

Analyse registratiedata Digitaal Mee

Executive Summary WP2

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

februari 2025

Dit document biedt een overzicht van de belangrijkste inzichten uit de analyse van de registratiedata voor Digitaal Mee, onderdeel van de impactevaluatie uitgevoerd door de AP hogeschool. In het volledige rapport van WP2 zijn meer grafieken en gedetailleerdere tabellen opgenomen, samen met methodologische toelichting.

In het **volledige rapport** zijn ook een verslag van (en beperkingen bij) de **huidige registratiewijze** via het Digi-portaal opgenomen. Daarnaast stelt het rapport **indicatoren** voor die helpen toeleiding, bereik en hulpverlening van Digitaal Mee te monitoren. Op basis van de registratiedata (en omwille van beperkingen met de export van het Digi-portaal, zie 2.1.3 in het rapport) is het echter niet mogelijk deze indicatoren volledig in te vullen. **Deze samenvatting** focust op **analyse van de beschikbare registratiedata**, zoals verzameld van april 2023 tot en met december 2024.

De analyse vertrekt (om redenen toegelicht in het rapport) van de drie doelstellingen die in het Digibanken-project worden onderscheiden: (1) uitleendienst van hardware, (2) aanbod van vormingen, en (3) individuele hulp via Digipunten en Digicafés.

Overzicht

1	Bezoekersaantallen	2
2	Uitleen van hardware	4
3	Vormingen	5
4	Individuele hulp	6
5	Digicafés	7
6	Aanbevelingen	8

1 Bezoekersaantallen

Sinds de start in april 2023, hebben de verschillende activiteiten van Digitaal Mee duidelijk aan populariteit gewonnen. Zowel het totaal aantal bezoeken als het aantal nieuwe bezoekers is toegenomen. De stijging van unieke bezoekers is het sterkst bij de individuele hulp, met name zoals aangeboden in Digipunten.

‘Bezoeken’ verwijst naar het aantal keer dat iemand werd geholpen. ‘Bezoekers’ verwijst naar het aantal unieke personen die bij een activiteit langskomen. Zie 2.1.4 in het rapport voor meer details over dit onderscheid.

