

WP1: Digitale noden in Sint-Niklaas

Resultaten nodenbevraging via proxy-interviews

Elias Storms (elias.storms@ap.be)
m.m.v. Pieter Cools & Wannes Heirman

juni 2024

In kader van de impactevaluatie door de AP Hogeschool van het digitale inclusiebeleid in Sint-Niklaas (gevat onder de noemer ‘Digitaal Mee’), werd een nodenanalyse uitgevoerd. Via proxy-interviews werden noden van vijf kwetsbare doelgroepen geïnventariseerd, aangevuld met aandacht voor noden van personen die niet tot een van de doelgroepen behoren.

Dit rapport licht de onderzoeksaanpak en de bevindingen toe. Per doelgroep worden de belangrijkste inzichten eerst vermeld, aangevuld met digitale drempels en bijbehorende noden die uit de interviews naar voren kwamen.

Inhoudsopgave

Onderzoeksaanpak	2
Doelstelling & aanpak	2
Identificatie doelgroepen	2
Selectie proxies	3
Interviews	3
Bevindingen	4
1. Senioren (OKRA)	4
2. Mensen in armoede (De Springplank)	6
3. Werkzoekenden (VDAB)	8
4. Nieuwkomers & vluchtelingen (Refu Interim)	9
5. Jongeren (OverKop)	10
6. Breder bevolking (Balie Stadhuis, Bibliotheek & Welzijnshuis)	11

Onderzoeksaanpak

Doelstelling & aanpak

De doelstelling van deze nodenanalyse is Stad Sint-Niklaas helpen inschatten of ze op de juiste terreinen actief zijn, zodat ze onderbouwd vraaggestuurd & vanuit vastgestelde noden kunnen werken.

Om de drempels en noden omtrent digitalisering in kaart te brengen, werd voor zgn. **proxy-interviews** gekozen. In plaats van de doelgroep rechtstreeks te bevragen (wat omwille van sociale kwetsbaarheid een bijzonder tijdrovende onderneming zou zijn), worden zogenaamde ‘proxies’ uitgekozen voor de verschillende doelgroepen: medewerkers van organisaties die vanuit hun professionele rol ervaring hebben met de doelgroep in kwestie.

Identificatie doelgroepen

De doelgroepen werden geïdentificeerd op basis van bestaand onderzoek naar digitale uitsluiting in Vlaanderen en België, nl. de Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting (Faure e.a. 2022) en de Digimeter van imec (De Marez e.a. 2022).

Uit het onderzoek van de Koning Boudewijnstichting (Faure e.a. 2022) komen volgende kenmerken naar voren van personen met ‘verhoogde digitale kwetsbaarheid’:

- ouderen (55 plussers),
- lage inkomens,
- laaggeschoolden,
- vrouwen,
- alleenstaanden.

Deze kunnen we aanvullen met klassieke kenmerken van personen met verhoogd risico op sociale uitsluiting, nl.:

- laaggeletterden,
- anderstaligen & nieuwkomers,
- (langdurig) werkzoekenden,
- personen met een beperking.

Uit de voornoemde rapporten blijkt echter ook dat het risico op digitale uitsluiting zich niet beperkt tot personen met bovenstaande kenmerken, maar de bredere bevolking kan treffen: maar liefst 45% van de Belgen is digitaal kwetsbaar (Faure e.a. 2022). Aangezien ook ‘Digitaal Mee’ in Sint-Niklaas zich op de brede bevolking ligt, proberen we bij de noden-analyse ook expliciet aandacht te hebben voor:

- burgers in het algemeen die moeilijkheden ondervinden m.b.t. digitale technologieën, en
- personen die geen interesse hebben om van digitale technologie gebruik te maken.

