

STUDIE ONDER DE
PUBLIEKSCATEGORIEËN
VAN DE ERKENDE BRUSSELSE OCR'S
EINDRAPPORT
DECEMBER 2022

_ DIGITALE INCLUSIE

INHOUDSOPGAVE

I.	Context.....	2
II.	Methodologie.....	3
	A. Verkennend onderzoek en informatie-opname	3
	1) Bezoekersdrukte	4
	2) Capaciteit.....	5
	B. Methodologie - Enquêtes bij de publiekscategorieën	7
	1) Populatie.....	7
	2) Online vragenlijst.....	8
	3) Promotionele posters	8
	4) Personele ondersteuning.....	8
III.	Analyses en resultaten	10
	A. De deelname.....	10
	B. Publiekscategorieën.....	11
	1) Sociodemografische profielen	11
	2) Voorzieningen.....	14
	3) Populariteit van de OCR's.....	17
	4) De behoeften van de publiekscategorieën.....	20
	5) Tevredenheid over de dienstverlening.....	22
	6) Moeilijkheid en handicap	25
	7) Opleidingen in de OCR's	25
	C. Aanvullende informatie.....	26
IV.	Conclusie	28

I. Context

Het Plan voor Digitale Toegankelijkheid 2021-2024 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt uitgerold door het CIBG via de Coördinatie Digitale Inclusie en in samenwerking met easy.brussels.

Met dat plan wordt beoogd om digitale diensten en tools toegankelijk te maken voor alle Brusselaars. De coronacrisis van de jongste twee jaar bracht maar al te duidelijk het belang aan het licht van deze digitale omschakeling voor burgers, bedrijven en overheidsdiensten.

Tijdens de lockdown konden de meeste burgers van het Brussels Gewest enkel terugvallen de digitale wereld om sociale contacten te onderhouden, hun beroep uit te oefenen, online cursussen te volgen, te solliciteren of contact op te nemen met besturen.

Mensen die op digitaal gebied achterophinken, kregen daardoor minder of helemaal geen toegang meer tot deze diensten. Het is van essentieel belang te voorkomen dat die ongelijkheden groter worden.

De studie waartoe opdracht is gegeven, maakt deel uit van dit plan onder krachtlijn 2: 'BUNDELEN', actie 28:

De opdracht van de Coördinatie Digitale Inclusie (CDI) bestaat erin jaarlijks een studie te verrichten naar het profiel van de soorten publiek van de 22 erkende Openbare Computerruimtes in het Gewest en deze gegevensverzameling te automatiseren.

Deze studie moet het mogelijk maken verschillende doelstellingen te verwezenlijken:

- De evolutie van het gebruik van de 22 erkende OCR's sinds 2019 analyseren: nagaan wie aan de andere kant van de digitale kloof staat en naar de OCR's gaat; aan de hand van de andere studies en barometers nagaan welke personen en groepen personen niet de weg vinden naar de OCR's.
- De aantrekkelijkheid en populariteit van de OCR's analyseren
- Een communicatiecampagne die liep van april tot mei 2021 om de zichtbaarheid van OCR's bij het grote publiek te verhogen, evalueren
- Bepaalde acties van het Plan voor Digitale Toegankelijkheid (PDT) verbeteren of aanpassen

Het studie bureau Sonecom heeft in 2021 een eerste studie omtrent dit onderwerp uitgevoerd.

II. Methodologie

De gezondheidscrisis heeft een aanzienlijke impact gehad op de hele samenleving en het is belangrijk rekening te houden met de context waarin het verzamelen van de gegevens in het kader van de in 2021 gerealiseerde enquête is verlopen. Tijdens deze crisis hebben de gezondheidsmaatregelen de openbare dienstverlening, maar ook de toegang tot de betrokken plaatsen en het betrokken materieel beperkt. De impact die deze crisis heeft gehad, is in 2022 nog altijd aanwezig.

In het algemeen dient erop te worden gewezen dat:

De digitale behoefte toeneemt: het aantal mensen dat zich aan de andere kant van de digitale kloof bevindt, neemt toe door de noodzaak om verrichtingen op afstand, op een computer, uit te voeren;

Er veel minder mensen op openbare plaatsen komen.

A. Verkennend onderzoek en informatie-opname

Sonocom begon deze studie met een onderzoek naar de dagelijkse werking van de 22 erkende OCR's¹ in Brussel. De eerste stap bestond er immers in de context te begrijpen waarin de doelgroepen, de soorten publiek, gebruikmaken van de door de OCR's aangeboden diensten. Aangezien elke locatie haar eigen specifieke kenmerken heeft (toegang en openingsuren, bezoekersdrukke, aantal computers, bestaan van opleidingen, aantal medewerkers in de OCR enz.), heeft Sonocom een online vragenlijst² opgesteld waarmee OCR-verantwoordelijken deze verschillende inlichtingen kunnen invullen.

Lijst van de 22 erkende Brusselse OCR-locaties

1	Espace Public Numérique Mobile (EPNM - mobiele openbare computerruimte)
2	OCR ARC
3	OCR-Bravvo
4	OCR van de bibliotheek Rijke Klaren
5	OCR van de bibliotheek van Laken
6	Wijkpartenariaat - De Schakel
7	EPN1030
8	OCR van Biblio XL
9	Webatelier - OCR van de gemeente Sint-Gillis
10	Open Atelier 110 - Moreau
11	Open Atelier 110 - Jardinier

¹ In werkelijkheid bestaan er 21 erkende OCR's, maar de OCR 'Open Atelier 110' bevindt zich op twee verschillende locaties. Daarom hebben wij hier als dusdanig rekening mee gehouden om het exacte aantal plaatsen waar de verschillende publiekscategorieën over de vloer komen, te bepalen (21 OCR's, 22 locaties).

² Zie dossier in de bijlage bij dit rapport 'Documenten over de OCR-studie 2022'

12	OCR Scheut
13	Study Kids Support vzw (SKS)
14	Koekeltech - OCR van Koekelberg
15	OCR Ganshoren
16	Cultureel Centrum van Evere L'Entrela
17	OCR Ukkel
18	OCR van FQS
19	Wolu Cyber Cité - Cyber van Wolubilis
20	OCR Sapiens
21	OCR Goujons - IT-bijstand
22	OCR van de Franstalige bibliotheek van Jette

1) **Bezoekersdrukte**

21 van de 22 OCR's namen deel aan deze fase van de studie³.

Lundi : Total

Moyenne = **10,37**
Min = 0 Max = 50
Somme = **197**

Mardi : Total

Moyenne = **13,00**
Min = 0 Max = 57
Somme = **247**

Mercredi : Total

Moyenne = **12,84**
Min = 0 Max = 40
Somme = **244**

Jeudi : Total

Moyenne = **10,89**
Min = 0 Max = 45
Somme = **207**

Vendredi : Total

Moyenne = **8,05**
Min = 0 Max = 30
Somme = **153**

Samedi : Total

Moyenne = **3,79**
Min = 0 Max = 20
Somme = **72**

Niet alle OCR's zijn elke dag of de hele dag toegankelijk⁴. Momenteel krijgen de OCR's die deelnamen aan de studie op weekdays tussen 8 en 13 personen per dag over de vloer⁵. Op zaterdag is het bezoekersaantal lager, met een gemiddelde van iets meer dan 3 personen. In totaal bezoeken elke week meer dan duizend mensen (*naar schatting 1120*) de 19 erkende OCR's in Brussel (de EPNM of mobiele openbare computerruimte en ARC niet meegerekend).

EPNM ontvangt per week ongeveer 286 personen en OCR ARC schat dat ze ongeveer 49 personen ontvangt.

De participatiegraad van de OCR's in het kader van deze enquête is hoger dan in 2021 (22 deelnemers in plaats van 19). Het aantal bezoekers van de OCR's in de week is iets lager dan datgene dat in 2021 is waargenomen (gemiddeld een tot twee personen minder per OCR). Wat betreft de participatiegraad van het OCR-publiek op zaterdag, wordt vastgesteld dat gemiddeld een persoon minder zich erheen begeeft.

³ In feite hebben de 22 OCR's deelgenomen, of 21 locaties op de 22, vermits de OCR die twee vestigingen telt, voor beide op een enkele vragenlijst heeft geantwoord.

⁴ De gegevens in de tabellen 'Min =' en 'Max =' komen overeen met het minimum- en maximaal aantal aan geteld publiek.

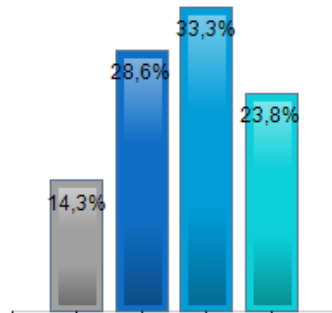
⁵ EPNM en OCR ARC hebben deze vraag niet beantwoord omdat ze als zodanig geen publiek over de vloer krijgen.

