

Universiteit Antwerpen  
Faculteit Sociale Wetenschappen  
Academiejaar 2017 – 2018

**MASTERPROEF**

**“IF YOU’LL PUT EFFORT IN, YOU’LL HAVE IT.”**

**Een onderzoek naar de invloed van e-inclusieprojecten op burgerschap  
bij nieuwkomers in Antwerpen**

**Elien Diels**

Master in de Sociologie

**Promotor:** Prof. Dr. S. Oosterlynck

**Copromotor:** C. de Olde

**Medebeoordelaar:** D. Lens



Masterproef voorgelegd met het oog op het behalen van de graad Master in de Sociologie



Muurschildering bij webpunt Posthof vzw, Antwerpen-Berchem

## **ABSTRACT**

*This thesis investigated the influence of e-inclusion initiatives on citizenship among newcomers in Antwerp. The central research question is accordingly: What is the influence of e-inclusion initiatives on citizenship among newcomers in Antwerp? In an attempt to answer this research question, a qualitative study consisting of 22 interviews with newcomers who are former e-inclusion trainees was performed. Respondents were selected who participated in the course five years ago in order to be able to determine an influence of the course on their citizenship practices. The influence of the courses on practices of citizenship, namely employment, social networks and public participation was investigated. Moreover, the subjective experience of citizenship by newcomers was investigated. The collected data of this research showed that respondents experience more opportunities in terms of employment and social networks after following the courses. Respondents also proved to be better in maintaining themselves in the bureaucratic system. The influence on community life turned out to be minimal. Regardless, the respondents proclaimed that they consider themselves as a fully-fledged citizen of Antwerp. Based on the findings on each of these aspects, policy measures were proposed to improve the Antwerp e-inclusion policy.*

*Keywords: E-inclusion, digital inclusion, citizenship, newcomers, employment, social networks, public participation*

## VOORWOORD

De voorbije jaren heb ik in de opleiding sociologie aan de Universiteit Antwerpen veel geleerd. De vier jaar van intens leren, samenleven en discussiëren met gedreven mensen, hebben mij doen groeien als persoon. Doorheen de opleiding heb ik geleerd om kritisch te denken, in gesprek te gaan met anderen en vaardigheden te ontwikkelen om een maatschappelijk fenomeen telkens door een andere bril te bekijken. Ik heb inzicht gekregen in de sociologie, maar ook in verschillende maatschappelijke domeinen die in grote mate invloed uitoefenen op – en zelf beïnvloed worden door – onze samenleving. Ik heb geleerd dat de sociale realiteit *as such* niet bestaat. De dynamiek waaruit onze samenleving bestaat is immens en heeft mij gedurende de opleiding telkens opnieuw weten te prikkelen.

Doorheen de jaren heb ik een sterke interesse opgebouwd met betrekking tot sociale ongelijkheid. Vertrekkend van enige verontwaardiging dat we er nog steeds niet in geslaagd zijn minderheidsgroepen volledig in te sluiten, ben ik dan ook begonnen aan deze masterproef. Ik zou hierbij in eerste instantie mijn promotor Professor Dr. Stijn Oosterlynck en copromotor Clemens de Olde willen bedanken om mij de mogelijkheid te geven zelf een onderzoeksonderwerp aan te brengen en mij hierin verder te sturen.

Vervolgens wil ik de stad Antwerpen bedanken voor de vruchtbare samenwerking. In het bijzonder grote dank aan Tom Tersago – coördinator bij Dot.kom – en zijn collega's voor de hulp bij het zoeken naar respondenten en het beschikbaar stellen van lokalen voor het afnemen van de interviews.

Daarenboven wil ik ook mijn respondenten bedanken om in alle openheid hun – niet altijd even vanzelfsprekende – levensverhaal te vertellen. Zonder hun engagement had deze masterproef nooit tot stand kunnen komen.

Tot slot nog enorm bedankt aan mijn familie, om me doorheen deze vier jaar te blijven steunen. Hun enthousiasme en steunende woorden hebben me telkens nieuwe energie gegeven om verder te gaan met dit project.

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>ALGEMENE PROBLEEMSTELLING</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>LITERATUURSTUDIE</b> .....	<b>3</b>
2.1	INLEIDING .....	3
2.2	CONCEPTDEFINIËRING.....	3
2.2.1	<i>Digitale uitsluiting – digitale kloof</i> .....	4
2.2.2	<i>E-inclusie</i> .....	4
2.2.3	<i>Nieuwkomers</i> .....	4
2.2.4	<i>Burgerschap</i> .....	5
2.3	TEGEMOETKOMEN AAN DE DIGITALE KLOOF .....	6
2.3.1	<i>Begripsevolutie: van ‘bezit’ naar ‘vaardigheden en gebruik’</i> .....	7
2.3.2	<i>Digitale en sociale uitsluiting</i> .....	8
2.4	BURGERSCHAP IN BEWEGING .....	8
2.4.1	<i>Burgerschap als legaal statuut</i> .....	9
2.4.2	<i>Burgerschap als praktijk</i> .....	10
2.5	DRIE PRAKTIJEN VAN BURGERSCHAP IN DE PARTICIPATIESAMENLEVING .....	12
2.5.1	<i>Tewerkstelling</i> .....	12
2.5.2	<i>Sociale netwerken</i> .....	12
2.5.3	<i>Publieke participatie</i> .....	14
2.6	E-INCLUSIE IN HET BELEID .....	15
2.6.1	<i>Belang van e-inclusiebeleid</i> .....	15
2.6.2	<i>De stad Antwerpen</i> .....	16
<b>3</b>	<b>METHODOLOGIE</b> .....	<b>20</b>
3.1	ONDERZOEKSVRAGEN .....	20
3.2	ONDERZOEKSDSIGN .....	21
3.2.1	<i>Single case onderzoek</i> .....	21
3.2.2	<i>Populatie en afbakeningsgebied</i> .....	22
3.3	ONDERZOEKSMETHODE .....	23
3.3.1	<i>Kwalitatief onderzoek</i> .....	23
3.3.2	<i>Gestandaardiseerde open interviews</i> .....	23
3.3.3	<i>Reflectie over ethiek</i> .....	24
3.3.4	<i>Kwaliteitsvereisten kwalitatief onderzoek</i> .....	24
3.4	VERLOOP PROCEDURE.....	25
<b>4</b>	<b>ANALYSE</b> .....	<b>27</b>
4.1	INLEIDING .....	27
4.2	DE COMPUTER IS DE TOEKOMST.....	27
4.3	INVLOED E-INCLUSIE OP TEWERKSTELLING .....	29
4.3.1	<i>Vereenvoudiging zoektocht naar job</i> .....	31
4.3.2	<i>Waaier aan jobmogelijkheden</i> .....	32
4.3.3	<i>‘Ik wil verder studeren’</i> .....	36
4.3.4	<i>Conclusie invloed op tewerkstelling</i> .....	37
4.4	INVLOED E-INCLUSIE OP SOCIALE NETWERKEN .....	38
4.4.1	<i>Een netwerk via internet? Graag!</i> .....	38
4.4.2	<i>Een netwerk via internet? Nee, bedankt.</i> .....	42
4.4.3	<i>Invloed op sociale netwerken als een tweesnijdend zwaard</i> .....	43

4.4.4	<i>Conclusie invloed op sociale netwerken</i> .....	46
4.5	INVLOED E-INCLUSIE OP PUBLIEKE PARTICIPATIE .....	48
4.5.1	<i>Publieke participatie in het verenigingsleven</i> .....	48
4.5.2	<i>Publieke participatie in het bureaucratisch systeem</i> .....	51
4.5.3	<i>Conclusie invloed op publieke participatie</i> .....	55
4.6	SUBJECTIEVE BELEVING BURGERSCHAP DOOR RESPONDENTEN .....	56
4.6.1	<i>Voelt u zich burger van de stad Antwerpen?</i> .....	56
4.6.2	<i>Afstand verdwijnt</i> .....	58
4.7	BEPERKINGEN EN OBSTAKELS VOOR BURGERSCHAP .....	59
4.7.1	<i>Taal-gerelateerde beperkingen</i> .....	59
4.7.2	<i>Financiële beperkingen</i> .....	60
4.7.3	<i>Materiële beperkingen</i> .....	61
4.7.4	<i>Inzichts-beperkingen</i> .....	61
4.7.5	<i>Beperkingen door verbod door familieleden</i> .....	62
4.8	IF YOU'LL PUT EFFORT IN, YOU'LL HAVE IT .....	62
<b>5</b>	<b>CONCLUSIE EN DISCUSSIE RESULTATEN</b> .....	<b>64</b>
<b>6</b>	<b>DISCUSSIE METHODOLOGIE EN UITVOERING ONDERZOEK</b> .....	<b>69</b>
<b>7</b>	<b>BELEIDSAANBEVELINGEN</b> .....	<b>71</b>
<b>8</b>	<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	<b>75</b>
<b>9</b>	<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>77</b>
9.1	BIJLAGE 1: OVERZICHT RESPONDENTEN .....	77
9.2	BIJLAGE 2: VRAGENLIJST .....	78
9.3	BIJLAGE 3: INTERVIEWTRANSCRIPTEN (ELEKTRONISCHE BIJLAGE) .....	81

## 1 Algemene probleemstelling

In de hedendaagse samenleving zijn digitale media niet weg te denken elementen binnen het gemeenschaps- en stadsleven. De digitale technologie biedt toegang tot informatie, kennis en netwerken, maar ook tot jobmogelijkheden en dergelijke meer. Wie niet mee kan in dit digitale verhaal, mist dus een belangrijk onderdeel van maatschappelijke participatie. De *digitale kloof* is een begrip dat de laatste jaren is opgekomen om dit probleem te beschrijven (Stevenson, 2009). De digitale kloof is het verschil tussen zij die meekunnen in de digitale wereld en zij die dat niet kunnen. Aanvankelijk had de digitale kloof voornamelijk te maken met het bezit en de toegang tot technologie, maar geleidelijk aan is de focus verschoven naar de kennis en expertise die nodig is voor het gebruik ervan (Van Dijk, 2003). Deze digitale kloof is één van de oorzaken van sociale ongelijkheid (Salvador, Rojas, & Susinos, 2010). Gezien de nauwe band tussen *digitale inclusie* en *sociale inclusie* is het erg belangrijk dat er geïnvesteerd wordt in efficiënte, doelgerichte programma's die trachten de niet-gedigitaliseerde individuen te digitaliseren (Verdegem, 2011). Om hieraan tegemoet te komen zijn e-inclusie initiatieven ontstaan. Inclusie betekent dat iedere burger op zijn of haar manier kan deelnemen aan alle facetten van het maatschappelijk leven en hierdoor als volwaardig lid van de samenleving kan functioneren en als dusdanig wordt beschouwd door anderen (Houten, 2009). E-inclusie of digitale inclusie draait dan om het sociaal insluiten van mensen, door hen digitaal in te sluiten (Mariën & Vleugels, 2011). Dit onderzoek spitst zich toe op *nieuwkomers* in Antwerpen. In de huidige context van migratie en integratie is het belangrijk na te gaan welke invloed nieuwkomers ervaren na het volgen van e-inclusielessen in functie van het verbeteren van de projecten en het gericht inzetten op factoren die blijken te werken. Vele van de reeds uitgevoerde onderzoeken naar e-inclusie focussen op de idee van e-inclusie zelf (wat houdt het in, wat is het doel) en benadrukken de algemene werking. Op vlak van de ervaringen van nieuwkomers die gebruik maken van de initiatieven bevindt zich een grote lacune. Hierdoor is er nog veel ruimte binnen het onderzoeksveld voor verdere exploratie.

In deze masterproef staat een studie naar de e-inclusiewerking van de stad Antwerpen en de effecten die nieuwkomers daarvan ervaren centraal. De onderzoeksvraag luidt als volgt: **“Op welke manier beïnvloedt deelname aan e-inclusieprojecten het burgerschap bij nieuwkomers in Antwerpen?”**. Hierbij wordt gefocust op drie onderscheiden praktijken van burgerschap, namelijk *tewerkstelling*, *sociale netwerken* en *publieke participatie*. Het concept *digitaal burgerschap* is hierbij van belang. Digitaal burgerschap gaat over het vermogen om te participeren in de online samenleving (Mossberger, 2008).

Vertrekkend van de hypothese dat het volgen van computerlessen positieve effecten zou kunnen hebben op *tewerkstelling*, wordt in eerste instantie de invloed op tewerkstelling als praktijk van burgerschap gedestilleerd. Ten tweede wordt verondersteld dat e-inclusieprojecten de sociale inbedding van nieuwkomers kan doen versterken. Daarom is het interessant om de studie te linken aan *sociale netwerken*. Tot slot, vertrekkend van de hypothese dat het volgen van computerlessen de *publieke participatie* van nieuwkomers (zowel in het verenigingsleven als in het bureaucratisch systeem) ten goede zou kunnen komen, ligt hier de derde focus van dit onderzoek.

Er is een steeds groter wordende nood aan aandacht voor beleid dat effectief gebruik, vaardigheden en toegang tot computer en internet promoot en daarop wordt met dit onderzoek ingespeeld. In wat volgt wordt in eerste instantie een theoretisch kader aangebracht rond de centrale concepten e-inclusie en burgerschap. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de methodologie die gehanteerd werd in dit onderzoek. Daaropvolgend wordt een overzicht gegeven van de onderzoeksresultaten, waarna de conclusie en discussie worden gepresenteerd. Op basis van de resultaten wordt tot slot de link naar beleid gelegd door enkele beleidsaanbevelingen te doen.



## 2 Literatuurstudie

In wat volgt wordt allereerst de relevante literatuur omtrent dit onderzoeksonderwerp ingeleid. Vervolgens worden de belangrijkste concepten gedefinieerd. Daaropvolgend wordt dieper ingegaan op de digitale kloof, waarna het begrip burgerschap wordt gekaderd en verduidelijkt. Daarna volgt een overzicht van de drie praktijken van burgerschap in de participatiesamenleving. Tot slot wordt een blik geworpen op e-inclusie in het beleid.

### 2.1 Inleiding

De hedendaagse samenleving kenmerkt zich door een groeiende invloed van digitale technologie. In nagenoeg alle domeinen van het maatschappelijk leven worden we ermee geconfronteerd. Er wordt echter vaak vergeten dat er een groep is die achterblijft. Deze groep wordt telkens weer geconfronteerd met de moeilijkheid om zich te handhaven in de steeds verder digitaliserende samenleving.

Niet-gedigitaliseerde personen zijn personen die niet of onvoldoende over digitale vaardigheden beschikken, waardoor ze digitaal uitgesloten raken. Binnen de groep niet-gedigitaliseerde personen kunnen enkele deelgroepen geïdentificeerd worden. Vaak gaat het om kansarmen, ouderen, nieuwkomers, werklozen en laagopgeleiden (Mariën & Vleugels, 2011). Deze groepen beschikken soms niet over de nodige kansen om zich te handhaven in de door internet overspoelde samenleving en worden geconfronteerd met grote drempels met betrekking tot hun toegang tot internet en leermogelijkheden.

Deze studie spitst zich specifiek toe op de nieuwkomers. Nieuwkomers maken een steeds groter deel van onze samenleving uit en wanneer de huidige debatten rond integratie in ogenschouw worden genomen, wordt de relevantie van deze specifieke groep onmiddellijk duidelijk. Vlaanderen wordt reeds enkele jaren geconfronteerd met een grootschalige instroom van nieuwkomers (Vlaamse Migratie- en Integratiemonitor, 2015). In een context van migratie en integratie is het bijgevolg belangrijk dat het beleid specifieke aandacht vestigt op deze bevolkingsgroep. Op dit moment worden grote kansen gemist doordat er nog niet voldoende wordt ingezet op e-inclusiebeleid dat specifiek gericht is op deze doelgroep. Deze masterproef wil hierop de aandacht vestigen.

### 2.2 Conceptdefiniëring

Alvorens dieper wordt ingegaan op de bestaande literatuur omtrent e-inclusie en burgerschap, is het belangrijk dat de concepten die gebruikt zullen worden op punt worden gesteld.

### 2.2.1 Digitale uitsluiting – digitale kloof

Aanvankelijk werd digitale uitsluiting gezien als het niet beschikken over materiële toegang tot computer en internet. Van Dijk et al. (2003) suggereren bijvoorbeeld dat het grootste probleem van informatie- en communicatieongelijkheid start bij de algemene verdeling van computer en netwerkverbindingen. Hieruit is ook het begrip digitale kloof ontstaan. De digitale kloof is de ‘gap’ die bestaat tussen gedigitaliseerde mensen en niet-gedigitaliseerde mensen. De betekenis van het begrip digitale uitsluiting heeft echter een wijziging doorgemaakt. Hoewel de kloof zich oorspronkelijk vormde rond de materiële toegang, gaat het nu ook om kennis en expertise en dus de vaardigheden die nodig zijn om met de digitale media om te gaan. Daarom wordt vandaag de dag ook gesproken over de *digitale kloof van de tweede graad* (Mariën, Van Audenhove, Vleugels, Bannier, & Pierson, 2010; Mariën & Vleugels, 2011). In plaats van louter een verschil tussen de ‘haves’ en de ‘have nots’, gaat het nu om een scala van verschillen op vlak van toegang, gebruik en digitale geletterdheid (Mariën & Van Audenhove, 2010). Wat aanvankelijk dus werkelijk als een ‘kloof’ werd gepercipieerd, is nu eerder een continuüm waarop mensen kunnen verschuiven naargelang hun toegang, gebruik en digitale geletterdheid.

De concrete definitie van digitale kloof die in deze masterproef gehanteerd wordt is:

*“Een ononderbroken lijn waarop individuen gepositioneerd worden tussen een situatie van totale digitale uitsluiting – geen toegang tot, geen gebruik van, geen vaardigheden op vlak van – en die van volledige digitale insluiting – ononderbroken kwaliteitsvolle toegang tot digitale media, gediversifieerd meerwaardegebruik, uitstekende vaardigheden.”* (Livingstone & Helsper, 2007).

### 2.2.2 E-inclusie

E-inclusie of digitale inclusie betekent het sociaal insluiten van mensen door hen digitaal in te sluiten (Mariën & Vleugels, 2011; Steyaert, 2010). Als reactie op de digitale kloof zijn er initiatieven ontstaan die als doel hebben om de digitale uitsluiting tegen te gaan en bijgevolg de digitale kloof te dichten. De eigen definitie die gehanteerd wordt op basis van de bestaande definities is:

*“E-inclusie is het betrekken van niet-gedigitaliseerde individuen in de digitale wereld met behulp van initiatieven die door middel van een aanbod aan materiaal en computerlessen sociale insluiting nastreven.”*

### 2.2.3 Nieuwkomers

Nieuwkomers in Antwerpen worden gedefinieerd als personen die elders in de wereld geboren zijn, maar zich in de loop van hun leven in Antwerpen gevestigd hebben. Het gaat dus enkel om eerste

generatie immigranten. Kinderen en kleinkinderen die hier geboren zijn worden niet mee opgenomen in het onderzoek. Verder is het niet van belang hoe lang ze al in België zijn, omdat het belangrijkste kenmerk waarop gefocust wordt het feit is dat ze niet gedigitaliseerd zijn toegekomen en op die manier deels uitgesloten waren van de samenleving. Dit impliceert echter wel dat migranten volgens deze definitie hun hele leven ‘nieuwkomer’ blijven. Het feit of ze al dan niet in een ander land geboren en gesocialiseerd zijn bepaalt dus of ze hier al dan niet nieuwkomer zijn. Hoewel integratie tijd vraagt – en er dus enigszins wel een invloed te veronderstellen is van de tijdsperiode waarin iemand reeds in België is – is het voor dit empirisch onderzoek toch niet noodzakelijk onderscheid te maken in het aantal jaar dat de nieuwkomers reeds hier zijn. De empirische studie wordt immers uitgevoerd met nieuwkomers die vijf jaar geleden de cursus hebben gevolgd, wat impliceert dat ze allen reeds minimaal vijf jaar in ons land vertoeven. De periode van vijf jaar werd gekozen omwille van het feit dat respondenten na vijf jaar kunnen terugblikken op hun periode van deelname en kunnen reflecteren op de effecten die ze hebben ervaren. Zowel dit minimum aantal jaar in België als hun onkunde om met de computer te werken bij aanvang van de lessen zijn bijgevolg de gemeenschappelijke kenmerken van de respondenten. Deze definitie is gebaseerd op de definitie die de stad Antwerpen gebruikt om nieuwkomers te omschrijven op de website van hun inburgeringstraject.

*“Bij Onthaalbureau Inburgering Antwerpen kunnen Antwerpenaars die uit het buitenland komen een inburgeringstraject volgen. Het gaat bijvoorbeeld om gezinsherenigers, EU-burgers, asielzoekers, geregulariseerden en arbeidsmigranten. Hoelang ze hier al wonen is van geen belang. Wat telt is dat ze zich voor langere tijd in België zullen vestigen. Ook Belgen die niet in België geboren zijn en van wie minstens één van de ouders niet in België geboren is, kunnen deelnemen.” (Stad Antwerpen, 2016)*

Hoewel de definitie die gebruikt wordt voor het inburgeringstraject gehanteerd wordt, zal dit onderzoek niet specifiek gericht zijn op inburgeraars.

#### **2.2.4 Burgerschap**

Het concept burgerschap is zeer complex en heeft verschillende componenten. Om dit onderzoek te situeren is het van belang dat de evolutie die het begrip doorgemaakt heeft duidelijk beschreven wordt. De invulling van het concept burgerschap is verschoven van burgerschap als zijnde een legaal statuut, naar burgerschap als zijnde een praktijk (Zemni & Debruyne, 2013). In het theoretisch gedeelte zal deze evolutie centraal staan. Voor de empirische studie werd echter besloten te focussen op burgerschap als een praktijk. De zelf opgebouwde definitie die hiervoor gehanteerd wordt, luidt als volgt:

*“Burgerschap als een praktijk omvat die handelingen die iemand uitvoert ten gevolge van een streven naar burgerschap. Het gaat om een proces waarin mensen trachten volwaardig en gelijkwaardig te participeren in de maatschappij en waarin erkenning en politieke representatie centraal staan. Hierbij vormen tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie enkele constanten.”*

De nagestreefde erkenning en politieke representatie worden gediend door tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie. Mensen trachten volwaardig en gelijkwaardig te participeren aan de maatschappij en om dit waar te maken is het belangrijk dat ze deze praktijken van burgerschap trachten na te streven. Zowel het hebben van werk, als het ontwikkelen van een sociaal netwerk en het kunnen participeren in het verenigingsleven evenals in ons bureaucratisch systeem opent deuren in onze samenleving.

In deze definitie van burgerschap als praktijk werd gekozen om drie praktijken van burgerschap uit te lichten. Burgerschap als praktijk impliceert een actieve houding van het individu en uit zich in verscheidene aspecten van het publieke leven. In eerste instantie uit dat zich in *tewerkstelling*. In de hedendaagse maatschappij is werk naast een normatieve verplichting ook een sociale verplichting. Voor iedere burger op actieve leeftijd is het hebben van een job, of op zijn minst het actief zoeken naar werk, een vereiste opdat die persoon als volwaardig burger kan participeren aan de samenleving. De tweede focus ligt bij *sociale netwerken*. Het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk is een dagelijkse opdracht. Voor een volwaardig functioneren in onze netwerkgerichte samenleving is investeren in sociale contacten noodzakelijk. Voor nieuwkomers kan dit moeilijkheden met zich meebrengen, aangezien ze in vele gevallen bij nul moeten beginnen. Daarom is het belangrijk na te gaan op welke manier de opgedane computervaardigheden eventueel kunnen zorgen voor een verbreding van dat sociaal netwerk. Tot slot is publieke participatie onlosmakelijk verbonden met burgerschap. Zowel participatie in het verenigingsleven als het zich kunnen handhaven in het bureaucratisch systeem vormen voorwaarden, of laat ons zeggen springplanken, die helpen op de weg naar burgerschap. In paragraaf 2.4 wordt dieper ingegaan op het concept burgerschap.

### **2.3 Tegemoetkomen aan de digitale kloof**

In tijden waarin het internet een grote rol speelt, is het belangrijk na te gaan hoe de digitale kloof verkleind kan worden. Hoewel het woord kloof een onderscheid tussen twee polen suggereert, gaat het meer om een relatieve tweedeling dan een absolute (Van Dijk, 2003). Er zijn steeds complexere sociale, culturele en economische verschillen in de manier waarop verschillende groepen het internet

al dan niet gebruiken. De tweedeling moet dus eerder geïnterpreteerd worden als verschillen binnen het hele spectrum in de bevolking.

### **2.3.1 Begripsevolutie: van 'bezit' naar 'vaardigheden en gebruik'**

In 2003 stelde Van Dijk reeds dat het overgrote deel van de Belgische bevolking binnenkort toegang zou hebben tot computer en internet. In 2011 had reeds 77 procent van de huishoudens internettoegang (Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, 2012). Is daarmee de digitale kloof gedicht? Integendeel. De kloof zal verder verschuiven van het bezit naar de mogelijkheden die mensen hebben om gebruik te maken van ICT en informatie om hun eigen positie te verbeteren.

De invulling van het concept digitale kloof is de voorbije jaren behoorlijk veranderd (Mariën & Vleugels, 2011). Aanvankelijk ging het voornamelijk om de kloof tussen zij die wel toegang hadden tot digitale media en zij die dat niet hadden (Van Dijk, 2003). In de loop der jaren is er meer aandacht gekomen voor de vaardigheden en het gebruik van internet en digitale media, waardoor het concept veel complexer is geworden dan het oorspronkelijk was.

Een eerste reden die in de literatuur aangehaald wordt voor de bredere invulling van het concept digitale kloof is dat niet kan gesproken worden over een tweedeling tussen zij die online zijn en zij die offline zijn (Mariën & Vleugels, 2011). Er is een grote groep gebruikers die in bepaalde periodes, op bepaalde plaatsen en via bepaalde media wel online actief zijn, maar in andere periodes, op andere plaatsen en via andere media dan weer niet. Van Dijk (2003) benoemt deze als afwisselende gebruikers. Dat maakt dat er niet langer sprake is van een tweespalt (Mariën & Vleugels, 2011). Kwaliteit van toegang gaat ook een toenemende rol spelen aangezien er nog grote verschillen zijn tussen het thuis beschikken over internetmogelijkheden en het gebruik maken van publieke computervoorzieningen. Ten tweede zijn er binnen de groep mensen die toegang hebben, nog enorm grote verschillen op vlak van vaardigheden en gebruik. Het is belangrijk om oog te hebben voor deze verschillen, aangezien verschillen in vaardigheden gepercipieerd worden als digitale uitsluiting terwijl verschillen in gebruik dat niet zijn. Ten derde worden digitale vaardigheden steeds belangrijker in de verklaring van sociale uitsluiting. Van Dijk (2005) maakt in die vaardigheden nog een onderscheid tussen operationele vaardigheden (knoppenkennis), formele vaardigheden (met betrekking tot de structuur van de media), informatievaardigheden (verwerken van media-inhoud) en strategische vaardigheden (verbeteren van de eigen maatschappelijke positie door middel van de media). Het zijn de informatie- en strategische vaardigheden die voor het grootste probleem zorgen. Om deze vaardigheden te verkrijgen is onderwijs een bijna noodzakelijke voorwaarde. Het is dus hierop dat e-inclusie initiatieven zouden moeten inspelen.