Selectie proxies

Op basis van deze bovenstaande identificatie werden, in overleg met de opdrachtgever, volgende organisaties als proxies geselecteerd:

1. **OKRA** (voor senioren)
Seniorenvereniging met veel lokale vertakkingen, hoofdzakelijk draaiend op vrijwilligers.
2. **Refu Interim** (voor nieuwkomers)
Refu Interim zoekt vrijwilligerswerk voor vluchtelingen en nieuwkomers in België (vnl. mensen in opvangcentra of erkende vluchtelingen wonend in en rond Sint-Niklaas).
3. **OverKop** (voor jongeren)
Inloophuis voor jongeren (12 tot 25-jaringen, meeste cliënten tussen 14 en 18 jaar), vaak met een multi-problematiek.
4. **De Springplank** (voor personen in armoede)
Voedselbank en vereniging waar armen het woord nemen.
5. **VDAB** (voor werkzoekenden)
Binnen VDAB werd een medewerker van ‘intensieve dienstverlening’ geïnterviewd, actief in regio Waasland. De doelgroep zijn werkenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, vaak door bijkomende problematieken.

Om ook rekening te houden met de noden van personen die niet tot één van deze categorieën behoren maar toch risico lopen op digitale uitsluiting (zie hierboven), werden deze doelgroep-specifieke proxies aangevuld met meer algemene:

6. **Openbare Bibliotheek**
Interview met medewerker aan de balie en team educatie.
7. **Balie Stadhuis**
Interview met onthaalmedewerker van Stad Sint-Niklaas.
8. **Welzijnshuis**
Interview met teamcoördinator bij ‘Info & advies’ van het onthaal bij het Welzijnshuis.

Interviews

Ieder van deze organisaties werd via mail gecontacteerd en uitgenodigd voor een interview via Teams op een moment naar keuze. De interviews duurden tussen de 30 en 60 minuten.

Tijdens de interviews werden volgende zaken besproken:

1. De drempels & problemen met digitalisering zoals door de doelgroep ervaren, opgesplitst volgens thema's toegang, vaardigheden, motivatie & ondersteuning.
2. De vertaling van deze drempels naar noden & behoeften.

3. Een blik op de (bekendheid van) bestaande initiatieven door de Stad Sint-Niklaas aangeboden onder de noemer van 'Digitaal Mee'.

Om het interview te structureren werd tijdens het gesprek een slide gedeeld met respondenten waarop deze thema's beknopt worden weergegeven.



Tijdens de interviews werd respondenten gevraagd om vooral te vertrekken van hun eigen ervaring binnen hun organisatie en met de doelgroep. Vertrekken vanuit eigen ervaring is immers een belangrijk methodologisch aandachtspunt bij kwalitatieve interviews. Hierdoor de interviews steeds de specifieke werking en de concrete doelgroep van de organisaties in kwestie. Zo gaat het bij OKRA o.a. over lokale trefpunten die door vrijwilligers worden uitgebaat. Dit brengt een belangrijke **methodologische beperking** met zich mee, want hierdoor zijn de getuigenissen en noden niet zomaar te veralgemenen buiten de specifieke doelgroep waar de geïnterviewde organisatie mee werkt.

Bevindingen

1. Senioren (OKRA)

De grootste uitdagingen voor de doelgroep van ouderen zijn:

- Digitaal mee blijven is belangrijk (o.a. om als vrijwilliger goed te kunnen blijven meedraaien) maar moeilijk buiten betaalde tewerkstelling om.

- Daarnaast ervaren senioren een grote druk tot digitalisering, terwijl ze daar niet steeds veel interesse in hebben. Velen missen alternatieven op de digitale weg, zoals klassieke loketten.
- Angst om zaken fout te doen, o.a. door negatieve berichtgeving over phishing & diefstal. Een veilige, ondersteunende en herkenbare omgeving kan helpen met zelfvertrouwen en biedt ook mogelijkheden om toestellen te leren kennen.