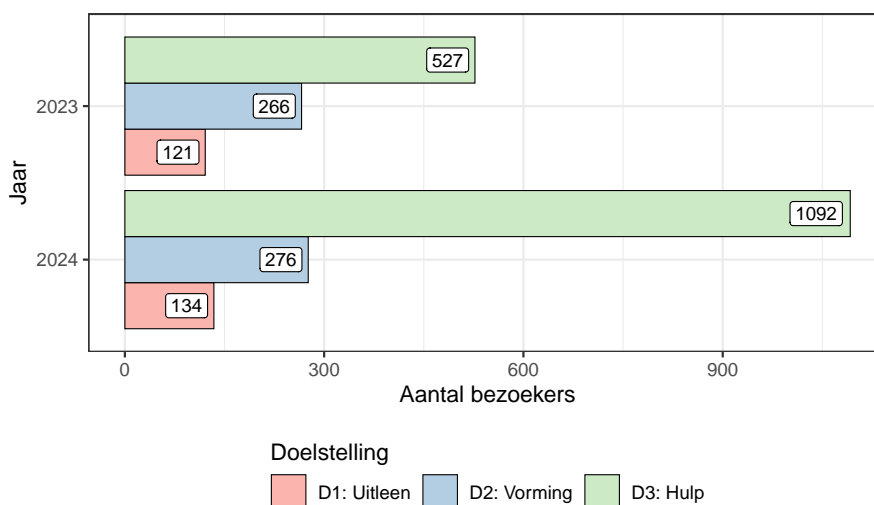
Aantal bezoeken per doelstelling

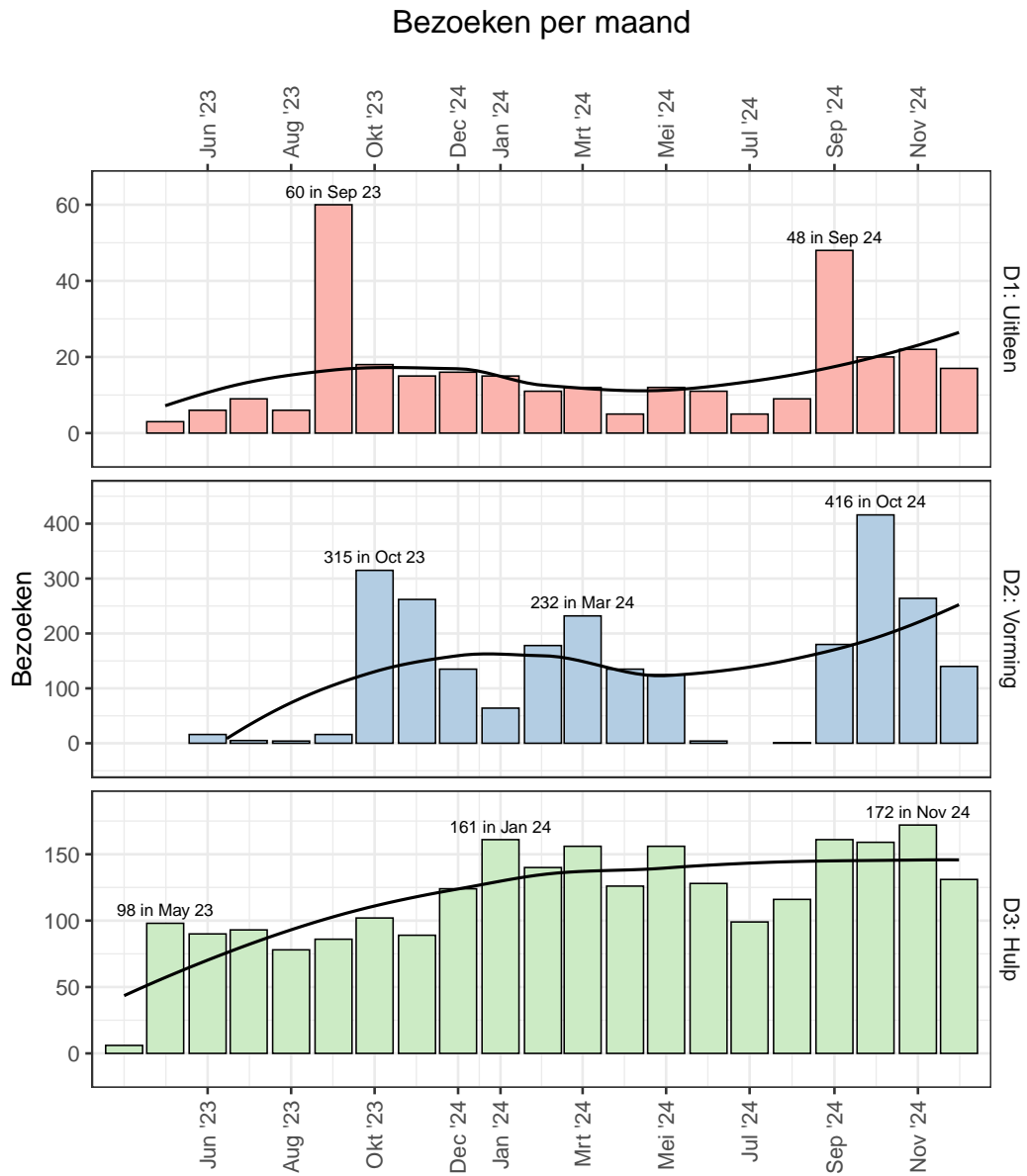
Inclusief terugkerende bezoekers



Nieuwe bezoekers per doelstelling

Enkel unieke bezoekers



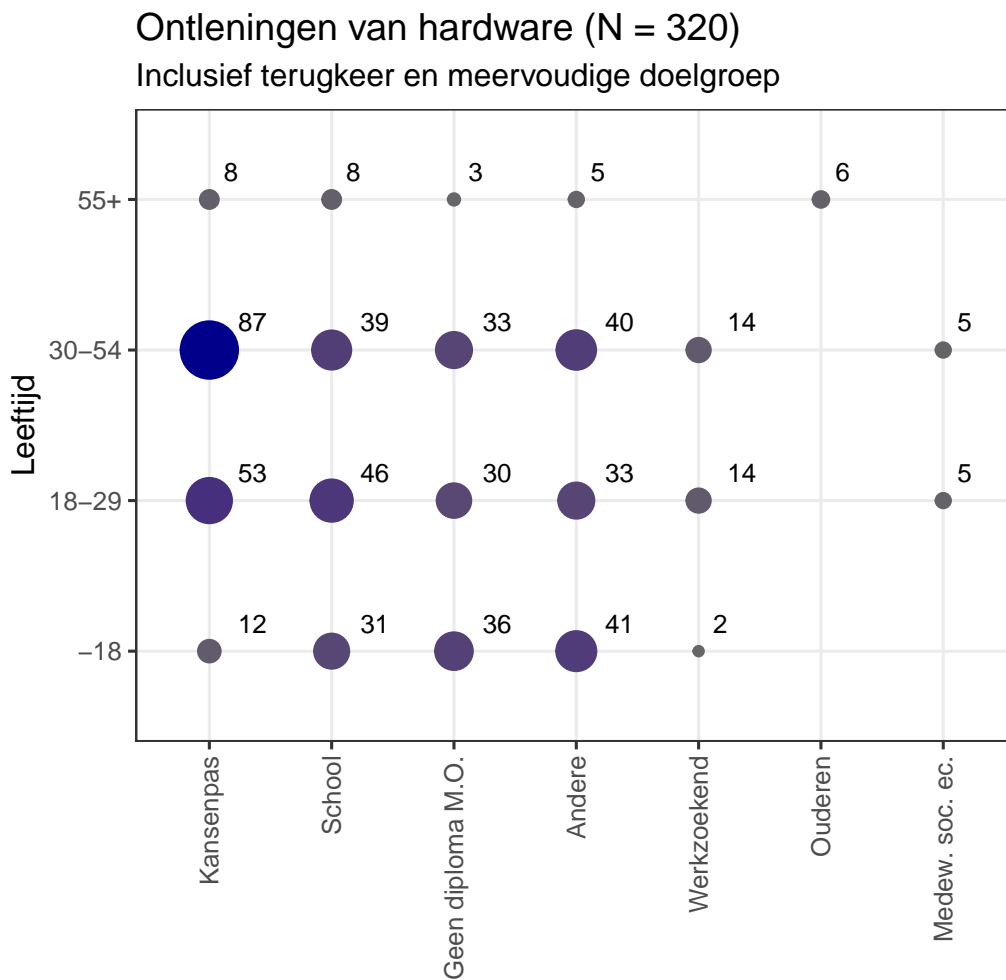


Figuur 1: Aantal bezoeken per maand per doelstelling. De donkere lijn geeft een trend weer over verschillende maanden heen.

2 Uitleen van hardware

In 2023 en 2024 hebben 255 unieke gebruikers 320 keer gebruik gemaakt van de uitleendienst van hardware. Daarbij ging het bijna steeds om laptops.

