

**“De muis snap ik nu. Maar het toetsenbord? Ben ik alweer vergeten hoor”**

*Klanttevredenheidsonderzoek onder inwoners van Amsterdam-Zuidoost naar de dienstverlening van lokale digitale aanbieders*



**AMSTERDAM, 2004 |** In opdracht van projectbureau Zodiac deed Katmondo klanttevredenheidsonderzoek onder cultureel diverse bewoners van stadsdeel Zuidoost, Amsterdam. Dit was een kwalitatief onderzoek onder vertegenwoordigers van diverse publieksgroepen. Het doel: verbeteren van het digitale aanbod om bewoners bij elkaar, hun wijk en de stad te betrekken én hun kansen op inkomsten via werk en ondernemen te vergroten.

De resultaten van het onderzoek, met de conclusies en het toekomstscenario, werden opgenomen in een publicatie over de digitale dienstverlening van lokale aanbieders en de gemeente. Transcripties van representatieve interviews met de deelnemers werden opgenomen in de publiekversie van het boekje.

*Citaten uit het onderzoek*

@ [katja@katmondomedia.com](mailto:katja@katmondomedia.com)

📞 (+57) 310 799 7346

🌐 [www.katmondomedia.com](http://www.katmondomedia.com)

## 1. Deelnemers

In december 2004 werd de 17.000ste bezoeker aan de ICT-ruimtes geteld. Daarmee is het geplande aantal deelnemers aan de Zodiac-activiteiten – 2.800 – ruim overschreden.

Profiel: de doelgroepen van Zodiac bij de start van het project werden wel omschreven als ‘kansarm’. In de praktijk hebben diverse bewonersgroepen in Zuidoost gebruik gemaakt van de digitale voorzieningen en activiteiten. Ze varieerden in leeftijd van jeugd tot senioren, hadden allerlei etnische achtergronden, en waren ongeveer gelijk verdeeld over mannen en vrouwen. Veel hadden een uitkering, maar er waren ook scholieren en mensen met een vaste baan bij. Kortom: een representatieve dwarsdoorsnede van de bewoners van het stadsdeel.

## 2. Aanpak digitaal aanbod

Uitgangspunten:

Niet	Wel
Nieuwe voorzieningen alleen voor ICT	Bestaande voorzieningen
Nieuwe structuren en organisaties	Bestaande structuren
Niet opnieuw het wiel uitvinden	Onderdeel van bestaande initiatieven
Ad-hoc inzet van exogene geldstromen	Koppelen aan reguliere middelen
Exploitatieverplichting na afloop projecten	Exploitatie voor langere tijd
Aanbodgericht en “subsidiedenken”	Vraaggericht en marktwerking
Innovatie in technologie	Innovatie in organisatie
Gesloten structuur > “alleen voor ons”	Open structuur > ervaringen beschikbaar
“Navelstaren” – “muren om Zuidoost”	Koppelen aan stad, land en Europa

## 3. Een greep uit de activiteiten

### 3.1 Digitale activering = sociale activering

**Wat?** – **Cursus Basisvaardigheden op de computer**

**Waar** – SEDO-Computercenter in Gravestein

**Voor wie** – Langdurig werklozen, vrouwen, kinderen, senioren

**Inhoud** – Hoe gebruik je muis, beeldscherm en toetsenbord? Cursisten leren het stap voor stap in het beginners- en vervolprogramma van SEDO-computercenter. Ook email en internet komen uitgebreid aan bod. Zo raken de cursisten die vaak instappen op een absoluut basisniveau in eigen tempo vertrouwd met Microsoft Windows en Office-applicaties. Mensen die al met de computer vertrouwd zijn maken gebruik van de vrije inloop, om te internetten, te gamen en te e-mailen.