1.1 Digitale drempels

- **Toegang** (hardware & internet): geen groot probleem, want meestal geen combinatie met financiële mogelijkheden.
- **Vaardigheden**
 - Sterke vooruitgang van gebruik van smartphone, m.n. sinds corona: veel interesse om digitaal contact te houden met anderen.
 - Naast technische vaardigheden is ook (zelf)vertrouwen een belangrijk element (zie hieronder).
- **Motivatie**
 - Digitalisering brengt een zekere druk met zich mee. Sommige senioren laten die sterke veranderingen aan zich voorbij gaan en nemen een houding aan als: ‘het is niet meer voor mij.’
 - Door deze digitalisering wordt digitaal mee zijn vaak een kwestie van *moeten*: om nog aan dienstverlening te kunnen (bij bank, mypension, CM, etc.) moeten ook senioren mee digitaliseren.
 - Schaamte blijkt geen drempel om hulp te zoeken.
 - Schrik voor dingen die fout kunnen gaan belemmert sommigen: angst voor phishing, diefstal, etc. – hier hebben nieuwsberichten een nefaste invloed.
- **Ondersteuning**
 - Het samen ontdekken van een toestel is belangrijk, zeker voor de ‘generatie van de draaitelefoon’ zijn verscheidene zaken weinig intuïtief (zoals bv. ‘drukken zonder knop’, swipen, etc.).
 - Leren in een veilige & herkenbare omgeving is belangrijk.

1.2 Noden & suggesties

- Senioren die actief zijn als vrijwilliger (al dan niet in een ouderenvereniging) hebben specifieke ondersteuning nodig want zij verwerven hun vaardigheden niet langer via arbeidscontext. Voorbeelden zijn: digitaal ledenbestanden beheren, belastingen & administratie van een vereniging verzorgen, etc. Hiervoor is specifieke vorming nodig.

- Senioren beschrijven vaak ‘een verlies-ervaring’: ze missen alternatieven zoals loketten. Klassieke dienstverlening moet dan ook aanwezig blijven. Verenigingen van ouderen kunnen daar ook een rol in spelen.
- Locaties zijn niet steeds geschikt voor senioren:
 - Het aanbod is momenteel gecentreerd in de stad, maar veel senioren wonen in randgemeenten en kunnen zich moeilijk verplaatsen.
 - Een deel van senioren die niet in een Lokaal Dienstencentrum komen (omdat ze daar niet mee willen geassocieerd worden), worden niet bereikt of bediend.
 - Het aanbod zou lokale trefpunten binnengebracht moeten worden, met aandacht voor geografische spreiding. Bijkomende voordelen zijn benutten van lokale publiek en het vertrouwen & de nabijheid van de locatie. Voorbeelden zijn: koppelen aan praatcafé, vorming in een trefpunt, etc.
- Senioren kunnen angstig zijn over de gevaren waar vaak over wordt gecommuni- ceerd (van phishing en diefstal). Daartegen moeten ze worden gewapend, want sommigen durven daardoor eenvoudige basiszaken niet meer zelf te doen. Nabijheid in een veilige omgeving kan hier ondersteunend zijn.
- Veel systemen zijn vaak erg ingewikkeld, waardoor het belangrijk is slechts stap per stap te leren (en dus selectief te zijn in tijdens het leerproces).
- Specifiek voor OKRA:
 - Voor OKRA zorgt het feit dat gemeenten de Digibanken afzonderlijk organiseren voor weinig aanspreekbaarheid & onduidelijkheid over wie er verantwoordelijk is en met wie samengewerkt kan worden.
 - De respondent ziet graag meer samenwerking met OKRA, waarbij zij ook een faciliterende rol kunnen spelen (en het aanbod breder openstellen, niet enkel voor leden)

2. Mensen in armoede (De Springplank)

De armoede waar personen in zitten heeft rechtstreekse gevolgen op hoe ze met digitale uitsluiting kunnen worden geholpen.