Mensen met een **kansenpas** maken over het algemeen beperkt gebruik van het aanbod van Digitaal Mee, maar daar vormt de uitleendienst een uitzondering op. Daarnaast wordt deze dienst sterk gebruikt door personen die een **opleiding** volgen.



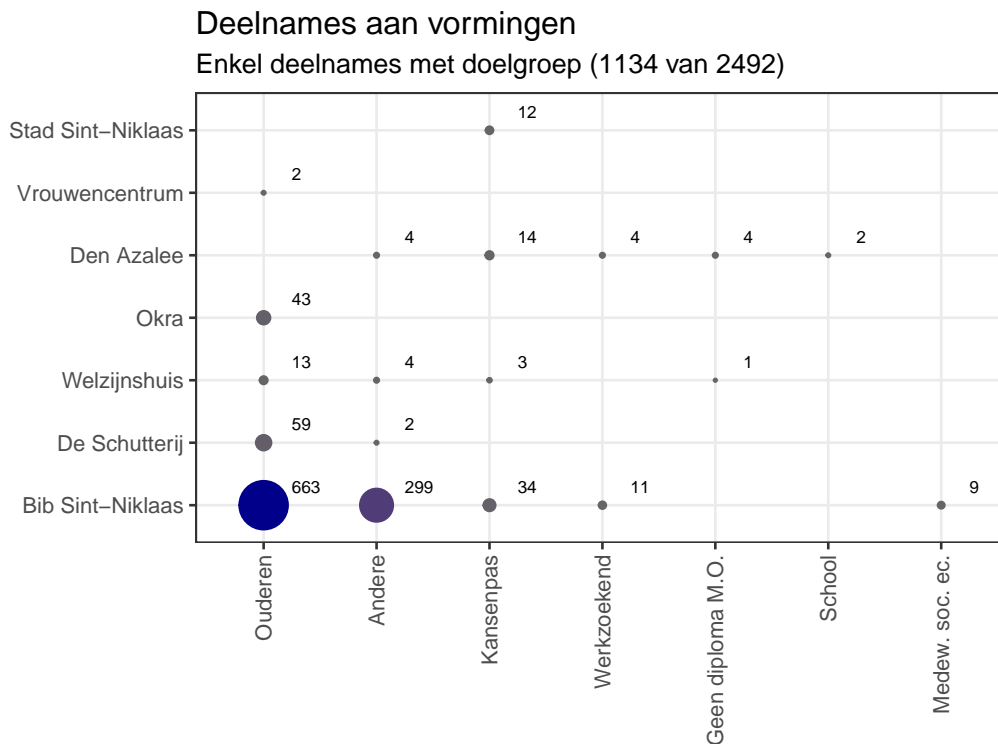
Figuur 2: Gebruiken van de uitleendienst volgens leeftijd en doelgroep. ‘Meervoudige doelgroep’ wil zeggen dat één deelnemer tot meerdere doelgroepen kan behoren en zo meermaals worden geteld. Ook terugkerende ontleners worden dubbel geteld.

