om tijdens de testfase de duur te meten om de vragenlijst in te vullen. Indien blijkt dat dit niet veel tijd in beslag neemt, is het extra motiverend om dit ook te vermelden in de brief.

#### Inhoudelijke reacties over de vragenlijst:

De groep was heel enthousiast over het project en de vragenlijst. Ze vinden het heel interessant en nuttig om de rondvraag te doen bij de Gentenaars, en zeker om dan nadien het beleid aan te passen aan de resultaten van de bevraging.

Er wordt reeds vastgesteld dat niet alle initiatieven van Stad Gent bekend zijn bij de burgers. Onze groepsleden kennen bijvoorbeeld de infokiosken niet en hun doel/bestaansreden.

Andere buurtinitiatieven zijn dan wel bekend, bijvoorbeeld de pc-ruimte aan het Rabot.

Enkele groepsleden gaan ook regelmatig naar de bib en raadplegen daar een pc.

Er is reeds een aantal jaren geleden gevraagd om pc's ter beschikking te stellen van OCMW-cliënten in een ruimte binnen elk welzijnbureau.

#### Vormelijke reacties over de vragenlijst:

- P. 1 Wijzigen van de vraag naar toegang tot internet en pc en de gebruikers in huis: de oorspronkelijke vraag was verwarrend, duidelijker formuleren zodat duidelijk wordt dat de vraag is: 'Het toestel dat u het meest gebruikt, met hoeveel personen deelt u dat?'
- P. 1 Wijzigen van de vraagstelling: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u door het interent te gebruiken.....'. Antwoordmogelijkheden: 'Heel onwaarschijnlijk tot heel waarschijnlijk'. De groepsleden geven aan dat dit te abstract en onverstaanbaar woordgebruik is. Dit kan veel eenvoudiger geformuleerd worden: 'Hoe groot is de kans dat u door internet te gebruiken.....'. Antwoordmogelijkheden: 'Heel groot tot heel klein'.

- P.1            2 aanpassingen die de vraag duidelijker maken: 'de juiste informatie vindt' ipv 'informatie vindt die u nergens anders kan vinden' en 'gratis aan iets geraakt' ipv 'gratis informatie verzamelt'.
- P.2            Wijzigen van de vraag om te vereenvoudigen en verduidelijken: 'Waar gebruikt u internet' ipv 'Op welke van de volgende plaatsen gebruikt u internet'. Toevoeging van de keuzemogelijkheid: 'op het werk', 'nergens', uitbreiden vrienden met 'kennissen'.
- P.2            Vereenvoudigen vraagstelling: 'Hoe vaak' ipv 'In welke mate zijn de volgende stellingen van toepassing'. Antwoordmogelijkheden: 'Nooit, soms tot altijd' ipv 'Helemaal niet van toepassing tot helemaal van toepassing'.
- P.2            Toevoegen van keuzemogelijkheid: 'ergens anders' en 'nergens' bij de vraag 'Op welke plaatsen leert u bij over computer en internet?'.
- P.3            verplaatsen van de vragen die peilen naar het aantal dagen / uren gebruik, omdat die vragen hierbij aansluiten.
- Andere formulering: 'in welke mate gaat u akkoord met volgende uitspraken' vervangen door 'hoe zeer gaat u akkoord met de volgende uitspraken'
- Toevoegen van volgende vragen: Het internet gebruiken is iets .... 'waardoor ik me deel voel van de maatschappij', 'waardoor ik me niet uitgesloten voel', 'waardoor ik voeling hou met de vooruitgang'. Deze uitspraken benadrukken inclusie, integratie en mee zijn met de evolutie.
- P.4            Wijzigen vraag: 'Hoeveel keren heeft u de afgelopen 3 maanden de website [www.gent.be](http://www.gent.be) bezocht?' in 'Heeft u de afgelopen 3 maanden .....' met keuzemogelijkheid ja of nee. Reden: het is moeilijk in te schatten hoeveel, het belangrijkste is dat er geweten wordt of iemand die site al dan niet bezoekt.
- Toevoegen vraag: 'Kent u de infokiosken in Gent' en 'weet u een infokiosk in uw buurt'. Dit is 1 van de initiatieven van Stad Gent om de digitale inclusie te bevorderen, maar blijkt dat de groepsleden dit niet kennen en niet gebruiken.
- Wijzigen van de vraag 'Heeft u reeds gebruik gemaakt van publieke computers' in 'Heeft u op volgende plaatsen al een computer gebruikt'. Toevoegen optie 'internetcafé', want deze optie is gekend en wordt veel gebruikt door mensen die geen internet thuis hebben.
- Bij de vraag 'Hoeveel leden telt uw gezin' toevoegen 'met uzelf erbij geteld. Dit om fouten misverstand te voorkomen.
- P.5            Bij de vraag 'Wat is uw hoogst behaalde diploma' de optie toevoegen 'Zeg ik liever niet'. Reden: men denkt dat dit gevoelig kan zijn voor sommige mensen, dat men zich schaamt indien men laaggeschoold is. Er kwam de reactie dat dit een indiscrete vraag is. Hetzelfde geldt voor de volgende vraag: 'Wat is uw maandelijkse netto gezinsinkomen'.

- Wijzigen van de vraag ‘Welke van de volgende omschrijvingen past het best bij uw beeld van het huidige netto gezinsinkomen’ in ‘Wat vindt u van uw huidige maandelijkse netto gezinsinkomen’. De oorspronkelijke vraag is veel te lang en complex omschreven.
- Bij de vraag ‘In wat voor woning woont u’ toevoegen van optie ‘iets anders’. Hier verwijst men naar mensen die bijvoorbeeld in een opvangtehuis wonen, inwonen bij familie of vrienden, instelling, in een caravaan, tent.
- Om de anonimiteit te vrijwaren de melding toevoegen ‘geen huisnummer vermelden’ bij vraag ‘In welke straat in Gent woont u’.
- Bij de vraag ‘Heeft u de Belgische nationaliteit’ toevoegen bij optie ‘nee’: ‘of indien u een dubbele nationaliteit heeft’. Deze mogelijkheid werd over het hoofd gezien.
- Wijzigen van de vraag ‘Spreek je soms een andere taal dan het Nederlands’ in ‘Is Nederlands uw moedertaal’ en zoniet ‘Welke taal dan wel’. De essentie van de oorspronkelijke vraag was om te peilen naar de moedertaal.
- P.6            Bij de vraag ‘In welke taal spreek je in de volgende situaties’ toevoegen optie ‘vrije tijd’.
- Opmerking over het luik gezondheid: men vindt dat er hier naar delicate en indiscrete informatie gevraagd wordt. Dit deel is blijkbaar een geijkt deel volgens de Europese standaard en aldus niet aanpasbaar.