- In de woorden van de respondent: ‘onze mensen gaan van probleem naar probleem, ze denken niet op lange termijn.’ Er is ‘heel weinig bandbreedte’ door andere kopzorgen, wat ook een impact heeft op ruimte & motivatie om te leren.
- Een drempel om een toestel te ontlenen is angst om het te beschadigen, want geld om te herstellen is er niet. Deze personen kunnen zich geen fouten veroorloven.
- Vorming en begeleiding voor deze doelgroep vergt specifieke afstemming (zie hieronder). Met name een vertrouwde omgeving en/of vertrouwenspersoon is cruciaal. Begeleiding door een (gekende) sociaal werker kan hier een rol in spelen.

2.1 Digitale drempels

- **Toegang** (hardware & internet)
 - Vaak is er toegang tot een smartphone, en neemt die een belangrijke rol in: ‘Hun smartphone is hun wereld, daar staat alles op.’ Sommige zaken, zoals solliciteren of huiswerk, zijn minder geschikt op dergelijk toestel.
 - Een laptop & verbinding is erg beperkt aanwezig bij de doelgroep.
 - Belangrijke accenten bij de uitleen om het geschikt te maken voor doelgroep van armen: geen grote waarborg vragen & mensen niet verantwoordelijk stellen voor gebruiksschade (want anders te veel schrik om het te gebruiken). Dit soort drempels zijn vaak wel aanwezig bij uitleen van laptops via school.
 - Er bestaat een sociaal tarief voor telecom, maar mensen moeten dat weten.
- **Vaardigheden**
 - Een grote uitdaging is zelfvertrouwen: mensen in armoede hebben zelden het idee dat ze veel waard zijn.
 - Bij ouderen is er wel vertrouwen in systemen en veiligheid, maar veel schrik om iets verkeerd te doen.
- **Motivatie**
 - Verhalen over phishing hebben demotiverend effect en schetsen beeld van een ‘grote gevaarlijke wereld.’
 - Vaak weinig ‘bandbreedte’ om bijkomend te leren, omwille van doorgaans acute problemen die armoede met zich meebrengt.
- **Ondersteuning**
 - Belangrijk om naast digitaal contact ook loketten open te houden waar mensen vragen kunnen stellen.
 - Mensen doorverwijzen is erg moeilijk wanneer geen fysieke ondersteuning mogelijk is.

2.2 Noden & suggesties

- Deelname aan workshops of vormingen moet zijn afgestemd op de doelgroep.
 - Personen die workshops voorzien moeten worden getraind in omgang met de doelgroep, want bij één slechte ervaring haken mensen af.
 - Vormingen & ondersteuning laten plaatsvinden op plekken die mensen al kennen en waar ze al mee vertrouwd zijn, is cruciaal. De locatie van De Springplank zelf is bv. geschikter dan de bibliotheek. (Overigens is er in De Springplank ook een Digipunt.)
- Er is al een groot aanbod in Sint-Niklaas (daarover zeker geen klachten), maar het is belangrijk dat voortdurend onder de aandacht van sociale professionals te brengen omdat mensen vaak wisselen.

3. Werkzoekenden (VDAB)

De grootste uitdagingen voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt:

- Vaak is digitalisering op zich niet het grootste probleem (omwille van meervoudige problematieken van cliënten), al is het wel belangrijk er voldoende bij stil te staan.
- Digitale communicatie neemt centrale plek in bij ondersteuning van werkzoekenden (zowel in de zoektocht naar werk als in communicatie met VDAB). Die vaardigheden zijn vaak niet aanwezig, waardoor bijkomende ondersteuning nodig is.