De meerderheid van de e-inclusie initiatieven in Vlaanderen komt reeds goed tegemoet aan deze veranderde definitie van digitale kloof (Mariën & Vleugels, 2011). Zo geeft onderzoek van Mariën en Vleugels (2011) aan dat slechts 14% van de initiatieven zich louter focust op het verschaffen van toegang. 48% combineert de terbeschikkingstelling van een computerruimte met lessen en de overige 38% voorziet louter in opleiding en vorming.

### **2.3.2 Digitale en sociale uitsluiting**

Uit onderzoek blijkt dat digitale uitsluiting sterk samenhangt met sociale uitsluiting (Mariën et al., 2013; Steyaert, 2010). Mensen die omwille van verschillende drempels belemmerd worden in hun digitale participatie, worden vaak ook sociaal en maatschappelijk uitgesloten. Digitale en sociale uitsluiting blijken elkaar dus te versterken. Hoewel digitale uitsluiting vaak leidt tot sociale uitsluiting, is het echter geen één op één relatie. Niet iedereen die digitaal is uitgesloten is daarom ook sociaal uitgesloten en omgekeerd.

Gezien de enorme verwevenheid van computer en internet met het maatschappelijk leven, is het vandaag de dag nog zeer moeilijk om probleemloos door het leven te gaan wanneer je digitale media ontwijkt. Op zowat alle vlakken van het leven worden mensen geconfronteerd met computer en internet, wat er voor zorgt dat iemand die hierin niet mee kan, naast digitaal uitgesloten ook maatschappelijk uitgesloten wordt.

Dat maakt dat het onderwerp van deze masterproef uiterst pertinent is. Om sociale insluiting te kunnen bereiken, moet dus in eerste instantie ingezet worden op digitale insluiting. Voor mensen die digitaal ingesloten worden, verdwijnen meteen enkele van de grote hindernissen op hun weg naar sociale insluiting.

## **2.4 Burgerschap in beweging**

Het uitgangspunt van deze studie is dat het hebben van computertoegang en het beschikken over computervaardigheden een noodzakelijke voorwaarde is om in de hedendaagse samenleving te kunnen spreken van burgerschap. Burgerschap kan gezien worden als een staats-regulerend mechanisme van in-en uitsluiting (Schinkel & van Houdt, 2009). Hoewel burgerschap *an sich* een universalistisch begrip is, heeft het toch ook een in- en uitsluitende werking. Wie burger is, is ingesloten en insluiting impliceert dat er ook uitsluiting mogelijk is. Burgerschap wordt gezien als eindpunt van de insluiting, maar zolang die insluiting niet gerealiseerd is, is er dus enigszins sprake van uitsluiting.

De invulling van het concept burgerschap is aan grote veranderingen onderhevig geweest doorheen de tijd. De invulling is verschoven van burgerschap als zijnde een legaal statuut, naar burgerschap als zijnde een praktijk (Zemni & Debruyne, 2013). Deze transformatie van het burgerschapsconcept kan

gezien worden als antwoord op een veranderende realiteit: globalisering en mondiale migratiestromen hebben onrechtstreeks aanleiding gegeven tot het ontstaan van nieuwe manieren om burgers in- en uit te sluiten. De verschuiving van het burgerschapsconcept van staat (formeel, legaal burgerschap) naar samenleving (moreel burgerschap als vorming, socialisatie of disciplineren van de mens) tekent de huidige toestand (Schinkel & van Houdt, 2009). Hoewel zowel Schinkel en van Houdt (2009) als Zemni en Debruyne (2013) dezelfde tendens beschrijven, houden ze er een andere appreciatie op na. Daar waar Schinkel en van Houdt (2009) kritisch zijn omwille van het in- en uitsluitingsmechanisme dat in burgerschap als praktijk vervat zit, zien Zemni en Debruyne (2013) het als een positieve evolutie. In dit onderzoek wordt gepeild naar de invloed van e-inclusie initiatieven op burgerschap als een praktijk. Om voldoende inzicht te krijgen in deze burgerschapsopvatting is het echter van belang de evolutie van het begrip goed te begrijpen.

Schinkel en van Houdt (2009) spreken met betrekking tot deze evolutie over het onderscheid tussen formeel en moreel burgerschap. Wat zij formeel burgerschap noemen komt overeen met wat in deze masterproef burgerschap als legaal statuut zal genoemd worden en hun moreel burgerschap is vergelijkbaar met het actieve burgerschap (of burgerschap als praktijk) waarover hier gesproken wordt. In deze masterproef zal echter minder gesproken worden over een onderscheid, maar eerder over een continuüm waarop de realiteit gesitueerd kan worden. Hierbij gaat het om de relatieve nadruk die gelegd wordt op staatsburgerschap in de formele zin ten opzichte van morele invullingen van de goede of actieve burger. Formeel burgerschap is in vele gevallen immers slechts het beginpunt van echte insluiting.

In werkelijkheid kunnen beide componenten nooit van elkaar worden gescheiden (Schinkel & van Houdt, 2009). Er is echter doorheen de geschiedenis een evolutie merkbaar in de vorm van burgerschap die de bovenhand neemt. Het gaat dus om het relatieve gewicht dat gegeven wordt aan het formele of het actieve aspect van burgerschap. Zoals Van Houdt en Schinkel aangeven, wordt voortdurend een balans tussen beide componenten gezocht en kan de geschiedenis gezien worden als een opeenvolging van deze verschillende balansen.

#### **2.4.1 Burgerschap als legaal statuut**

Aanvankelijk werden aan mensen sociale en politieke rechten gegeven op basis van het feit dat ze deel uit maakten van een homogeen 'wij' (Zemni & Debruyne, 2013). Mensen werden gezien als formele leden van een gemeenschap die politieke, economische en sociale rechten kregen op basis van hun behoren tot een gemeenschappelijke politieke gemeenschap binnen een min of meer afgebakend gebied met min of meer gedeelde waarden, identiteiten en ideeën. Formeel burgerschap

gaat dus om de juridische status zoals lidmaatschap van een juridisch-politieke orde (een staat) en sociale rechten (Schinkel & van Houdt, 2009).

Binnen dit paradigma zijn er twee tradities ontstaan die burgerschap vanuit een verschillende invalshoek bekijken.

- De liberale traditie legde de nadruk op de legale kant van burgerschap, waarbij de nadruk lag op politieke vrijheid en de wet als noodzakelijke voorwaarde om individuele vrijheden te beschermen tegen tussenkomst van de staat of andere individuen.
- De republikeinse traditie legde de nadruk op het belang van burgers om deel te nemen aan het politieke leven en te participeren in publieke bemiddeling en besluitvormingsprocessen.

Het is deze tweede invalshoek die kan gezien worden als voorloper van het burgerschap als praktijk, of het actief burgerschap. Hier is de idee reeds ontstaan dat burgers actief moesten deelnemen aan het gemeenschapsleven.

#### 2.4.2 **Burgerschap als praktijk**

Sociale wetenschappers hebben echter doorheen de tijd interesse gekregen in vormen van burgerschap die het traditionele staatsburgerschap overstijgen (Schinkel & van Houdt, 2009). Doorheen de tijd is er steeds meer aandacht gekomen voor de verschillen die er bestaan tussen mensen en zo heeft de term gedifferentieerd burgerschap intrede gedaan (Zemni & Debruyne, 2013). Door de toenemende migratiestromen werd het immers belangrijk aandacht te hebben voor socio-culturele verschillen tussen groepen mensen. Burgerschap werd daardoor steeds minder vanzelfsprekend.

Vanaf midden jaren '90 is de invulling van burgerschap incrementeel beginnen veranderen (Schinkel & van Houdt, 2009). Er ontstond een overgang van het traditionele formele of legale burgerschap naar het morele of actieve burgerschap. Dit had te maken met de **incorporatie van burgerschap binnen een integratiediscours**. In een context van toenemende migratie, werd integratie immers een belangrijk maatschappelijk- evenals beleidsonderwerp. Vanaf het moment dat integratie en burgerschap werden gelinkt, is de morele component van het burgerschap sterker in de verf gezet. In de empirische studie worden bovenstaande concepten echter in grote mate los van elkaar bekeken aangezien de respondenten niet noodzakelijk 'inburgeraars' zijn, maar de incorporatie binnen het integratiediscours heeft wel een sterke invloed gehad. Voordien werd er immers vanuit gegaan dat wanneer een nieuwkomer rechten had verworven (dus in juridische zin burger geworden was), de sociale en politieke participatie dan als logisch gevolg zou volgen. Vandaag de dag is deze redenering echter omgedraaid en wordt vooral de actieve en morele component gezien als voorwaarde om in



juridische zin burger te worden. Een goede burger wordt verondersteld een actieve burger te zijn en een actieve burger moet een 'goed geïntegreerde burger' zijn in dit discours. Zo ontstaat er een differentiatie tussen de betere en mindere burgers, tussen actieve burgers en residuele burgers (Schinkel, 2007).

De verandering van nadruk op de institutie van burgerschap in de richting van de burgers zelf heeft nieuwe denkwijzen tot stand gebracht (Zemni & Debruyne, 2013). De focus wijkt af van het formeel burger zijn en ebt meer in de richting van het zelf opkomen en het zelf opeisen van je rechten als burger. **Praktijken van burgerschap** zijn handelingen die iemand uitvoert ten gevolge van een verlangen naar burgerschap. Deze praktijken kunnen los staan van het formeel burger zijn. Het gaat om een proces waarin mensen trachten volwaardig en gelijkwaardig te participeren en waarin erkenning en politieke representatie centraal staan. De stappen die mensen ondernemen in de richting van erkenning en politieke representatie behoren aldus tot praktijken van burgerschap. De formele component komt echter wel mede tot uiting wanneer gekeken wordt naar erkenning.

De burger wordt vandaag de dag telkens verondersteld een actieve burger te zijn (Tonkens, 2006). Als burger in de huidige participatiesamenleving word je verwacht een actieve bijdrage te leveren aan het publieke belang (Kerstholt & Paradies, 2014). Op alle beleidsniveaus krijgt actief burgerschap een centrale betekenis. Actief burgerschap wordt aangegeven als oplossing voor enkele belangrijke maatschappelijke vraagstukken die zich vandaag de dag opwerpen: gebrek aan sociale samenhang (tussen verschillende bevolkingsgroepen), consumenten- en asociaal gedrag, sociale uitsluiting en de kloof tussen burgers en bestuur (Tonkens, 2006). Men verwacht van burgers dat zij zelf de problemen die zich opdringen oplossen en dat veronderstelt een actieve houding. Burgers worden geacht verbindingen te slaan met elkaar en met het beleid en krijgen hierdoor voornamelijk burgerplichten (in plaats van burgerrechten). Tot voor kort was er weinig aandacht voor wat burgers wél moesten doen. De publieke moraal had vooral betrekking tot wat ze niet mochten doen, maar de definitie van het goede handelen werd ingevuld door zingevende instanties zoals kerk, onderwijs, vakbond etc.. De afgelopen jaren is er echter steeds meer aandacht gekomen voor die positieve publieke moraal over het bereiken van een respectvolle en fatsoenlijke samenleving.

Bij actief burgerschap staat de burger en zijn of haar kracht en inzet centraal. Het initiatief moet van de burger komen en de professionele dienstverleners en organisaties werken daarbij ondersteunend en aanvullend (Steyaert, Bodd, & Linders, 2005). Het gevoel van er daadwerkelijk bij te horen krijgt pas inhoud als het naast de formele dimensie ook gepaard gaat met sociale participatie of kortweg het 'meedoen'.

## **2.5 Drie praktijken van burgerschap in de participatiesamenleving**

Op basis van bovenstaande definities kunnen drie praktijken van burgerschap onderscheiden worden. Dit onderzoek focust zich aldus op drie praktijken van burgerschap in de participatiesamenleving, namelijk: tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie. In wat volgt wordt een beknopt beeld geschetst om duidelijk te stellen wat bedoeld wordt met ieder van deze praktijken.

### **2.5.1 Tewerkstelling**

Het hebben van een job is vandaag voor iedere volwassen persoon naast een recht, ook een plicht. De participatiesamenleving veronderstelt actieve burgers en dat slaat in de eerste plaats op tewerkstelling. Het hebben van werk brengt verschillende positieve gevolgen met zich mee. In eerste instantie uiteraard het financiële. Voor de meeste mensen is het inkomen uit arbeid de enige, of toch de voornaamste bron van inkomsten. Naast dit niet te verwaarlozen pragmatische gevolg, zijn er echter ook verschillende indirecte positieve gevolgen verbonden aan het hebben van werk. Door te werken kunnen mensen zichzelf ontplooien, hun innerlijke krachten bundelen en richten op een bepaald doel. Indien ze vanuit een intrinsieke motivatie kunnen vertrekken voor het uitoefenen van een job, bevordert dat het welbevinden (Centers & Bugental, 1966; Rothmann, 2008; Schaufeli et al., 2001).

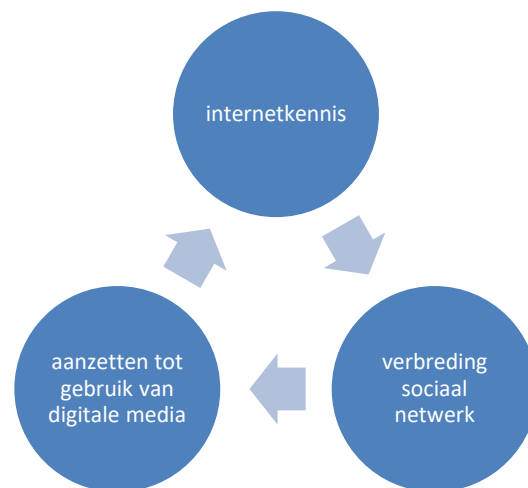
Hoewel het vinden van een job voor de meeste mensen geen onoverkomelijke opdracht is, zijn er toch verschillende groepen die moeilijkheden ervaren in hun zoektocht naar werk (Eijk, Misdorp, & Reimerink, 1993; Klaver, Mevissen, Odé, Mateman, & Weening, 2005). Met name voor de niet-gedigitaliseerde mensen wordt het een steeds moeilijker klus om enerzijds de zoektocht naar een job aan te vangen (aangezien recruitment in grote mate via internet verloopt) en anderzijds een job te vinden waarvoor ze in geen geval computervaardigheden nodig hebben. Hieruit blijkt het belang van digitaal burgerschap op vlak van tewerkstelling. Niet-gedigitaliseerde nieuwkomers worden dan nog eens met een extra moeilijkheid geconfronteerd. Omwille van hun taal en afkomst ervaren zij nog bijkomende problemen bij het zoeken en vinden van werk. Hieruit blijkt het belang van e-inclusie initiatieven voor niet-gedigitaliseerde individuen en meer specifiek in deze studie: niet-gedigitaliseerde nieuwkomers.

### **2.5.2 Sociale netwerken**

In de huidige maatschappelijke context is 'verbonden zijn' een belangrijke voorwaarde om succesvol te zijn. Verbonden met familie en vrienden, collega's, maar ook met de staat. Uit het feit dat verbondenheid vandaag de dag bijna onlosmakelijk gekoppeld is aan internetgebruik, blijkt het belang van vaardigheden voor internetgebruik en bijgevolg het belang van e-inclusie initiatieven. Het

aantal netwerken waar iemand internetvaardigheden gebruikt is cruciaal voor de mate waarin hij of zij hierin vooruitgang boekt (Van Dijk, 2003).

E-inclusie initiatieven hebben als indirect doel het verbreden van de sociale netwerken van individuen (Helsper, 2008; Mariën et al., 2013). Sociale netwerken spelen op hun beurt een belangrijke rol bij het aanzetten van mensen tot het gebruik maken van digitale media (Van Dijk, 2005). Hier kan aldus een soort vicieuze cirkelbeweging vastgesteld worden, waarbij zichzelf versterkende effecten worden gegenereerd (Figuur 1).



**Figuur 1** Vicieuze cirkel netwerk - gebruik digitale media

Van Dijk en Hacker (2003) geven aan dat het ontwikkelen van digitale vaardigheden gepaard gaat met zowel geletterdheid als sociale banden. Nieuwkomers hebben vaak geen uitgebreid netwerk op hun nieuwe locatie en zeker geen uitgebreid netwerk van internetgebruikers. Ze bewegen dan in homogene, internetarme netwerken en worden bijgevolg minder gestimuleerd om zelf een computer te gaan aanschaffen en gebruiken (Mariën & Vleugels, 2011). Hun netwerk omvat ook minder ondersteuningsmechanismen en hulpbronnen waardoor de drempel hoog blijft en het overstappen naar digitale media voor velen allesbehalve evident is. Vaak zijn kansengroepen niet geneigd afstand te doen van hun bekende homogene netwerk omwille van een gebrek aan zelfvertrouwen. Door middel van de e-inclusie initiatieven kunnen ze mensen leren kennen die hetzelfde doel voor ogen hebben en elkaar kunnen helpen in het internet informatieverwervingsproces. Bovendien kunnen ze online mensen leren kennen waarmee ze informatie kunnen uitwisselen en vaardigheden opdoen. Op deze manier dragen de e-inclusielessen bij aan burgerschap als praktijk. Om praktijken van burgerschap te ondernemen is een sociaal netwerk immers een onmisbare hulpbron.

Netwerken met een grote omvang, dichtheid, diversiteit en centraliteit zorgen voor een groter potentieel aan hulpbronnen en sociale goederen (Granovetter, 1973). Sterke banden zorgen voor een grote stroom van sociale goederen, maar ook zwakke banden zijn belangrijk. Granovetter (1973) spreekt in deze context over *'The strength of weak ties'*. Losse kennissen zijn nodig om een brug te vormen tussen twee kringen met sterke dichtheden. Hoe lager iemand in de sociale hiërarchie staat, hoe belangrijker de zwakke relaties zijn. Vele nieuwkomers die zonder enige computerkennis in Antwerpen aankomen, staan effectief laag in de sociale hiërarchie. Om op te klimmen op de sociale ladder is het dan heel belangrijk zwakke banden te kunnen vormen met uiteenlopende mensen, bedrijven en/of instanties.

Een ander gangbaar onderscheid is dat van 'bonding' en 'bridging' capital, door Robert Putnam (2001) beschreven. 'Bonding capital' is meer lokaal en kijkt naar binnen toe. Het werkt vooral op een horizontaal vlak met burens, medebewoners en mensen die leven of werken in hetzelfde geografisch milieu. Deze vorm van kapitaal is vergelijkbaar met de 'sterke banden' van Granovetter. Zoals de naam impliceert gaat 'bridging' capital om het bouwen van bruggen tussen verschillende netwerken. 'Bridging capital' verbindt buurtbewoners en groepen aan externe sociale en culturele activa. Deze vorm van kapitaal werkt meer verticaal en gaat om het creëren van betekenisvolle sociale banden tussen een lokale gemeenschap en gemeenschappen, organisaties en agentschappen op zekere afstand. Deze vorm van kapitaal is vergelijkbaar met de 'zwakke banden' van Granovetter.

Dit onderscheid in vormen van sociaal kapitaal is belangrijk voor het nagaan van de invloed van e-inclusieprojecten op netwerken van nieuwkomers en bijgevolg op praktijken van burgerschap. Tijdens de samenkomsten leren de nieuwkomers vaardigheden aan die hen in staat stellen om op termijn via internet een netwerk uit te bouwen. Dat netwerk is niet alleen relevant in het kader van de lessen zelf, maar deze nieuwe contacten kunnen de nieuwkomers toegang bieden tot andere nieuwe kennissen, hulpbronnen en sociale goederen. De internetvaardigheden die nieuwkomers leren in de computerlessen maken de toegang tot andere netwerken immers eenvoudiger. Het internet is een belangrijke wijze waarop 'bridging capital' gevormd wordt. Het internet fungeert dan als brug tussen verschillende netwerken die door middel van het internet met elkaar in contact komen. Naast een brug tussen verschillende netwerken kan het internet ook een brug vormen tussen een individu en overheidsdiensten. Hiermee wordt de volgende onderscheiden praktijk van burgerschap aangeraakt: publieke participatie.

### **2.5.3 Publieke participatie**

Naast de reeds besproken praktijken tewerkstelling en sociale netwerken, ligt een niet te verwaarlozen praktijk van burgerschap bij publieke participatie. Op vlak van publieke participatie

worden publieke participatie in het verenigingsleven en publieke participatie in het bureaucratisch systeem onderscheiden.

Met publieke participatie in het verenigingsleven wordt bedoeld op het lid zijn of op regelmatige basis deelnemen aan activiteiten georganiseerd door sportclubs, vzw's, middenveldorganisaties en dergelijke meer. Bovendien kan ook het lidmaatschap van vrijwilligersorganisaties, evenals andere vormen van politiek en maatschappelijk engagement gepercipieerd worden als publieke participatie (Deceulaer, 1995). Dit maakt een belangrijk deel uit van burgerschap als praktijk aangezien deelname aan activiteiten blijkt geeft van een betrokkenheid in de samenlevingsorde. De burger voelt zich dankzij een actieve participatie in het verenigingsleven beter betrokken bij de gemeenschap (Hooghe & Quintelier, 2007).

Publieke participatie in het bureaucratisch systeem is eveneens van belang, aangezien zowel België als de stad Antwerpen een ingewikkelde bureaucratische organisatie kennen. Om hierin naar behoren te kunnen functioneren is het belangrijk tot op zekere hoogte over internetvaardigheden te beschikken (Oorschot, 2014). Verschillende handelingen – zoals het aanmelden bij het gemeentehuis, toegang krijgen tot documenten etc. – kunnen vandaag de dag immers haast enkel door middel van computer gesteld worden.

## **2.6 E-inclusie in het beleid**

In wat volgt wordt een blik geworpen op de implementatie van e-inclusie in het beleid. In eerste instantie wordt het belang van e-inclusiebeleid benadrukt, waarna de specifieke situatie van de Antwerpse e-inclusiewerking wordt gepresenteerd.

### **2.6.1 Belang van e-inclusiebeleid**

Om tegemoet te komen aan de steeds groter wordende digitale kloof is het van belang dat e-inclusie initiatieven deel uit gaan maken van het beleid (Van Dijk, 2003). Alleen op deze manier kan voorkomen worden dat er in deze nieuwe internet-, informatie- en netwerksamenleving nog grotere ongelijkheden ontstaan waarbij mensen uit de boot vallen. Gemeenten en steden zullen hierin een sleutelrol moeten spelen.

Onderzoek toont aan dat de focus in het huidige e-inclusiebeleid voornamelijk bij ouderen ligt (Mariën & Vleugels, 2011). Migranten is één van de groepen die minimaal bediend wordt, terwijl er bij hen wel een groot potentieel ligt. Organisaties blijken wel met hen te willen werken, maar slagen er op een of andere manier niet in om hen te bereiken (Mariën & Vleugels, 2011).

In Vlaanderen bestaat er geen scherp afgelijnd beleid op vlak van e-inclusie (Mariën & Van Audenhove, 2010). Ook het bestaan van vrije computerruimtes is weinig gereguleerd. Dat heeft

geresulteerd in een sterk verspreid veld van initiatieven die door de maatschappij georganiseerd zijn. Het probleem zit erin dat beleidsmakers nauwelijks op de hoogte zijn van de initiatieven die aan de gang zijn. Daarom hebben Mariën en Van Audenhove een inventaris gemaakt van de bestaande e-inclusie initiatieven in Vlaanderen. Ze hebben de mogelijkheid van de initiatieven tot het bieden van alternatieve toegang tot ICT en oefenmogelijkheden bestudeerd. Hierbij hebben ze gekeken naar de modus operandi, pedagogische aanpak en lokale inbedding.

### 2.6.2 De stad Antwerpen

De stad Antwerpen lijkt een vrij uitgewerkte e-inclusiewerking te hebben. Het e-inclusiebeleid gaat effectief uit van de stad. Om tegemoet te komen aan de behoeften van de inwoners op vlak van digitalisering, biedt de stad zowel computerlessen als inloopmomenten en gratis Wi-Fi in de bibliotheek evenals in verschillende andere webpunten aan.

De stad telt 25 webpunten (waarvan 12 met begeleiding en computerlessen) verspreid over Antwerpen, Deurne, Borgerhout, Berchem, Merksem, Hoboken en Wilrijk. Een webpunt is een openbare plaats in de stad waar mensen terecht kunnen om gebruik te maken van computers. Er is gratis internetverbinding en in de meeste webpunten is er ook telkens iemand aanwezig die kan helpen wanneer iets moeilijk gaat. De stad kent verschillende soorten webpunten, waarvan het logo telkens aangeeft welke functies dat webpunt te bieden heeft (Figuur 2).



Figuur 2 Logo's webpunten

In het groene webpunt kan gratis gebruik gemaakt worden van de computer, in het blauwe webpunt kan men hierbij ook informatie en hulp vragen en in het oranje webpunt kan men de computer gebruiken, hulp krijgen en ook computerlessen volgen.

Aanvankelijk werden de webpunten 'digipunten' genoemd, maar de naam digipunt is recentelijk veranderd in webpunt ten gevolge van belangrijke vernieuwingen. De webpunten hebben een duidelijk herkenbaar logo waardoor ze makkelijk opgemerkt worden en ze zijn voor iedereen toegankelijk aangezien er geen toegangsvoorwaarden zijn. Bovendien voldoen ze aan minimumnormen voor kwaliteit, wat betekent dat het materiaal kwaliteitsvol is (voldoet aan de

minimumnorm), er vijf dagdelen per week zijn waarop er toegang is, er een onthaal is waarbij mensen verder geholpen worden en indien gewenst er begeleiding voorzien wordt. De stad Antwerpen focust zich op het bieden van toegang tot de digitale wereld voor elke Antwerpenaar. Het is belangrijk om de juiste vaardigheden onder de knie te krijgen om naar behoren te kunnen participeren in de digitale wereld.

In de 12 webpunten van Dot.kom zijn er vrije inloopmomenten (waarbij mensen naar eigen behoefte kunnen gebruik maken van de beschikbare computers en het internet), evenals gratis workshops en een 6 weken durende cursus. Voor de cursus betalen cursisten 6 euro, wat neerkomt op 1 euro per les. Dit bedrag geldt eerder als symbolische bijdrage dan als werkelijke betaling. Het lessenaanbod loopt over 6 weken. Iemand die één cursus wil volgen, neemt bijgevolg deel aan 6 lessen van een halve dag. De eerste cursus die gevolgd kan worden is 'Start met de computer'. Daar leren cursist-nieuwkomers de echte basis: het opstarten en afsluiten van de computer, het werken met de muis, het toetsenbord en de daarbij horende tekens, Google, opslaan en de werking van Google Maps. Daaropvolgend kunnen ze lessen volgen van 'Mailen & cloud', 'Start met Word', 'Excel' en 'Beheer de Computer'. Daarbovenop worden dan ook regelmatig workshops aangeboden om extra tools aan te leren (zoals PowerPoint, Skype, Windows 10 etc.).