3 Vormingen

Veruit het meeste vormingen (en de meeste bezoekers) zijn te vinden in de openbare bibliotheek. Deze bezoekers komen ook vaak terug: 542 unieke bezoekers namen in totaal 2492 keer deel. Deze terugkeer is niet onverwachts, aangezien veel opleidingen bestaan uit reeksen.

Het grootste deel van de deelnemers aan vormingen zijn **55 jaar of ouder** (nl. 77%), en overwegend vrouwelijk (nl. 62%). Het zijn ook ouderen en vrouwen die vaker terugkeren. Zie 3.2.3 in het rapport voor bijkomende analyse.

Personen met een **kansenpas** vinden maar beperkt hun weg tot deze vormingen. Wanneer ze deelnemen, is dat grotendeels aan een specifiek aanbod (zie p. 25 in het rapport voor bijkomende toelichting).



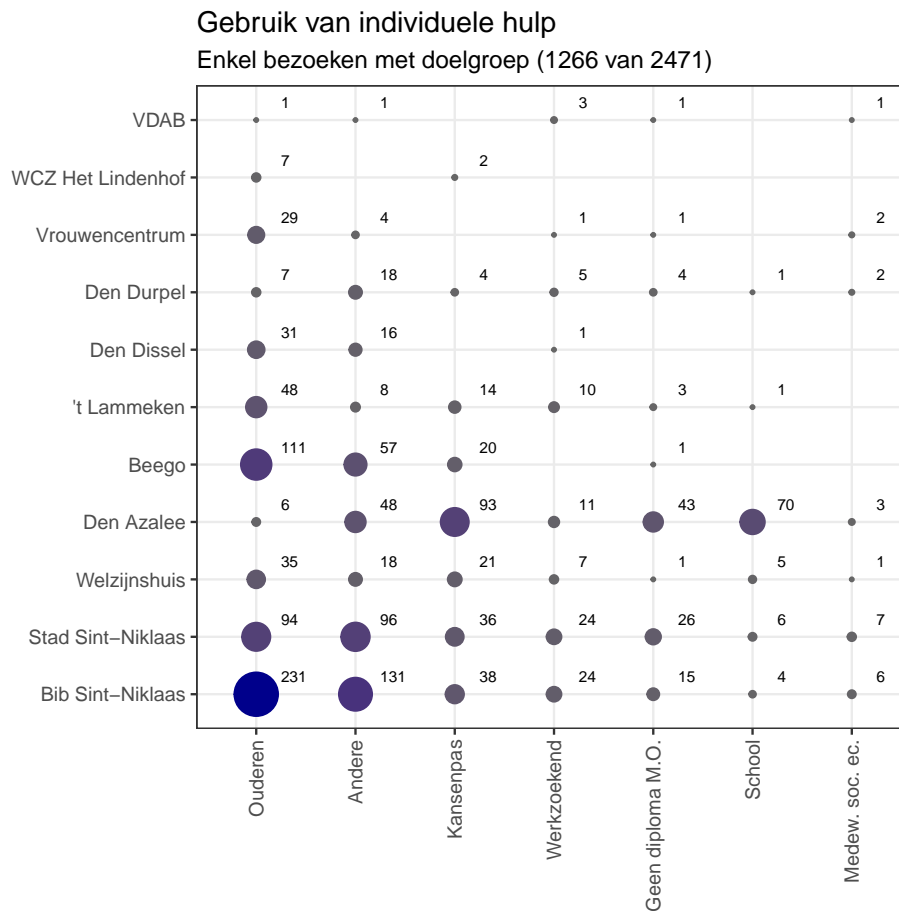
Figuur 3: Deelnames aan de vormingen (D2) volgens (meervoudige) doelgroep en organisatie. ‘Meervoudige doelgroep’ wil zeggen dat één deelnemer tot meerdere doelgroepen kan behoren en zo meermaals worden geteld. Ook terugkerende deelnemers worden dubbel geteld.