Vanaf de start kon het computercenter profiteren van de ruime ervaring die Stida had opgedaan met werving en selectie onder bewoners. Vooral via mond-tot-mondreclame, flyer en in de omgeving en contacten met zelforganisaties, buurtorganisaties en bewonersverenigingen worden deelnemers voor de computercursussen geworven. Wegens overweldigende belangstelling werd aanbod al snel uitgebreid.

Zo heeft Stida- en later het SEDO-computercenter zich in drie jaar in de G-buurt geworteld als hét adres voor laagdrempelige digitale activiteiten. Met name langdurig werklozen, vrouwen, kinderen en senioren, vaak zonder ervaring op de PC, horen tot de vaste bezoekers van het centrum.

### Klantervaringen: selectie uit de interviews met deelnemers

**Akosua Asomoah (Ghana, 1961)** is net gestart met computerlessen voor beginners. 'Ik werk als schoonmaakster, vooral van kantoren. Ik heb dus al heel veel computers schoongemaakt! Maar veel verder dan opstarten van een computer ben ik zelf nooit gekomen. Mijn dochter van veertien wel. Die weet alles van computers, maar ze heeft het te druk om het mij te leren.'



Omdat Akosua bijna geen Nederlands spreekt, wel Engels, begon ze een cursus Nederlands bij Stida. Via daar hoorde ze van de computercursus. De eerste lessen vallen haar niet mee. Ze heeft een map op het bureaublad aangemaakt waar ze haar eerste tekstdocument heeft ingezet. Het kost haar moeite om te begrijpen wat er allemaal op het beeldscherm staat: 'Eerst moet je begrijpen hoe je dat allemaal moet lezen, en dan wat het betekent, en dan pas kan je echt verdergaan. Het zal nog wel een tijd duren voordat ik genoeg weet!'

Maar ze is ervan overtuigd dat het zin heeft: 'Het is tegenwoordig echt een probleem als je niets van computers weet, zeker met kinderen. Je hebt gewoon niet veel keus: je moet je er wel voor openstellen!'

**Henny Mulyani (Indonesië, 1949)** heeft de computer nodig voor de cursus Nederlandse taal die ze bij Stida is begonnen. Ze heeft vijf van de tien beginnerslessen gehad, maar worstelt met de opdrachten die ze moet doen. Op het oefenformulier staan vragen als: 'Is de monitor hard- of software?', 'Waarvoor wordt een diskette gebruikt?' en 'Waar kan ik klikken om te kijken hoe vol mijn harde schijf is?' Henny zucht: 'Dit is moeilijk, heel moeilijk voor mij. Ik heb nog nooit met een computer gewerkt. De muis snap ik nu. Het toetsenbord heb ik wel eens geprobeerd, maar ik ben alweer vergeten hoe dat moet.'

Ze woont vlakbij, in flat Gravestein. In haar eentje, want ze is van haar man gescheiden en haar kinderen, alle twee al volwassen en getrouwd, wonen in Indonesië. 'Ik kan hier gelukkig naartoe lopen. Daarom kom ik ook, anders was het voor mij niet mogelijk. Ik heb een slechte gezondheid en ben kortademig. Daarom heb ik ook geen baan.'

Henny kijkt van het vragenformulier naar het startmenu dat ze heeft opgeklikt op het beeldscherm. In de lange rij iconen die verschijnen zoekt ze naar antwoorden. 'Met kleine beetjes leren hè,' zegt ze. Veel vragen laat ze open. Die zal ze aan het eind van de les toch met de docente moeten bespreken.

### 3.2 Verhalen van vroeger met moderne middelen verteld

**Wat? – Senioren uit Zuidoost vertellen hun levensverhalen in digitale foto's, tekst en geluid**

**Waar –** Beeldinstituut Imagine IC

**Voor wie –** Senioren 50+

**Inhoud –** Via het programma "Verhalen van vroeger" in samenwerking met ImagineIC werden oudere bewoners van Zuidoost – eerste generatie migranten – gestimuleerd om hun eigen geschiedenis met moderne middelen te vertellen. Dat deden ze aan de hand van voorwerpen en afbeeldingen uit hun persoonlijke bezit of via digitale foto's die ze maakten van hun omgeving. Niet de feiten stonden centraal, maar hun beleving ervan. Het ging erom een beeld te presenteren van de manier waarop senioren aankijken tegen hun verleden in de landen van herkomst en hun heden in Zuidoost.