2) Capaciteit

Ordinateur

Taux de réponse : 85,7%
Moyenne = 21,89
Min = 0 Max = 100
Somme = 394

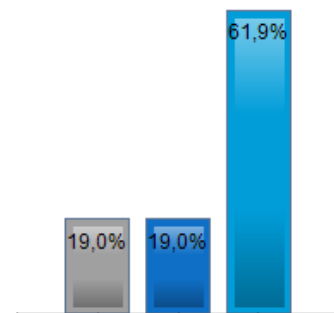
	Nb
Non réponse	3
Moins de 10	6
De 10 à 19	7
20 et plus	5
Total	21



Tablette

Taux de réponse : 81,0%
Moyenne = 10,53
Min = 0 Max = 100
Somme = 179

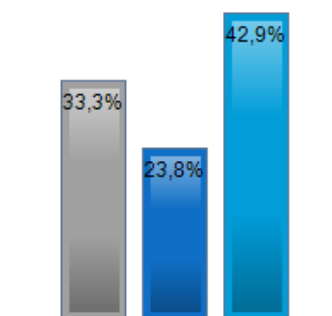
	Nb
Non réponse	4
Moins de 1	4
1 et plus	13
Total	21



Laptop

Taux de réponse : 66,7%
Moyenne = 9,43
Min = 0 Max = 40
Somme = 132

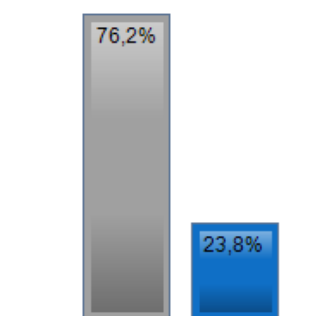
	Nb
Non réponse	7
Moins de 7	5
7 et plus	9
Total	21



Chromebook

Taux de réponse : 23,8%
Moyenne = 0,00
Min = 0 Max = 0
Somme = 0

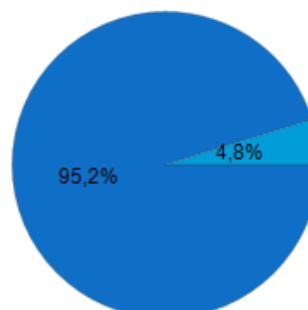
	Nb
Non réponse	16
0	5
Total	21



5. Organisez-vous des formations aux termes desquelles vous auriez la possibilité de proposer le questionnaire?

Taux de réponse : 100,0%

	Nb
Oui	20
Non	1
Total	21



OCR's hebben gemiddeld 21 computers. 6 OCR's hebben er minder dan 10, 7 tussen 10 en 19 computers en de laatste 5 deelnemende OCR's hebben er 20 of meer. De OCR zijn wisselend in grootte. In het totaal beschikken de 18 OCR die aan de studie deelnamen (inclusief EPNM en OCR

ARC) over een park van 394 computers. Er zijn dus gemiddeld 5 computers meer per OCR dan in 2021.

Vervolgens zijn de tablets, in tegenstelling tot de waarnemingen van 2021, voortaan goed vertegenwoordigd onder het materieel van de OCR's. Er worden gemiddeld 10 tablets per OCR waargenomen, terwijl er in 2021 slechts 2 werden geteld. In totaal worden er 179 tablets geteld voor de 17 OCR's die hebben geantwoord (EPNM en OCR ARC inbegrepen).

Voor deze nieuwe enquête werd de aanwezigheid van laptops en chromebooks in de OCR's geëvalueerd. Er kan worden opgemerkt dat laptops net als tablets terdege aanwezig zijn in de 14 OCR's die hebben geantwoord (gemiddeld 9 per OCR). Terwijl er geen enkele chromebook wordt vermeld door de 5 OCR's die op dit deel van de bevraging hebben geantwoord.

Aangaande de door de OCR's aangeboden opleidingen, bood slechts ¼ van de OCR's er in 2021 aan aan zijn publiek. In deze studie is waargenomen dat slechts een van de 21 OCR's die hebben geantwoord, geen opleiding ter beschikking stelt aan haar publiek.

Ordinateur

Taux de réponse : 23,8%
Min = 0 Max = 14
Somme = 25

	Nb
Non réponse	16
0	3
11	1
14	1
Total	21

Tablette

Taux de réponse : 66,7%
Min = 1 Max = 32
Somme = 108

	Nb
Non réponse	7
Moins de 5	6
De 5 à 9	5
De 10 à 24	2
25 et plus	1
Total	21

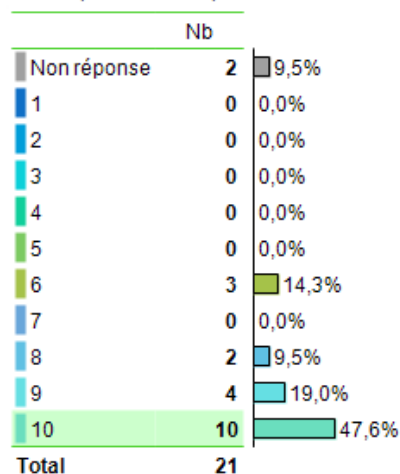
Laptop

Taux de réponse : 52,4%
Moyenne = 6,64
Min = 1 Max = 11
Somme = 73

	Nb
Non réponse	10
Moins de 2	1
De 2 à 3	2
De 4 à 5	1
De 6 à 7	2
De 8 à 9	1
10 et plus	4
Total	21

12. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point êtes-vous satisfait de ce genre d'initiative?

Taux de réponse : 90,5%
Moyenne = 8,95
Min = 6,00 Max = 10,00



25 computers, 108 tablets en 73 laptops zijn ter beschikking gesteld van de OCR's sinds de enquête uitgevoerd in 2021. Er wordt een gemiddelde van bijna 9 op 10 waargenomen inzake tevredenheid

met dit soort initiatief voor de 19 OCR's die hebben geantwoord. Er weze opgemerkt dat 10 ervan maar liefst 10 op 10 hebben geantwoord.

B. Methodologie - Enquêtes bij de publiekscategorieën

Het doel van de enquête is kwantitatief; het gaat erom betrouwbare metingen te verrichten naar bepaalde tendensen in de samenstelling van het publiek op het vlak van het publieksprofiel (behoeften, verwachtingen, materiaal enz.), maar ook op het vlak van de socio-economische profielen.

- Om dit te onderzoeken heeft het CIBG besloten een **online-enquête te houden**;
- Aan de publiekscategorieën van elke OCR een vragenlijst ter beschikking stellen die toegankelijk is via **een URL-link of QR-code**. Deze vragenlijst kan direct tijdens het bezoek worden ingevuld, via de beschikbare apparaten (computers, tablets) of via hun eigen telefoon;
- Sonecom heeft dus **de vragenlijst van de editie 2021 herwerkt**⁶;
- Sonecom ontwikkelde een **campagne om de enquête te promoten** ;
- De OCR-verantwoordelijken namen deel aan een **opleidingssessie** over hoe ze de enquête in hun ruimte konden uitvoeren. Een video van de presentatie werd aan alle verantwoordelijken toegezonden.
- Sonecom zorgt ook voor een **helpdesk** voor elke OCR die hulp nodig heeft

1) Populatie

De referentiepopulatie bestaat uit alle mensen die tijdens de onderzochte periode in 2022 (d.w.z. november) een OCR hebben bezocht. Dit is dezelfde periode als die van de editie 2021. Niettemin is de gezondheidscontext verschillend.

In 2021 (context gezondheids crisis) werkten de OCR's met beperkingen en werden ze tegelijkertijd overspoeld met vragen, aangezien de ongelijkheid in tijden van crisis toeneemt en de digitale behoeften voor de bevolking groter dan ooit zijn. Door de beperkingen was er geen volledige toegang tot de OCR's (afspraken, computers die niet konden worden gebruikt om social distancing na te leven, minder verplaatsingen en niet-essentiële activiteiten enz.).

In 2022 blijft de graad van deelname aan de enquête per OCR relatief laag, ondanks het feit dat de context is veranderd.

Aangezien de gegevens die nodig zijn om een rigoureuus steekproefplan op te stellen ontbreken en bovendien onstabiel zijn gezien de situatie (het bezoekersaantal is te onstabiel om de grootte van de referentiepopulatie in te schatten), **is het niet mogelijk een statistisch representatieve steekproef te verzamelen**. Bovendien is de grootte van de populatie a priori betrekkelijk klein, de omvang van het publiek per OCR is zeer gering. Daarom streefden wij er in de eerste plaats naar zoveel mogelijk vragenlijsten te verzamelen, om een bevredigend deelnamepercentage te verkrijgen. De online-apparaten (waar je de gegevens zelf

⁶ Zie dossier in de bijlage bij dit rapport 'Documenten over de OCR-studie 2022'

moeten invullen) vragen de meeste motivatie van de respondenten (in vergelijking met de toestellen die de enquêteur beheert - in face-to-face en telefoon). Een deelnemingspercentage van 5% wordt als afdoende beschouwd.