3.1 Digitale drempels

- **Toegang** (toestel & verbinding)
 - Niet enkel verloopt zoeken naar werk & solliciteren vaak digitaal, ook de VDAB zelf is sterk gedigitaliseerd in haar communicatie en verwacht mensen digitaal mee zijn (bv. inschrijven, communicatie, databanken raadplegen, etc.).
 - Om dat comfortabel te kunnen doen is vaak méér nodig dan de smartphone waar de meeste mensen wel over beschikken (naast digitale vaardigheden).
- **Vaardigheden**
 - Van jongeren wordt vaak verondersteld dat ze digitaal mee zijn, maar hun vaardigheden worden ook vaak overschat. Daar kan met andere woorden niet van worden uitgegaan.
 - Bemiddelaars verwijzen vaak door naar aanbod van vormingen.
- **Motivatie**
 - Gebrek aan zelfvertrouwen en angst spelen een rol (maar vormen niet grootste drempel).
 - Motivatie om bij te scholen is hoger wanneer het niet louter gaat over toeleiding naar werk, maar duidelijk wordt dat digitalisering breder waardevol kan zijn (bv. contact met familie, zelf bankzaken regelen, etc.).
 - Wie zelf echt al gemotiveerd is, vindt zijn weg wel tot bij de opleidingen.
- **Ondersteuning**
 - Ondersteuning wordt vooral bij familie & vrienden gezocht.

3.2 Noden & suggesties

- De meerwaarde van ‘hybride’ vormen is duidelijk: het is belangrijk dat er persoonlijk contact blijft.
- Er is niet steeds goed zicht op het huidige aanbod van vorming & ondersteuning, waardoor bemiddelaars niet steeds kunnen doorverwijzen.

- Belangrijk om zaken op maat te kunnen aanbieden, met een thematisch aanbod. (Maar ook belangrijk om op motivatie in te zetten door niet louter op werk zoeken te focussen, zie hierboven.)

Bijkomende elementen:

- Ook in haar eigen communicatie & werking is VDAB sterk gedigitaliseerd. Bij sommige doelgroepen (bv. mensen die na langdurige ziekte weer beginnen werken) is er grote bereidheid om via bv. videocall te communiceren, maar dat is niet voor alle werkzoekenden vanzelfsprekend.
- De Digibanken worden als grote meerwaarde gezien omdat daarnaar kan worden doorverwezen voor specifieke digitale ondersteuning (die trajectbegeleiders zelf niet kunnen voorzien).

4. Nieuwkomers & vluchtelingen (Refu Interim)

De grootste uitdagingen voor de doelgroep van nieuwkomers & vluchtelingen zijn:

- Taal en administratie (door complexiteit van de dossiers): uitdagingen die worden versterkt door digitalisering.
- Dat wil zeggen dat digitalisering geen probleem op zich is, maar wel de bestaande uitdagingen vergroot (m.n. administratieve complexiteit).
- Het feit dat andere dan digitale wegen om problemen op te lossen schaars worden, is wel een grote uitdaging (m.n. een fysiek loket waar mensen hun volledige verhaal kunnen doen en meerdere problemen tegelijk kunnen worden aangepakt).
- Het is daarom belangrijk niet louter op digitalisering op zich te focussen, want de uitdagingen zijn vaak administratief van aard & gerelateerd aan taal.

4.1 Digitale drempels

- **Toegang** (hardware & internetverbinding)
 - Het overgrote deel van mensen heeft een toestel en kan daar vlot mee overweg.
 - Toegang tot internet is bijzonder belangrijk waardoor de meesten het wel weten te vinden (bv. gratis wifi aangeboden door Stad Sint-Niklaas, of gebruiken lokale hotspots die ze delen).
- **Vaardigheden:** gebruik van de hardware op zich is doorgaans geen probleem (want gebruiken digitale communicatie met vrienden & familie), behalve wanneer het aankomt op administratieve complexiteit.
- **Motivatie:**
 - Zeker geen aversie tegenover digitalisering, o.a. omwille van digitale communicatie met mensen in hun thuisland.