De activiteiten met senioren werden vormgegeven rond specifieke thema's en doelgroepen. Zo waren er speciale workshops voor alleenstaande Antilliaanse en Arubaanse dames en voor

hindostaanse oudkomers. Minstens zo belangrijk als het eindresultaat waren de ontmoeting en uitwisseling 'onderweg'.

Een gebruiksvriendelijk instrument voor het verzamelen van de verhalen van senioren was het internetprogramma Nine(9). Het programma werd ontwikkeld door de multimediamaker Graham Harwood, die enige tijd als artist in residence in Zuidoost woonde. Via Nine(9) vertellen mensen hun persoonlijke verhaal in negen foto's, beelden en geluiden. Tijdens workshops en inloopuren leerden jongeren en senioren bij Imagine IC hoe ze dat konden doen.

In tegenstelling tot jongeren hadden de oudere deelnemers gewoonlijk geen of nauwelijks digitale kennis, maar overwonnen al doende hun computerangst. Onder begeleiding van specialisten in ouderen en reminiscentie sloegen de senioren hun verhalen van vroeger in Nine(9) op. Via de Nine(9) website blijven hun persoonlijke geschiedenissen voor familie en vrienden in Zuidoost en elders in de wereld online beschikbaar.

### Klantervaringen: selectie uit de interviews met deelnemers

**Frieda Frans (65)** en **Ini Kock (60)** deden mee aan workshops Nine(9) voor senioren. Mevrouw Frans was er al tijdens de opening op 03-03-03 bij. In een feestelijke jurk in de kleuren van de vlag van haar geboorte-eiland Curaçao, die ze voor de gelegenheid zelf had gemaakt. De Nine(9)-workshops leken haar wel wat. Lachend: 'Ik ben een nieuwsgierige oma!'



Ze werd niet teleurgesteld: 'Het is altijd heel gezellig, want je ziet al die foto's en hoort verhalen van iedereen. Ik heb de workshops gebruikt om kennis te geven van wat er in mijn hoofd gebeurt en kon mezelf prima uiten.' De senioren begonnen onder leiding van workshopdocente Jenny Wesley met het tekenen van een identiteitscirkel. Mevrouw Frans: 'Dat is een rondje waarin je van alles invult. Bijvoorbeeld, ik heb zes kinderen en

21 kleinkinderen en ik ben actief in het verenigingsleven. Maar ook: wat heb ik lief, wat denk ik van anderen?'

Aan de hand van de identiteitscirkel kregen ze een foto-opdracht, waarmee ze vervolgens op de computer in Nine(9) verder gingen. Ini Kock: 'Als meisje van 19 verhuisde ik van Zwolle naar Amsterdam, nou dat was heel wat hoor in die tijd! Toen ik hier aankwam was de Bijlmer nog weiland. Ik was van Bonaire gekomen om hier in de verpleging te werken. Later ben ik met mijn man op Curaçao gaan wonen, maar na dertig jaar huwelijk zijn we gescheiden.'

Inmiddels werkte ik inrichtingen en in jeugdgevangenissen: jongens met veel problemen. Met alleen mijn kleren ben ik teruggegaan naar Nederland. Hier ben ik sociale Academie gaan doen. Het was een hele harde tijd. Dat heb ik allemaal in Nine(9) verteld.'

Ze vond het heel leerzaam: 'Je staat eens stil bij je leven en je realiseert je: "Hee het was toch niet zo slecht. Ik heb het gered!" ' Via de Nine(9)-website kunnen haar familieleden op Bonaire bovendien ook kennis nemen van haar levensverhaal. Mevrouw Kock: 'Ik doe het voor mijn kleinkinderen. Nu zijn ze nog klein, maar als ze later groot zijn...'