2) Online vragenlijst

Op basis van de vragenlijst van de Franstalige editie van 2021 heeft Sonecom een standaardformulier opgesteld en laten vertalen in 2 talen: Nederlands en Engels. De vragenlijst werd vervolgens geprogrammeerd en vooraf getest. Er zijn ook een URL en een QR-code aangemaakt: www.EPN2022.brussel.

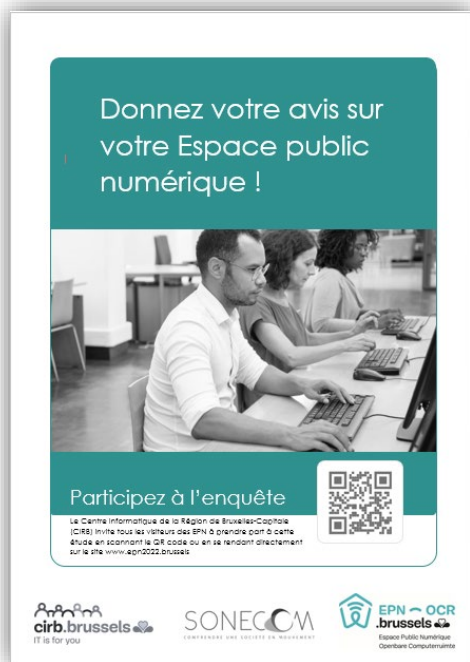
Zie: 'Documenten over de OCR-studie 2022'

Bijzonderheid van de EPNM of mobiele openbare computerruimte De gebruikers van deze OCR hadden slechts toegang tot een deel van de vragenlijst. Gezien hun bijzondere status (zij waren geen echt volwaardig publiek), waren sommige vragen niet relevant.

Bijzonderheid van OCR ARC Zoals de gebruikers van de EPNM hadden die van ARC slechts toegang tot een deel van de vragenlijst. De laatstgenoemde biedt veel informaticabegeleiding aan in de wijkverenigingen, bepaalde vragen waren dus niet relevant voor deze publiekscategorieën.

3) Promotie posters

Posters werden toegezonden aan de 17 OCR's die daarom hadden gevraagd.



4) Personele ondersteuning

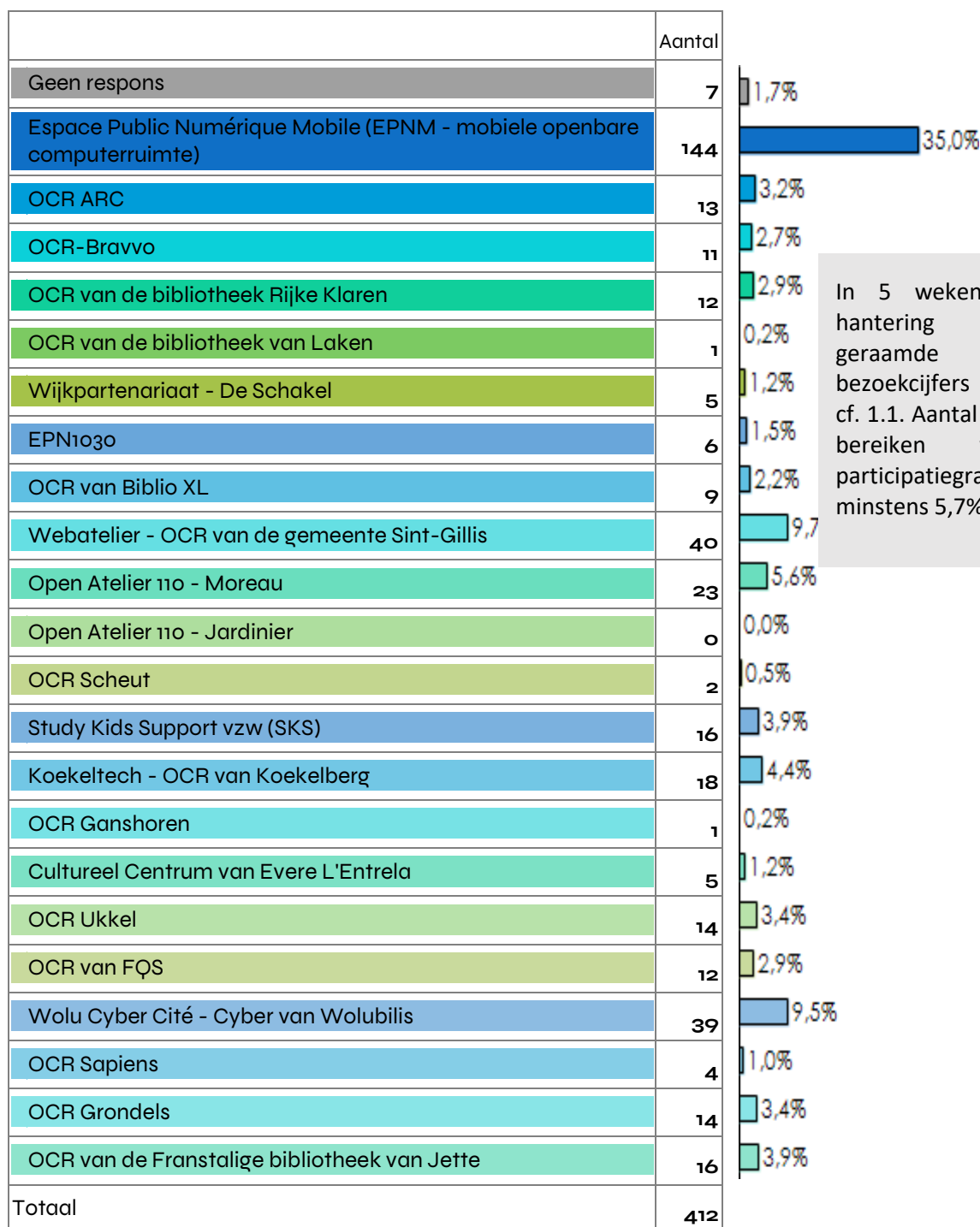
Sonecom vroeg de OCR's naar hun HR-behoeften om na te gaan of het CIBG hen kon ondersteunen via HR-versterking. 3 OCR's meldden dat zij niet over voldoende personeel beschikten om de publiekscategorieën te vragen aan het onderzoek deel te nemen. 13 OCR's

verklaarden dat zij wel plaats hadden voor een enquêteur die zich met het onderzoek zou bezighouden. Het CIBG geeft twee vrouwelijke enquêteurs ter beschikking gesteld aan de 7 OCR's die erom hebben gevraagd. Het onderzoek was voor de OCR's een positieve ervaring.

III. Analyses en resultaten

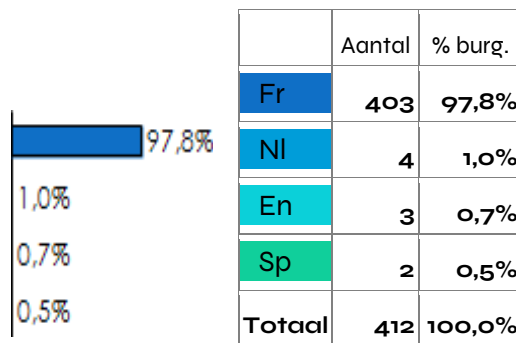
A. De deelname

Sonocom heeft 412 ingevulde publieksvragenlijsten verzameld. 22 van de 22 OCR's hebben aan het onderzoek deelgenomen, d.w.z. 21 van de 22 locaties. De gebruikers van de mobiele openbare computerruimte EPNM vertegenwoordigen 35% van de deelnemers.



In 5 weken, en met hantering van de geraamde stijgende bezoekcijfers (5 x 1455 – cf. 1.1. Aantal bezoekers), bereiken we een participatiegraad van minstens 5,7%.

In 2021 werd bijna 97% van de vragenlijsten in het Frans ingevuld. Voor deze studie uitgevoerd in 2022, blijft de tendens identiek, bijna 98% van de vragenlijsten werd in het Frans ingevuld.



B. Publiekscategorieën

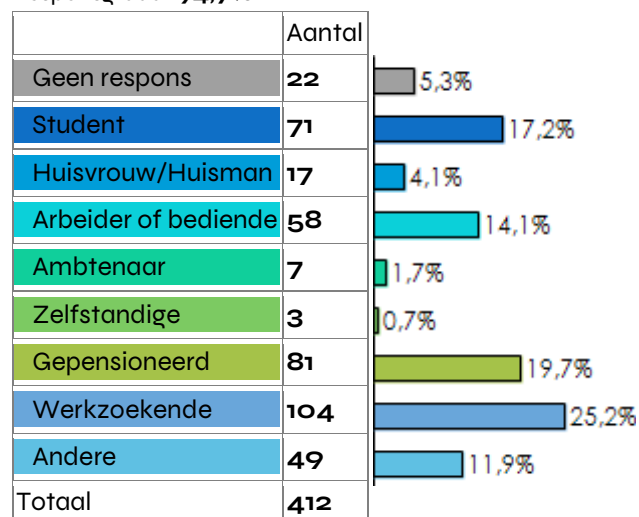
1) Sociodemografische profielen

Studenten, werkzoekenden en gepensioneerden maken het merendeel uit van de publiekscategorieën van de deelnemende OCR's.