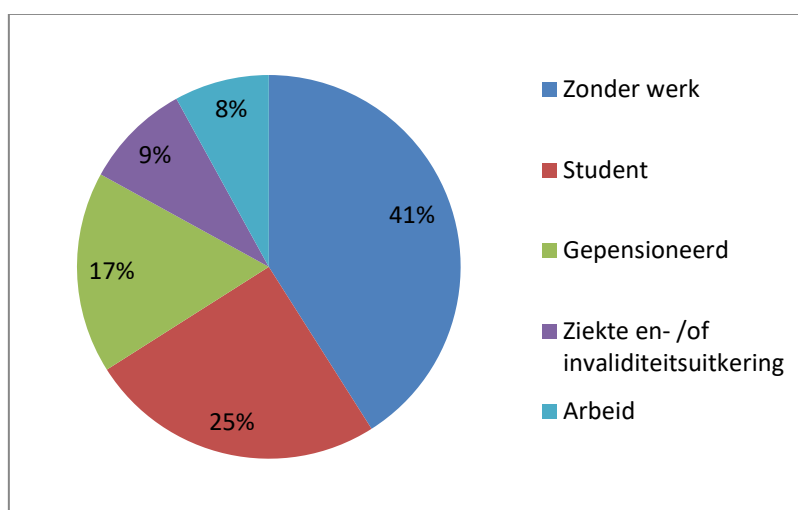
De meest recente algemene cijfergegevens die beschikbaar zijn van de dienstverlening van Dot.kom slaan terug op het jaar 2016. In dat jaar telde de e-inclusiewerking 3229 unieke leden. Iedere cursist die begint aan een bepaalde cursus wordt lid. Het lidmaatschap is echter louter een formele/administratieve registratie, waaraan verder geen engagementen vasthangen. Er werden 22731 bezoeken gebracht aan de webpunten. In totaal werden in 2016 178 cursussen (met 1523 inschrijvingen in totaal) aangeboden met daarnaast nog 34 workshops (met 206 inschrijvingen in totaal). Daarbovenop hebben 45 lessenreeksen op maat plaatsgevonden (waarvoor 304 inschrijvingen waren).

De e-inclusiewerking van de stad Antwerpen kende de voorbije jaren een sterke expansie. Voornamelijk de gebruikers van de vrije-inloopmomenten zijn in grote mate toegenomen. Onderstaande tabel (Tabel 1) geeft zicht op de evolutie die de e-inclusiewerking heeft doorgemaakt tussen 2009 en 2016.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Lessen</b>	1618	1666	1803	1791	2096	2376	2572	2033
<b>Vrije Inloop</b>	7678	10899	13256	13729	12542	14728	20336	20698
<b>E-loket</b>	/	/	/	/	/	1539	9792	12795
<b>TOTAAL</b>	<b>9296</b>	<b>12565</b>	<b>15059</b>	<b>15520</b>	<b>14620</b>	<b>18643</b>	<b>32700</b>	<b>35526</b>

Tabel 1 Evolutie Antwerpse e-inclusiewerking 2009 - 2016

Op basis van gegevens met betrekking tot het arbeidsmarktstatuut van de bereikte bevolkingsgroep, kunnen enkele zaken geconcludeerd worden. Onderstaand taartdiagram (Figuur 3) geeft in percentages weer over welke statuten de leden beschikken op basis van de meest recente cijfergegevens (2016).



Figuur 3 Statuten bereikte bevolkingsgroep

Het grote blauwe vlak springt hier meteen in het oog. De grote meerderheid van de bezoekers van de webpunten van Dot.kom bestaat uit mensen zonder werk. Er kan dus verondersteld worden dat zij in vele gevallen lessen volgen om meer computerkennis en -vaardigheden op te doen in functie van het versterken van hun arbeidsmarktpositie. Voor het vinden van een job is het immers belangrijk om tot op zekere hoogte met de computer te kunnen werken. Verder bestaat een groot deel van de bezoekers uit studenten. In het Belgische onderwijssysteem neemt de computer een centrale positie in en dat maakt dat studenten hiervan eerst een basiskennis moeten hebben vooraleer ze naar behoren kunnen functioneren in ons onderwijssysteem. Een volgende grote groep bestaat uit gepensioneerden, gevolgd door mensen met een ziekte- en/of invaliditeitsuitkering en mensen met een inkomen uit arbeid.



Niet alleen biedt Dot.kom mogelijkheden aan de cursist-nieuwkomers om hun computerkennis en -vaardigheden uit te breiden; het fungeert ook als werkervaringsproject voor de medewerkers. Dot.kom bestaat, naast enkele vaste medewerkers, uit 25 digimedewerkers die via een opleidingstraject op maat begeleid worden in hun zoektocht naar vast werk. Dot.kom biedt coaching en ondersteuning op de werkvloer, zowel bij problemen met betrekking tot het werk als bij persoonlijke problemen van de werknemers. Verder is er werkoverleg, zijn er functioneringsgesprekken en wordt er een Persoonlijk Ontwikkelingsplan opgesteld.

### 3 Methodologie

In wat volgt wordt het methodologisch kader van dit onderzoek weergegeven. In eerste instantie worden de onderzoeksvragen gepresenteerd. Daaropvolgend wordt dieper ingegaan op het onderzoeksdesign, waarna de onderzoeksmethode wordt uitgewerkt. Tot slot wordt het verloop van de procedure verduidelijkt.

#### 3.1 Onderzoeksvragen

Uit verschillende bronnen in de literatuur kan worden afgeleid dat er nog enkele lacunes zijn binnen het onderzoek naar e-inclusie op vlak van methodologie (Mariën & Van Audenhove, 2013; Mariën & Vleugels, 2011; Paulussen, Courtois, Vanwynsberghe, & Verdegem, 2011). Zo operationaliseren veel metingen toegang, gebruik en vaardigheden van computer en internet voornamelijk in kwantitatieve vorm. De ervaringen van de (niet-)gebruikers waren tot nog toe onderbelicht. Op deze lacune werd in dit onderzoek ingespeeld door een kwalitatieve studie uit te voeren. Het merendeel van het bestaande onderzoek was ook gebaseerd op de informatie verstrekt door professionals op vlak van e-inclusie. Bijgevolg was er nog maar weinig onderzoek dat effectief de kant van de nieuwkomer belicht. Om deze leemte op te vullen werd in dit onderzoek gekeken naar de ervaringen van de nieuwkomers naar aanleiding van hun betrokkenheid bij de e-inclusie initiatieven.

Het doel van dit onderzoek is het verwerven van inzicht in de e-inclusie initiatieven die de stad Antwerpen aanbiedt en voornamelijk het nagaan hoe nieuwkomers deze initiatieven en de effecten ervan ervaren. Hierbij wordt nagegaan welke invloed e-inclusie initiatieven hebben op burgerschap. Het onderzoek is beperkt tot Antwerpen aangezien op deze manier een meer diepgaande studie tot stand kan komen die specifiek voor de stad Antwerpen en haar beleid relevant zou kunnen zijn. De keuze voor Antwerpen was interessant aangezien het een multiculturele stad is, waar dagelijks nieuwkomers aankomen om een nieuw leven op te bouwen. In een grootstad waar vele nieuwkomers hun weg proberen te vinden, is het uiteraard belangrijk dat ze op een gestructureerde manier op verschillende vlakken bijgestaan worden.

De onderzoeksvraag die aan de basis van deze studie ligt is **“Op welke manier beïnvloedt deelname aan e-inclusieprojecten het burgerschap bij nieuwkomers in Antwerpen?”**.

De deelvragen zijn:

- Welke invloed ervaren nieuwkomers op vlak van **tewerkstelling**?
- Welke invloed ervaren nieuwkomers op vlak van **sociale netwerken**?
- Welke invloed ervaren nieuwkomers op vlak van **publieke participatie**?

Door deze vragen te onderzoeken werd gepoogd te weten te komen op welke manier de e-inclusie initiatieven bijdragen tot praktijken van burgerschap bij nieuwkomers. Zoals uit de literatuurstudie bleek, is er een verschuiving geweest van aandacht voor formeel burgerschap, naar aandacht voor actief burgerschap. Actief burgerschap houdt in dat van de nieuwkomers wordt verwacht dat zij op verschillende maatschappelijke vlakken in de praktijk laten zien dat ze burger zijn. Actieve deelname in de samenleving staat dus centraal. In dit onderzoek worden tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie onderscheiden als praktijken van burgerschap. Aan de hand van vragen naar de beleving en de effecten die nieuwkomers ervaren wordt gepeild naar hun praktijken van burgerschap. Daarenboven wordt gepeild naar hun subjectieve beleving van burgerschap (voelen ze zichzelf burger van de stad?).

Verder wordt op aanraden van voormalig programmaleider van e-inclusie Antwerpen Skrolan Hugens nagegaan of de ervaringen van cursist-nieuwkomers tegemoet komen aan wat ze vooraf verwachtten. Daarom werd onderstaande onderzoeksvraag eveneens mee opgenomen in het onderzoek:

- Komen de ervaringen van cursist-nieuwkomers tegemoet aan wat ze vooraf verwachtten?

Met deze informatie kan het stadsbestuur rekening houden bij beleidskeuzes met betrekking tot de verbetering en uitbreiding van e-inclusie initiatieven en het tot stand brengen van nieuwe initiatieven.

## **3.2 Onderzoeksdesign**

Deze paragraaf vangt aan met een korte bespreking van het gekozen onderzoeksdesign – namelijk een single case onderzoek van de stad Antwerpen – waarna wordt overgegaan tot de populatie en het afbakeningsgebied van deze case.

### **3.2.1 Single case onderzoek**

Dit onderzoek bestaat uit een single case onderzoek aangezien het doel van het onderzoek bestaat uit het vormen van een diepgaand en gedetailleerd beeld van de invloed van e-inclusie initiatieven op burgerschap bij nieuwkomers in de stad Antwerpen (Mortelmans, 2013). Er wordt bijgevolg één case – de stad Antwerpen – intensief bestudeerd en volledig uitgewerkt (Gerring, 2004; Mortelmans, 2013; Swanborn, 2010). Het onderzoek heeft immers tot doel de complexiteit en dynamieken van de Antwerpse e-inclusiewerking te bestuderen om daarbij na te gaan welke invloed dit heeft op burgerschap bij nieuwkomers in Antwerpen.

Dit onderzoek is gericht op de ervaringen van nieuwkomers in Antwerpen die hebben deelgenomen aan e-inclusielessen. Specifiek wordt er nagegaan welke invloed e-inclusieprojecten hebben op

praktijken van burgerschap bij de nieuwkomers. Er werden gestandaardiseerde open interviews afgenomen bij zowel jongeren als volwassenen die als nieuwkomer in Antwerpen deelnamen aan e-inclusielessen. Er werd geopteerd voor deze respondenten omwille van de beleidsrelevantie. Het ultieme doel van integratiebeleid is immers burgerschap. Door in het kader van dit onderzoek na te gaan op welke manier e-inclusielessen bijdragen aan burgerschap als praktijk, kunnen belangrijke lessen getrokken worden die de stad en haar beleid kunnen versterken.

### 3.2.2 Populatie en afbakeningsgebied

De afbakening van dit onderzoek werd gebaseerd op de reikwijdte van de e-inclusieprojecten van de stad Antwerpen. Om een eerste zicht te hebben op de locaties waar e-inclusieprojecten vorm krijgen, werd gebruik gemaakt van de buurtmonitor van de stad Antwerpen. Dit is een eenvoudige tool waarbij je in de stad de locaties van verschillende diensten kan terugvinden. Alle projecten die vallen onder het overkoepelend e-inclusieproject van de stad Antwerpen, zijn bijgevolg opgenomen in deze studie. De Antwerpse e-inclusiewerking strekt zich uit over Antwerpen, Deurne, Borgerhout, Berchem, Merksem, Hoboken en Wilrijk.

De concrete selectie van de steekproef werd gebaseerd op het bereik van de webpunten. De meest prominent aanwezige webpunten zijn dan ook opgenomen in de studie. Hiervoor werd ook telkens contact opgenomen met Tom Tersago en andere medewerkers van Dot.com die meer informatie konden verschaffen over de geschiedenis, bezoekersaantallen en bekendheid van de verschillende webpunten. Op basis van hun suggesties is er gekozen om drie webpunten te selecteren die samen representatief zijn voor de Antwerpse e-inclusiewerking: Posthof vzw (Berchem), Permeke (Antwerpen) en Atel (Merksem) (Figuur 4). In deze webpunten werden respectievelijk 7 – 7 – 8 interviews afgenomen, waardoor een totaal van 22 interviews werd bereikt.



Figuur 4 Locaties geselecteerde webpunten

De respondenten werden telefonisch gecontacteerd met de vraag of ze wilden deelnemen aan een kwalitatieve studie in samenwerking met Dot.kom. Van de 190 gecontacteerde cursist-nieuwkomers hebben er slechts 29 toegezegd (hierover meer in de discussie). Uiteindelijk zijn 22 van deze interviews effectief kunnen doorgaan.

### **3.3 Onderzoeksmethode**

Dit onderzoek bestaat uit een kwalitatieve studie door middel van interviews met cursist-nieuwkomers. In deze paragraaf wordt eerst de keuze voor kwalitatief onderzoek verantwoord, waarna een bespreking volgt van de gestandaardiseerde open interviews evenals de ethiek en kwaliteitsvereisten bij kwalitatief onderzoek toegepast op dit onderzoek.

#### **3.3.1 Kwalitatief onderzoek**

Er werd in dit onderzoek geopteerd voor een diepgaande kwalitatieve studie naar de invloed van e-inclusie initiatieven op burgerschap bij nieuwkomers in Antwerpen. De kwalitatieve onderzoeksmethode is de meest wenselijke aangezien het doel van het onderzoek is om diepgaande en gedetailleerde informatie te verwerven over de ervaren invloed (Mortelmans, 2013). Kwalitatief onderzoek laat immers toe om de sociale wereld en menselijk gedrag te begrijpen en dat is wat in dit onderzoek beoogd wordt (Bryman, 2012).

#### **3.3.2 Gestandaardiseerde open interviews**

In dit onderzoek werd gebruik gemaakt van gestandaardiseerde open interviews; een frequent gebruikte onderzoeksmethode in het kwalitatief onderzoek (Mortelmans, 2013). Op deze manier kon er op een diepgaande manier ingezoomd worden op de ervaring en beleving van de nieuwkomers. Zij zijn immers de spil van het hele e-inclusieverhaal. Vooraf werd een vragenlijst opgesteld met de belangrijkste vragen, waarop iedere respondent een antwoord zou moeten geven in functie van het beantwoorden van de onderzoeksvraag (bijlage 2). Op basis van deze lijst werden de interviews afgenomen. Er werd gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde vragenlijst om de validiteit van het onderzoek te verhogen. Op deze manier waren de interviews gelijkaardig en kon er achteraf eenvoudiger geanalyseerd worden.

De interviews werden uitgeschreven volgens het Verbatim-principe, wat betekent dat alles letterlijk werd neergeschreven op de manier waarop het gezegd werd (Mortelmans, 2013). Dit heeft geleid tot 235 pagina's interviewtranscripten (bijlage 3). Om deze methode te kunnen gebruiken werden de interviews opgenomen met een smartphone. Na het transcriberen werden de transcripten open gecodeerd en daarna gegroepeerd tot omvattende concepten. Door middel van deze concepten werd het mogelijk inzicht te verwerven in de rode draad doorheen de interviews en dat maakte het mogelijk om een uitgebreide gestructureerde analyse te doen.

### 3.3.3 Reflectie over ethiek

Het is bij kwalitatief onderzoek van groot belang dat de **anonimiteit en privacy** van de respondent te allen tijde gewaarborgd blijft (procedurele ethiek) (Mortelmans, 2013). Om aan deze voorwaarde tegemoet te komen werd bij aanvang van elk interview een *informed consent* voorgelegd aan de respondent. Deze bevat algemene gegevens over het onderzoek evenals privacy-informatie (onder meer dat de identiteit van de respondent nooit zal prijsgegeven worden). Door open te zijn over de doeleinden van het onderzoek heeft de respondent een duidelijk beeld over zijn/haar functie in het onderzoek. Dit bleek geruststellend te werken.

De **situationele of relationele ethiek** heeft onder meer te maken met gevoelige aspecten die bevestigd worden. Met betrekking tot deze studie was dat bijvoorbeeld de informatie over de sociale contacten alvorens de deelname aan de cursus, de tewerkstelling alvorens de deelname enzovoort. Deze vragen kunnen bij de respondent het besef wekken dat hun situatie niet optimaal was en negatieve gevoelens oproepen. Op dat moment is het van groot belang erop te letten dat je als interviewer geen kwetsende dingen vraagt of zegt of geen vragen stelt die verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden.

### 3.3.4 Kwaliteitsvereisten kwalitatief onderzoek

De **interne validiteit** voor kwalitatief onderzoek wordt uitgedrukt in geloofwaardigheid (Mortelmans, 2013). Een onderzoek is geloofwaardig wanneer de realiteit en de vertaling van de realiteit door de onderzoeker overeenkomen. Om hieraan tegemoet te komen heeft de onderzoeker getracht zich te distantiëren van de geïnterviewde personen en werd getracht geen veronderstellingen evenals interpretaties te maken. Om dit te bewerkstelligen werd gebruik gemaakt van een standaard vragenlijst (bijlage 2) – afgetoetst bij promotor en copromotor – en werd bij onduidelijke informatie vanwege de respondent meteen duiding gevraagd. Bovendien werd bij de analyse vertrokken van de ruwe data waardoor bijgevolg het woord van de respondent centraal staat. Er werd ook gerapporteerd over de rol als onderzoeker en de beslissingen die genomen werden doorheen het onderzoeksproces.

De generaliseerbaarheid of **externe validiteit** van kwalitatief onderzoek wordt uitgedrukt in overdraagbaarheid (Mortelmans, 2013). Kwalitatief onderzoek kan echter zelden volledig gegeneraliseerd worden naar de populatie (representatieve generaliseerbaarheid) evenals naar andere plaatsen en contexten (inferentiële generaliseerbaarheid). Ook in dit onderzoek was de steekproef te beperkt waardoor generalisering niet mogelijk is. Echter, aangezien het onderzoek specifiek betrekking heeft op de Antwerpse e-inclusiewerking is generalisering ook niet nodig. De resultaten kunnen echter wel hun bijdrage leveren aan het onderzoek doordat ze een basis geven waarop andere onderzoekers dieper kunnen ingaan.

De **betrouwbaarheid** van kwalitatief onderzoek wordt uitgedrukt in afhankelijkheid. Het houdt in dat een studie herhaalbaar is (Bryman, 2012). Er werd getracht de interne betrouwbaarheid zo hoog mogelijk te houden door gebruik te maken van een vooraf opgestelde vragenlijst (bijlage 2). Deze heeft ervoor gezorgd dat alle centrale onderzoeksthema's aan bod komen en heeft gezorgd voor stabiliteit van de vragen over respondenten heen (Mortelmans, 2013). De vragenlijst werd enkel gebruikt als leidraad, maar biedt wel de mogelijkheid aan andere onderzoekers om het onderzoek ook uit te voeren en min of meer dezelfde resultaten te bekomen. De externe betrouwbaarheid werd getracht zo hoog mogelijk te houden door duidelijk en open te zijn over het verloop van het interview.

### 3.4 Verloop procedure

Voor de rekrutering van de respondenten werd gebruik gemaakt van telefonische contacten, geleid vanuit Posthof vzw, waar het hoofdkantoor van Dot.kom zich bevindt. Omwille van het feit dat de privacy van de voormalige deelnemers van de computercursussen bewaard moet blijven, mocht er enkel getelefoneerd worden vanuit dit gebouw (dus met de telefoons van Dot.kom). De rekrutering heeft op drie verschillende momenten plaatsgevonden: 15 juni, 21 juni en 26 juni, voor respectievelijk de respondenten van Posthof vzw, Permeke en Atel. Gezien de zeer lage responsgraad was telkens een volledige dag nodig om respondenten te contacteren. Op basis van dat telefonisch contact werd een moment afgesproken voor een gesprek met de voormalige cursisten. Telkens werd aan de respondent gevraagd of ze het gesprek liefst in hun eigen woonplaats wilden voeren, of in een gebouw van de stad. Dot.kom stelde ruimtes ter beschikking voor de interviews met de respondenten die verkozen naar een publieke ruimte te komen. In totaal werden zeventien interviews bij de respondenten thuis afgenomen en vijf in de door Dot.kom terbeschikkinggestelde ruimtes.

De interviews werden allen afgenomen binnen de periode van 16 juni tot en met 5 juli 2017. Bij aanvang van ieder gesprek werden de respondenten geïnformeerd over het verloop en de doelen van het onderzoek. Vervolgens werden enkele inleidende vragen gesteld die het mogelijk maken een soort 'profiel' van de respondenten te verkrijgen. Daaropvolgend werden verschillende hoofdvragen gesteld, startend met vragen die peilen naar de redenen van deelname en de stand van zaken bij aanvang van de computerlessen. Initieel was het de bedoeling om na enkele pilot interviews vaste antwoordcategorieën te voorzien op deze vragen, maar aangezien uit de pilot interviews bleek dat de informatie die de respondenten vrijgaven bij deze vragen toch zeer belangrijk was, werd besloten ze toch als open vragen te behouden. Vervolgens werd gepeild naar de algemene ervaring van de respondenten, waarna de invloed van de lessen op de verschillende praktijken van burgerschap (respectievelijk tewerkstelling, sociale netwerken, publieke participatie) werd nagegaan. Tot slot

werd gepeild naar de subjectieve ervaring van burgerschap, wat de mogelijkheid biedt om na te gaan of de objectieve invloed in overeenstemming is met de subjectieve beleving van de invloed door de respondenten zelf.



## 4 Analyse

In wat volgt wordt in eerste instantie de analyse ingeleid. Vervolgens wordt ingegaan op het bewustzijn van de respondenten dat de computer een substantieel deel uitmaakt van de huidige en toekomstige samenleving. Daaropvolgend wordt de invloed van de computerlessen op respectievelijk tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie verduidelijkt. Daarna volgt een bespreking van de subjectieve beleving van burgerschap door respondenten, waarna de beperkingen en obstakels voor burgerschap worden gepresenteerd. Tot slot wordt afgesloten met een positieve boodschap van de respondenten naar aanleiding van het volgen van de cursus.

### 4.1 Inleiding

Uit de literatuurstudie bleek reeds het belang van e-inclusie initiatieven voor de begeleiding en het verdere verloop van het leven van nieuwkomers (Mariën & Vleugels, 2011; Steyaert, 2010). In dit onderzoek wordt specifiek gefocust op de invloed van de lessen op burgerschap. Met betrekking tot burgerschap wordt gefocust op drie praktijken van burgerschap: tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie. Telkens wordt zowel gekeken naar de objectieve invloed als naar het subjectieve gevoel dat de respondenten hierbij zelf hebben. Het doel van de cursus is immers in eerste instantie het versterken van de positie van de nieuwkomers – in overeenstemming met de strategische vaardigheden van Van Dijk (2005) – zowel op vlak van arbeidsmarktpositie, sociale netwerken als publieke participatie. Naast de invloed die op elk van deze vlakken objectief vast te stellen is, bepaalt de houding en interpretatie van de nieuwkomer ook grotendeels het effect op burgerschap. Aan het einde van de vragenlijst kregen de respondenten enkele alomvattende vragen voorgeschoteld waarbij ze zelf konden reflecteren op hun eigen burgerschapsperceptie. In combinatie met de – in de rest van de vragenlijst vergaarde – informatie over hun situatie met betrekking tot tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie leverde dit interessante resultaten op.

In wat volgt worden de belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek gepresenteerd. Er wordt een opsplitsing gemaakt per praktijk van burgerschap om de invloed van de e-inclusie initiatieven op iedere praktijk uitgebreider weer te geven.

### 4.2 De computer is de toekomst

Steeds meer handelingen dienen via de computer te worden uitgevoerd. Digitale technologie neemt al een aanzienlijke plaats in in ons leven en zal dat in de toekomst alleen nog maar in grotere mate doen. Hiervan zijn de cursist-nieuwkomers zich sterk bewust.

*“Respondent: Ja, computer is nu de toekomst he. En je vindt alles op computer he. Nu, nu is alles met computer he.” – respondent 5*

De voornaamste reden waarom de cursist-nieuwkomers zijn gaan deelnemen aan de computerlessen, is omdat ze het besef ontwikkelden dat het nodig is om computervaardigheden onder de knie te hebben om volwaardig te participeren in het maatschappelijke leven vandaag de dag. Verschillende respondenten spreken dan ook in termen van 'nodig' en 'noodzakelijk', wanneer ze het hebben over de plaats die de computer en computerkennis inneemt in de samenleving. Onderstaande respondenten getuigen van de huidige alomtegenwoordigheid van de computer:

*"Respondent: Ja, computer is altijd nodig, da moet, belangrijk hier. Nu is alles met computer."*  
– respondent 11

*"Respondent: Is nodig. Vandaag de dag is computer, in de wereld is nodig."* – respondent 12

*"Respondent: Ah, die die time is belangrijk he. Nu is alles, je kan zeggen... Ja nu is alles, alles, door media kan iets doen he. Computer of I, smartphone, alles he."* – respondent 17

*"Respondent: Ja, da is, nu overal digitalisering he."* – respondent 20

Het besef dat de computer een enorm belangrijke plaats inneemt in onze samenleving, heeft de respondenten dus aangezet tot deelname aan de computerlessen. In de toekomst zullen we leven in een 'computer wereld', aldus onderstaande respondent.

*"Respondent: Because, if you don't know about computer, because I know, in future will be a computer world, I have that idea in my head already."* – respondent 22

Aangezien verschillende respondenten afkomstig zijn uit bepaalde sociale groepen (in bepaalde landen) waar de computer en het internet nog niet (of amper) gebruikt wordt, hebben ze in vele gevallen weinig tot geen kennis op dat vlak. Aangekomen in een land waar internet in zowat ieder aspect van het leven verweven zit, ontstaat dan de noodzaak om zichzelf ook in de wereld van het internet te begeven. Respondenten zijn zich immers bewust van de digitale kloof zoals beschreven door Stevenson (2009) en Van Dijk (2003) en pogen die door middel van de computerlessen te dichten. Onderstaande respondent vertelt dat hij nog geen ervaring had met de computer toen hij nog in Afrika woonde.

*"Respondent: Ja, ja. Computer niet in Afri, niet in mijn land he. Alleen hier.*

*Elien: U heeft dat pas hier leren kennen eigenlijk dan.*

*Respondent: Ja, ja."* – respondent 16

Nieuwkomers die afkomstig zijn uit bepaalde sociale groepen (in bepaalde landen) waar weinig of geen computer of internet gebruikt wordt, worden daarmee bijgevolg hier voor het eerst geconfronteerd. Ook onderstaande respondent geeft aan dat hij nog geen ervaring had met internet alvorens hij naar België kwam.