- Wel zijn er drempels wanneer het aankomt op digitale administratie en digitaal afspraken maken. Vaak worden de dossiers van deze personen gekenmerkt door administratieve complexiteit.
- **Ondersteuning:** assistenten in opvangcentra zijn vaak overbevraagd waardoor mensen zelf op zoek gaan naar informatie, bij andere organisaties of via een lokaal netwerk.
 - Grootste nood is er bij mensen die hier alleen zijn (geen netwerk), laaggeletterd, en afhankelijk van overbevraagde assistenten, vallen uit de boot.
 - Het sociale netwerk (bv. vriendschappen met mensen die hier al langer zijn) is een van de belangrijkste vormen van ondersteuning.

4.2 Noden & suggesties

- Digipunten worden als zeer waardevol initiatief gezien, maar kunnen nog meer tegemoetkomen aan de noden van nieuwkomers:
 - Aandacht voor taal (via tolken, vrijwilligers, aanspreekpunten – nu vaak aangevoelen om zelf vertaling te voorzien)
 - Ruimere openingsuren om toegang te vereenvoudigen, nu is dat vaak versnipperd en daardoor moeilijker uit te zoeken. Als het kan (qua middelen), liefst een punt dat vast open is.
 - Een mobiel digipunt in een opvangcentrum kan nuttig (maar mogelijk moeilijk te organiseren), of op andere locaties (bv. stadhuis, scholen voor Nederlandse les).
- Vormingen zijn (nog) niet aan de orde omdat deze personen eerst hun situatie & dossiers op orde moeten krijgen.
- Uitleen van hardware kan nuttig zijn: bijna iedereen heeft een smartphone maar voor veel administratie (en ook opleiding, al dan niet van kinderen) is dat wel een meerwaarde.

5. Jongeren (OverKop)

De grootste uitdagingen voor jongeren (met multi-problematiek) situeren zich niet bij basisvaardigheden of toegang. Wel kan vorming rond specifieke thema's nuttig zijn.

- Opvallend is overmatig gebruik van smartphone & digitale media, wat m.n. extra zwaar kan zijn voor jongeren met psychische kwetsbaarheid. Door velen wordt dat echter niet als een probleem gezien, want het is een vorm van 'erbij horen' (al resulteert dat ook net in druk).
- Om jongeren te bereiken is het cruciaal dat de thema's (van vormingen e.d.) aansluiten bij hun leefwereld.

5.1 Digitale drempel

- **Toegang** (toestel & verbinding)
 - Hardware is geen groot probleem, want jongeren hebben doorgaans smartphone en via school toegang tot laptops & tablets.
 - Jongeren komen net vaak naar OverKop omdat daar gratis wifi is.
- **Vaardigheden**
 - Over algemeen geen grote achterstand.
 - Vaardigheden zijn aanwezig maar selectief, vnl. gerelateerd aan sociale media en eigen leefwereld.
 - Jongeren geven zelden blijk van begeleiding nodig te hebben met digitale zaken (of stellen de vragen niet).
- **Motivatie**
 - Ondersteuning & vorming moet sterk aansluiten bij leefwereld en interesses om succes te hebben.
- **Ondersteuning**
 - Beperkte sociale netwerk van vele jongeren in isolement.
 - Qua doorverwijzing is de weg naar het aanbod van de stad goed gekend (door begeleiders van OverKop althans).

5.2 Noden & suggesties

- De noden lijken over het algemeen beperkt wanneer het gaat over vaardigheden en beschikbare hardware, al zijn beide vnl. gerelateerd aan de smartphone.
- Hierdoor situeren de noden van jongeren zich niet op een basaal niveau, maar eerder op het leren ‘omgaan met’ digitale communicatie, zoals workshops rond overmatig gebruik, privacy, online veiligheid, etc.

6. Brede bevolking (Balie Stadhuis, Bibliotheek & Welzijnshuis)

In tegenstelling tot de voorgaande organisaties, komen de balies van het Stadhuis en de Bibliotheek, en het onthaal van het Welzijnshuis in contact met een zeer divers publiek. Om die reden is het minder eenvoudig om uit deze interviews veralgemenende conclusies te trekken. Wel komen we tot enkele vaststellingen.