In tegenstelling tot wat bleek uit de studie gerealiseerd in 2021, zijn de arbeiders en bedienden veel talrijker aanwezig in de OCR's (7,4% in 2021 en 14% in 2022).

19. U bent ...

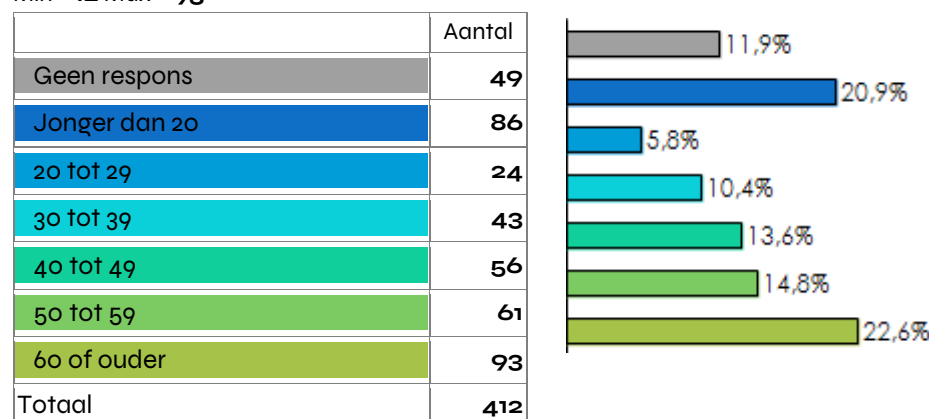
Responsgraad: **94,7%**



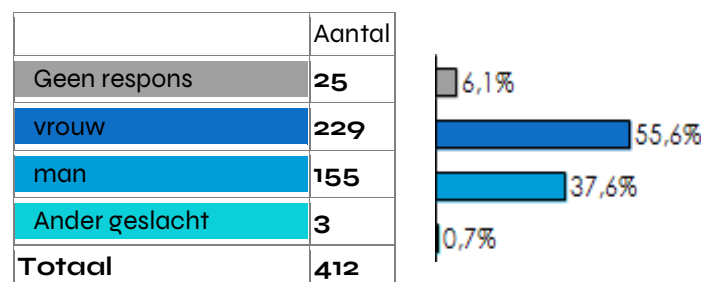
Het leeftijdsgemiddelde is 42 jaar, terwijl we in 2021 een leeftijdsgemiddelde van 46 jaar waarnamen. De leeftijdsgroep 40+ vertegenwoordigt nu bijna de helft van de deelnemers aan deze studie. Dat is 10% minder dan in 2021. In deze tabel is te zien dat de mensen jonger dan 20 jaar alsook de leeftijdsgroep 60+ respectievelijk meer dan 20% van de deelnemers vertegenwoordigen.

14. Hoe oud bent u?

Responsgraad: **88,1%**
 Gemiddelde = **42,76**
 Min = **12** Max = **93**



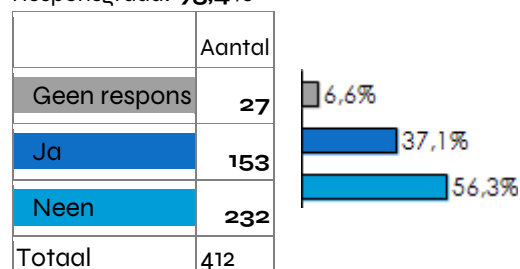
Vrouwen zijn talrijker aanwezig in de OCR's dan mannen. In 2021 bezochten quasi evenveel mannen als vrouwen de OCR's (50,9% vrouwen en 44% mannen).



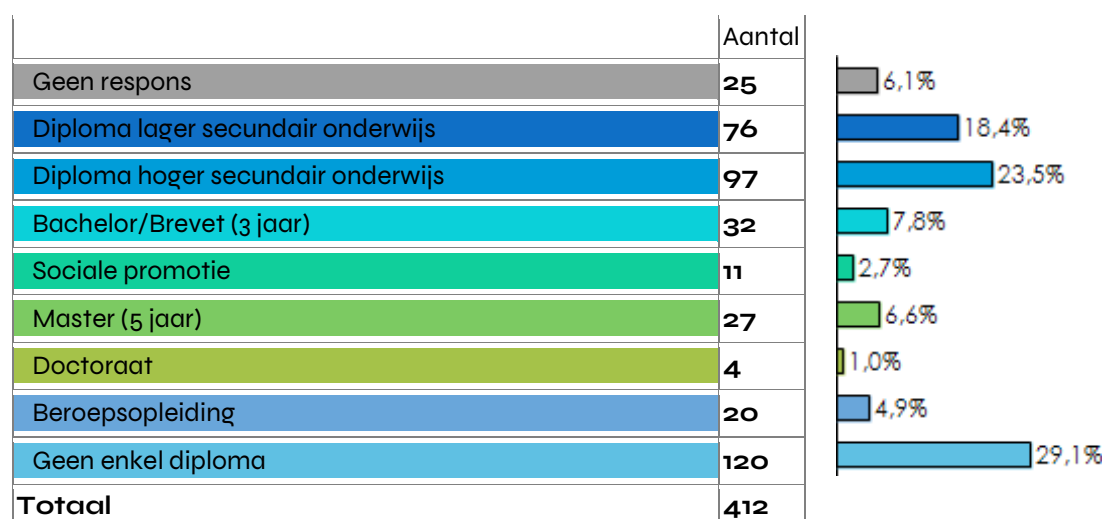
56,3% van de deelnemende publiekscategorieën is van mening dat ze thuis, bij hun naasten, geen hulp krijgen op informaticavlak, terwijl 37,1% het tegendeel vermeldt. Dit verschil is kleiner dan datgene dat in 2021 werd waargenomen (61,1% nee en 27,8% ja).

18. Is er iemand in uw familie/bij u thuis die u kan helpen op het vlak van informatica (gebruik, kennis enz.)?

Responsgraad: **93,4%**



Zoals waargenomen in 2021, heeft bijna 2/3 van de publiekscategorieën die hebben geantwoord, een hoger middelbaar onderwijsniveau of lager. Vervolgens is de omvang van de publiekscategorie van de OCR's die geen enkel diploma bezit, toegenomen (17,6% in 2021, en 29% in 2022).



2) Voorzieningen

Bijna 54,6% van de publiekscategorieën van de OCR's heeft een computer en 64,6% heeft een smartphone. Er kan een lichte toename worden geïdentificeerd ten opzichte van 2021 (47,4% had computers vermeld en 63,4% smartphones).

13. Bent u?
1. Welke toestellen hebt u?

	vrouw		man		Ander geslacht		Totaal	
	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %
Ik heb geen enkel toestel	19	8,4%	18	11,8%	0	0,0%	37	9,7%
Ik heb een computer	126	56,0%	83	54,2%	1	33,3%	210	55,1%
Ik heb een tablet	40	17,8%	30	19,6%	3	100,0%	73	19,2%
Ik heb een smartphone	152	67,6%	95	62,1%	2	66,7%	249	65,4%

De leeftijdscategorie jonger dan 20 jaar telt in verhouding tot de andere leeftijdsklassen significant meer mensen die uitgerust zijn met een computer. De zestigplussers hebben significant vaker geantwoord 'ik heb geen toestel'.

1. Welke toestellen hebt u?
14. Hoe oud bent u?

	Ik heb geen enkel toestel		Ik heb een computer		Ik heb een tablet		Ik heb een smartphone	
	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %
Jonger dan 20	2	2,3%	65	75,6%	21	24,4%	53	61,6%
20 tot 29	1	4,2%	9	37,5%	4	16,7%	21	87,5%
30 tot 39	2	4,7%	22	51,2%	11	25,6%	33	76,7%
40 tot 49	4	7,3%	31	56,4%	8	14,5%	38	69,1%
50 tot 59	7	11,9%	32	54,2%	7	11,9%	36	61,0%
60 of ouder	17	18,5%	43	46,7%	16	17,4%	58	63,0%
Totaal	33	9,2%	202	56,3%	67	18,7%	239	66,6%

De elementen in het blauw zijn statistisch oververtegenwoordigd, de elementen in het roze zijn statistisch ondervertegenwoordigd.

Er zijn verhoudingsgewijs meer studenten dan mensen in andere leeftijdsklassen die uitgerust zijn met een computer. Er zijn significant meer gepensioneerden die geen toestel bezitten. Deze resultaten stemmen overeen met de eerder vermelde. Deze tabel maakt het ook mogelijk vast te stellen dat significant meer werkzoekenden een smartphone bezitten.