*“Respondent: Maar euh, in onze landen, vroeger ni. Toen had ik geen internet, ja ik ken geen internet, ik kon geen internet vroeger he. Maar nu wel he.” – respondent 19*

Nadat hij in België was aangekomen en besloot deel te nemen aan de computerlessen, is hij in contact gekomen met het internet. Zoals onderstaande respondent het mooi verwoordt; de nieuwkomers moeten in een nieuw systeem – waarvan de computer een substantieel deel uitmaakt – hun plaats vinden.

*“Hier in België alles gebeurt via internet. Solliciteren of... maar bij ons in Bulgarije is helemaal anders. Dus ja ik moest, in een nieuw systeem mijn plaats vinden.” – respondent 1*

De computer en het internet maken een substantieel deel uit van onze samenleving. De hedendaagse sociale realiteit wordt sterk gevormd, beïnvloed en bepaald door de digitale hulpmiddelen waarmee we dagdagelijks in contact komen. Deze vaststellingen doen ook de cursist-nieuwkomers en op basis daarvan zien ze de noodzaak zichzelf bij te scholen op dat vlak.

*“Respondent: Oui, je, je voulais euh, être à la page he, je voulais être connaître. Oui, je voulais connaître euh, parce que c’est quelque chose qui est nouveaux maintenant. On va ici, il faut euh, internet, il faut tout faire avec. Donc. Et je voulais apprendre, connaître.” – respondent 8*

*“Respondent: Ik wil graag met de computer te werken he. Kan alles. Nu is time voor computer. (...) Overal als jij gaan, iedereen zegt “Kan jij computer?”. Nu is, is normaal. Is, is geplakt met leven.” – respondent 17*

### **4.3 Invloed e-inclusie op tewerkstelling**

Allereerst werd gefocust op de invloed van de e-inclusie initiatieven op tewerkstelling als praktijk van burgerschap. De participatiesamenleving veronderstelt immers actieve burgers en actieve burgers zijn in het licht van het actief burgerschapsconcept tewerkgestelde burgers (Kerstholt & Paradies, 2014; Tonkens, 2006). Daarom is het van groot belang na te gaan of nieuwkomers invloed ervaren op deze praktijk van burgerschap.

Uit de data blijkt dat een grote meerderheid van de cursist-nieuwkomers bij aanvang van de lessen niet tewerkgesteld was. Een van de belangrijkste door de respondenten aangehaalde doelen van deelname bleek dan ook tewerkstelling te zijn. De meerderheid van de respondenten gaf aan dat ze

effectief hebben besloten deel te nemen aan de cursus om het vinden van een job te vergemakkelijken. Onderstaand citaat maakt duidelijk dat de betrokken respondent zich bewust is van het belang van internet voor het zoeken en vinden van een job.

*“Respondent: Internet, daar job zoeken.... Ik wil graag een job en dat is het belangrijkste. Internet is belangrijk en zonder internet een job zoeken is moeilijk.” – respondent 2*

Binnen deze groep mensen kan een onderscheid gemaakt worden tussen de respondenten die op eigen initiatief de cursus zijn gaan volgen en de respondenten die op aanraden van de VDAB of de dienst inburgering in aanraking zijn gekomen met de cursus. Deze laatste groep bleek relatief groot te zijn. Het feit dat de VDAB nieuwkomers doorverwijst naar Dot.com voor het volgen van computercursussen, wijst op een morele norm waaraan de actieve burger moet voldoen. Computerkennis en –gebruik blijkt dus effectief als voorwaarde te worden gepercipieerd om volwaardig op de arbeidsmarkt te participeren en vormt bijgevolg een voorwaarde voor tewerkstelling als praktijk van burgerschap. Onderstaande respondent werd bijvoorbeeld door de VDAB aangeraden om computerlessen te gaan volgen.

*“Respondent: Euh, ik, ik wilde studeren, maar, maar euh, de mensen zeiden zonder computer dat is moeilijk ook om een job te vinden. En ik ben naar VDAB denk ik gegaan en de mensen zochten, zochten, zochten, wilt u deze cursussen volgen? Ik zeg ja waarom niet.” – respondent 15*

Ook uit onderstaand citaat blijkt dat de betrokken respondent door de VDAB geholpen wordt bij het zoeken naar een job. De VDAB heeft haar aangeraden om de computerlessen te gaan volgen, met het oog op het sneller vinden van een job. Tot op het moment van de interviewafname werd ze nog begeleid door de VDAB in het online solliciteren.

*“Respondent: Ik ging ook bij VDAB voor werk. (...) Omdat VDAB dat wil, en ik heb loopbaan, en elke dag wij sturen e-mail.*

*Elien: Ja. Ah zo. Dus u gebruikt de computer eigenlijk dan om te solliciteren?*

*Respondent: Solliciteren, ja.” – respondent 18*

Naar aanleiding van het volgen van de computerlessen ervaren de cursist-nieuwkomers een **tweevoudige invloed**. Enerzijds wordt de **zoektocht naar een job eenvoudiger** aangezien er verschillende nieuwe mogelijkheden voor het vinden van vacatures en online solliciteren ontstaan en anderzijds verschijnen er ook een heleboel **nieuwe mogelijkheden qua jobs zelf**. In wat volgt wordt dieper ingegaan op deze tweevoudige invloed die de cursist-nieuwkomers blijken te ervaren.

### 4.3.1 Vereenvoudiging zoektocht naar job

Allereerst vereenvoudigt de zoektocht naar een job. Doordat de respondenten meer computerkennis hebben verworven, kunnen ze zich in eerste instantie beter voorbereiden op het solliciteren en in tweede instantie eenvoudigweg online solliciteren. Hieronder worden beide effecten van het volgen van computerlessen op de vereenvoudiging in de zoektocht naar een job besproken.

In eerste instantie kunnen de respondenten zich na het volgen van de computercursus **beter voorbereiden op een sollicitatie**. Online kunnen ze informatie zoeken over het bedrijf waar ze gaan solliciteren waardoor ze voldoende voorbereid aan een eventueel gesprek kunnen beginnen. Het voorbereidingswerk omvat ook het opstellen van een CV en motivatiebrief. Nieuwkomers die nog weinig of geen kennis hebben van de computer, ervaren enorm veel moeilijkheden met het opstellen van een CV en motivatiebrief. Uit onderstaand citaat blijkt bijvoorbeeld dat de betrokken respondent de computerlessen is gaan volgen met als doel een CV te kunnen opstellen.

*“Respondent: Ja, euh, die, euh, die eerste dat ik heb gedaan, dat, ja, da was euh, mijn CV. Ik heb mijn CV zelf gemaakt, ik heb op internet, de Google he, die beelding, afbeelding gezien. (...) Ik heb zelf, mijn CV zelf gemaakt he. (...) Dat was een, een reden dat ik euh, Word gedaan, en dan ik heb zelf een dingen gemaakt. Een CV.” – respondent 19*

Naarmate de respondenten meer computerkennis vergaarden, ontdekten ze ook meer mogelijkheden in de zoektocht naar een job. Waar ze vroeger telkens de verplaatsing dienden te maken naar interimkantoren, kunnen ze nu van thuis uit hun zoektocht naar een job aanvangen/verderzetten. Onderstaande respondent haalt **online solliciteren** aan als belangrijk voordeel.

*“Respondent: Altijd vragen en... Nu kan ik thuisblijven dan job zoeken, dat is gemakkelijker.” – respondent 2*

Met name voor gezinnen met kinderen is dit een enorme vereenvoudiging. De ouders hebben in vele gevallen een zeer druk leven en dienen al hun verplichtingen uit te voeren in combinatie met de zorg voor de kinderen. Doordat ze online kunnen solliciteren moeten er geen verplaatsingen worden gemaakt, wat tijd en kosten drukt.

Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan dat ze hun job hebben gevonden via de computer. Door online vacatures te bekijken en te solliciteren openen er bijgevolg op dat vlak een heleboel deuren. Onderstaande respondent geeft aan dat ze alle jobs die ze sinds het volgen van de cursus heeft gehad via de computer heeft verworven.

*“Respondent: Elke job dat ik gevonden heb is via computer. Ik heb één jaar gewerkt bij de Kleinvostraat, da’s in, in Borgerhout. Eén jaar gewerkt. En ik heb, truckopleiding gedaan ook via de computer, en ook euh, euhm, in de buurtservice een beetje gedaan. En ook zoeken voor werk, in de computer bij de VDAB. Ook ik heb hier ook een job gezocht in de computer. En ik werk die job, vanaf euh, drie en half jaar.” – respondent 13*

Ook onderstaande respondent vertelde trots dat hij door middel van de opgedane computer- en internetkennis de mogelijkheid had om online te solliciteren. Hij heeft dan ook op die manier zijn job gevonden.

*“Respondent: Euh, ik heb euh, door die internet, geïnformeerd he. Voor die eerste keer, heb ik zelf werk gevonden via internet.” – respondent 19*

#### **4.3.2 Waaier aan jobmogelijkheden**

Niet alleen nemen de mogelijkheden om een job te zoeken toe, ook is een toename vast te stellen op vlak van jobmogelijkheden (en job-inhouden) zelf. Hoewel de respondenten alvorens het volgen van de computerlessen enkel toegang hadden tot eenvoudige beroepen, kunnen ze nu iets geavanceerdere functies uitoefenen. Vandaag de dag is voor steeds meer jobs enige computerkennis vereist en doordat de respondenten de computerlessen hebben gevolgd, raken zij in staat om zich voor dat soort functies kandidaat te stellen. Onderstaande respondent geeft aan dat bij iedere sollicitatie gevraagd wordt naar de computerkennis.

*“Respondent: Ja, ja. Als, als ik ga sollicitatie, mensen altijd vragen ken jij computer?” – respondent 3*

De cursist-nieuwkomers zijn er dan ook van overtuigd dat ze een goede job kunnen vinden wanneer ze voldoende met de computer kunnen werken. Onderstaande respondent vertelt dat computerkennis de sleutel is tot een goede job.

*“Respondent: Yes, if I know everything about computer, I can find a really good job he.” – respondent 6*

Een meerderheid respondenten gaf aan dat ze hun mogelijkheden zienderogen zagen toenemen naar aanleiding van het volgen van de computerlessen. Een groot aantal daarvan denkt dat hun job te wijten is aan de computerlessen die ze hebben gevolgd. Onderstaand citaat geeft aan dat de betrokken respondent ervan overtuigd is dat er veel mogelijkheden ontstaan wanneer iemand goed op de hoogte is van het ‘computersysteem’.

*“Respondent: Ja, jazeke. Voor mensen, ik heb euh, onderzoek gedaan he, via computer he. Dus euh, heel veel gestudeerd via computer, internet. Ja da’s heel veel mogelijkheden als iemand goe kan computersysteem kennen.” – respondent 19*

Een aantal respondenten heeft een job gevonden waarvoor ze effectief de computer nodig hebben. Hun takenpakket omvat opdrachten die op de computer moeten worden uitgevoerd, dus indien deze respondenten de computerlessen niet hadden gevolgd, waren ze niet in staat geweest deze jobs uit te oefenen. In volgend citaat spreekt een vrouw die na het volgen van de computerlessen als vrijwilliger aan de slag is kunnen gaan.

*“Respondent: Ja, ik moest gebruiken want ik euh, gaf euh, Franse lessen voor mensen. Dus ik, ik typte de lessen zelf en zocht materiaal en... extern, en dialogen enzovoort enzovoort.” – respondent 15*

Voor verschillende jobs is het hebben van computerkennis een vereiste. Naar aanleiding van het volgen van de computerlessen ontstonden er dus nieuwe mogelijkheden voor een groot deel van de respondenten. Ook onderstaande respondent vertelt dat het ontwikkelen van computervaardigheden doorheen de lessen haar heeft geholpen bij het vinden van een job.

*“Elien: En merkt u dat uw jobmogelijkheden zijn toegenomen daarna? Dus nadat u die lessen bent gaan volgen?”*

*Respondent: Ja misschien wel. Want daarna heb ik in een winkel gewerkt, en daar moesten wij echt heel veel computer gebruiken. Bijna voor alles wel. Kassa te doen of gewoon om te volgen wat hebben we in stock en wat niet. Bijna voor alles ja.” – respondent 1*

Enkele respondenten gaven ook aan dat ze niet aan een nieuwe job zijn geraakt na het volgen van de lessen, maar dat hun takenpakket wel is veranderd. In hun nieuwe jobomschrijving komen ze dan meer in aanraking met de computer. Dat maakt het voor de respondenten ook interessant en omwille hiervan hebben ze het gevoel dat de cursus hen effectief heeft verder geholpen. Volgende respondent is een mooie illustratie van die veranderende jobomschrijving. Ze bleef ook na het volgen van de cursus tewerkgesteld bij Kind en Gezin, maar kon door de geleerde computervaardigheden van kinderverzorgster promoveren tot receptioniste.

*“Respondent: Nee ik was in die tijd, ik was bij Kind en Gezin, zelfde, bij Kind en Gezin, maar ik heb, ik was ander werk, bij kleine baby’s. Ik heb gewerkt daar. (...) En dan ze hebben mij veranderd naar euh, de balie.” – respondent 5*

Ook zijn er verschillende respondenten die hopen in de toekomst van job te kunnen veranderen. Het leren van computervaardigheden kan er dan voor zorgen dat er nieuwe deuren openen naar jobs die minder fysiek veeleisend zijn. Deze persoon geeft bijvoorbeeld aan dat hij in de toekomst hoopt een job te vinden die minder belastend is.

*“Respondent: Jawel, ik wil dat andere job zoeken. Die, die job nu is heel zwaar. Ik wil dat voor toekomst, die persoon oud worden, dan moet een gemakkelijkere job vinden.*

*Elien: Dus u wil misschien op termijn een job vinden waar dat u de computer voor kan gebruiken, dat het minder fysiek werk is.*

*Respondent: Ja, ja, ja.” – respondent 10*

Het grote voordeel dat respondenten zoals bovenstaande zien in het werken met de computer, is dat het werk met de computer rustiger zou zijn. Verschillende respondenten hebben momenteel een zeer belastende job en om hun lichaam te sparen zou werk aan de computer een goede oplossing zijn. Ook onderstaande respondent denkt er zo over.

*“Respondent: Ik wil graag met computer werken, altijd he. Als ik goed volgen, rustig achter bureau zitten met computer werken is gemakkelijk. (...) Maar nu, nu, als ik vanaf volgende week, ik werk zwaar he.” – respondent 17*

Ook onderstaand citaat maakt duidelijk dat de betrokken respondent openstaat voor een job waarvoor hij de computer dient te gebruiken. Hij heeft zelfs een extra computer gekocht om voldoende te kunnen oefenen en indien nodig te kunnen gebruiken voor een toekomstig beroep.

*“Elien: Ja, dus u zou wel graag met de computer werken in uw beroep?*

*Respondent: Ja, zeker, zeker. Daarom heb ik extra computer daar en....” – respondent 14*

Enkele respondenten geven ook aan dat ze voornamelijk op zoek zijn naar een job die zekerheid kan bieden. Vele nieuwkomers kennen een onzekere arbeidssituatie, waarbij periodes van werk afgewisseld worden met periodes in de werkloosheid, in afwachting van een nieuwe tijdelijke job. Deze situatie is echter heel instabiel en zorgt voor moeilijkheden wanneer de nieuwkomers moeten instaan voor de zorg van een gezin, of voor grote kosten staan. Onderstaande respondent geeft aan dat ze op zoek is naar een zekere job waarbij ze misschien gebruik zou moeten maken van de computer.



*“Maar nu, ik wil, omdat euh, ik wil euhm, een securiteitjob, euh, zoeken. En ik weet da, met een securiteitsjob, misschien je werkt met computer, of met een camera ofzo.” – respondent 22*

Hoewel er meer jobmogelijkheden kwamen, merkten de respondenten op dat er toch nog steeds **belemmerende factoren** waren. Verschillende respondenten gaven aan dat theoretisch de mogelijkheden wel toenamen, maar dat ze die in de praktijk toch niet echt ervoeren. Een formele toename aan mogelijkheden bleek zich bij gevolg niet altijd verder te zetten in een reële toename aan mogelijkheden. Hoewel de respondenten door het leren van internetvaardigheden wel ervoeren dat meerdere jobs binnen hun bereik kwamen, doken er immers ook andere factoren op die op hun beurt de reële mogelijkheden inperkten. Hiermee kan de stelling van Eijk et al. (1993) en Klaver et al. (2005) dat etnische minderheden vaak extra moeilijkheden ervaren in het zoeken naar werk bevestigd worden. Onderstaande respondent lijst bijvoorbeeld enkele factoren op die er volgens hem voor zorgen dat zijn persoonlijke mogelijkheden toch nog steeds beperkt blijven.

*“Respondent: Ja, kijken naar factoren, die komen kijken, daar... ervaring, leeftijd, Nederlands...” – respondent 21*

Zo suggereren enkele respondenten dat ze veronderstellen dat **de taal** er toch in vele gevallen voor zorgt dat een andere sollicitant boven hen wordt gekozen. Alle respondenten spraken relatief vloeiend Nederlands, maar uiteraard blijft de afkomst doorschijnen in de taal. De Vlaamse grammatica is voor verschillende respondenten moeilijk volledig onder de knie te krijgen en deze respondenten blijken ook te ervaren dat werkgevers hiermee in sommige gevallen moeilijkheden hebben.

*“Respondent: Misschien taal is drempel denk ik. Taal.” – respondent 9*

*“Respondent: Euh, job? Dat lukt niet. Toch met mijn invaliditeiten, en met mijn leeftijd, en misschien met mijn accent.” – respondent 15*

Samenhangend met de taal is de **herkomst** zelf in sommige gevallen een belemmerende factor. De respondenten zijn er zich van bewust dat zij niet altijd als de ideale werknemer worden gezien.

*“Elien: En was u ook gaan deelnemen met het oog op het vinden van een job? Of is dat achteraf pas erbij gekomen dat u...?”*

*Respondent: Weet je, nu niet. Want een job moet voorkomen, het is nu niet dat ze vreemdelingen daar zo uitkiezen. Nu is het probleem. Ik kan uitkiezen deze job of deze job, maar nu is het moeilijk.” – respondent 12*

Ook indien respondenten wel een job vinden, blijft de herkomst een rol spelen. Enkele respondenten geven aan dat ze op het werk geconfronteerd worden met discriminatie.

*“Respondent: En jij weet het, veel discriminatie, op werk en....*

*Elien: (...) Heeft u dat ervaren ook, discriminatie?*

*Respondent: Ja, ja, veel, ja, veel he.” – respondent 20*

Verder is het ook zo dat het diploma dat je krijgt voor de computerlessen **geen algemeen geldend diploma** is. Het fungeert eerder als bevestiging naar de cursisten toe, als een manier om te zeggen dat ze goed gewerkt hebben. Het feit dat iemand de computercursussen heeft gevolgd en hiervoor geslaagd is heeft weinig waarde op een CV en naar sollicitaties toe. De cursussen zelf hebben waardevolle effecten, maar het diploma *an sich* is minder waardevol. Ook dat beseffen de respondenten en vinden ze jammer. Uiteindelijk kijken werkgevers in eerste instantie naar het CV en de behaalde diploma's, in plaats van zich op algemene vaardigheden te focussen.

Daarbij wordt bij sollicitaties vaak **ervaring** gevraagd. Nieuwkomers die in ons land aangekomen zijn en hier opnieuw beginnen, hebben echter in vele gevallen geen ervaring, laat staan op vlak van jobs waarvoor computerkennis nodig is. Enkele respondenten wijzen daarom op die vereiste van ervaring als belemmerende factor.

*“Respondent: Ja, bezig maar euh, dat is euh, ik heb geen ervaring, altijd voor job is ervaring nodig.” – respondent 21*

### 4.3.3 'Ik wil verder studeren'

Naast het vinden van werk, is er ook een beperkt aantal respondenten dat in eerste instantie de computerlessen volgt om te kunnen verder studeren. Enkele respondenten hebben in hun herkomstland reeds studies gedaan en hopen die hier te kunnen voortzetten. Aangezien ons onderwijssysteem doordrenkt is van computer en internet, is het daarom noodzakelijk om daarvan kennis te hebben alvorens een opleiding te starten. Hoewel de meerderheid van de respondenten onmiddellijk een job tracht te vinden, zijn er dus enkele die eerst nog een opleiding willen genieten. Onderstaand citaat geeft aan dat de betrokken respondent geïnteresseerd is in verder studeren.

*“Respondent: Ja, waar, waar. Als het is... verder, he. Da's niet alleen Word. Ik heb Word gedaan, ik wil van begin tot einde he, nog verder. (...) Ja, voilà, bijvoorbeeld he, als iemand euh, van begin gaat naar de school: basis en dan onderwijs en da gaat verder doorheen de lessentijd he. (...) Ik heb in onze land gestudeerd algemeen secundair onderwijs, daarom ik wil, gelijk jou verder. Euh... verder studeren ja.” – respondent 19*

In België is het hebben van een diploma nagenoeg de belangrijkste maatstaf waaraan werkgevers aftoetsen of een sollicitant voldoende competent is. Voor nieuwkomers die meteen een job willen vinden, zorgt dat in sommige gevallen voor problemen. Vandaar dat een deel van de respondenten eerst wil inzetten op een diploma, in de hoop daarna eenvoudiger werk te vinden.

#### **4.3.4 Conclusie invloed op tewerkstelling**

Zoals bleek uit de literatuur, veronderstelt de participatiesamenleving actieve burgers (Tonkens, 2006). Een actieve burger wordt vaak gelijkgesteld aan een tewerkgestelde burger. De tweevoudige invloed die op basis van de data werd vastgesteld draagt bijgevolg bij aan tewerkstelling als praktijk van burgerschap. De cursist-nieuwkomers blijken in eerste instantie een vereenvoudiging van de zoektocht naar een job te ervaren, waarnaast ze in tweede instantie een waaier aan jobmogelijkheden blijken vast te stellen. Uit de literatuur bleek reeds dat zowel nieuwkomers als niet-gedigitaliseerden vaak moeilijkheden ondervinden bij het vinden van een job, dus het feit dat de e-inclusielessen op basis van de data blijken te zorgen voor mogelijkheden is een zeer positief gevolg (Eijk et al., 1993; Klaver et al., 2005). Onderzoek wees uit dat wanneer burgers intrinsiek gemotiveerd een job kunnen uitoefenen, dit hun welbevinden bevordert (Centers & Bugental, 1966; Rothmann, 2008; Schaufeli et al., 2001). De actieve participatie op de arbeidsmarkt draagt op die manier bij aan burgerschap als praktijk. Het feit dat mensen door het volgen van de e-inclusie cursus een job kunnen vinden, wordt immers volgens het actief burgerschapsconcept als positieve invloed gezien. Werken maakt deel uit van het participeren en dat is het ideologische uitgangspunt van deze burgerschapsdefinitie. Een participatiesamenleving veronderstelt actieve, werkende burgers en aangezien de e-inclusie cursussen bijdragen aan het vinden van werk, dragen ze eveneens bij aan het vormen van actieve burgers die klaar zijn om te participeren in die participatiesamenleving.

In de invloed die ervaren wordt zijn echter verschillen merkbaar op basis van demografische en geografische factoren (zie bijlage 1 voor overzicht respondenten). Zo bleek uit de data dat de positieve invloed op tewerkstelling als praktijk van burgerschap minder prominent aanwezig is bij vrouwen dan bij mannen. De vrouwelijke respondenten gaven hiertoe zelf de verklaring dat ze geen werk wensten of dat ze wegens ziekte niet aan de slag kunnen. Wanneer leeftijd in beschouwing wordt genomen, blijkt dat jongere mensen een grotere invloed ervaren op tewerkstelling als praktijk van burgerschap. Om dat te verklaren kan de hypothese gemaakt worden dat ouderen reeds dichter bij hun pensioenleeftijd zitten waardoor ze enerzijds niet snel worden aangeworven en anderzijds zelf niet meer de ambitie hebben werk te vinden. Wanneer gekeken wordt naar de afkomst van respondenten, kan geconstateerd worden dat respondenten uit Iran en Afghanistan opmerkelijk een grote invloed ervaren, terwijl respondenten uit bijvoorbeeld Afrika minder invloed ervaren op tewerkstelling. Het aantal jaar dat de respondenten reeds in België vertoeven bleek niet van invloed

te zijn op tewerkstelling. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat de meest recente nieuwkomer reeds 5 jaar in België vertoeft. Bij eventueel toekomstig onderzoek waarbij ook recentere nieuwkomers opgenomen zouden worden, kan er mogelijk wel een invloed vast te stellen zijn van de verblijfsduur in België.

#### **4.4 Invloed e-inclusie op sociale netwerken**

Ten tweede werd de invloed van e-inclusie initiatieven op sociale netwerken als praktijk van burgerschap gedestilleerd. Voor de meerderheid van de respondenten bleek het door Helsper (2008) en Mariën et al. (2013) beschreven doel van het verbreden van de sociale netwerken bereikt te zijn, maar ook hier werden uitzonderingen op de regel vastgesteld. Omwille van het feit dat voor de meeste vormen van sociaal contact via de computer wel degelijk internetkennis vereist is, vielen een aantal respondenten meteen uit de boot. Zij die enkel de basiscursus gevolgd hebben, beschikken immers nog niet over de nodige kennis om al in die mate met de computer te werken dat internet ook deel kan uitmaken van hun vaardighedenpakket. In wat volgt wordt de invloed van e-inclusie initiatieven op sociale netwerken als praktijk van burgerschap bij nieuwkomers in Antwerpen besproken.

##### **4.4.1 Een netwerk via internet? Graag!**

Uit de data blijkt dat een meerderheid van de respondenten het internet effectief is gaan gebruiken voor het onderhouden van bestaande netwerken en/of het creëren van nieuwe netwerken. Hoewel dat bij aanvang van de cursus niet hun doel bleek te zijn, zagen de respondenten al snel de voordelen in het van het internet voor hun sociale contacten.

Wanneer bij de respondenten werd gepeild naar de doelen die zij voor ogen hadden bij aanvang van de computerlessen, gaven ze zelden doelen aan die gerelateerd zijn aan sociaal contact. Sociaal contact bleek dus zeker niet van primair belang te zijn. Echter, respondenten realiseerden zich al snel dat er zich wel een pak mogelijkheden aanbieden op het internet. Het aanbod aan sociale media is immens. Onderstaande respondent getuigt van de mogelijkheden tot sociaal contact via het internet.