Computers waren destijds niet helemaal nieuw voor hen. Ini de Kock haalde zelfs verschillende diploma's computergebruik toen de zorgsector waar ze werkte werd geautomatiseerd. Maar die kennis was al lang vergeten toen ze met de workshops Nine(9) begon. Mevrouw Frans kende computers van het hotel waar ze werkte op Curaçao: 'Maar ik dacht altijd dat computers alleen waren voor het in- en uitchecken van gasten. Ik kon me niet voorstellen dat je met die apparaten over de hele wereld kon belanden zonder je te bewegen!'

Inmiddels heeft Frieda Frans zelf een computer aangeschaft en wil niet anders meer: 'Ik stel in op de Surinaamse radio, stuur e-mails naar familie... De telefoon gebruik ik niet meer hoor! En als ik politici iets hoor zeggen wat ik niet leuk vind, ga ik even Googelen: ik zoek hun emailadres op en stuur ze een bericht.'

Voor de tentoonstelling Slavernij in de herinnering, die plaatsvond parallel aan de cursus, brachten ze illustraties en kleine voorwerpen van huis mee die werden gescand. Mevrouw Frans: 'En we vertelden over onszelf, onze cultuur, nou daar hoeven we ons niet voor te schamen: ons mooie eiland, de vogels! Nu staan er grote villa's, vroeger niet hoor, toen bouwden we huizen met de hand, uit modder en geveerd met kalkie, van aloë en manzanillabomen. Daken van stro. Die oude huizen heb ik nagemaakt van golfkarton.'

Met digitale camera's maakten de senioren foto's van hun leefomgeving nu. Mevrouw Frans fotografeerde haar woning, haar met handenarbeid gemaakte spullen, de omgeving waar ze woont: 'En duiven! Hoe ze vrijen in het weiland.'

Mevrouw Kock: 'Zeg, zo'n oude vrouw als jij – duiven die zitten te vrijen!'

Ze schaterlachen. Mevrouw Frans: 'Daarmee wil ik alleen zeggen: op mijn leeftijd wil ik nog de ware Jozef ontmoeten, net als die twee duiven, zo lief op een tak...'

Mevrouw Kock kreeg de smaak van digitale fotografie te pakken: 'Ik reisde veel toen ik getrouwd was, maar mijn man, een ingenieur, was heel bazerig. We mochten niet fotograferen, dus alles is alleen hier in mijn hoofd blijven zitten. Fotograferen voor de cursus vond ik heel leuk. Daar ga ik nu mee door. Zelf heb ik nog geen digitale camera want die is duur, maar ik wil er wel voor sparen.'

Mevrouw Frans: 'Ini, weet je wat, je gaat een mobiele telefoon kopen met een ingebouwde camera! En je gaat gewoon Bluetooth gebruiken. Dat steek je in de computer en – pang! – staan die foto's meteen op je beeldscherm.'

Mevrouw Kock: 'Frieda, ik ga een cursus bij je volgen!'

### 3.3 Samen spelen en leren op de PC

**Wat?** – Kids en tieners maken spelenderwijs kennis met de computer én met elkaar

**Waar** – Digistation De Bonte Kraai

**Voor wie** – Jeugd van 12 tot 15 jaar

**Inhoud** – Al drie jaar lang kunnen kinderen leren en zich amuseren in Digistation Bonte Kraai. Tijdens computerclubs krijgen kids en tieners de mogelijkheid om te gamen met eenvoudige spellen op de computer, te internetten en websites te bouwen. Via leerzame software doen kinderen kennis op van Windows, tekstprogramma's en beeldbewerking.