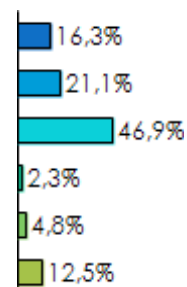
1. Welke toestellen hebt u?										
Statuut										
	Ik heb geen enkel toestel		Ik heb een computer		Ik heb een tablet		Ik heb een smartphone		Totaal	
	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %
Student	2	2,8%	52	73,2%	18	25,4%	43	60,6%	71	
Loontrekkende of zelfstandige	5	7,5%	38	56,7%	14	20,9%	48	71,6%	67	
Werkzoekende	7	6,8%	47	45,6%	15	14,6%	72	69,9%	103	
Gepensioneerd	17	21,5%	39	49,4%	17	21,5%	48	60,8%	79	
Huisvrouw/Huisman of ander	6	9,4%	38	59,4%	10	15,6%	41	64,1%	64	
Totaal	37	9,6%	214	55,7%	74	19,3%	252	65,6%	384	

46,9% van de deelnemende publiekscategorieën beschikt over zijn eigen 4G-verbinding en wifi. 19,6% van de deelnemers bezit er geen. In 2021 had 40,3% van de deelnemende publiekscategorieën geantwoord dat ze hun eigen internetverbinding bezaten.

2. Hebt u thuis internet?

Responsgraad: **96,8%**

	Aantal	geobs. %
Ja, ik heb een eigen 4G-verbinding	65	16,3%
Ja, ik heb een eigen wifiverbinding	84	21,1%
Ja, ik heb een eigen 4G- en wifiverbinding	187	46,9%
Nee, ik gebruik de 4G-verbinding van iemand anders	9	2,3%
Nee, ik gebruik de wifiverbinding van iemand anders	19	4,8%
Nee, ik heb geen 4G- en geen wifiverbinding	50	12,5%
Totaal	399	



De jongeren onder de 20 hebben bijna allemaal een internetverbinding. In de leeftijdsgroep 60+ is er een groter percentage dat niet over een verbinding beschikt (23,9% tegenover 17% voor de categorie 40 tot 49 jaar, 13,8% voor de categorie 50 tot 59 jaar, en gemiddeld minder dan 10% in de andere leeftijdsgroepen).

2. Hebt u thuis internet?

14. Hoe oud bent u?

	Ja, ik heb een eigen 4G-verbinding		Ja, ik heb een eigen wifiverbinding		Ja, ik heb een eigen 4G- en wifiverbinding		Nee, ik gebruik de 4G-verbinding van iemand anders		Nee, ik gebruik de wifiverbinding van iemand anders		Nee, ik heb geen 4G- en geen wifiverbinding	
	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %
Jonger dan 20	5	5,9%	37	43,5%	40	47,1%	2	2,4%	2	2,4%	3	3,5%
20 tot 29	7	29,2%	3	12,5%	10	41,7%	1	4,2%	3	12,5%	2	8,3%
30 tot 39	11	25,6%	7	16,3%	25	58,1%	0	0,0%	2	4,7%	1	2,3%
40 tot 49	13	24,5%	4	7,5%	25	47,2%	2	3,8%	2	3,8%	9	17,0%
50 tot 59	8	13,8%	12	20,7%	25	43,1%	1	1,7%	5	8,6%	8	13,8%
60 of ouder	16	17,4%	12	13,0%	39	42,4%	0	0,0%	4	4,3%	22	23,9%

2. Hebt u thuis internet?

Status

	Ja, ik heb een eigen 4G-verbinding		Ja, ik heb een eigen wifiverbinding		Ja, ik heb een eigen 4G- en wifiverbinding		Nee, ik gebruik de 4G-verbinding van iemand anders		Nee, ik gebruik de wifiverbinding van iemand anders		Nee, ik heb geen 4G- en geen wifiverbinding	
	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %
Student	5	7,0%	25	35,2%	37	52,1%	2	2,8%	2	2,8%	3	4,2%
Loontrekkende of zelfstandige	9	13,8%	6	9,2%	42	64,6%	0	0,0%	3	4,6%	6	9,2%
Werkzoekende	25	24,0%	19	18,3%	42	40,4%	4	3,8%	7	6,7%	12	11,5%
Gepensioneerd	14	17,7%	11	13,9%	33	41,8%	0	0,0%	2	2,5%	20	25,3%
Huisvrouw/Huisman of ander	11	17,5%	19	30,2%	23	36,5%	1	1,6%	5	7,9%	8	12,7%

p = <0,01; Kh₁₂ = 54,63; ddl = 20 (TS)

De personen die niet over een 4G- en wifiverbinding beschikken, zijn proportioneel talrijker onder de deelnemers die thuis of in hun familie geen enkele hulp op informaticavlak genieten.

2. Hebt u thuis internet?

18. Is er iemand in uw familie/bij u thuis die u kan helpen op het vlak van informatica (gebruik, kennis enz.)?

	Ja, ik heb een eigen 4G-verbinding		Ja, ik heb een eigen wifiverbinding		Ja, ik heb een eigen 4G- en wifiverbinding		Nee, ik gebruik de 4G-verbinding van iemand anders		Nee, ik gebruik de wifiverbinding van iemand anders		Nee, ik heb geen 4G- en geen wifiverbinding	
	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %
Ja	19	12,6%	41	27,2%	81	53,6%	2	1,3%	5	3,3%	9	6,0%
Neen	43	18,9%	38	16,7%	96	42,3%	5	2,2%	14	6,2%	38	16,7%

Op basis van de eerste resultaten lijkt het erop dat, wat de uitrusting betreft, de digitale kloof op dit moment het grootst is voor de leeftijdscategorie 60+. Deze waarneming blijft identiek aan wat was vastgesteld in 2021.

Deze nieuwe studie maakt het mogelijk te besluiten dat gepensioneerden en personen die over geen enkele hulp op informaticavlak beschikken, eveneens deel uitmaken van het publiek dat zich momenteel aan de andere kant van de digitale kloof bevindt.

De andere kruistabellen met geslacht en diploma laten geen significante verschillen zien.

3) Populariteit van de OCR's

35,7% van de publiekscategorieën had geen enkele kennis van het bestaan van de OCR alvorens ze er de eerste keer binnengingen, terwijl dat in 2021 het geval was voor bijna de helft ervan (46,4%).

3. Had u reeds over de OCR horen praten voordat u er de eerste keer heen ging?

Behalve EPNM en ARC

Responsgraad: **97,6%**

	Aantal	
Ja, ik wist dat de OCR's bestonden, wat ze aanboden	90	
Ja, ik wist vaag dat dit soort plaats bestond	68	36,1%
Nee, ik wist niet dat dit soort plaats bestond	91	27,3%
Totaal	249	36,5%

Significant minder mensen jonger dan 20 jaar wisten van het bestaan van een dergelijke plaats. Proportioneel meer (43,9%) mensen in de categorie 40 tot 49 jaar wisten vaag dat de openbare computerruimten bestaan, in tegenstelling tot de mensen in de andere leeftijdscategorieën, in het bijzonder **de zestigplussers** (19,5%).

3. Had u reeds over de OCR horen praten voordat u er de eerste keer heen ging?
14. Hoe oud bent u?
Behalve EPNM en ARC

	Ja, ik wist dat de OCR's bestonden, wat ze aanboden		Ja, ik wist vaag dat dit soort plaats bestond		Nee, ik wist niet dat dit soort plaats bestond	
	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.
Jonger dan 20	1	9,1%	1	9,1%	2	81,8%
20 tot 29	5	27,8%	8	44,4%	5	27,8%
30 tot 39	14	43,8%	12	37,5%	6	18,8%
40 tot 49	12	29,3%	18	43,9%	11	26,8%
50 tot 59	18	40,9%	8	18,2%	18	40,9%
60 of ouder	34	42,0%	16	19,8%	31	38,3%
Totaal	84	37,0%	63	27,8%	80	35,2%

Significant meer deelnemers die een diploma hoger onderwijs hebben behaald dan anderen weten van het bestaan en de functie van de OCR's.

3. Had u reeds over de OCR horen praten voordat u er de eerste keer heen ging?
Laatste behaalde diploma
Behalve EPNM en ARC

	Ja, ik wist dat de OCR's bestonden, wat ze aanboden		Ja, ik wist vaag dat dit soort plaats bestond		Nee, ik wist niet dat dit soort plaats bestond	
	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.
Geen enkel diploma	7	20,6%	8	23,5%	19	55,9%
Diploma lager secundair onderwijs	20	38,5%	14	26,9%	18	34,6%
Diploma hoger secundair onderwijs	26	33,3%	28	35,9%	24	30,8%
Diploma hoger onderwijs	29	49,2%	10	16,9%	20	33,9%
Sociale promotie of Beroepsopleiding	6	28,6%	8	38,1%	7	33,3%
Totaal	88	36,1%	68	27,9%	88	36,1%

37,1% van de deelnemende publiekscategorieën kende de OCR via de gemeente, een buurtvereniging of een sociale of culturele overheidsdienst. Dat was reeds het geval bij de studie uitgevoerd in 2021.