*“Respondent: Ja, dat moet, moet computer leren dat je gemakkelijk kan met elke mensen kan contact nemen.” – respondent 10*

Zowel voor het onderhouden van contact met vrienden, groepsgenoten en collega's, als voor het opbouwen van contacten met vreemden, zijn er tientallen mogelijkheden. Deze cursist-nieuwkomer geeft bijvoorbeeld een opsomming van mensen waarmee hij door middel van het internet in contact kan staan:

*“Respondent: Da’s euh, verschillende mensen. Mensen van theater, mensen van Open School, vrienden van Afghanistan, familie....” – respondent 10*

Hierin komen zowel contacten met mensen uit het herkomstland – met name familie en vrienden – terug, als contacten die de respondent hier in België heeft opgebouwd. Hoewel weinig respondenten initieel als doel hadden om de mogelijkheden op vlak van sociaal contact te verbreden, bleek er achteraf aldus toch een invloed vast te stellen.

Hoewel de opties om nieuwe mensen te leren kennen via het internet zich in grote mate aanbieden, blijken de respondenten zich toch voornamelijk te focussen op de contacten die ze reeds opgebouwd hadden. Voor het merendeel van de respondenten geldt immers dat het internet voornamelijk gebruikt wordt voor het **onderhouden van bestaande contacten**. Dit dan zowel met mensen uit het herkomstland, als met mensen die ze in België leerden kennen. In de woorden van Granovetter (1973) zijn dit de sterke banden, in de woorden van Putnam (2001) het bonding capital. Bestaande diepgaande contacten worden onderhouden en zorgen voor een grote stroom van (sociale) goederen binnen een beperkte kring.

Aan het feit dat de meeste respondenten aangaven geen onbekende mensen te leren kennen via het internet, worden in dit onderzoek twee potentiële oorzaken toegeschreven. Enerzijds – de in dit onderzoek als belangrijkste beschouwde oorzaak – zijn de vaardigheden van vele cursist nieuwkomers nog te beperkt om dergelijke geavanceerde handelingen online uit te voeren. Verschillende respondenten gaven immers aan dat ze de basishandelingen kunnen, mits veel oefenen, maar dat het ontdekken van nieuwe mogelijkheden op eigen houtje te moeilijk is. In eerste instantie zijn het dus functionele beperkingen die ervoor zorgen dat het leggen van nieuwe online contacten beperkt blijft. Anderzijds blijken de nieuwkomers niet over de tijd en energie te beschikken om nog andere online handelingen uit te voeren dan deze die ze al doen. Het contact met mensen uit het herkomstland krijgt dan voorrang, in combinatie met het onderhouden van contacten met mensen die ze hier in België hebben leren kennen.

Naast deze twee algemene oorzaken zijn er uiteraard ook respondenten die vanuit hun persoonlijkheid liever geen nieuwe mensen leren kennen via het internet. Hiervan is deze respondent een voorbeeld:

*“Elien: Ah ja inderdaad, da’s gemakkelijker. Uhu. Euhm, en euh, wilde u ook nieuwe mensen leren kennen via het internet? Of is het vooral om contact met de mensen die u al kende te onderhouden?”*

*Respondent: Meestal als ik ken, daarmee praten.*

*Elien: Diegene die u kent, ah ja, ja, ja, oké.*

*Respondent: Ik ben ni zo open.” – respondent 11*

Er zijn echter ook respondenten die **op zoek gaan naar nieuwe vrienden**, al gaat dit om een minderheid. Een minderheid van de respondenten gaf aldus aan dat ze effectief online nieuwe mensen leren kennen of dat ze dat in de toekomst wensen te doen. Online mensen leren kennen, kan gezien worden als het opbouwen van zwakke banden (Granovetter, 1973) of bridging capital (Putnam, 2001) en is belangrijk voor toegang tot sociale goederen en het opklimmen op de sociale ladder. Het verlaten van het homogene, internetarme netwerk kan bovendien op zijn beurt aanzetten tot meer gebruik van digitale media (Mariën & Vleugels, 2011; Van Dijk & Hacker, 2003). Onderstaande respondent is hiervan een voorbeeld. Hij gebruikt het internet en dan met name Facebook om in contact te komen met nieuwe mensen.

*“Elien: Ah ja, oké. En wilde u ook nieuwe mensen leren kennen door het internet te gebruiken?*

*Respondent: Zeker! Ik ben bezig zo.*

*Elien: Ah ja, ja. Via Facebook enzo?*

*Respondent: Op Facebook. Ja, ja, ja, elke dag minstens twee uur Facebook, chatten en...” – respondent 14*

Hoewel er dus respondenten zijn – zoals bovenstaande – die effectief bezig zijn met het leren kennen van nieuwe mensen en het maken van nieuwe vrienden, zijn er ook verschillende respondenten die aangeven dat ze het op zich wel willen, maar er omwille van bepaalde redenen niet in slagen. Onderstaande respondent staat er bijvoorbeeld voor open om in de toekomst nieuwe mensen te leren kennen via de computer, maar geeft aan dat hij op dit moment nog niet voldoende op de hoogte is van de mogelijkheden.

*“Respondent: Da’s euh, da’s euh, graag voor nieuwe mensen te leren kennen. Maar voor mij, nu, nu is een beetje moeilijk. Euh, omdat, welke site gaan, met wie chatten, da’s, da’s...” – respondent 10*

Daarnaast zijn er ook respondenten die wel voldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden, maar die er omwille van eender welke andere reden nog niet toe gekomen zijn effectief online contacten te leggen. Onderstaande respondent is hiervan een voorbeeld.

*“Respondent: Ik weet niet, ik opnieuw gestart. Lange tijd niet. Ben ik alleen. Maar nu is nodig. (...) Opnieuw een beetje in contact te komen, moet men kennen leren mensen. (...) Of ergens, mmm, ja. Leren kennen. Ook via computer.” – respondent 12*

Omdat hij momenteel alleen is, beseft hij dat het tijd wordt om opnieuw mensen te leren kennen. Hij acht de computer en bijhorend internet daarvoor een valabel platform.

*“Elien: Euhm, kende u al veel mensen hier?”*

*Respondent: Nee, absoluut niet. Ik ben zoek om te, vrienden.*

*Elien: Ah ja, en daarvoor wil u het internet ook gebruiken misschien?”*

*Respondent: Ja, kan zijn. Misschien later een site, of website, zoeken.” – respondent 12*

Wanneer gekeken wordt naar de media die de cursist-nieuwkomers gebruiken om hun sociale contacten te onderhouden, kan worden vastgesteld dat **e-mail** toch het grootste aandeel uitmaakt. Een grote meerderheid van de respondenten maakt gebruik van e-mail om contact te onderhouden met familie, vrienden en collega's. Ook contacten met het werk (met werkgevers, maar ook met andere medewerkers in functie van sollicitaties) blijken voornamelijk via e-mail te worden uitgevoerd. Enkele respondenten geven dan ook aan geen sociale media te gebruiken, maar enkel gebruik te maken van e-mail in functie van hun werk.

*“Elien: Ja, leert u ook soms nieuwe mensen kennen via internet?”*

*Respondent: Euhm, nee, nee.*

*Elien: Da ni echt, nee. Maar wel mensen die u in het dagelijkse leven tegenkomt, en misschien daar af en toe een mailtje naar stuurt? Doet u dat?”*

*Respondent: Nee, alleen met werken.*

*Elien: Alleen voor het werk.*

*Respondent: Werken, ja.” – respondent 16*

Naast e-mail, wordt er echter toch ook relatief veel gebruik gemaakt van verschillende **sociale media**. In eerste instantie komt Facebook als belangrijkste sociaal medium naar boven. Een aanzienlijk deel van de respondenten maakt gebruik van deze tool om contacten te onderhouden met mensen uit het herkomstland, evenals met contactpersonen hier in België. Opvallend is wel dat verschillende respondenten niet in staat zijn deze tools te gebruiken op de computer, maar er wel gebruik van

kunnen maken via de GSM. Het gebruik van de smartphone lijkt opvallend genoeg zeer snel te zijn ingeburgerd in de levens van de cursist-nieuwkomers.

Ook sociale media die recentelijk aan hun opmars zijn begonnen, zoals Instagram, worden door enkele respondenten reeds gebruikt, al maakt dit aandeel respondenten duidelijk een minderheid uit. Hiervan is onderstaande respondent een voorbeeld.

*“Elien: Ja, ja. En gebruikt u de computer ook bijvoorbeeld om met mensen uit uw geboorteland in contact te staan?”*

*Respondent: Ja, ja.*

*Elien: Ja, da ook.*

*Respondent: Ja, ja. Door Instagram of door Facebook of door....*

*Elien: Ah ja inderdaad. Oké, die gebruikt u ook allemaal dan, Facebook, Instagram....*

*Respondent: Ja, ja, ja, ja.*

*Elien: Ja.*

*Respondent: E-mail, of, of, of Whatsapp of....” – respondent 20*

Een kleine minderheid van de respondenten maakt ook gebruik van Skype, of soortgelijke alternatieven die in België minder bekend zijn, waarmee ze dan met hun familieleden in het land van herkomst in contact kunnen staan.

#### **4.4.2 Een netwerk via internet? Nee, bedankt.**

Enkele respondenten gaven echter ook aan helemaal geen netwerk via internet te willen uitbouwen. Zij beschouwen sociale media als een bedreiging voor hun privacy en gebruiken het internet zelf ook enkel ‘omdat het moet’. Uit onderstaand citaat blijkt bijvoorbeeld dat de betrokken respondent het internet niet wil gebruiken om met mensen te praten. Ze vindt het louter nuttig omdat het internet een zee aan informatie bevat waaruit ze de informatie die voor haar interessant is kan uitzoeken.

*“Respondent: Dus ik euh, ga niet naar de sites, ik euhm, geen forum of voor met mensen te praten of.... Nee, mensen moeten hun leven en ik, ik zoek informatie die voor mij interessant is.*

*Elien: Ah ja, oké. Het is ni echt om contact te houden met mensen maar....*

*Respondent: Nee, nee, nee, nee, nee, dat is voor informatie, gewoon interessante dingen.” – respondent 15*



Verder in het gesprek uit ze nog haar ongenoegen over programma's als Skype, waarbij je in de mogelijkheid bent om face-to-face contact te hebben met vrienden, familieleden en kennissen. Ze is geen fan van dat soort applicaties, aangezien je op die manier verplicht bent in interactie te blijven en niet in de mogelijkheid bent het gesprek af te breken.

*“Respondent: Wat, de mensen zeggen ‘Huh, waarom typ je? Koop Skype en wij kunnen praten!’. Ik zeg ‘Noooooit in mijn leven.’*

*Elien: (lacht).*

*Respondent: Nooit, want er zijn zoveel mensen, die willen alleen blablablablablabla. Een vriendin zei tegen mij: ik heb gisteren 8 uur vandaag gepraat.*

*Elien: Amai wow!*

*Respondent: Ik wil niet. Met telefoon kan ik altijd zeggen ‘pardon, mijn krediet is bijna op’, ik kan stoppen. En dat is waar. Dat is waar. Maar met Skype kan ik zo niet zeggen.” – respondent 15*

#### **4.4.3 Invloed op sociale netwerken als een tweesnijdend zwaard**

Uit de data blijkt dat respondenten na het volgen van de computerlessen zowel meer in contact staan met mensen uit hun herkomstland, als met de Belgische bevolking. Onderstaande respondent vertelt bijvoorbeeld dat hij zowel met mensen uit zijn herkomstland, als met mensen hier in contact staat via het internet.

*“Respondent: Da’s altijd he. Da’s één jaar. En ik heb contact met verschillende mensen. Niet alleen met Afghaanse mensen, ook met hier.*

*Elien: Ook met hier. Dus uw, ja, uw sociaal contact breidt er wel door uit?*

*Respondent: Ja, is zeer goed (lacht).” – respondent 19*

Het netwerk van de cursist-nieuwkomers breidt in twee richtingen uit, wat op het eerste zicht een paradoxale tendens lijkt. Door het toenemend contact met mensen uit het herkomstland, worden de cursisten immers voortdurend herinnerd aan hun roots. Op basis daarvan zou verondersteld kunnen worden dat dat hun sociaal contact met de Antwerpse bevolking tegenwerkt.

Echter, uit de subjectieve beleving van de cursist nieuwkomers zelf, blijkt meteen een andere interpretatie. Het merendeel van de respondenten percipieert sociaal contact immers eerder globaal. We leven in een geglobaliseerde wereld, waarin iedereen kan gaan en staan waar men wil. Het

omgaan met zowel de eigen cultuur als met andere culturen wordt dan ook als vanzelfsprekend gezien, wat volgend citaat illustreert.

*“Natuurlijk, altijd he. Ik woon hier, ik euh, woonde zelf, ik heb respect voor alle mensen he. Ik moet. Het is euh, moet, als iemand hier wonen, volgens mij moet omgaan met iedereen he. Met niet dezelfde cul, dus verschillende culturen in Antwerpen he.” – respondent 19*

Ook volgende respondent heeft een gelijkaardig idee over het samenleven van verschillende culturen:

*“Respondent: Twee culturen. Ik begrijp de ander. Ik begrijp de andere mentaliteit. (...) Ik heb mijn godsdienst he, maar respect voor een andere. Respect voor iedereen.” – respondent 9*

Die constatering blijkt bij de meeste nieuwkomers sterk ingebakken te zijn. Ook contact met mensen uit het herkomstland, draagt dus bij tot een versterking van het sociaal contact in de stad Antwerpen. In wat volgt worden beide tendensen van dichterbij bekeken.

In eerste instantie blijken respondenten door het leren kennen van het internet de mogelijkheid te ontdekken om **in contact te staan met familie en vrienden in hun herkomstland**. Voornamelijk het contact met familieleden geven zij aan als een positief effect van de computerlessen. Verschillende internetopties zoals e-mail, maar ook Facebook, Skype en soortgelijke alternatieven, bieden enorme mogelijkheden op communicatievlak. Onderstaand citaat wijst op de vereenvoudiging van sociale contacten met familie en vrienden.

*“Respondent: Ja het contact met de familie is gemakkelijker geworden. Vriendinnen in Zuid-Frankrijk nu die verhuisd zijn van Antwerpen naar Zuid-Frankrijk, da’s ook gemakkelijker om een mailtje te sturen, om Skype te doen, da’s veel gemakkelijker ja.” – respondent 3*

E-mail en Skype worden hier reeds aangehaald als kanalen die de mogelijkheid bieden om contacten te onderhouden met onder meer familie in het herkomstland. Uit onderstaand citaat blijkt eveneens dat de betrokken respondent in contact staat met familieleden in het herkomstland door middel van de computer, in dit geval via Facebook.

*“Respondent: Ja. Wij... via een tablet in Afghanistan, of ander land.*

*Elien: Ah ja, u staat wel in contact met uw familie bijvoorbeeld in?*

*Respondent: Ja, familie, ja, veel. Via computer, via de... anders, Facebook.” – respondent 21*

Opmerkelijk is dat het toenemend sociaal contact met mensen uit het herkomstland door nagenoeg alle respondenten wordt aangehaald. Zelfs alvorens ernaar gevraagd werd, vertelden cursist-

nieuwkomers over de mogelijkheden tot contact met het herkomstland. Dat wijst erop dat het voor hen toch een erg belangrijk gevolg is van het volgen van de computerlessen.

Er kan ook een onderscheid worden gemaakt tussen het contact dat mensen hebben met individuen wonende in het herkomstland en het algemene contact met het land zelf. In eerste instantie spraken de respondenten immers over de familieleden waarmee ze door middel van het internet kunnen bellen, chatten en skypeen, maar al snel volgde dan het belang van het contact met het land zelf. Het aanleren van internetvaardigheden zorgt er immers voor dat respondenten zelf via Google op zoek kunnen gaan naar het nieuws uit hun herkomstland, naar het weer en dergelijke meer. Zo gaf een respondent aan dat hij door het aanleren van internetvaardigheden nu de mogelijkheid heeft om naar Dalai Lama te luisteren.

*“Af en toe naar Dalai Lama luisteren, je moet ni echt daar zijn om, om naar hem te luisteren maar je kan via Google, via Youtube, via Facebook... kan je dat doen he, luisteren.” - respondent 7*

Op deze manier hoeven de nieuwkomers hun volledige cultuur niet los te laten wanneer ze besluiten elders te gaan wonen. Vanuit het gevoerde beleid is dit een interessant effect, aangezien e-inclusie integratie in onze samenleving beoogt, maar het dus tegelijkertijd ook het onderhouden van de banden in het land van herkomst faciliteert. Aangezien verschillende nieuwkomers aangaven dat het mentaal zeer belastend is om in een nieuw land aan te komen, waar mensen een andere taal spreken, zonder vrienden, zonder familie, is het van groot belang dat ze de banden die ze hebben niet helemaal hoeven door te knippen.

Naast de mogelijkheden tot contact met mensen uit het herkomstland, zijn er ook de **mogelijkheden tot contact met de Belgische bevolking**.

Ook hier kan een onderscheid gemaakt worden tussen het contact dat mensen hebben met de bevolking zelf en het contact dat ze hebben in functie van andere (bureaucratische) doeleinden. Een noemenswaardig aandeel van de respondenten gaf aan dat ze e-mail en sociale media gebruiken voor interpersoonlijke contacten met bijvoorbeeld ouders van kinderen, kennissen van de Nederlandse les en dergelijke meer. Daarnaast bleken de sociale contacten ook voor een groot deel te bestaan uit contact met de werkgever, met de gemeente (voor bureaucratische/administratieve doeleinden)... waarbij voornamelijk e-mailverkeer als contactwijze wordt gebruikt.

Het internet zorgt ervoor dat de cursist-nieuwkomers de gelegde contacten met de Belgische bevolking in stand kunnen houden. Er ontstaan enorm veel mogelijkheden om elkaar te contacteren,

wat de interacties sterk vereenvoudigt. Onderstaande respondent geeft aan dat hij met verschillende Belgen in contact kan blijven door middel van internet.

*“Respondent: Vroeger ik woon ni hier. Nu alle Belgmensen kennen mij. Ik heb goei contact met iedereen.*

*Elien: Ah ja, en heeft het internet daarbij geholpen, of?*

*Respondent: Ja, heel veel.*

*Elien: Ja, da helpt daarbij om contacten te onderhouden misschien ook, ja.*

*Respondent: Als ik heb met jou contact, als ik heb jou nummer, he, of jou Whatsapp of zo dat he, ik kan altijd contacteren. Als je niet, je kan moeilijk doen he.*

*Elien: Ja inderdaad, da’s waar.*

*Respondent: Altijd, euh, euh, internet is ook belangrijk he.” – respondent 17*

Door het toenemend contact met de Belgische bevolking door middel van internet, hebben de respondenten bovendien een extra manier om de taal te oefenen. Onderstaande respondent geeft bijvoorbeeld aan dat het in contact staan met mensen hem heeft geholpen om zowel zijn Nederlands als Engels in te oefenen en verbeteren.

*“Respondent: Mensen contacteren, was goed. Voor de taal. Nederlands, Engels, zo iets. Dan kan men chatten, met anderen.” – respondent 12*

#### **4.4.4 Conclusie invloed op sociale netwerken**

Hoewel respondenten aangaven dat het uitbreiden van hun sociaal contact geen doel op zich was, bleek de invloed van de lessen op sociale netwerken als praktijk van burgerschap noemenswaardig. De invloed van de computerlessen fungeert als tweesnijdend zwaard, in die zin dat respondenten na afloop van de lessen zowel meer contact bleken te hebben met mensen uit hun herkomstland als met mensen die ze in België hebben leren kennen. Vanuit het gevoerde beleid is dit een interessant effect, aangezien e-inclusie integratie in onze samenleving beoogt, maar het dus tegelijkertijd ook het onderhouden van de banden in het land van herkomst faciliteert. Doordat nieuwkomers de banden met het herkomstland niet volledig hoeven door te knippen, voelen ze zich ook hier sneller thuis en kan de integratie vlotter verlopen. Met deze constatacie kan de stelling van Blommaert (2011) bevestigd worden, die zegt dat de samenleving waarin een nieuwkomer integreert geen stabiel gegeven is en zich niet laat afgrenzen binnen de grenzen van de natiestaat. De samenleving reikt van het land van herkomst tot het ontvangende land. Uit de literatuur bleek reeds dat

verbonden zijn een belangrijke voorwaarde is om succesvol te zijn. Doordat verbondenheid sterk samenhangt met het internet, spelen de e-inclusielessen hierin een grote rol. De hierboven besproken invloed blijkt dus van groot belang te zijn. De sociale netwerken van de cursist-nieuwkomers blijken effectief uit te breiden en zoals ook in de literatuur naar boven kwam zorgen die sociale netwerken er op hun beurt voor dat er meer gebruik wordt gemaakt van digitale media. Zoals Van Dijk en Hacker (2003) argumenteerden, zorgt het ontwikkelen van digitale vaardigheden zowel voor geletterdheid als voor sociale banden. Uit dit onderzoek blijkt in overeenstemming hiermee dat respondenten na afloop van de cursus meer digitaal geletterd zijn (hoewel ze nog veel kunnen leren) en dat hun sociaal netwerk met zowel het thuisland als het ontvangend land uitbreidt. Hun vaak homogene en internetarme netwerk, waarover Mariën en Vleugels (2011) spraken, wordt dan uitgebreid door online mensen te leren kennen om informatie mee uit te wisselen en vaardigheden op te doen. Wanneer teruggerepen wordt naar het raamwerk van sterke en zwakke banden en bonding en bridging capital zoals beschreven door respectievelijk Granovetter (1973) en Putnam (2001) kan geconstateerd worden dat de e-inclusielessen zowel helpen bij het onderhouden van de sterke banden met familie en vrienden als bij het creëren van zwakke banden door online contacten te leggen. Deze losse kennissen zijn nodig om een brug te vormen tussen twee kringen en creëren de mogelijkheid voor nieuwkomers om op te klimmen op de sociale ladder, of toch op zijn minst meer toegang te krijgen tot bepaalde goederen en diensten. Het feit dat verschillende cursist-nieuwkomers een netwerk hebben kunnen opbouwen via internet is in het licht van actief burgerschap een positief gevolg, aangezien het uitbouwen van- en interageren binnen een netwerk past in de opvatting van actief burgerschap. Een actieve burger is immers een burger die participeert in netwerken en banden onderhoudt met verschillende mensen en instanties.

Wanneer de invloed van e-inclusielessen op sociale netwerken als praktijk van burgerschap wordt uitgesplitst naar demografische en geografische factoren, kunnen eveneens interessante bevindingen worden gedaan (zie bijlage 1 voor overzicht respondenten). Mannen blijken meer open te staan voor sociaal contact via internet dan vrouwen. Specifiek het leren kennen van nieuwe mensen wordt bijna uitsluitend door mannen gedaan. De invloed op het onderhouden van contacten met mensen uit het herkomstland is dan weer evenzeer terug te vinden bij mannen als bij vrouwen. Daar waar geslacht hier gedifferentieerde resultaten met zich meebrengt, is dat met leeftijd minder het geval. De gangbare hypothese dat jonge mensen meer invloed op sociaal contact ervaren kan op basis van de data niet bevestigd worden. Ook het aantal jaar dat iemand al in België is bleek geen invloed te hebben. Het voornaamste en opvallendste onderscheid ligt aldus bij geslacht. Net zoals bij de invloed op tewerkstelling blijken cursist-nieuwkomers afkomstig uit Afghanistan, Iran en Marokko een grote invloed te ervaren.

## 4.5 Invloed e-inclusie op publieke participatie

Ten derde werd de invloed van e-inclusie initiatieven op publieke participatie als praktijk van burgerschap nagegaan. Op vlak van publieke participatie wordt een onderscheid gemaakt tussen publieke participatie in het verenigingsleven en de mogelijkheden die nieuwkomers ontwikkelen om zich te handhaven in het bureaucratisch systeem (met name het toegang krijgen tot documenten, afspraken maken en dergelijke meer).

### 4.5.1 Publieke participatie in het verenigingsleven

Alvorens het volgen van de computerlessen bleek nagenoeg geen enkele respondent te participeren in het verenigingsleven. Dit voornamelijk omdat de cursist-nieuwkomers niet op de hoogte waren van de mogelijkheden. Ze kwamen er überhaupt niet mee in contact.

Wanneer gekeken wordt naar de participatie in het verenigingsleven na het volgen van de computerlessen, kan geconstateerd worden dat weinig respondenten een uitdrukkelijke invloed hebben ervaren. Op de vraag naar het verenigingsleven van de bevraagde nieuwkomers werd bijna unaniem geantwoord dat dat niet aanwezig was. Wanneer dan verder werd geïnformeerd naar de redenen van het niet deelnemen, bleek dat de nieuwkomers alsnog **weinig op de hoogte waren van organisaties en verenigingen**. De grote meerderheid van de cursist-nieuwkomers had eigenlijk geen coherent beeld over wat een organisatie of vereniging eigenlijk is, laat staan dat ze er zelf aan deelnamen. Dat wijst erop dat verenigingen tot op vandaag nog vrij onbekend blijken te zijn bij nieuwkomers en dat daar dus nog veel mogelijkheden liggen waarop verder zou kunnen worden ingezet. De onwetendheid van de respondenten ten aanzien van verenigingen is een jammere bevinding gezien actieve participatie in het verenigingsleven zorgt voor een betrokkenheid bij de gemeenschap (Hooghe & Quintelier, 2007).

Bij de respondenten die **wel kennis hadden over verenigingen en organisaties**, waren de **meningen verdeeld**. Eén respondent gaf aan bewust niet in een vereniging te gaan, omwille van de discriminatie die hij daar zou ervaren. Deze respondent vertelde hoe moeilijk zijn weg is geweest op zijn werk, om ervoor te zorgen dat hij uiteindelijk werd aanvaard. Hij vertelde dat hij daarom niet nog eens in een nieuwe groep wilde terechtkomen. Vooroordelen en racisme zorgen ervoor dat de baten niet opwegen tegen de kosten en dat maakt dat deze respondent besloten heeft zich toch niet aan te sluiten bij een organisatie.

*“Respondent: Ja, ja, normaal ik wil, ik ben deelnemen aan, aan organisatie, maar ik weet niet, niet waar... racisme. (...) Ik heb euh, ik heb veel mensen, zeggen tegen mij ‘Kom bij onze organisatie.’, maar ik wil niet.” – respondent 9*

Verder zijn er ook respondenten die niet participeren in verenigingen en organisaties omdat het niet in hun persoonlijkheid of karakter ligt.

*“Respondent: Nee, ik lees kranten, ik luister soms de berichten, maar ik ben, introvert, niet extravert. En alleen ik voel heel goed. En als ze me contacteren, goed zo, ik ga contacteren. Maar organisatie wij moeten de vergadering bezoeken of...” – respondent 15*

Daartegenover is er echter ook een, weliswaar kleinere, groep respondenten die **wel op de hoogte is van het verenigingsleven en er ook effectief aan deelneemt**. Het is echter moeilijk om te destilleren of ze daarmee in contact zijn gekomen als gevolg van de computerlessen. Op de vraag naar de manier waarop ze die vereniging hebben leren kennen, antwoorden de respondenten immers meestal dat ze een brochure hadden gezien, of dat vrienden het hadden aangeraden. Hierbij kan nagedacht worden over een eventuele onrechtstreekse invloed die de computerlessen hebben gehad. Respondenten geven immers wel aan dat hun sociaal contact toegenomen is naar aanleiding van het leren van de computervaardigheden, waardoor ze een groter netwerk hebben gecreëerd dat hen op de hoogte kan stellen van activiteiten. Dat gecreëerde netwerk fungeert dan als bridging capital waarbij zwakke banden zorgen voor toegang tot bepaalde diensten, in dit geval organisaties/verenigingen (Granovetter, 1973; Putnam, 2001).