Omdat kinderen weliswaar veel vlotter wegwijs raken op de computer dan volwassenen maar moeilijker bij de les te houden zijn, wordt het aanleren van die vaardigheden spelenderwijs opgebouwd. Door de kinderen bijvoorbeeld als opdracht te geven een uitnodiging voor een verjaardagsfeestje of een menukaart te ontwerpen, sluiten de cursussen zoveel mogelijk aan bij hun belevingswereld. Zo beginnen de deelnemers met het invoeren van eenvoudige teksten en komen ze al doende tot volwaardige ontwerpen waarbij ze zelf hun eigen foto's hebben ingescand.

Tijdens cursussen lan-gamen spelen kids en tieners [CHECK] tegen elkaar of tegen andere activiteitencentra. Ondanks het geweld zijn de games meeslepend en blijken de deelnemers goed in staat om spel en werkelijkheid uit elkaar te houden: samen lol maken staat voor hen voorop. En dat sluit aan bij het belangrijkste doel van het lan-gamen in Digistation de Bonte Kraai, namelijk ontmoeting en recreatie stimuleren.

Oudere tieners die meer gegrepen zijn door msn en muziek – absoluut favoriet in Zuidoost: rap en hiphop – leren in het Digistation hun eigen muziek te maken. Ook krijgen ze de mogelijkheid hun posters en flyers te ontwerpen en t-shirts of tassen te bedrukken met zelf ontworpen digitale illustraties. In 2004 is begonnen met huiswerkbegeleiding op de computer. Scholieren die informatie op internet willen opzoeken voor een werkstuk of spreekbeurt kunnen dat in het Digistation doen. Een vraagbaak voor hulp en advies is altijd aanwezig.

#### **Klantervaringen: selectie uit de interviews met deelnemers**

**Cynthia de Galan (12)** doet al twee jaar mee aan verschillende activiteiten van Digistation Bontekraai. Onder andere aan Compu Diezzainen. Cynthia: 'Ik ben nu bezig met twee ontwerpen: een voor een t-shirt en een voor mijn zwemtas. Het t-shirt is voor de vriendin van mijn moeder, want die gaat trouwen. We gaan er dan een heleboel van drukken en die sturen

we met dozen naar het dorp waar ze woont. Mijn ontwerpen zijn met blokjes en tekst. Op mijn zwemtas staat Zwemster in gekleurde letters. En ook Turnster, want doe ik ook.'

**Moeder Elly de Galan (46)** is stiekem meegegaan op de kaart die over was omdat het vriendinnetje van Cynthia ziek werd, ook al is de cursus eigenlijk bedoeld voor tien tot vijftienjarigen. Thuis staat wel een computer maar in het Digistation heb je tenminste alles bij de hand, vindt Elly. Voorbeeldmaterialen, een goeie printer, en begeleider Germen voor advies.

Ze staat op het punt om haar eerste digitale ontwerp af te drukken. Cynthia: 'Nee mam, dan moet je hem eerst op gespiegeld zetten.' Elly: 'Cynthia is zo snel en handig met die computer!'

Zelf gaat ze zich volgend seizoen ook inschrijven voor een beginners-cursus. 'Gewoon, omdat je dan meer weet dan alleen de aan- en uitknop. Als Cynthia me thuis iets vraagt over de computer sta ik tenminste niet meer met twee linkerhanden...'

Maar eigenlijk komt Cynthia toch liever naar het Digistation. 'Veel gezelliger. Ik doe ook mee met langamen. Dan doe je een spel, buurthuis tegen buurthuis, bijvoorbeeld Bonte Kraai tegen



Reigersbos. En wie de meeste punten heeft die wint.' Zo ontmoet ze kinderen die ze nog nooit gezien heeft. 'Via een webcam kan je de andere spelers zien, en zij jou, in een blokje op het scherm. En weet je precies hoe diegene reageert. Een keer zag ik een jongen echt zó zitten, met zijn handen in zijn haar. Heel grappig. Die was dus duidelijk aan het verliezen!' •