4. Hoe hoorde u over deze OCR?

Responsgraad: **97,3%**

	Aantal	geobs. %
Via flyers	22	5,5%
Affiche	17	4,2%
Sociale netwerken (Facebook, Twitter, Instagram ...)	24	6,0%
Vriend of familielid	69	17,2%
Gemeente	49	12,2%
Vereniging, buurthuis ...	35	8,7%
OCMW, Actiris, Mission Locale	65	16,2%
Andere	171	42,6%
Totaal	401	

Som van de percentages verschillend van 100 wegens de veelvoudige antwoorden en de schrappingen.

De wijzen waarop werd kennisgenomen van het bestaan van de OCR's, verschillen naargelang de leeftijds categorieën: Proportioneel meer mensen in de categorieën 50 tot 59 jaar en 20 tot 29 jaar hebben over de OCR's horen praten via een sociale of culturele overheidsdienst, en significant meer 60-plussers zijn ervan op de hoogte via hun gemeente.

4. Hoe hoorde u over deze OCR?

14. Hoe oud bent u?

	Via flyers		Affiche		Sociale netwerken (Facebook, Twitter, Instagram ...)		Vriend of familielid		Gemeente		Vereniging, buurthuis ...		OCMW, Actiris, Mission Locale		Andere	
	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.	N	% burg.
Jonger dan 20	0	0,0%	2	2,3%	2	2,3%	6	7,0%	0	0,0%	1	1,2%	1	1,2%	74	86,0%
20 tot 29	2	6,1%	1	3,0%	4	12,1%	3	9,1%	4	12,1%	6	18,2%	10	30,3%	3	9,1%
30 tot 39	2	4,3%	2	4,3%	2	4,3%	12	25,5%	6	12,8%	6	12,8%	9	19,1%	8	17,0%
40 tot 49	6	9,0%	4	6,0%	5	7,5%	16	23,9%	5	7,5%	0	0,0%	14	20,9%	17	25,4%
50 tot 59	5	7,6%	3	4,5%	2	3,0%	6	9,1%	5	7,6%	7	10,6%	16	24,2%	22	33,3%
60 of ouder	6	5,8%	3	2,9%	5	4,9%	20	19,4%	27	26,2%	11	10,7%	6	5,8%	25	24,3%
Totaal	21	5,2%	15	3,7%	20	5,0%	63	15,7%	47	11,7%	31	7,7%	56	13,9%	149	37,1%

Op basis van deze resultaten zijn de OCR's geen onverdeeld succes. Openbare aanspreekpunten zoals gemeenten, buurtcentra en andere openbare diensten spelen een significante rol in de bevordering van OCR's.

De andere vormen van kruistabellen met geslacht en statuut laten geen significante verschillen zien.

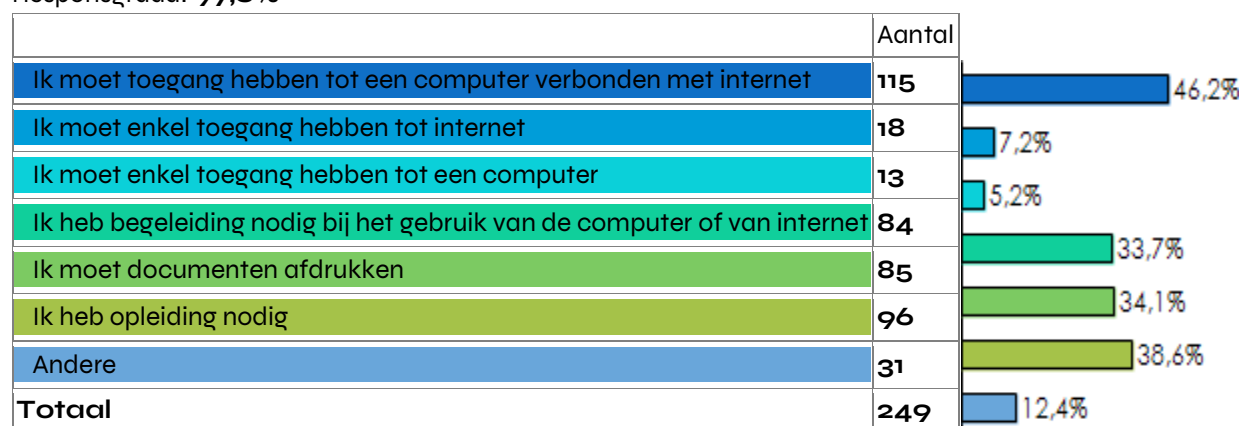
4) De behoeften van de publiekscategorieën

Meestal komen de publiekscategorieën van OCR's er over de vloer om toegang te krijgen tot een computer met internetaansluiting of om hulp te krijgen bij het gebruik van de computer of het internet. Er worden verschillen in termen van percentages vastgesteld ten opzichte van de studie uitgevoerd in 2021. Voor dit jaar is echter de modaliteit 'Ik heb opleiding nodig' toegevoegd. 38,6% van de publiekscategorieën komt naar de OCR's om opleiding te krijgen.⁷

5. Wat hebt u nodig wanneer u naar deze OCR gaat?

Behalve EPNM en ARC

Responsgraad: **97,6%**



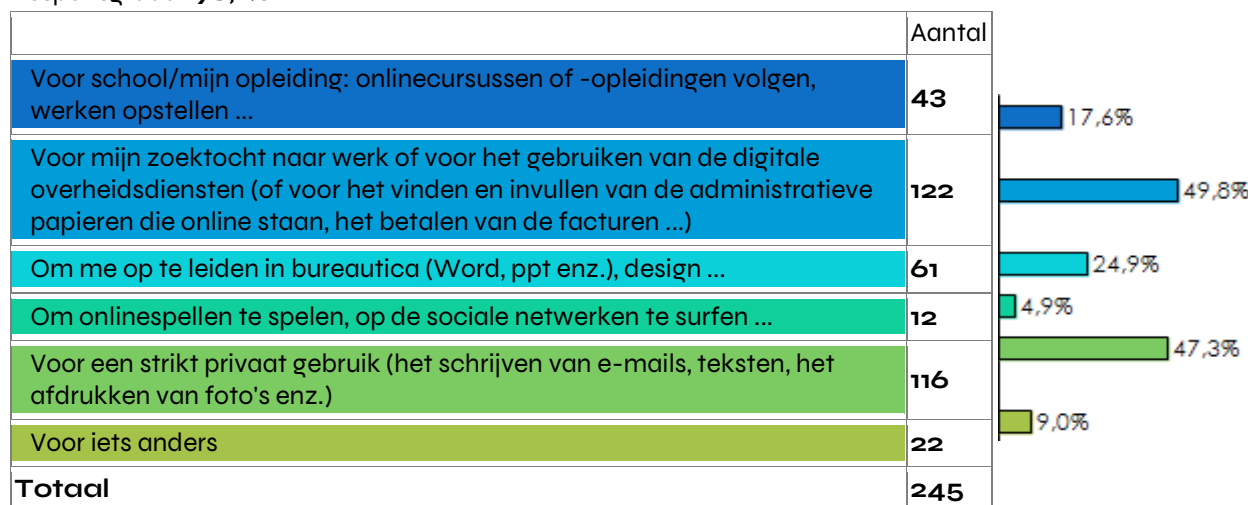
De OCR beantwoordt hoofdzakelijk aan de behoeften verbonden aan het zoeken naar werk van de publiekscategorieën (49,8% tegenover 44,6% in 2021) en aan hun strikt private behoefte (47,3% tegenover 45,4% in 2021).

⁷ Dit jaar worden bij vraag 5 enkel de deelnemers beschouwd die de items 2 en 2 van vraag 1 hebben aangevinkt.

5b. U hebt toegang nodig tot een computer, internet of een printer:

Behalve EPNM en ARC

Responsgraad: **96,1%**



De behoeften van de OCR-publiekscategorieën zijn heel significant gelinkt aan hun statuut. Gepensioneerden hebben het proportioneel meer nodig zich naar een OCR te begeven voor privégebruik. Terwijl een werkzoekende verhoudingsgewijs vaker naar een OCR gaat om werk te zoeken.