Hoewel de invloed van de lessen dus niet met zekerheid kan worden aangetoond, is het echter wel opmerkelijk dat dat verenigingsleven in bijna alle gevallen pas op gang is gekomen na het volgen van de computerlessen. Op basis hiervan kan de veronderstelling worden gemaakt dat die er wel invloed op hebben gehad. Echter, aangezien deze veronderstelling onmogelijk hard kan worden gemaakt, zal verder onderzoek hierover meer moeten uitwijzen. In wat volgt wordt dieper ingegaan op het verenigingsleven van de respondenten en de manieren waarop het hebben van internetkennis hierin mogelijk heeft meegespeeld.

In eerste instantie zijn er de respondenten die lid zijn van een sportvereniging. Van zij die überhaupt in een vereniging zitten, maakt deze groep de meerderheid uit. Onderstaande respondent geeft aan actief deel te nemen aan sportactiviteiten.

*“Respondent: Ik heb activiteiten, ik heb activiteiten ja. Ik heb gymnastiek, ik kom nu in de Kiel. Ik kom donderdag naar de aquagym. (...) Ja, ik heb nog iets van de gymnastiek hier in Borgerhout, ik kom soms een keer of twee keer per week of een keer. Ik heb een abonnement, ik kom als ik tijd heb.” – respondent 4*

Ook onderstaande respondent is lid van een fitnessclub en spendeert zoveel tijd als mogelijk in die sportclub.

*“Respondent: Ja, ja. Ik doe, ik doe fitness bij gym. Dus bij Basic Fit. Ni bij Basic Fit maar bij andere gym. Daar doe ik, probeer ik drie of vier dagen per week te gaan.” – respondent 7*

Respondenten geven aan zowel deel uit te maken van de vereniging omwille van het sportieve aspect als omwille van het feit dat ze op die manier sociaal contact hebben. Aangezien de cursist-nieuwkomers in de meeste gevallen in België zijn aangekomen zonder enige vorm van sociaal contact, was het voor hen heel belangrijk om nieuwe mensen te leren kennen. Een organisatie of vereniging is hiervoor dan de ideale springplank.

Enkele respondenten hadden een interessant verhaal te vertellen met betrekking tot het verenigingsleven. Zo vertelde een respondent dat hij zelf verantwoordelijke is van een organisatie die zich bezighoudt met het organiseren van bijeenkomsten en feesten.

*“Respondent: Nu wel, we hebben een, ik ben momenteel verantwoordelijk voor een vereniging he, ik heb zelf de Suikerfeest georganiseerd. Zaal in de Shelter.” – respondent 19*

Naast het organiseren van bijeenkomsten en feesten organiseren ze ook andere projecten, bijvoorbeeld de Lentepoets in Park Spoor Noord. Om de activiteiten te communiceren naar de leden van de vereniging toe, wordt eveneens gebruik gemaakt van het internet.

*“Respondent: Ik heb contact bijvoorbeeld als euh, als ik tijdens deze euh, euh, deze feest he, als ik verwittigen, ik heb verwittigd he. (...) Euh, iedereen wil die mail, door de mail, door die messenger, sms en alle, iedereen, zo verwittigd.” – respondent 19*

De betrokken respondent klinkt heel gedreven wanneer hij vertelt over de organisatie. Hij is dan ook een ideaal voorbeeld van een cursist-nieuwkomer waarbij de publieke participatie wél in de lift is geraakt na het volgen van de computerlessen.

Een andere respondent had zelfs nog grotere, althans globalere idealen. Hij is momenteel bezig met het opzetten van een organisatie waarmee hij in zijn herkomstland in Afrika mensen in contact wil brengen met de computer.

*“Respondent: Want ik ben van plan om een vzw te oprichten in Afrika. (...) Ja, ik ben bijna begonnen, ik moet gewoon, ik heb de statuut nu, ik moet gewoon betalen en dan. (...) Zo euhm, werkcreatie en euhm, armoedebestrijding. (...) Ja, om die immigratie van die jongeren naar hier toe te beperken. (...) En ook, om die mensen daar ook... in dat dorpje, computerles te geven.” – respondent 14*



Deze respondent laat zien dat, hoewel hij zelf zonder enige ervaring is moeten beginnen, er zich toch enorm mooie mogelijkheden kunnen aanbieden. Hij vertelde dat hij de computerkennis die hij heeft mogen verwerven heel graag wil doorgeven aan de mensen in zijn herkomstland.

*“Respondent: Mm, euh, expectations, euh, dat, als ik heel goed zijn, dan kan ik mensen uitleg geven over de computer. Want ik, ik, ik was toen een, een, een friend die ook bezig houden met computerles.” – respondent 14*

Voor hem heeft het volgen van de computercursus dus nog grotere positieve gevolgen gekend dan voor het merendeel van de respondenten. Diezelfde respondent heeft intussen eveneens een eigen website gemaakt waarop je boeken kan kopen en verkopen. Ook dat getuigt van kennis en doorzettingsvermogen en maakt duidelijk dat er – zeker voor bepaalde cursist-nieuwkomers – een invloed op publieke participatie vast te stellen is.

Hoewel de invloed die respondenten ervaren op hun eigen verenigingsleven relatief beperkt is, blijkt er wel een **invloed** te zijn **op het verenigingsleven van hun kinderen**. Zo geven enkelen onder hen aan dat ze door middel van het internet in contact kunnen komen met allerlei activiteiten voor de kinderen. Volgend citaat maakt duidelijk dat de respondent in kwestie door middel van het internet in contact komt met activiteiten voor de kinderen.

*“Respondent: (laat e-mail van ‘Zomerkriebels’ zien) Da’s voor mijn kind. Is dat hier, misschien. Ik kan zien... Mmm.... Ik denk ja, of nee, wat is de naam van dit?”*

*Elien: Zomerkriebels, ah ja. Da is met activiteiten voor de kindjes dan? Ah ja. Ah zo. Oké.*

*Respondent: Ja.*

*Elien: En daar krijgt ge dan mailtjes van als er iets te doen is?*

*Respondent: Ja.” – respondent 13*

De internetkennis van de ouders zorgt er bijgevolg onrechtstreeks voor dat de kinderen meer actief worden in verenigingen en organisaties. Op basis hiervan zou de hypothese kunnen gesteld worden dat de e-inclusielessen die ouders volgen, een positieve invloed uitoefenen op de participatie in het verenigingsleven als praktijk van burgerschap bij de kinderen. Hierop zou toekomstig onderzoek verder kunnen ingaan.

#### **4.5.2 Publieke participatie in het bureaucratisch systeem**

Het tweede aspect van publieke participatie dat hier behandeld wordt is de participatie in het bureaucratisch systeem. Steeds meer administratieve handelingen verlopen of dienen te verlopen via

de computer of het internet. Voor zij die over onvoldoende vaardigheden beschikken om zich een weg te banen door die administratieve, digitale rompslomp, wordt het moeilijk om nog naar behoren te functioneren in de maatschappij (Oorschot, 2014). Technologie houdt immers geen rekening met persoonlijke situaties en daarmee zijn verschillende respondenten al geconfronteerd geweest. Welke oplossing rest er dan? Jezelf aanpassen aan de technologie.

Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan dat hun doel bij aanvang van de lessen louter bestond uit het 'mee zijn'. Ze zijn zich bewust van de alomtegenwoordigheid van de computer in het hedendaagse leven en beseffen dat er moeilijk aan te ontkomen valt. Door het volgen van de computerlessen hoopten ze dan digitaal vaardig te worden, om op die manier beter hun weg te kunnen vinden in de maatschappij.

Aan dit doel blijken de lessen goed tegemoet te komen. Wanneer wordt gekeken naar de effecten van de lessen die respondenten aanhalen, komt de vereenvoudiging van de administratie regelmatig terug.

In eerste instantie kunnen de respondenten eenvoudiger **toegang krijgen tot documenten** die ze nodig hebben. Verschillende administratieve taken die voordien telkens via een kantoor dienden te verlopen, kunnen op deze manier online uitgevoerd worden.

*“Respondent: Ja, vroeger ik kan niks doen met de computer, maar nu.... Bijvoorbeeld als ik zoek voor euhm, gezinssamenstellingspapieren, ik kan he, via internet he, dat zoeken.” – respondent 13*

Aangezien de meeste instanties vandaag de dag werken met online administratie, is het erg belangrijk hierin mee te kunnen. Voor sommige dienstverleningen is het vandaag de dag zelfs al moeilijk om op niet-elektronische wijze de gezochte documenten te bekomen (vb. het aanvragen van attesten), waardoor je haast verplicht wordt om bepaalde documenten online te raadplegen en voor bepaalde zaken online te registreren.

Ten tweede kwam **het online maken van afspraken** regelmatig aan bod. Respondenten ervaren een toenemende druk om online afspraken te maken. Wanneer je vandaag de dag telefonisch contact opneemt, zijn er verschillende instanties die je aanmanen via e-mail of via online formulieren verder te gaan. Hoewel dat alvorens het volgen van de lessen een probleem veroorzaakte, kunnen de respondenten zich nu makkelijker aanpassen en ervaren ze die digitalisering zelfs als voordeel. Onderstaande respondent spreekt over de verschillende afspraken die zij online maakt.

*“Respondent: Ja, afspraken. In de stadhuis, ook afspraken bij de, bij de school. Moeten op de website afspraken. Gisteren ik heb afspraak gedaan, oudercontact. Ook via computer.” – respondent 13*

Het maken van afspraken is allereerst belangrijk voor de stedelijke administratie. Door verschillende respondenten wordt aangehaald dat hun communicatie met bijvoorbeeld het Districthuis vereenvoudigd en verbeterd is. Onderstaande respondenten spreken over het maken van afspraken bij het Districthuis.

*“Respondent: Ja bijvoorbeeld ik heb een euhm, bij Districthuis iets te doen, ik moet via e-mail dingen, afspraak doen.” – respondent 5*

*“Respondent: Via de computer gaat niet, maar we moeten soms afspreken via computer, bijvoorbeeld Districthuis.” – respondent 12*

Doordat de cursist-nieuwkomers na afloop van de computercursus in staat zijn zelf hun administratieve afspraken via de computer vast te leggen, besparen ze veel tijd en verplaatsingskosten. Vooral het feit dat alles nu van thuis uit kan worden gedaan, wordt als enorm voordeel gepercipieerd. Onderstaand citaat is een voorbeeld van op welke manier het online maken van afspraken ervoor zorgt dat respondenten minder verplaatsingen dienen te maken.

*“Respondent: En dus, en euh, nu, heb ik niet naar consulaat gegaan en in de rij gestaan, ik heb via internet ingeschreven.” – respondent 15*

Verder werken ook dokters en ziekenhuizen steeds meer met online aanmeldingen en afspraken. Doordat respondenten de computerlessen hebben gevolgd, hebben ze vaardigheden ontwikkeld die hen in staat stellen aan deze tendens tegemoet te komen. Het online maken van afspraken bij de dokter en het ziekenhuis werkt ook tijdbesparend, gezien wachtrijen op deze manier vermeden kunnen worden.

*“Respondent: Voor afspraakjes, voor euhm... voor ziekenhuis.... Nu kan ik altijd met e-mail doen.” – respondent 5*

Een extra voordeel voor de cursist-nieuwkomers met kinderen heeft te maken met de **communicatie van de school**. De meeste scholen maken meer en meer gebruik van online tools om zowel de communicatie met de leerlingen als met de ouders te sturen. Door enkele respondenten wordt dan ook aangehaald dat ze blij zijn dat ze nu ook de mailtjes van de school zelfstandig kunnen lezen en beantwoorden. Onderstaande respondent geeft bijvoorbeeld aan dat zij de mails en communicatie van de school via Smartschool kan volgen.

*“Respondent: En ook, kindermails, en school, dat... Smartschool bijvoorbeeld ik heb in deze. Als ik wil kijken via internet, euhm, website voor mijn, voor mijn kind.” – respondent 13*

Het is aldus voor ouders van groot belang dat ze meekunnen in de digitale wereld. Hun kind wordt doorheen zijn/haar leven hoe dan ook geconfronteerd met het internet en dat verloopt een pak eenvoudiger wanneer de ouders hierin meekunnen. Enkele respondenten geven aan blij te zijn met wat ze geleerd hebben in functie van het vervullen van hun ouderrol.

Uit de data bleek eveneens dat een groot aandeel van de respondenten aan **internetbankieren** doet. Een aantal is zelfs al zo ver dat ze hun bankzaken via de smartphone organiseren. Onderstaande respondent vertelt dat hij net nog online zijn rekeningen heeft nagekeken.

*“Respondent: Ja, veel. Online banking he. Ik heb een kaartje en ik heb juist de history, de rekening gecheckt.” – respondent 14*

Hoewel de respondenten in principe nog maar hun eerste stapjes in de wereld van de computer zetten, blijken ze die grote stap naar internetbankieren toch vrij snel en eenvoudig te maken.

Wanneer werd gepolst naar de redenen waarom de respondenten gebruik maken van online banking, geven ze bijna unaniem de reden dat het eenvoudig is. Door internetbankieren kan tijd gereduceerd worden en kunnen verplaatsingskosten gedrukt worden. Voor mensen die het druk hebben – met een job, taallessen en eventueel nog computerlessen of verenigingen – is dat in vele gevallen een doorslaggevende reden. Onderstaande respondent geeft aan dat het feit dat ze niet naar de bank hoeft te gaan voor haar voordelig is.

*“Respondent: No, I do online banking. To check only he. (...) Yes, I don’t have to go to the bank, I don’t have to go to the...” – respondent 6*

Over de gevaren ervan wordt maar door weinig respondenten gesproken. Een algemene vertrouwenskwestie blijkt er dus niet te zijn. Enkele critici halen echter wel aan dat er hackers bestaan die met slechte bedoelingen online gegevens proberen verzamelen. Hiervan is onderstaande respondent een voorbeeld.

*“Respondent: Ik vind, ik vind, ik vind niet veilig omdat veel slachtoffers door die computer. (...) Ja, geboren, en soms mensen is crimineel he. Die, die, die, computercrimineel he. Euh, soms kunnen geld pakken, van anderen, rekening van andere mensen.” – respondent 20*

Uit zijn betoog blijkt duidelijk een kritische houding ten aanzien van de computer en meer specifiek het internet. De betrokken respondent blijkt vooral bang te zijn dat het internet de mogelijkheid

biedt aan criminelen om toe te slaan. Ook onderstaande respondent geeft aan dat ze bang is voor hackers. In haar geval is die angst voornamelijk gegrond in het feit dat zij het gevoel heeft nog niet voldoende af te weten van het internet om zich hiertegen te beschermen.

*“Respondent: En soms ik ben bang met veel mensen, dat doet hacken en zo en zo. Ik wil dat niet. Ik ga terug naar de les om te leren en dan ik begin gebruiken zo. Mijn betaling via de computer, ik ben niet fan, ik ben bang.” – respondent 22*

Deze respondent wil eerst terug lessen volgen in de hoop meer kennis en vaardigheden te verwerven waardoor ze sterker in haar schoenen staat ten aanzien van het internet. Deze groep critici maakt een kleine minderheid uit van de respondenten.

Ten slotte spreken respondenten ook over het feit dat het **boeken van hotel- en vliegtickets** vereenvoudigt door gebruik te maken van de computer. Aangezien verschillende respondenten regelmatig op bezoek (wensen te) gaan in hun herkomstland, zijn dit belangrijke elementen. Hoewel ze voordien telkens de verplaatsing moesten maken naar een kantoor voor het boeken van reizen, kunnen ze dat nu via de computer doen.

Uit onderstaand citaat blijken de voordelen van online reserveren van vliegtickets. De betrokken respondent zegt dat ze regelmatig vliegt en dat ze door het gebruik van het internet verschillende nieuwe mogelijkheden heeft ervaren met betrekking tot het reserveren van de tickets.

*“Ik vlieg voldoende, dus ik koop veel computerbiljetten. Niet biljetten maar kaarten. Welke vliegtuigen? Welke prijs? Welke mogelijkheden? En hoe is... euhm, de tijd tussen twee vliegen... En dat, dat helpt mij.” – respondent 15*

Niet alleen op vlak van verplaatsing zijn er voordelen; door online te boeken vallen er immers ook kortingen te rapen. Onderstaande respondent heeft het over het kostenvoordeel dat het online boeken van vliegreizen met zich meebrengt.

*“Respondent: Anders is euhm, als ik heb, hotel reserveren, of euh, soms cheap ticket, goedkope vliegtuigtickets. (...) Kan men via internet zeer, nog goedkoper. Moet je maar eens doen. En dan printen, is ongeveer halve prijs.” – respondent 12*

#### **4.5.3 Conclusie invloed op publieke participatie**

Wanneer gekeken wordt naar de invloed van de computerlessen op publieke participatie als praktijk van burgerschap, wordt onderscheid gemaakt tussen participatie in het verenigingsleven en participatie in het bureaucratisch systeem. De laatstgenoemde situeert zich op de grens tussen burgerschap als legaal statuut en burgerschap als praktijk, maar gezien de actieve houding die van de

burger verwacht wordt, wordt het in deze masterproef als praktijk behandeld. De invloed die de cursist-nieuwkomers hebben ervaren op het verenigingsleven blijkt beperkt te zijn. Velen zijn niet eens op de hoogte van het bestaan van verenigingen en organisaties en zij die dat wel zijn, nemen er vaak niet aan deel. Dat is een spijtige bevinding wetende dat Hooghe en Quintelier in 2007 reeds argumenteerden dat de burger zich dankzij een actieve participatie in het verenigingsleven beter betrokken voelt bij de gemeenschap. De publieke participatie in het bureaucratisch systeem bleek wel beïnvloed te zijn door de e-inclusielessen. Zoals Oorschot (2014) reeds stelde is het belangrijk om tot op zekere hoogte over internetvaardigheden te beschikken om een weg te vinden in onze ingewikkelde bureaucratische organisatie. Dat blijkt ook uit de data aangezien de bevroegde cursist-nieuwkomers wijzen op de noodzaak van het gebruik van de computer voor toegang tot documenten, het maken van afspraken, communicatie met de school van de kinderen, internetbankieren en tot slot het boeken van hotels of vliegtuigtickets. Het feit dat er weinig invloed vast te stellen is op participatie in het verenigingsleven is een negatieve bevinding in het licht van actief burgerschap. Actief burgerschap veronderstelt immers een actieve betrokkenheid van de burgers in het gemeenschaps- en verenigingsleven en dit blijkt niet gerealiseerd te zijn. Echter, de invloed op participatie in het bureaucratisch systeem past dan weer wel in het actief burgerschapsconcept aangezien de door actief burgerschap veronderstelde actieve houding van de burger ten aanzien van het omgaan met documenten etc. vastgesteld wordt.

Op vlak van participatie in het verenigingsleven blijken geen patronen te vinden te zijn op vlak van demografische en geografische kenmerken (zie bijlage 1 voor overzicht respondenten). Er blijken überhaupt weinig cursist-nieuwkomers een invloed te ervaren en zij die dat wel doen hebben geen specifieke gemeenschappelijke kenmerken. De invloed op participatie in het bureaucratisch systeem kan daarentegen bijna universeel worden genoemd. Nagenoeg alle respondenten – opnieuw onafhankelijk van demografische en geografische factoren – gaven aan zich beter te kunnen handhaven na afloop van de lessen.

## **4.6 Subjectieve beleving burgerschap door respondenten**

Nadat werd gepeild naar de objectieve invloed die de respondenten ervoeren naar aanleiding van de computerlessen, werd gevraagd naar hun subjectieve beleving van burgerschap. In wat volgt wordt gereflecteerd op de hieromtrent verzamelde data.

### **4.6.1 Voelt u zich burger van de stad Antwerpen?**

Aan het einde van de vragenlijst die aan de respondenten werd voorgelegd, werd telkens gepeild naar de subjectieve beleving van burgerschap door de respondenten zelf (vraag 13, 14 en 15 in de vragenlijst in bijlage 2). De vragen die peilden naar deze subjectieve beleving leverden interessante resultaten op, met een zeer positieve boodschap.

Wanneer wordt gekeken naar de ervaring van de nieuwkomers zelf, kan worden geconstateerd dat zij zich absoluut burger voelen van de stad Antwerpen. Geen enkele respondent heeft twijfelend geantwoord; allen waren ze er rotsvast van overtuigd dat zij burger zijn van de stad.

Dat computerkennis helpt om dat burgerschapsgevoel te creëren, blijkt uit de antwoorden van enkele respondenten. Onderstaand citaat toont aan dat het internet daartoe zeker bijdraagt. De betrokken respondent geeft aan zich helemaal thuis te voelen in België.

*“Respondent: Ja, da helpt. Internet helpt veel dingen. Want ik heb zo, nog niet over dat gedacht, maar ik voel me zeker thuis in België. (...) Mijn vrouw ook, wij hebben paar keer gezegd zo. Zo gebabbeld ja. Als wij nu moeten naar India gaan wonen dan euh. Da zou moeilijk... ja. Dat betekent wij voelen hier thuis.” – respondent 7*

Onderstaande respondent vertelde zelfs spontaan in ons afsluitend gesprek dat hij zich Belg voelt. Hij is intussen acht jaar in België en heeft het gevoel dat dit echt zijn thuisland is geworden.

*“Respondent: Jij bent Belg?”*

*Elien: Ja.*

*Respondent: Echt?*

*Elien: Ja (lacht).*

*Respondent: Ik ben ook Belg he.*

*Elien: Ja, ja inderdaad (lacht).*

*Respondent: Maar ja, ik heb 2009 gekomen. Ik ben Belg nu.*

*Elien: (lacht) En u voelt u echt Belg nu, ja, ja?*

*Respondent: Ja, kijk, als ik naar Engeland ga, soms ik ga buitenland he. Engeland of Duitsland of Frankrijk... en wanneer ik kom grens van België, ik dacht....*

*Respondent 2: Hij voelt zich thuis.*

*Respondent: Ik voel, echt, eigen land he. Maar dan als ik Holland ga, Duitsland of da, da, goe kijken, maar hier ik voel thuis. Mijn land, geen probleem.” – respondent 17*

Enkele respondenten reageerden zelfs enigszins verontwaardigd, alsof ze zich afvroegen waarom ze zich geen burger zouden voelen. Onderstaande respondent geeft bijvoorbeeld aan dat het vanzelfsprekend is dat hij burger is van de stad Antwerpen.

*“Elien: Ja da’s waar, het vergemakkelijkt wel veel ja. Ja, ja, oké. En voelt u zich meer burger van de stad Antwerpen nu dat u zo geconnecteerd bent via het internet?”*

*Respondent: Ja he, sowieso. Wij zijn een burger he.*

*Elien: Ja, ja, sowieso, ja, ja.” – respondent 20*

Uit zijn antwoord blijkt dat er geen enkele twijfel is in zijn perceptie met betrekking tot zijn burgerschap in Antwerpen. Ook volgend citaat geeft aan dat de respondent in kwestie zich vanzelfsprekend burger voelt van de stad.

*“Elien: Ah ja, ja inderdaad, da’s waar. Euhm, en voelt u zich meer burger van de stad Antwerpen na de deelname aan de computerlessen?”*

*Respondent: Natuurlijk, altijd he. Ik woon hier, ik euh, woonde zelf, ik heb respect voor alle mensen he. Ik moet. Het is euh, moet, als iemand hier wonen, volgens mij moet omgaan met iedereen he. Met niet dezelfde cul, dus verschillende culturen in Antwerpen he.” – respondent 19*

Uit bovenstaande data kan louter geconcludeerd worden dat mensen zich burger voelen, maar het laat niet toe te concluderen dat de computerlessen hiertoe werkelijk hebben bijgedragen. Hierop kan verder onderzoek alsnog inspelen. Wel kan tevreden worden teruggeblikt op de antwoorden die de respondenten gaven. De burgerschapsperceptie van de respondenten kan dus gezien worden als een positief signaal.

#### **4.6.2 Afstand verdwijnt**

Binnen die subjectieve belevingscomponent speelt de subjectieve perceptie van afstand een grote rol. Respondenten geven immers aan dat afstand vandaag de dag veel minder is gaan betekenen. Afstanden worden relatief, aangezien het internet fungeert als bruggetje dat vliegensvlug alle afstanden overbrugt.

*“Respondent: Maar ik heb gezien, die, mijn vrouw heeft altijd, altijd bezig he. En, da is, da is, die afstand wordt niks, met computer altijd. (...) 7000 kilometer ver, maar zij kunnen op één tijd, op gelijke tijd kijken naar de uitzicht van de linkeroever, of wij kunnen kijken naar uitzicht van geboorteplaats.” - respondent 20*



Doordat afstand subjectief is en ook als dusdanig door de cursist-nieuwkomers wordt gepercipieerd, kunnen respondenten tegelijkertijd burger zijn van ons land als van een ander land. Aangezien ze zelf weinig belang hechten aan grenzen en grenzen bovendien vervagen door het gebruik van internet, is interactie over werelddelen heen mogelijk gemaakt. Deze constatacie wijst op het feit dat de samenleving waarin een nieuwkomer integreert geen stabiel gegeven is en zich niet langer laat afgrenzen binnen de grenzen van de natiestaat, zoals reeds beargumenteerd door Blommaert (2011). Respondenten blijken de wereld als globaal te percipiëren. Met betrekking tot nieuwkomers is dat een zeer belangrijke bevinding. Hoewel ze de banden met hun herkomstland nog sterk blijken aan te halen, wordt ook hun integratie en burgerschap in België gefaciliteerd.

## **4.7 Beperkingen en obstakels voor burgerschap**

Hoewel de respondenten zeer positief reflecteren op de gevolgde computerlessen evenals op de effecten daarvan, zijn er een aantal constanten die toch nog voor moeilijkheden zorgen of hebben gezorgd bij de bevraagde cursist-nieuwkomers.

### **4.7.1 Taal-gerelateerde beperkingen**

Enkele respondenten gaven aan dat het voor het volgen van de lessen een vereiste is de Nederlandse taal onder de knie te hebben. De computerlessen van de stad Antwerpen worden immers uitsluitend in het Nederlands gegeven. De leraren maken af en toe een uitzondering door eens een vertaling te maken naar het Engels, of indien ze zich die taal machtig zijn, naar de taal uit het land van herkomst. Het is echter niet zo dat volledige lessen in andere talen worden gegeven. Voor nieuwkomers die recentelijk in ons land zijn aangekomen en nog niet de tijd en mogelijkheid hebben gehad om Nederlands te leren, zorgt dit wel voor moeilijkheden.