4 Individuele hulp

De individuele hulp, hoofdzakelijk wordt aangeboden via de Digipunten, is steeds populairder (zie fig. 1). Ook hier komen bezoekers vaak terug: 1618 bezoekers met 2471 bezoeken. daar komen nog 390 anonieme bezoeken bij op specifieke activiteiten in De Schutterij en het Welzijnshuis (zie 3.2.4 en 3.3 in het rapport).

Een aanzienlijk deel van de **hulpvragen** gaat over itsme (30%), gevolgd door problemen met apps (7,2%), gebruik van e-mail (4%) of algemene ondersteuning bij het gebruik van hun toestel (4%). Zie p. 34 in het rapport voor meer informatie.

Ook hier zijn **ouderen** oververtegenwoordigd, al is er meer spreiding over leeftijdscategorieën dan bij vormingen. Hulp aan huis wordt vooral door ouderen en vrouwen gebruikt. Personen met een **kansenpas** vinden maar beperkt hun weg tot individuele begeleiding, en komen dan voornamelijk bij de Digipunten van de stad, de bibliotheek en het Welzijnshuis.

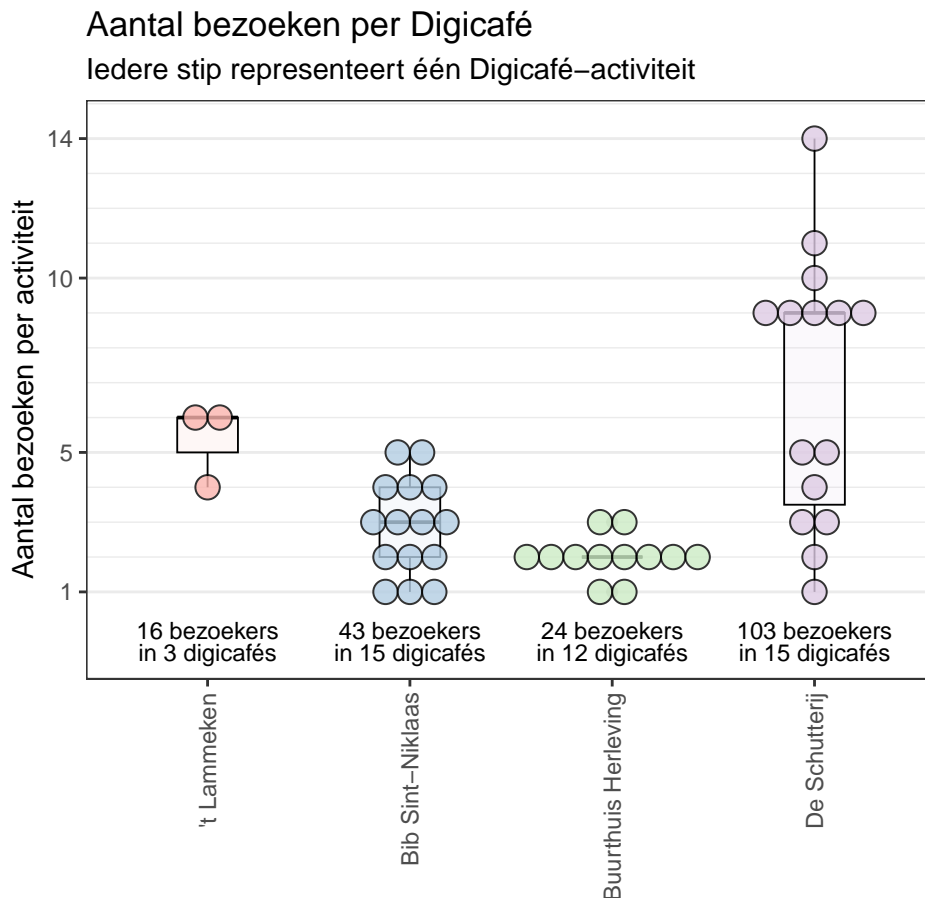
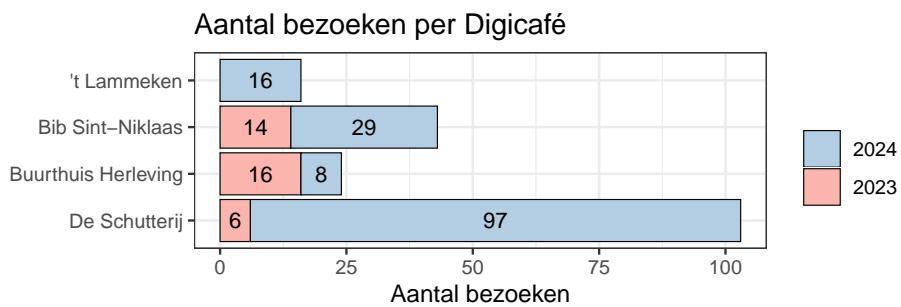