5b. U hebt toegang nodig tot een computer, internet of een printer:

Statuut

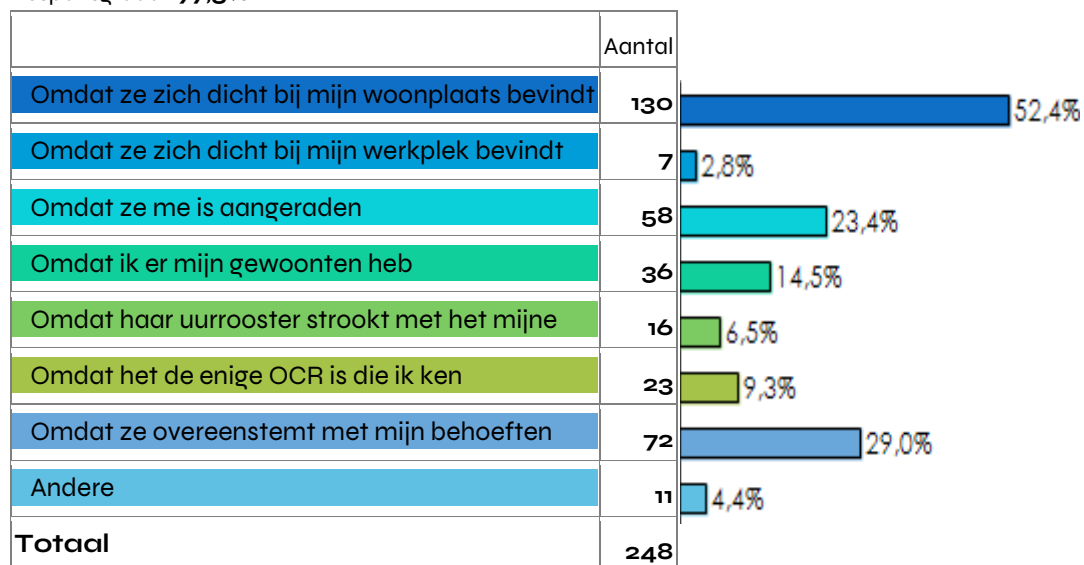
	Voor school/mijn opleiding: onlinecursussen of -opleidingen volgen, werken opstellen ...		Voor mijn zoektocht naar werk of voor het gebruiken van de digitale overheidsdiensten (of voor het vinden en invullen van de administratieve papieren die online staan, het betalen van de facturen ...)		Om me op te leiden in bureautica (Word, ppt enz.), design ...		Om onlinespellen te spelen, op de sociale netwerken te surfen ...		Voor een strikt privaat gebruik (het schrijven van e-mails, teksten, het afdrukken van foto's enz.)		Voor iets anders	
	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %	N	geobs. %
Student	15	75,0%	2	10,0%	5	25,0%	1	5,0%	4	20,0%	1	5,0%
Loontrekkende of zelfstandige	6	20,7%	9	31,0%	10	34,5%	2	6,9%	17	58,6%	4	13,8%
Werkzoekende	12	13,3%	72	80,0%	20	22,2%	3	3,3%	28	31,1%	4	4,4%
Gepensioneerde	7	9,6%	20	27,4%	19	26,0%	5	6,8%	49	67,1%	8	11,0%
Huisvrouw/Huisman of ander	3	9,1%	15	45,5%	7	21,2%	1	3,0%	15	45,5%	4	12,1%
Totaal	43	17,6%	118	48,2%	61	24,9%	12	4,9%	113	46,1%	21	8,6%

Meer studenten die zich in die kolom bevinden in termen van respondenten

6. Waarom komt u specifiek naar deze OCR?

Behalve EPNM en ARC

Responsgraad: **97,3%**



Nabijheid is het eerste bepalende criterium bij de keuze van de OCR, wat reeds het geval was in 2021. Het tweede belangrijkste criterium voor de publiekscategorieën is dat de OCR overeenstemt met hun behoeften (deze modaliteit is toegevoegd voor de studie van 2022).

OCR's bieden een antwoord op essentiële behoeften in het leven van de burgers. Omdat ze in de buurt gelegen zijn en toegankelijk zijn, vervullen de OCR's een belangrijke sociale, educatieve en culturele functie.

De kruistabellen met geslacht, leeftijd en diploma laten geen significante verschillen zien.

5) Tevredenheid over de dienstverlening

In 2021 was, op een schaal van 1 tot 10, 39,9% van de publiekscategorieën in het algemeen heel tevreden over de diensten aangeboden door de OCR.

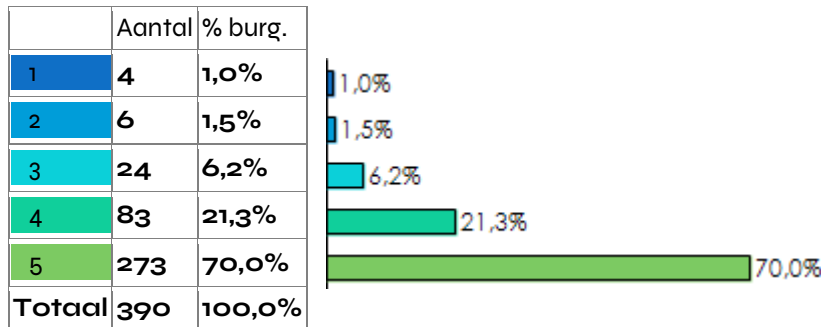
In 2022 is, op een schaal van 1 tot 5, 70% van de publiekscategorieën in het algemeen heel tevreden over de diensten aangeboden door de OCR.

7. Op een schaal van 1. Helemaal niet tevreden tot 10. Volledig tevreden, in welke mate bent u tevreden over de diensten aangeboden door de OCR?

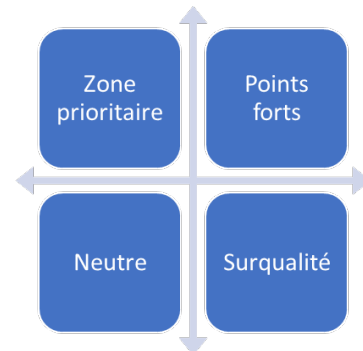
Responsgraad: **94,7%**

Gemiddelde = **4,58** Mediaan = **5,00**

Min = **1,00** Max = **5,00**



De tevredenheid met betrekking tot de verschillende diensten is ook zeer groot (vraag 8). Begeleiding en hulp, maar ook de aangeboden opleidingen zijn de diensten die de algemene tevredenheid van de publiekscategorieën in het licht van de matrix 'belang en prestaties' het sterkst beïnvloeden. In 2021 bevond de modaliteit 'opleidingen die u in de OCR worden aangeboden' zich in prioritaire zone. Een belang/prestatie-matrix koppelt de algemene tevredenheid van de respondenten aan het belang dat zij hechten aan de verschillende criteria.

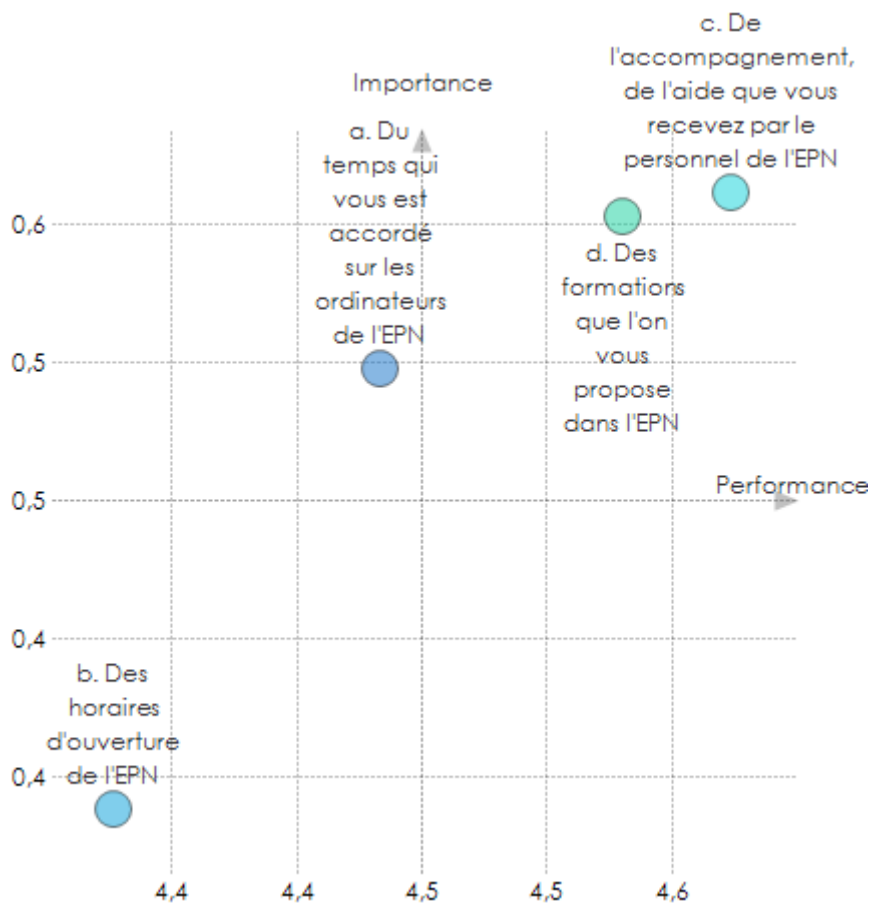


De analyse, in de vorm van een grafiek, stelt ons in staat vier hoofdtypen criteria te onderscheiden: de sterke punten (rechtsboven) verwijzen naar elementen die positief worden beoordeeld op criteria die door de respondenten belangrijk worden geacht; het prioritaire gebied voor verbetering (linksboven) toont ons belangrijke criteria die als onvoldoende goed worden beoordeeld; het witte of neutrale gebied (linksonder) verwijst naar criteria die niet erg goed worden beoordeeld, maar die van weinig belang zijn en het gebied 'overkwaliteit' (rechtsonder) verwijst naar criteria die positief worden beoordeeld, maar die voor de respondenten van minder belang zijn.