Type vragen & problemen

- De meeste vragen waar deze medewerkers mee worden geconfronteerd, zijn gericht op een concrete nood.
 - Er is in eerste instantie een *hulpvraag* en geen *leervraag*. Hierdoor is doorverwijzen naar vormen doorgaans weinig gepast.

- Motivatie van mensen om bij te leren is vaak direct gekoppeld aan de concrete uitdaging waar ze voor staan.
- De medewerkers getuigen van vaak terugkerend verzet tegen digitalisering:
 - Verzet tegen al te veel zaken die digitaal moeten gebeuren.
 - Met name bij administratieve complexiteit is er vaak een voorkeur voor rechtstreekse interactie aan een loket.

6.1 Digitale drempels

- **Toegang** (toestel & verbinding)
 - Het meestgebruikte toestel, waar (met uitzondering van ouderen) veel mensen ook over beschikken, is een smartphone. Deze kleine toestellen zijn echter vaak ongeschikt om administratie te regelen.
 - Bij de Bibliotheek wordt vaak gebruik gemaakt van andere hardware, zoals printers & ID-lezers.
- **Vaardigheden**
 - Bij de ‘digibeten’ ontbreekt vaak alle basisinzicht en -kennis (mappenstructuur, bestanden opslaan, emails & cloud, etc.).
 - Bij mensen met beperkte digitale vaardigheden ontbreekt vaak alle zelfvertrouwen en zelfredzaamheid.
 - Ook omgekeerd zijn er bezoekers met een haast arrogante overschatting van de eigen digitale vaardigheden.
- **Motivatie**
 - Motivatie bij ouderen ligt over het algemeen lager (‘Het zal mijn tijd wel duren, moet ik dat nu nog leren, daar ben ik te oud voor.’)
 - Bij anderstaligen is wel grote motivatie aanwezig, maar vormt taal een grote drempel.
- **Ondersteuning**
 - Veel mensen die worden geholpen (m.n. in de bibliotheek) verwachten dat zaken voor hen worden opgelost, eerder dan dat ze op dat moment bereid zijn begeleid te worden om zelf te doen en te leren.
 - Ondersteuning van anderstaligen is een grote uitdaging.

6.2 Noden & suggesties

- Sommige procedures & aanvragen zijn complex van aard, bv. wanneer bijlagen nodig zijn. Dat maakt ook de benodigde vaardigheden (zeker op een smartphone) complexer.

- Bij een (klein) deel van de bevolking ontbreken alle digitale basisvaardigheden en is een zeer laagdrempelige vorming vereist. Die worden o.a. in de bibliotheek aangeboden, en vervullen dus een duidelijke behoefte.
- Veel mensen komen naar de bibliotheek voor het gebruik van gratis wifi.
- In de bibliotheek staan publieke computers dicht bij de balie. Veel mensen komen specifiek voor de daarop beschikbare software (zoals Word of OpenOffice). Vaak is bij deze computerruimte ondersteuning nodig, maar hulp bieden is slechts mogelijk als het niet te druk is met andere taken. Een publieke computerruimte heeft echter duidelijk een plaats in het bredere aanbod (al zijn de beschikbare toestellen vaak traag).

Referenties

- De Marez, L., R. Sevenhant, F. Denecker, A. Georges, G. Wuyts en D. Schuurman (2022). *Imec Digimeter 2022. Digitale trends in Vlaanderen*. imec. Online op https://www.imec.be/sites/default/files/2023-03/imec_digimeter_2022.pdf.
- Faure, L., P. Brotcorne, P. Vendramin en I. Mariën (2022). *Barometer Digitale Inclusie 2022*. Koning Boudewijnstichting. Online op <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>.