Figuur 4: Gebruik van individuele hulp (D3) volgens (meervoudige) doelgroep en organisatie. ‘Meervoudige doelgroep’ wil zeggen dat één gebruiker tot meerdere doelgroepen kan behoren en zo meermaals worden geteld. Ook terugkerende deelnemers worden dubbel geteld.

5 Digicafés

De Digicafés zijn een specifieke vorm van hulpverlening die aan populariteit lijkt te winnen. In 2024 werd 150 keer deelgenomen aan 29 Digicafés (tegenover 36 bij 16 in 2023). Kenmerken van bezoekers kunnen verder niet worden geanalyseerd, omdat deze bezoekers anoniem participeren. Zie 3.4 in het rapport voor meer details.

Niet alle locaties trekken even veel bezoekers. Het is belangrijk een balans te vinden tussen het aantal bezoekers en het aantal aanwezige Digihelpers, omdat hier meerdere mensen tegelijk vragen stellen.



6 Aanbevelingen

Uit de analyse van de registratiedata, komen volgende aanbevelingen:

1. Verschillende **doelgroepen** maken gebruik van **andere activiteiten** binnen Digitaal Mee. Bij een evaluatie van de effectiviteit van Digitaal Mee is het belangrijk daar rekening mee te houden.
Dit valt het sterkst op bij de uitleen van laptops door Den Azalee, waar een aanzienlijk deel een kanspas heeft en de leeftijd van de bezoekers duidelijk lager ligt dan bij vormingen en individuele ondersteuning. Van de hulp aan huis maken dan weer veel oudere vrouwen gebruik.
Daarnaast is het belangrijk om ook voorbij de absolute cijfers te kijken naar specifieke locaties waarvan geweten is dat ze er voor een unieke doelgroep zijn. Een voorbeeld hiervan is het Digipunt in Den Durpel dat relatief weinig bezoekers trekt, maar waarvan we kunnen vermoeden dat ze hier sterk nood aan hebben.
2. Het lijkt er op dat doelgroepen ook via andere kanalen worden bereikt en toegeleid (zie 3.6 op p. 34 in het rapport). Het lijkt nuttig bijkomend in te zetten op **specifieke toeleiding** om bepaalde doelgroepen te bereiken. We denken hierbij in eerste instantie aan doorverwijzing door maatschappelijk assistenten.
3. Streef **volledigere registratie** na. Met name gegevens over de ‘doelgroep’ van bezoekers worden relatief onvolledig geregistreerd. Ook de ‘bron’ van bezoekers is nuttig om uitgebreider te capteren.
4. Evalueer **welke gegevens** worden geregistreerd. Zo kan het nuttig zijn de indeling in doelgroepen of leeftijdscategorieën te herbekijken, in functie van de doelstellingen van de activiteiten.
5. Het is belangrijk te benadrukken dat **registratie geen doel op zich** is, maar steeds ten dienste staat van reflectie en opvolging. Strengere verplichtingen tot registratie kunnen hinderlijk zijn voor zowel hulpverleners als hulpzoekers.

Meer aanbevelingen, ook omtrent dataregistratie, zijn terug te vinden in sectie 4 aan het eind van het rapport.