Zo zijn er verschillende cursist-nieuwkomers die hun Nederlandse lessen gelijktijdig hebben gevolgd met de computerlessen. In het integratieproces was dat een leerrijke combinatie, maar het zorgde wel voor een intensieve periode die niet bij iedereen verliep zoals gehoopt. Op deze manier wordt burgerschap belemmerd door de taal.

Een aantal respondenten heeft zelfs hun computercursus moeten stopzetten om zich eerst op de Nederlandse lessen te kunnen focussen. Pas wanneer ze hun Nederlands voldoende hadden ontwikkeld, konden ze dan verdergaan met de computerlessen, hoewel niet alle respondenten daar nog terug aan zijn begonnen. Onderstaande respondent geeft bijvoorbeeld aan dat hij gestopt is met de computerlessen om in eerste instantie zijn Nederlands te verbeteren. In de toekomst wil hij echter wel de draad opnieuw opnemen.

*“Respondent: Omdat euh, ik euh, dan euh, moet mijn Nederlands verbeteren. (...) En ik heb gestopt, maar euh, ik wil dat nog terug volgen.” – respondent 10*

Ook onderstaand citaat geeft aan dat de betrokken respondent niet meer naar de webpunten gaat momenteel omwille van het feit dat ze niet voldoende Nederlands kan.

*“Respondent: Ik ga ni, want ik spreek ni goe Nederlands he. En ik begrijp maar ni voldoende he.” – respondent 5*

Tegen een aantal respondenten werd ook expliciet gezegd dat ze niet langer konden deelnemen aan de lessen aangezien hun Nederlands onvoldoende sterk was.

*“Respondent: But the one who teached me said, ah, your Netherlands is not, you can’t.” – respondent 6*

#### **4.7.2 Financiële beperkingen**

In verschillende gevallen bleken de respondenten zeer tevreden te zijn over de computerlessen die ze gevolgd hebben. Ze gaven aan dat ze hun computer- en internetkennis zeker verder wilden uitbouwen, maar dat hun financiële situatie het niet toelaat om ‘mee te doen zoals verwacht wordt’. Dat financiële aspect; die enorm hoge kostprijs van zowel de computer als de Office pakketten en internetkosten, blijkt dus tot op vandaag voor verschillende gezinnen een belemmering te zijn voor de verdere uitbouw van hun computerkennis. Hoewel de literatuur aldus wees op een verschuiving van de digitale kloof van bezit naar vaardigheden, blijkt de kloof zich toch ook nog steeds te situeren rond materiële toegang, in dit geval veroorzaakt door financiële beperkingen (Mariën et al., 2010; Mariën & Vleugels, 2011). Ondanks het feit dat duidelijke effecten op praktijken van burgerschap werden aangetoond, botsen sommige cursist-nieuwkomers dus op beperkingen op vlak van financiële mogelijkheden om materiele toegang te hebben tot computer en internet.

Die financiële beperkingen uiteten zich zoals voorgenoemd op verschillende vlakken. In eerste instantie is er uiteraard de aankoop van de computer zelf. Verschillende bevraagde respondenten wonen in sociale woningen en staan in contact met het OCMW, wat een kwetsbare financiële situatie verraadt. Voor deze mensen is de aankoop van de computer een zware extra kost, die door het primieren van andere, meer primordiale kosten, vaak wordt uitgesteld of van de baan wordt geschoven. Zo was een van de respondenten een vrouw, die samen met haar zoontje van negen jaar in een appartement woonde, zonder computer en zonder internetverbinding vanwege het kostenplaatje.

Verder is het hebben van een computer ook niet voldoende. Om de computer in al zijn aspecten te kunnen gebruiken, komen er verschillende kosten bij. Uit volgend citaat blijkt de kostelijkheid van Office pakketten. De desbetreffende respondent heeft verschillende lessenreeksen gevolgd en heeft dus kennis van Word, Excel en een beperkte kennis van Acces. Louter omwille van de kostprijs, is hij op dit moment niet in staat te blijven oefenen en zijn opgedane kennis te gebruiken.

*“Omdat die computer heeft geen Word, moet program daar installeren, da was, kost, bijna 180 euro. Ik heb, ni laten... omdat, werkloos en ja, beetje problemen met financiële.” - respondent 20*

Bovendien is er nog het kostenplaatje van het internet. Om ten volle gebruik te maken van de mogelijkheden die de computer biedt, is gebruik van het internet noodzakelijk. Echter, de maandelijkse kostprijs van internet is ook voor verschillende respondenten te hoog, waardoor andere kosten primeren en de internetverbinding dan toch maar wordt afgesloten.

#### **4.7.3 Materiële beperkingen**

Naast de taal-gerelateerde en financiële beperkingen kampt een deel van de respondenten ook met materiële beperkingen. Hoewel ze wel over de computerkennis- en vaardigheden beschikken, hebben ze niet de nodige toestellen in huis om hun volledige behoeften te bevredigen op vlak van computer en internet. Ook hieruit blijkt dat de kloof zich ook momenteel nog situeert op vlak van toegang (Mariën et al., 2010; Mariën & Vleugels, 2011). Om kennis, expertise en vaardigheden om met digitale media om te gaan aan te wenden, is materiële toegang een voorwaarde. Zij die niet beschikken over de nodige apparaten ervaren aldus beperkingen. De praktijken van burgerschap blijken hier dus belemmerd door materiële beperkingen.

In de meeste gevallen gaat het om het ontbreken van een printapparaat in de woning zelf. Verschillende respondenten geven aan dat ze nog steeds naar de webpunten gaan om van de printfaciliteiten gebruik te maken.

#### **4.7.4 Inzichts-beperkingen**

Vervolgens geven de respondenten aan dat ze naar aanleiding van de lessen beter met de computer en het internet kunnen werken, maar dat ze nog steeds het inzicht missen in de processen die aan de acties ten grondslag liggen. Dat zorgt ervoor dat ze wel gebruik kunnen maken van verschillende toestellen, tools en programma's, maar dat ze niet kunnen optreden vanaf iets niet loopt zoals ze gewoon zijn. Zelfs een simpele wijziging van de lay-out van een website kan ervoor zorgen dat ze hun weg niet meer vinden.

Ook geven de respondenten aan dat wanneer een programma niet meer zou werken, ze onmogelijk een oplossing zouden kunnen vinden. Doordat het inzicht in de software ontbreekt, hebben ze het gevoel de computer- en internetvaardigheden nog niet helemaal machtig te zijn. Onderstaand citaat wijst erop dat de betrokken respondent geen inzicht heeft in de processen die aan de grondslag liggen van bepaalde programma's.

*“Respondent: To install program, or to fix things, I know nothing. (...) How to use Internet, how to fix a program. I know nothing, I just know how to look the weather because my daughter already, she put everything. I like to look the weather, I put, click this, jaaa weather in Belgium. And I like to talk, I push this, I like to make picture, I push this. And things like that. But I know nothing in my mind. Nothing.” – respondent 6*

Ze geeft aan dat ze enkel gebruik kan maken van wat reeds geïnstalleerd is op haar computer. Zelf een programma installeren of een probleem oplossen lukt niet. Enkel programma’s die door iemand anders zijn geïnstalleerd en ook expliciet verduidelijkt werden, kan zij gebruiken.

*“Respondent: Yes, yes, yes, but I like to know some programs in this, but I don’t know. Even if I use Facebook, I have to... How to say, you post to the Facebook. I never do because I don’t know how to do.” – respondent 6*

#### **4.7.5 Beperkingen door verbod door familieleden**

Tot slot bleek bij één respondent dat haar echtgenoot haar niet toeliet om met de computer te leren werken. Onderstaand citaat illustreert de situatie.

*“Respondent: Geen computer, en mijn man had een maar dat was ver euh, verboden voor mij om aan te komen.” – respondent 15*

Vanaf het moment dat haar echtgenoot overleden was, had zij dan ook de kans om aan de slag te gaan met computer en internet. Op dat moment is ze onmiddellijk naar een webpunt gegaan, om van start te gaan met computerlessen. In deze situatie werd de betrokken respondent aldus belemmerd op vlak van praktijken van burgerschap omwille van het feit dat haar de toegang tot computer en internet werd ontzegd.

#### **4.8 If you’ll put effort in, you’ll have it**

Bovenstaande uitspraak kenmerkt de houding van de meerderheid van de geïnterviewde respondenten. Hun positieve ingesteldheid is opmerkelijk.

*“Respondent: If you put effort, if you put effort in, you’ll have it. If you sit back, you can’t have it.” – respondent 22*

Uit dit citaat blijkt opnieuw actief burgerschap als norm. Als je zelf de nodige moeite doet, zal je bereiken wat je wil. Alle mogelijkheden liggen open, de enige voorwaarde is de actieve participatie van de burger. Het actief burgerschap veronderstelt immers een actieve bijdrage van de burger aan het maatschappelijk leven en het publieke belang (Kerstholt & Paradies, 2014; Tonkens, 2006). Deze norm blijkt aldus ook in de perceptie van de cursist-nieuwkomers te leven. Hieruit kan afgeleid

worden dat de respondenten zelf ook het discours van actief burgerschap hanteren. Het initiatief moet van de burgers komen, zoals reeds door Steyaert et al. (2005) geargumenteed. De cursist-nieuwkomers zijn zich dan ook heel erg bewust van het feit dat ze zelf actief moeten participeren (zowel op vlak van tewerkstelling, sociale netwerken als publieke participatie) om integratie in de samenleving te bereiken. Uit hun opvattingen blijkt dat ze die actieve participatie deels zien als onderdeel van hun integratiediscours in België, maar ook deels als overkoepelende voorwaarde voor integratie in eender welke samenleving. Ze zijn immers van mening dat je in een nieuwe samenleving actief moet participeren in een poging om betrokken te raken bij de gemeenschap.

Hoewel uit hun verhalen blijkt dat ze toch heel wat moeilijkheden tegenkomen op hun levenspad, is de overgrote meerderheid van de bevroegde cursist-nieuwkomers enorm gericht op vooruitgang, zowel ten aanzien van zichzelf als ten aanzien van de samenleving. Een groot deel van de respondenten haalt spontaan aan dat blijven leren enorm belangrijk is. Van de geboorte tot de dood, zoals onderstaande respondent mooi verwoordt.

*“Respondent: Maar, wij hebben een spreekwoord. Wij zeggen ‘Van geboren, tot sterven, moet leren he.’” – respondent 20*

Met betrekking tot hun eigen vaardigheden, zij het taal-, computer- of andere vaardigheden, denken respondenten heel toekomstgericht. Hoewel ze zich ervan bewust zijn dat ze op dit moment nog niet over het ideale profiel beschikken op vlak van taalniveau, computervaardigheden etc., hebben ze een positief oog op de toekomst. ‘Never too old to learn’ is het motto, zoals onderstaande respondent beschrijft.

*“Respondent: I want to learn more. Never too old to learn he.” – respondent 6*

De grote meerderheid van de respondenten is leergierig en hoopt in de toekomst zijn of haar vaardigheden uit te breiden, zoals volgend citaat aantoont.

*“Respondent: Maar kan niet euh, als je in het leven bent, moet altijd leren. (...) Als je groot of oud bent. (...) Altijd blijven, tot het, de graf. Het graf. (...) Van de wieg tot het graf. (...) Ja. Altijd, altijd ervaringen, altijd ontwikkelen euh, ja.” – respondent 9*

## 5 Conclusie en discussie resultaten

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen enkele belangrijke conclusies getrokken worden. In eerste instantie werd vastgesteld dat de cursist-nieuwkomers zich zeer bewust zijn van de rol die digitale technologie speelt in het hedendaagse gemeenschaps- en stadsleven. De confrontatie met de alomtegenwoordigheid van computer en internet was in vele gevallen dan ook de drijfveer om te starten met computerlessen.

De *digitale kloof* – in de zin van het continuüm tussen volledige digitale insluiting en volledige digitale uitsluiting – blijkt op basis van de empirische vaststellingen effectief nog te bestaan (Livingstone & Helsper, 2007). In overeenstemming met de literatuur werd in dit onderzoek een duidelijke verschuiving van die kloof van bezit naar vaardigheden om met de computer om te gaan, geconstateerd (Mariën & Vleugels, 2011). Om de informatie- en strategische vaardigheden te boosten biedt de stad computerlessen aan voor nieuwkomers zonder computerkennis (Van Dijk, 2005). Uit de empirische data blijkt dat de stad grotendeels slaagt in haar opzet, aangezien respondenten effectief media-inhoud leren verwerken en op bepaalde vlakken (tewerkstelling, sociale netwerken en publieke participatie) hun eigen maatschappelijke positie kunnen versterken door middel van de digitale media. Hoewel de verschuiving van de kloof van bezit naar vaardigheden werd vastgesteld, werd echter eveneens geconstateerd dat bezit nog steeds een rol speelt. Een aantal respondenten gaf immers aan financiële en/of materiële beperkingen te ervaren waardoor het bezit van de nodige toestellen en daaraan gekoppeld het gebruik ervan wordt belemmerd.

Met betrekking tot de maatschappelijke positieversterking is het interessant om een blik te werpen op de drie onderscheiden praktijken van burgerschap. De onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal stond luidt als volgt: **“Op welke manier beïnvloedt deelname aan e-inclusieprojecten het burgerschap bij nieuwkomers in Antwerpen?”**. Om deze vraag te beantwoorden werd in de literatuurstudie gestart met het verwerven van inzicht in het centrale concept burgerschap. Met de evolutie van het begrip – met name van burgerschap als legaal statuut naar burgerschap als praktijk – in het achterhoofd, werden deelvragen opgesteld in functie van de hedendaagse invulling van het concept. Volgende deelvragen kwamen tot stand.

- Welke invloed ervaren nieuwkomers op vlak van *tewerkstelling*?
- Welke invloed ervaren nieuwkomers op vlak van *sociale netwerken*?
- Welke invloed ervaren nieuwkomers op vlak van *publieke participatie*?

Het volgen van de computerlessen bij de stad Antwerpen bleek in de perceptie van de cursisten een belangrijke invloed te hebben op de *tewerkstelling*. In de zoektocht naar werk werden de cursist-nieuwkomers alvorens het volgen van de lessen voortdurend geconfronteerd met de asymmetrie

tussen hun profiel en het profiel dat werkgevers zoeken voor de invulling van een vacature. Naar aanleiding van de kennis en vaardigheden die ze opdeden tijdens de computerlessen, ervoeren ze een tweevoudige invloed met betrekking tot tewerkstelling. De cursist-nieuwkomers gaven enerzijds aan een vereenvoudiging van de zoektocht naar een job vast te stellen. Ze waren beter voorbereid op sollicitaties en konden eveneens online solliciteren, wat zorgt voor besparing van tijd en het drukken van verplaatsingskosten. Anderzijds ontdekten ze een waaier aan jobmogelijkheden waarvoor ze voordien niet in aanmerking zouden gekomen zijn. Voor een veelheid aan jobs is immers vandaag de dag computerkennis vereist. Verschillende bevroegde cursist-nieuwkomers hebben effectief een job gevonden ten gevolge van het deelnemen aan de computerlessen.

De invloed van de computerlessen op *sociale netwerken* fungeert als een tweesnijdend zwaard. Respondenten geven aan na afloop van de lessen zowel meer in contact te staan met vrienden en familie uit het herkomstland, als met nieuwe mensen die ze hier leren kennen. Het netwerk van de cursist-nieuwkomers breidt bijgevolg in twee richtingen uit, wat op het eerste zicht een paradoxale tendens lijkt. Door het toenemend contact met mensen uit het herkomstland, worden de cursisten immers voortdurend herinnerd aan hun roots. Op basis daarvan zou verondersteld kunnen worden dat dat hun sociaal contact met de Antwerpse bevolking tegenwerkt. Echter, wanneer wordt gekeken naar de subjectieve beleving van de cursist nieuwkomers zelf, blijkt meteen een andere interpretatie. Het merendeel van de respondenten percipieert sociaal contact immers globaal. We leven in een geglobaliseerde wereld, waarin iedereen kan gaan en staan waar men wil. Door de mogelijkheid in contact te blijven met het herkomstland, hoeven nieuwkomers hun cultuur niet volledig los te laten wanneer ze besluiten elders te gaan wonen. Doordat ze die banden niet helemaal hoeven door te knippen, voelen ze zich hier sneller thuis en kan bijgevolg ook de integratie eenvoudiger verlopen. Deze constatacie wijst op het feit dat de samenleving waarin men integreert geen stabiel gegeven is en zich niet langer laat afbakenen binnen de grenzen van de natiestaat, zoals reeds beargumenteerd door Blommaert (2011). Integratie dient dus niet gericht te zijn op burgers van één samenleving. Een bredere lens is noodzakelijk. Vanuit het gevoerde beleid is dit een interessant effect, aangezien e-inclusie integratie in onze samenleving beoogt, maar het dus tegelijkertijd ook blijvende integratie in het land van herkomst faciliteert. In overeenstemming met de literatuur werd bovendien een invloed vastgesteld op zowel de sterke als de zwakke banden van de nieuwkomers en zowel het bonding als het bridging capital (Granovetter, 1973; Putnam, 2001). Het internet helpt de respondenten zowel om hun sterke banden te onderhouden (met familie en vrienden), als om zwakke banden te creëren door online contacten te leggen. Met name dit laatstgenoemde is interessant aangezien zwakke banden de nieuwkomers – die vaak nog laag in de sociale hiërarchie staan op het moment van deelname – kunnen helpen om op te klimmen.

Op vlak van de invloed van de computerlessen op **publieke participatie**, wordt een onderscheid gemaakt tussen participatie in het verenigingsleven en de mogelijkheden die nieuwkomers ontwikkelen om zich te handhaven in het bureaucratisch systeem. De invloed op beide aspecten is uiteenlopend. Met betrekking tot het verenigingsleven, kan geconstateerd worden dat weinig respondenten een uitdrukkelijke invloed hebben ervaren van het volgen van de computerlessen. Verschillende respondenten wisten niet wat een vereniging eigenlijk was en zij die er wel van op de hoogte waren, namen in er in de meeste gevallen niet aan deel. Wel ervoeren de respondenten een grote invloed op vlak van publieke participatie in het bureaucratisch systeem. De vereenvoudiging van administratieve handelingen wordt door zo goed als alle respondenten aangehaald als een positief effect van de computerlessen. Respondenten krijgen door middel van internet toegang tot documenten, kunnen online afspraken maken, de communicatie met de school van de kinderen kan beter opgevolgd worden, respondenten kunnen online hotel en/of vliegtickets bestellen en een aanzienlijk deel van de respondenten maakt zelfs gebruik van internetbankieren.

Bovendien werd nagegaan of de **ervaringen** van cursist-nieuwkomers **overeenstemmen met wat ze vooraf verwachtten**. Algemeen genomen bleek dit effectief het geval te zijn. Zo goed als alle respondenten waren zeer tevreden over de lessen en blikten genoegzaam terug op hun beslissing en periode als leerling in de computerlessen. Echter, de nieuwkomers botsten ook op een aantal beperkingen die ze bij aanvang van de lessen niet hadden voorzien. De taal bleek bij verschillende respondenten nog voor moeilijkheden te zorgen tijdens de lessen. Verder hadden enkele respondenten niet voldoende financiële middelen en materiële mogelijkheden om van thuis uit toegang te hebben tot computer, internet en dergelijke meer. Daarenboven gaven ze ook aan dat de lessen wel een zeer goede basis bieden, maar er uiteraard niet voor konden zorgen dat ze ineens volledig ingewijd zijn in de digitale wereld. Ondanks deze beperkingen hebben de lessen een onmiskenbare invloed gehad op nagenoeg alle bevraagde cursist-nieuwkomers.

Afsluitend wordt nog even teruggeblikt op de invloed van de lessen op elk van de praktijken van burgerschap in het licht van het gangbare actief burgerschapsbegrip. Het feit dat cursist-nieuwkomers door het volgen van de e-inclusie cursus **een job hebben kunnen vinden**, wordt volgens het actief burgerschapsconcept als positieve invloed gezien. Werken maakt deel uit van het participeren in de samenleving, wat het ideologische uitgangspunt van deze burgerschapsdefinitie is. Een participatiesamenleving veronderstelt actieve, werkende burgers. Aangezien de e-inclusie cursussen aldus bijdragen aan het vinden van werk, dragen ze eveneens bij aan het vormen van actieve burgers die klaar zijn om te participeren in de participatiesamenleving. Het feit dat verschillende cursist-nieuwkomers **een netwerk hebben kunnen opbouwen** via internet is in het licht van actief burgerschap een positief gevolg, aangezien het uitbouwen van- en interageren binnen een



netwerk past in de opvatting van actief burgerschap. Een actieve burger is immers een burger die participeert in netwerken en banden onderhoudt met verschillende mensen en instanties om op die manier sociale samenhang te verkrijgen (Tonkens, 2006). Het feit dat er **geen invloed** blijkt vast te stellen **op participatie in het verenigingsleven** is een negatieve bevinding in het licht van actief burgerschap. Actief burgerschap veronderstelt immers een actieve betrokkenheid van de burgers in het gemeenschaps- en verenigingsleven en dit blijkt niet gerealiseerd te zijn. Echter, de **invloed op participatie in het bureaucratisch systeem** past dan weer wel in het actief burgerschapsconcept aangezien de door actief burgerschap veronderstelde actieve houding van de burger ten aanzien van het omgaan met documenten etc. vastgesteld wordt. Dit draagt bij aan het dichten van de kloof tussen burger en bestuur, waarvoor Tonkens (2006) actief burgerschap reeds als oplossing aanhaalde. Alles in beschouwing genomen is de invloed van de e-inclusielessen op burgerschap, in de opvatting van actief burgerschap in een participatiesamenleving, positief.

Na afronding van dit onderzoek kan tot slot gesteld worden dat **actief burgerschap** op basis van de resultaten uit dit single case onderzoek **zowel als norm** wordt **gezien door de ontvangende samenleving als door de bevraagde nieuwkomers**. De ontvangende samenleving verwacht een actieve betrokkenheid en initiatief van de nieuwkomer om zich op alle vlakken van het maatschappelijk leven in te zetten en ziet computerkennis hiervoor enigszins als voorwaarde (blijkt uit de doorverwijzingen van de VDAB, Atlas etc.). De nieuwkomers zijn zich bovendien zelf bewust van de heersende norm en gedragen zich daar ook naar. Deze bevinding impliceert dat op basis van dit single case onderzoek gesteld kan worden dat de verwachtingen van de ontvangende samenleving en de nieuwkomer overeenkomstig zijn betreffende de norm van actief burgerschap. Dat op zich is een zeer mooie constatacie. Echter blijkt dat de cursist-nieuwkomers in de uitvoering van deze norm wel nog belemmeringen ervaren. De huidige focus van het integratiebeleid op activering kan zich dus beter toespitsen op het aanbrengen van concrete handvaten voor de uitvoering van het actief burgerschap, dan op het sensibiliseren van de nieuwkomers.

De verzamelde data en bijhorende resultaten laten toe dit onderzoek af te ronden met een **positieve blik op de toekomst**. De respondenten bleken effectief een invloed te ervaren van de lessen op burgerschap. Met name op tewerkstelling en sociale netwerken bleek een grote positieve invloed te worden uitgeoefend. Er werd immers een toename aan jobmogelijkheden evenals aan mogelijkheden tot netwerkvorming geconstateerd. Deze objectieve positieve effecten bleken ook in de subjectieve beleving van de respondenten op die manier ervaren te worden. Iedere respondent gaf aan zich burger te voelen van de stad Antwerpen en een grote meerderheid had ook het idee dat het volgen van de computerlessen hiermee te maken heeft gehad. Bovendien blijven de cursist-nieuwkomers met een positieve ingesteldheid naar de toekomst kijken en ze hanteren hierbij het

discours van actief burgerschap. Als je zelf de nodige moeite doet en actief participeert, zal integratie in de samenleving vanzelf volgen. ***“If you’ll put effort in, you’ll have it”***, zei één van de respondenten en met die zin kan de door actief burgerschap geïnspireerde mindset van de meerderheid van de bevroegde cursist-nieuwkomers omschreven worden.

## 6 Discussie methodologie en uitvoering onderzoek

Tijdens het contacteren van respondenten werd al snel opgemerkt dat er een zeer lage responsgraad was. Van de 190 gecontacteerde personen, werden 29 afspraken gemaakt, waarvan er uiteindelijk 22 zijn kunnen doorgaan. De lage responsgraad kan wellicht toegeschreven worden aan een combinatie van factoren. In de eerste plaats werden respondenten gecontacteerd die de cursus vijf jaar geleden hebben gevolgd. Dat is al een behoorlijke tijd geleden, wat maakt dat de band van de respondenten met de organisatie reeds verzwakt is. Verschillende gecontacteerde respondenten gaven ook aan niet te willen deelnemen omdat ze al vergeten waren hoe die cursussen in hun werk gingen. Ten tweede werden de respondenten net voor de vakantieperiode gecontacteerd, wat met zich meebracht dat verschillende respondenten – al dan niet als excuus – aangaven bijna op reis te vertrekken.

Wanneer dan dieper wordt ingezoomd op de cursist-nieuwkomers die hebben deelgenomen aan het onderzoek, kan een polarisering worden vastgesteld waarbij de deelnemende cursist-nieuwkomers ofwel zeer tevreden, ofwel zeer ontevreden waren over de cursussen. Dit valt te verklaren doordat dat waarschijnlijk de groepen mensen zijn die hun stem willen laten horen. In dit geval was de overgrote meerderheid zeer positief over de cursus. Er kan dan ook bijkomend verondersteld worden dat de respondenten die in gesprek wilden treden, waarschijnlijk zij zijn waarbij de lessen het gewenste effect hebben gehad.

Daarbij is het ook opvallend dat de respondenten die zijn ingegaan op de vraag tot deelname grotendeels uit bepaalde landen afkomstig zijn. Verschillende respondenten komen uit Afghanistan en ook van Marokko, Thailand en Ghana werden enkele mensen geïnterviewd. Hierbij kan dan de vraag worden gesteld, zijn het voornamelijk mensen uit die landen die hebben deelgenomen aan de lessen? Of zijn het vooral mensen uit die landen die zich achteraf openstellen tot reflectie en wilden deelnemen aan het interview? Op basis van de data verzameld in dit onderzoek kan hierop geen antwoord worden gegeven, maar het biedt wel stof voor eventueel bijkomend onderzoek.

Bovendien werd duidelijk dat respondenten niet meer alles weten van een afgelopen periode. Een deel van de vragen ging over de periode voor het volgen van de lessen (wat dus minimaal 5 jaar geleden is omwille van de mogelijkheid tot reflectie) en verschillende respondenten bleken het moeilijk te hebben met het oprakelen van informatie uit die periode. Het is bijgevolg van belang dat rekening wordt gehouden met de beperkingen van zulke retrospectieve bevraging bij de verwerking en interpretatie van de data.