Door in te zoomen en de grafiek te centreren, kan men zich een beeld vormen van de belangrijkheidsrelatie tussen de diensten. De openingsuren zijn minder doorslaggevend dan de opleidingen en de begeleiding.

Tabel Belang/Prestaties
Behalve EPNM en ARC

Aangepaste kaart



6) Moeilijkheid en handicap

83,5% van de deelnemers vertoont geen mobiliteitsprobleem en/of handicap. Er weze toch opgemerkt dat 5,4% van de publiekscategorieën drager is van een andere handicap.

9. Zou u zeggen dat u deze problemen/handicaps ... hebt?

Responsgraad: **94,4%**

	Aantal	geobs. %
Ik heb gezondheidsproblemen die me verhinderen te stappen, vlot te bewegen (ik ben drager van een motorische handicap)	10	2,6%
Ik zie niet goed, ben blind (ik ben drager van een visuele handicap)	19	4,9%
Ik hoor niet goed, ben doof (ik ben drager van een auditieve handicap)	7	1,8%
Ik heb gezondheidsproblemen die niet zichtbaar zijn (autisme, mentale gezondheid, psychische gezondheid)	20	5,1%
Ik ben drager van een andere handicap	21	5,4%
Nee, ik heb geen problemen/handicaps	325	83,5%
Totaal	389	



Som van de percentages verschillend van 100 wegens de veelvoudige antwoorden en de schrappingen.

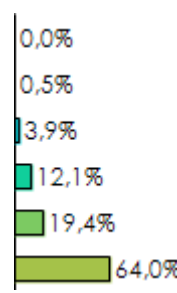
Op een schaal van 1 tot 5, heeft 64% van de deelnemers zijn niveau van leescapaciteit geëvalueerd op 5 (op een schaal van 5).

10. Op een schaal van 1 tot 5 (0 = Ik kan niet lezen in het NL en/of het FR en 5 = Ik lees heel goed in het NL en/of het FR), op hoeveel evalueert u uw leesniveau?

Gemiddelde = **4,43**

Min = **1,00** Max = **5,00**

	Aantal	% burg.
0	0	0,0%
1	2	0,5%
2	15	3,9%
3	46	12,1%
4	74	19,4%
5	244	64,0%
Totaal	381	100,0%



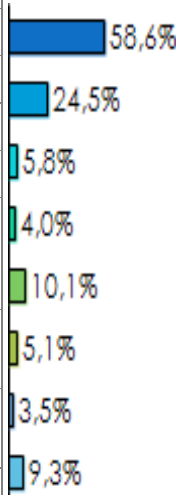
7) Opleidingen in de OCR's

58,6% van de deelnemers aan deze studie heeft geantwoord nooit te hebben deelgenomen aan een opleiding in een OCR. De opleiding in termen van ontdekking van de computer werd door bijna 25% van de OCR-publiekscategorieën gevolgd.

11. Hebt u reeds deelgenomen aan een opleiding in een OCR?

Responsgraad: **96,1%**

	Aantal	geobs. %
Nee, ik heb nooit deelgenomen aan een opleiding in een OCR	232	58,6%
Ja, een opleiding omtrent het ontdekken van de computer	97	24,5%
Ja, een opleiding omtrent het gebruik van mijn smartphone	23	5,8%
Ja, een opleiding omtrent het gebruik van mijn tablet	16	4,0%
Ja, een opleiding omtrent tekstverwerking, het gebruik van tabellen, de aanmaak van een presentatie (Word, Excel, Powerpoint en hun equivalenten)	40	10,1%
Ja, een opleiding omtrent het zoeken naar werk (zoeken, opstellen van een cv, motivatiebrief enz.)	20	5,1%
Ja, een geavanceerde opleiding omtrent het bijwerken van foto's, grafische creatie of videografie	14	3,5%
Een andere opleiding	37	9,3%
Totaal	396	




Som van de percentages verschillend van 100 wegens de veelvoudige antwoorden en de schrappingen.

C. Aanvullende informatie

15. Wat is uw postcode?

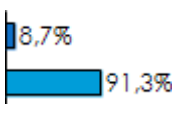
Gemiddelde = **1127,02** Standaardafwijking = **495,70**

	Aantal	% burg.
Lager dan 1300	355	97,0%
1300 en hoger	11	3,0%
Totaal	366	100,0%



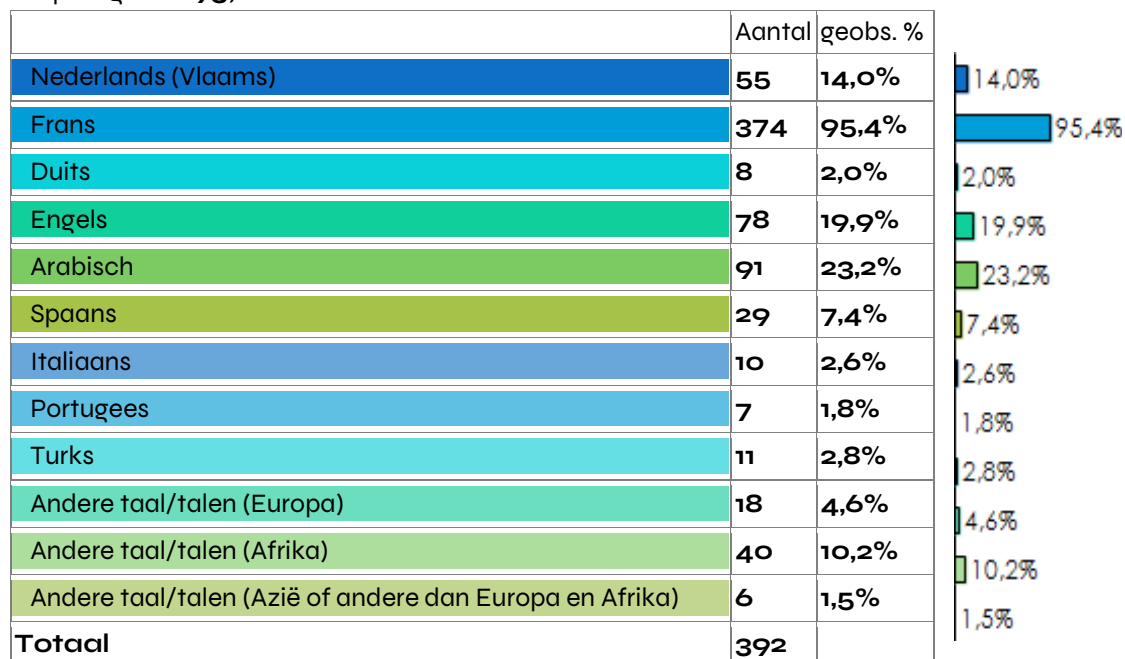
12. Hebt u reeds deelgenomen aan deze enquête in 2021?

	Aantal	% burg.
Ja	35	8,7%
Neen	368	91,3%
Totaal	403	100,0%



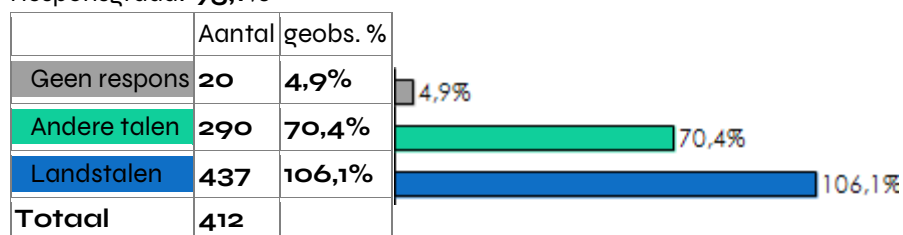
16. Welke taal/talen spreekt u vloeiend?

Responsgraad: **95,1%**



16. Welke taal/talen spreekt u vloeiend?

Responsgraad: **95,1%**



IV. Conclusie

Laten we om te concluderen terugkomen op enkele grote punten van vergelijking die zijn geïdentificeerd tussen de studie verricht in 2021 en die van 2022.

Allereerst stellen we vast dat de participatiegraad van de OCR's ten opzichte van 2021 is gestegen, hoewel de graad van bezoek van de laatstgenoemde enigszins is gedaald.

Vervolgens blijkt, net als het voorgaande jaar, dat de publiekscategorie van de gepensioneerden het meest kwetsbare publiek blijft in termen van uitrustingen.

We zien ook dat de openbare communicatiekanalen (gemeenten, buurthuizen en andere overheidsdiensten) nog altijd even doeltreffend zijn in termen van promotie van de OCR's.

Ten slotte zijn de begunstigden van de OCR's in het algemeen heel tevreden over de aangeboden diensten.