Vervolgens is er ook de taalbarrière, die af en toe voor moeilijkheden heeft gezorgd doorheen de gesprekken. Na de eerste gesprekken werd reeds duidelijk dat met enkel een Nederlandse vragenlijst

niet alle interviews zouden kunnen volbracht worden. Om tegemoet te komen aan de taalbarrière werd besloten om een Engelse evenals een Franse vertaling van de vragenlijst op te stellen. Aan het begin van elk interview werd dan ook gevraagd welke vragenlijst de respondent prefereerde. Zelfs met deze aangepaste lijsten bleken er toch nog misinterpretaties voor te vallen, maar die werden dan op het moment zelf gepoogd recht te zetten. Hoewel de taal hier wordt aangehaald als een beperking, kan het echter ook als meerwaarde voor het onderzoek fungeren. Op deze manier werd het telkens mogelijk aan den lijve te ondervinden welke problemen de respondenten in hun dagelijkse leven ook tegenkomen. Op deze manier werd inleving in enkele zaken die ze aanhaalden doorheen het interview met betrekking tot de taal (in de cursussen evenals in hun verdere leven) gefaciliteerd.

Ook de vraagstelling werd enkele keren aangepast om meer afgesteld te zijn op het niveau van de respondenten. Aanvankelijk waren de vragen te academisch geformuleerd, waardoor ze foutief begrepen en beantwoord werden door de respondenten. De mis geïnterpreteerde vragen werden dan vereenvoudigd op basis van de eerste ervaringen.

Verder werd het woord 'interview' bewust niet gebruikt tijdens de gesprekken. Door het woord 'interview' te vermijden werd het iets laagdrempeliger voor de respondenten en stelden ze zich meer open.

Daarenboven is het mogelijk dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven tijdens het interview. Aangezien ze in een face-to-face conversatie zaten, bestaat de mogelijkheid dat ze sommige vragen niet helemaal eerlijk durfden te beantwoorden. De vragen die peilen naar sociaal contact bijvoorbeeld, kunnen bij de respondenten het idee oproepen dat het sociaal wenselijke antwoord is dat ze voldoende sociaal contact hebben. Echter, mijns inziens is dat relatief weinig voorgevallen aangezien de meeste respondenten zich toch volledig durfden openstellen. Er werd ook getracht telkens begripvol te reageren waardoor de drempel voor de respondenten lager zou zijn.

## 7 Beleidsaanbevelingen

Hoewel de bevroegde cursist-nieuwkomers over het algemeen zeer tevreden waren over de computerlessen die ze hebben gevolgd, zijn er enkele zaken die nog beter zouden kunnen. Op basis van de resultaten van dit onderzoek werden enkele beleidsaanbevelingen opgesteld om de Antwerpse e-inclusiewerking te verbeteren. In eerste instantie worden algemene – op de praktijken van burgerschap gerichte – aanbevelingen geformuleerd, waarna enkele concrete aanbevelingen voor de lessen zelf volgen.

Volgende zaken worden aanbevolen met betrekking tot de in dit onderzoek onderscheiden praktijken van burgerschap:

- Tewerkstelling
  1. Wanneer werd gepeild naar de doelen van de respondenten bij aanvang van de computerlessen, gaven verschillende respondenten aan dat ze voornamelijk mogelijkheden wilden creëren om werk te vinden. Daarom zou het interessant zijn als de lessen meer **gericht** zouden zijn **op het zoeken naar een job**. Hiertoe wordt aanbevolen om meer te focussen op hoe je sollicitatie e-mails verstuurt, hoe je kan reageren op een vacature en dergelijke meer. Door de lessen wat meer in die richting te sturen, komen ze meer tegemoet aan de verwachtingen en doelen van de meeste respondenten.
  2. Een vaak aangehaalde belemmering op vlak van tewerkstelling is dat de diploma's die de cursist-nieuwkomers ontvangen niet algemeen geldend zijn. Bij sollicitaties wordt echter voornamelijk rekening gehouden met officiële diploma's, waardoor respondenten soms ondanks het volgen van de cursus niet tewerkgesteld raken en bijgevolg belemmerd worden op vlak van tewerkstelling als praktijk van burgerschap. Hiertoe worden twee mogelijke oplossingen gesuggereerd.
    - ❖ Het proberen bewerkstelligen van **een erkend diploma** voor de cursist-nieuwkomers.
    - ❖ Een nauwe **samenwerking met organisaties die vervolgcursussen aanbieden** op basis waarvan de respondenten een erkend diploma kunnen verwerven.
- Sociale netwerken
  3. Uit de resultaten blijkt dat de invloed op sociale netwerken van groot belang is voor burgerschap. Door de tweevoudige invloed – namelijk het toenemend contact met zowel mensen uit het land van herkomst als met mensen in België – blijken sociale contacten via internet zowel bij te dragen aan de integratie in België als in het land van herkomst. Echter gaven verschillende respondenten aan niet over voldoende vaardigheden te beschikken om een sociaal netwerk via internet uit te bouwen. Hiertoe wordt

aanbevolen **specifieke lessen** in te lassen **waarin cursist-nieuwkomers leren werken met sociale media**.

- Publieke participatie
  4. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat publieke participatie in het verenigingsleven vele nieuwkomers nog ontgaat. Ze zijn er ofwel niet van op de hoogte, of voelen zich niet geroepen om deel te nemen. Op basis hiervan wordt geconstateerd dat er nog meer ingezet kan worden op het **aanzetten van nieuwkomers tot actieve deelname in het verenigingsleven via e-inclusie**. Concreet kunnen hiertoe **sensibiliseringsacties** op poten worden gezet die de nieuwkomers bewustmaken van de mogelijkheden. Deze kunnen uitgewerkt worden in de cursussen door onder meer het uitdelen van foldertjes en het leren surfen naar websites van verenigingen en organisaties.
  5. Aangezien uit de resultaten blijkt dat nagenoeg alle cursist-nieuwkomers de computer gebruiken om zich te handhaven in het bureaucratisch systeem, kan **specifieke aandacht** worden besteed **aan het online invullen van formulieren etc.**

Volgende concrete aanbevelingen naar de lessen toe werden geformuleerd op basis van mijn ervaringen evenals de antwoorden van de respondenten, de aangekaarte problematieken en suggesties door de respondenten:

6. Allereerst ligt een belangrijke taak in het **zichtbaar maken van de lessen aan het grote publiek**. Weinig mensen blijken op de hoogte te zijn van de initiatieven en ook het concept e-inclusie is voor velen onbekend. Daarom zouden zowel beleidsmakers als de projectleiders meer moeten inzetten op die zichtbaarheid om het aanbod alom bekend te maken. De (sociale) media zijn hiervoor goede kanalen. Wanneer mensen af en toe in de krant, op televisie of op internet zouden geconfronteerd worden met e-inclusie en de projecten die aan de gang zijn, raken ze eraan gewend. Kennis over iets is in vele gevallen dan ook de basis om een draagvlak te creëren of een bestaand draagvlak te verbreden, wat de werking enkel ten goede kan komen.
7. Verder moet er werk gemaakt worden van een **geïntegreerde website** waarop het hele e-inclusiebeleid uitgebreid maar op een eenvoudige manier wordt uitgelegd. Momenteel zijn er veel verschillende websites in omloop, waarvan enkele verouderd zijn en het is dus puzzelen om erachter te komen hoe het hele netwerk nu exact in elkaar zit. Uiteraard hebben de niet-gedigitaliseerden veel meer aan niet-digitale reclame en aanspreking, maar het is toch belangrijk een duidelijke boodschap te kunnen brengen naar het publiek toe.

8. Een volgende veel gehoorde opmerking heeft te maken met de taalbarrière die er heerst in de lessen. Vele cursist-nieuwkomers volgen de computerlessen vrij snel nadat ze in België zijn aangekomen. In sommige gevallen maken die lessen deel uit van het inburgeringstraject, in andere gevallen komen ze er terecht via de VDAB of op eigen houtje. De meeste cursist-nieuwkomers spreken nog niet vloeiend Nederlands op het moment dat ze de computerlessen gaan volgen. In vele gevallen lopen de Nederlandse lessen en de computerlessen immers min of meer parallel. Dat betekent echter dat de cursist-nieuwkomers nog veel moeten nadenken en niet alles begrijpen wat door de docenten wordt aangebracht. Daarom liggen er ook verbetermogelijkheden in de taal. Eventueel zouden er enkele **lessen kunnen aangeboden worden in andere talen**, waardoor mensen die de Nederlandse taal nog onvoldoende machtig zijn toch de kans krijgen de computerlessen af te maken. Een alternatief voorstel zou bestaan uit een **intro-les in andere talen**, waardoor alle potentiële cursisten toch in eerste instantie de nodige informatie kunnen verwerven.
9. Ook wezen de respondenten op het feit dat de begeleiding stopt vanaf het moment dat een lessenreeks is afgerond. Dit is begrijpelijk en is bij de meeste opleidingen zo, maar voor verschillende respondenten zorgde dat ervoor dat ze na afloop van de lessen niet meer bezig waren met de computer en naar eigen zeggen daarna 'niets meer wisten of konden'. Ze gaven aan dat het moeilijk is om te onthouden wat ze geleerd hadden wanneer ze dat in de praktijk niet bleven onderhouden. Op basis hiervan wordt gesuggereerd dat er eventueel een aantal **opfrislessen** gegeven worden voor de respondenten die bijvoorbeeld het jaar voordien de lessen gevolgd hebben.
10. Een aantal respondenten maakte ook duidelijk dat het moeilijk was om wat ze geleerd hadden op de computers van de stad, daarna over te brengen naar de computers thuis. Iedere computer is anders en dat zorgt wel eens voor problemen. Verschillende respondenten vroegen zich daarom af of de lessen niet iets meer op maat van de cursisten zouden gemaakt kunnen worden. Een optie hier zou zijn dat de respondenten tijdens de laatste lessen hun **eigen laptop mogen meenemen**, om samen met de docenten te overlopen op welke manier de handelingen daar kunnen gedaan worden. Hoewel de praktische haalbaarheid van dit voorstel te betwisten valt, zou een alternatief voorstel bestaan uit enkele medewerkers die **thuis gaan helpen bij de respondenten**. Deze optie brengt echter een hoog kostenplaatje met zich mee en is daarom misschien iets meer een ideaal scenario dan een effectieve mogelijkheid. In dit idee schuilen echter wel mogelijkheden tot leerwerkprojecten waarbij studenten informatica bijvoorbeeld kunnen worden ingezet voor het verstrekken van deze diensten.

11. Verder wordt door een aantal respondenten gesuggereerd dat het leuk zou zijn als er nog **diepgaandere lessen** zouden zijn. Respondenten die snel weg zijn met de computer- en internetwereld botsen op een soort glazen plafond na afronding van de lessen. Ze hebben wel een zekere basiskennis opgebouwd, maar niet in die mate dat ze het gevoel hebben het hele pakket onder de knie te hebben. Echter, wanneer de lessen nog diepgaander en uitgebreider zouden worden, wordt wel deels voorbijgegaan aan het initiële doel. Wel kan er werk gemaakt worden van een **goede doorstroom van deze respondenten naar cursussen voor gevorderden** bij middenveld- of privé-instellingen. Hierdoor wordt ook het reeds aangehaalde probleem van de niet-officiële diploma's deels opgelost.
12. Daarenboven bleek uit de data dat de kostprijs van Officepakketten toegang tot internet verhindert. Office is de standaard software die gebruikt wordt voor tekstverwerking, maar is zeker niet de enige. Om dit probleem op te lossen wordt gesuggereerd om **gratis alternatieve softwarepakketten** aan te bieden. De cursussen zouden hierop dan kunnen inspelen door de mogelijkheid te bieden om les te krijgen over één van deze gratis alternatieven.
13. Tot slot ervoeren de cursist-nieuwkomers enkele problemen met betrekking tot de data, tijdstippen en plaatsen waarop de lessen plaatsvonden. Allereerst vinden de lessen overdag plaats, wat al meteen een aantal mensen uitsluit van de mogelijkheid tot deelname. Iedereen die overdag verplichtingen heeft – zij het een job, zij het iets anders – verkeert niet in de mogelijkheid te gaan deelnemen aan de lessen. In verband hiermee hebben verschillende respondenten gevraagd of er een mogelijkheid is dat er meer **avondlessen** komen. Daarenboven werd het algemeen als probleem gezien dat de lessen niet consequent op dezelfde dagen en dezelfde plaatsen worden gegeven. Wanneer dagen, uren en plaatsen regelmatig wisselen, wordt het voor cursist-nieuwkomers zeer moeilijk om de lessen in te plannen. Daarom zou het een grote verbetering zijn moest er – in de mate van het mogelijke – een **vast stramien** te vinden zijn **in de lessen en lokalen**.



## 8 Bibliografie

- Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie. (2012). Steeds meer Belgen hebben toegang tot internet. *FOD Economie*.
- Blommaert, J. (2011). *De heruitvinding van de samenleving*: uitgeverij EPO vzw.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (Vol. 4). Oxford: Oxford University Press.
- Centers, R., & Bugental, D. E. (1966). Intrinsic and extrinsic job motivations among different segments of the working population. *Journal of Applied Psychology*, 50(3), 193.
- Deceulaer, H. (1995). Stadsbestuur en buurtbewoners in Gent. Interactie, participatie, en publieke opinie, 1658-1668. *BMGN-Low Countries Historical Review*, 110(1), 3-26.
- Eijk, T., Misdorp, P., & Reimerink, J. (1993). Etnische minderheden op de arbeidsmarkt. Instroommogelijkheden en inpassingsmethodieken. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 9(4), 357-371.
- Gerring, J. (2004). What is a case study and what is it good for? *American Political Science Review*, 98(2), 341-354.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 1360-1380.
- Helsper, E. (2008). *Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society*: Department for Communities and Local Government.
- Hooghe, M., & Quintelier, E. (2007). Naar een vergrijzing van het verenigingsleven? Trends in de participatie aan het verenigingsleven in Vlaanderen, 1998-2006.
- Houten, D. v. (2009). Werken aan inclusie. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 17(3), 45-56.
- Kerstholt, J., & Paradies, G. (2014). Wat doen burgers in de participatiesamenleving? *Openbaar bestuur*(April), 8-11.
- Klaver, J., Mevissen, J., Odé, A., Mateman, S., & Weening, H. (2005). Etnische minderheden op de arbeidsmarkt. Beelden en feiten, belemmeringen en oplossingen. *Eindrapport (Amsterdam)*, (on line), <http://biodata.asp4all.nl/andreas/2007/09012f97802af04a/09012f97802af04a.pdf>, gelezen op, 14(03), 2008.
- Livingstone, S., & Helsper, E. (2007). Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4), 671-696.
- Mariën, I., Baelden, D., Bens, J., Schurmans, D., Van Audenhove, L., Smukste, K., . . . Goubin, E. (2013). Van digitale naar maatschappelijke participatie: opportuniteiten en uitdagingen. *De sociale staat van Vlaanderen 2013*, 227.
- Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2010). *Embedding e-inclusion initiatives in people's daily reality: The role of social networks in tackling the digital divide*. Paper presented at the Digitas Conference, Sibiu, Rumania.
- Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2013). Mediageletterdheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel model van digitale uitsluiting: Vrije Universiteit Brussel.
- Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., & Pierson, J. (2010). Digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen. *Brussel: Onderzoeksrapport voor het Instituut Samenleving & Technologie (IST)*.
- Mariën, I., & Vleugels, C. (2011). Van digitale kloof naar digitale inclusie. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 39(4), 104.
- Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven, België: Acco.
- Mossberger, K. (2008). Towards digital citizenship: addressing inequality in the information age. In A. Chadwick & P. N. Howard (Eds.), *Routledge Handbook of Internet Politics* (pp. 173-185). London: Routledge.
- Oorschot, L. (2014). Van Smart City naar Smart Citizens: Over het metabolisme van onze steden. *ArchiNed*, 14 juli 2014.

- Paulussen, S., Courtois, C., Vanwynsberghe, H., & Verdegem, P. (2011). Profielen van mediageletterdheid: Een exploratie van de digitale vaardigheden van burgers in Vlaanderen. *Mediageletterdheid in een digitale wereld*, 1, 61-76.
- Putnam, R. (2001). Social capital: Measurement and consequences. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 41-51.
- Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *SA journal of industrial psychology*, 34(3), 11-16.
- Salvador, A. C., Rojas, S., & Susinos, T. (2010). Weaving Networks: An Educational Project for Digital Inclusion. *Information Society*, 26(2), 137-143. doi: 10.1080/01972240903562795
- Schaufeli, W., Taris, T., Le Blanc, P., Peeters, M., Bakker, A., & De Jonge, J. (2001). Maakt arbeid gezond? Op zoek naar de bevlogen werknemer. *De Psycholoog*, 422-428.
- Schinkel, W. (2007). Tegen'actief burgerschap'. *Justitiële Verkenningen*, 5(8), 6.
- Schinkel, W., & van Houdt, F. (2009). Aspecten van burgerschap. Een historische analyse van de transformaties van het burgerschapsconcept in Nederland. *Beleid & maatschappij*, 36(1), 50-58.
- Stad Antwerpen. (2016). Inburgering Antwerpen: Wie kan het inburgeringstraject volgen? , from <http://www.inburgeringantwerpen.be/voorwie>
- Stevenson, S. (2009). Digital Divide: A Discursive Move Away from the Real Inequities. *Information Society*, 25(1), 1-22. doi: 10.1080/01972240802587539
- Steyaert, J. (2010). Where the worlds of e-inclusion and evidence-based practice meet. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19(4), 19-30.
- Steyaert, J., Bodd, J., & Linders, L. (2005). *Actief burgerschap, het betere trek-en duwwerk rondom publieke dienstverlening*: Fontys hogescholen.
- Swanborn, P. (2010). *Case study research: What, why and how?* London: Sage.
- Tonkens, E. H. (2006). *De bal bij de burger: Burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving*: Amsterdam University Press.
- Van Dijk, J. (2003). *De digitale kloof wordt dieper: van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ict*: SQM en Infodrome.
- Van Dijk, J. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*: Sage Publications.
- Van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The information society*, 19(4), 315-326.
- Verdegem, P. (2011). Social Media for Digital and Social Inclusion: Challenges for Information Society 2.0 Research & Policies. *TripleC (Cognition, Communication, Co-Operation): Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*, 9(1), 28-38.
- Vlaamse Migratie- en Integratiemonitor. (2015). Vlaamse Migratie-en Integratiemonitor 2015.
- Zemni, S., & Debruyne, P. (2013). *Citizenship, community and social cohesion: A political science analysis*. Paper presented at the DieGem Diversiteit en Gemeenschapsvorming, Brussels.

## 9 Bijlagen

### 9.1 Bijlage 1: Overzicht respondenten

Naam	Geslacht	Leeftijd	Plaats van herkomst	Aantal jaar in België
Respondent 1	Vrouw	31 jaar	Bulgarije	5-6 jaar
Respondent 2	Man	53 jaar	Indië	14 jaar
Respondent 3	Vrouw	45 jaar	Thailand	12 jaar
Respondent 4	Vrouw	65 jaar	Kaapverdië	23 jaar
Respondent 5	Vrouw	56 jaar	Kosovo	22 jaar
Respondent 6	Vrouw	/	Thailand	17 jaar
Respondent 7	Man	45 jaar	China (Tibet)	12 jaar
Respondent 8	Vrouw	64 jaar	Congo	41 jaar
Respondent 9	Man	49 jaar	Marokko	5 jaar
Respondent 10	Man	36 jaar	Afghanistan	8 jaar
Respondent 11	Vrouw	36 jaar	Turkije	9 jaar
Respondent 12	Man	59 jaar	Marokko	14 jaar
Respondent 13	Vrouw	34 jaar	/	11 jaar
Respondent 14	Man	56 jaar	Ghana	23 jaar
Respondent 15	Vrouw	67 jaar	Rusland	23 jaar
Respondent 16	Vrouw	46 jaar	Ghana	9 jaar
Respondent 17	Man	37 jaar	Afghanistan	8 jaar
Respondent 18	Man	43 jaar	Nepal	9 jaar
Respondent 19	Man	30 jaar	Afghanistan	6 jaar
Respondent 20	Man	56 jaar	Iran	17 jaar
Respondent 21	Man	58 jaar	Afghanistan	7 jaar
Respondent 22	Vrouw	42 jaar	Afrika	10 jaar

## 9.2 Bijlage 2: Vragenlijst

### INTRODUCTIE

*Ik ben Elien Diels, masterstudente sociologie aan de Universiteit Antwerpen. In het kader van mijn masterproef zou ik graag een kort gesprekje/interview doen met u over uw ervaringen tijdens en na het volgen van de e-inclusielessen bij de stad Antwerpen. Het interview zal dus gericht zijn op de manier waarop u terugblijkt op uw deelname aan e-inclusie initiatieven. Er zijn geen juiste of foute antwoorden, het is uw beleving die centraal staat en waarin ik geïnteresseerd ben.*

*Zou ik het interview mogen opnemen? Op die manier kan ik de inhoud achteraf beter verwerken. De opnames zelf worden nooit openbaar gemaakt en de informatie die u geeft zal enkel voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt worden. Ook hier blijft uw privacy te allen tijde bewaard. Uw naam of adres zullen nooit vermeld worden en in publicaties maken we enkel gebruik van geanonimiseerde gegevens. Concreet dient deze opname dus in eerste instantie voor mezelf, zodat ik niet alles hoeft te noteren gedurende het interview.*

*Ten slotte zou ik u willen vragen of u dit papier zou willen ondertekenen (informed consent). Hiermee verklaart u dat ik u op de hoogte heb gesteld van de algemene gang van zaken van het onderzoek. U kan zich op ieder moment terugtrekken uit het onderzoek indien u dat wenst, verzamelde gegevens worden enkel in het kader van wetenschappelijk onderzoek gebruikt en we gebruiken dus zoals reeds gezegd enkel geanonimiseerde gegevens.*

### INTERVIEW

#### **Algemene inleidende vragen**

1. Wat is uw naam?
2. Wat is uw leeftijd?
3. Hoe lang woont u reeds in België?
4. Waar woonde u voordien?
5. Welke computercursus heeft u gevolgd bij de stad Antwerpen?
6. Hoe lang is dat geleden?

#### **Hoofdvragen**

*Reden van deelname en stand van zaken bij aanvang van de lessen*

#### **1. Op welke manier bent u in contact gekomen met de computerlessen?**

Wat sprak u aan in de computerlessen?

Waarom sprak dat u aan?

Was het voornamelijk om digitale vaardigheden te leren?

Indien ja: Met welke programma's of internetopties wilde u leren werken? Was dit met het oog op een job? Merkte u in uw dagelijkse leven dat deze vaardigheden nodig had?

Wilde u mensen leren kennen in de omgeving?

#### **2. Kon u al met de computer werken alvorens u de lessen volgde?**

Indien ja: Welke dingen kon u al met de computer?

Waar had u die dingen geleerd?

Vb. Land van herkomst → Is het hier anders? Wordt er van andere tools gebruik gemaakt?

Waarom heeft u dan toch besloten nog meer te willen leren?

Indien nee: *geen bijvraag*

**3. Was u tewerkgesteld op het moment van de deelname?**

Indien ja: Wat was uw beroep?

**Hoeveel uren besteedde u wekelijks aan uw job?**

Indien nee: Met welke activiteiten was u voornamelijk bezig op dat moment?

**4. Was u lid van bepaalde verenigingen of organisaties op het moment van de deelname?**

Indien ja: In welke verenigingen was u actief?

**Hoeveel uren besteedde u wekelijks binnen het verenigingsleven?**

Indien nee: Was dat een bewuste keuze?

**5. Had u reeds sociale contacten opgebouwd hier in Antwerpen voor uw deelname?**

Indien ja: Met welke personen stond u het meest in contact?

Had u vooral vrienden die ook uit ... komen?

Kende u ook al mensen in uw buurt?

Onderhield u die contacten ook via internet?

Indien nee: Heeft dat uw deelname beïnvloed?

**6. Welke verwachtingen had u vooraleer u deelnam aan de computerlessen?**

Wat hoopte u bij te leren? (En heeft u dat ook bijgeleerd?)

Wilde u hierdoor meer mogelijkheden ontwikkelen om een job te vinden?

Wilde u

- nieuwe mensen leren kennen?
- nieuwe mogelijkheden creëren om mensen te leren kennen?

Wilde u hierdoor toegang krijgen tot organisaties?

Had u nog andere verwachtingen buiten de voorgenoemde aspecten?

Indien ja: Welke?

Indien nee: *geen bijvraag*

*Algemene ervaring*

**7. Op welke manier hebben de computervaardigheden die u tijdens de computerlessen heeft opgedaan u in het dagelijkse leven verder geholpen?**

In welke mate maakt u hiervan nu nog gebruik?

Gaat u nog steeds naar de webpunten om gebruik te maken van de computers?

Werkt u ook van thuis uit met de computer?

*Peilen naar eerste dimensie burgerschap: tewerkstelling*

**8. Merkte u dat uw jobmogelijkheden toenamen na het volgen van de computerlessen?**

- 9. Heeft u hierdoor toegang gekregen tot een bepaalde job die u anders niet had kunnen uitvoeren?**

*Peilen naar tweede dimensie burgerschap: publieke participatie*

- 10. Neemt u meer deel aan activiteiten na het volgen van de computerlessen?**

Indien ja: Hoe bent u in contact gekomen met die activiteiten?

Indien nee: Wat is de reden daarvoor? (Wil je het liever niet of heb je het gevoel nog geen toegang te vinden?)

*Peilen naar derde dimensie burgerschap: sociale netwerken*

- 11. Hebben de computervaardigheden die u geleerd heeft deuren geopend naar andere vormen van sociaal contact? Zijn er bijvoorbeeld mensen die u via het internet leert kennen, of waarmee u door middel van het internet in contact kan blijven?**

Indien ja: Heeft u het gevoel dat uw sociaal kapitaal is uitgebreid?

- 12. Heeft u nog online contact met mensen die u tijdens de lessenreeks heeft leren kennen?**

Indien ja: Heeft u op regelmatige basis contact?

Op welke manier staan jullie met elkaar in contact (e-mail, sociale media...)?

Indien nee: Wat is de reden daarvan?

*Peilen naar subjectieve ervaring van burgerschap*

- 13. Heeft u het gevoel dat de dingen die u heeft geleerd nieuwe deuren hebben geopend?**

Indien ja: Welke mogelijkheden of opportuniteiten heeft u ervaren?

Vindt u op deze manier gemakkelijker toegang tot documenten die u nodig heeft?

- 14. Heeft u het gevoel dat u zichzelf nu beter kan handhaven in onze samenleving?**

Indien ja: Op welke manier merkt u dat?

Indien nee: Wat ontbreekt er? Op welke manier zouden de lessen verbeterd kunnen worden?

- 15. Voelt u zich meer burger van de stad Antwerpen na deelname aan de computerlessen? Kan u nu beter meedraaien in het systeem?**

Indien ja: Omwille van welke reden?

Indien nee: Wat ontbreekt er? Op welke manier zouden de lessen verbeterd kunnen worden?

### 9.3 Bijlage 3: Interviewtranscripten (elektronische bijlage)