

MULTIPLES

Sari Goukens & July De Wilde

# ICT-VAARDIGHEDEN VAN VERZOEKERS OM INTERNATIONALE BESCHERMING EN DISSEMINATIE VAN FEDASILINFO.BE

I: [geeft uitleg over hoe de verzoeker de website kan consulteren (via de URL-link of de QR-code)], tu sais comment ça marche avec le code QR?

V: Non  
- (OCM5)

V: [...] sometimes it's difficult to understand what I should do in this situation and this situation and then the most of the euh most of the way of the answers on the website is like **contact this by email, contact this by email, which was not existed in our homeland**, I mean, abroad and in the eastern communities so it's, it's a little bit difficult for those who don't have a good experience of using technology and Gmail (X) and also for those who don't euh have their way to write emails  
- (11)

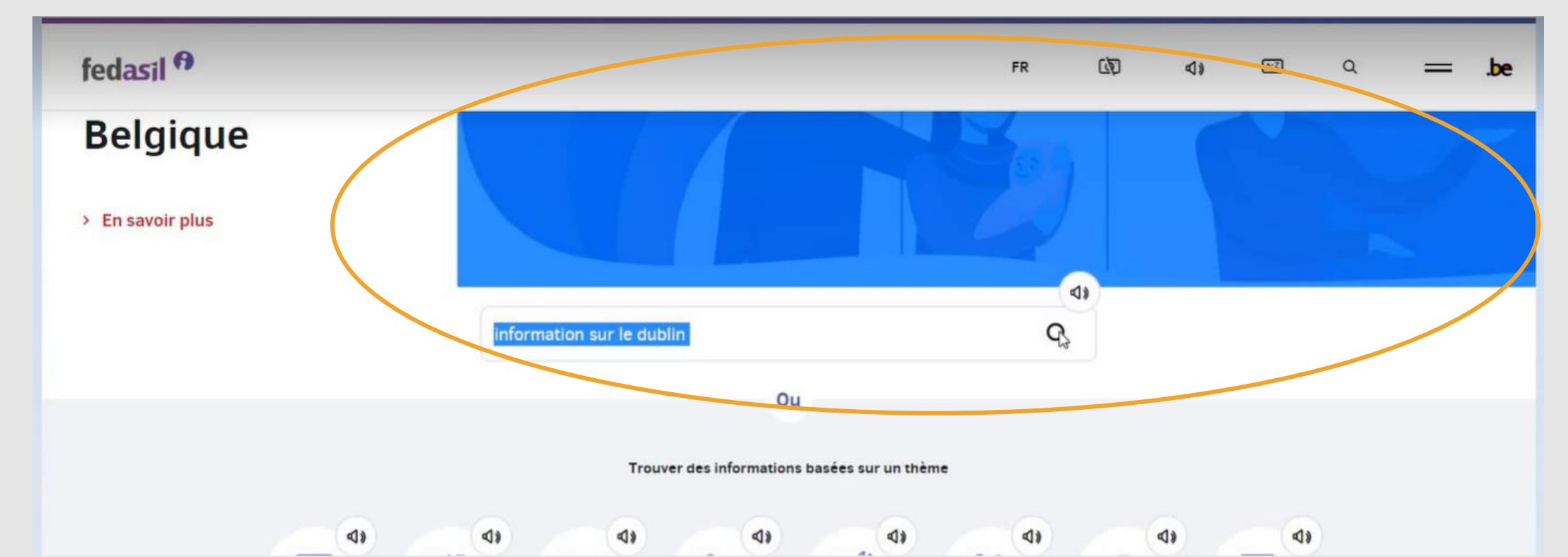
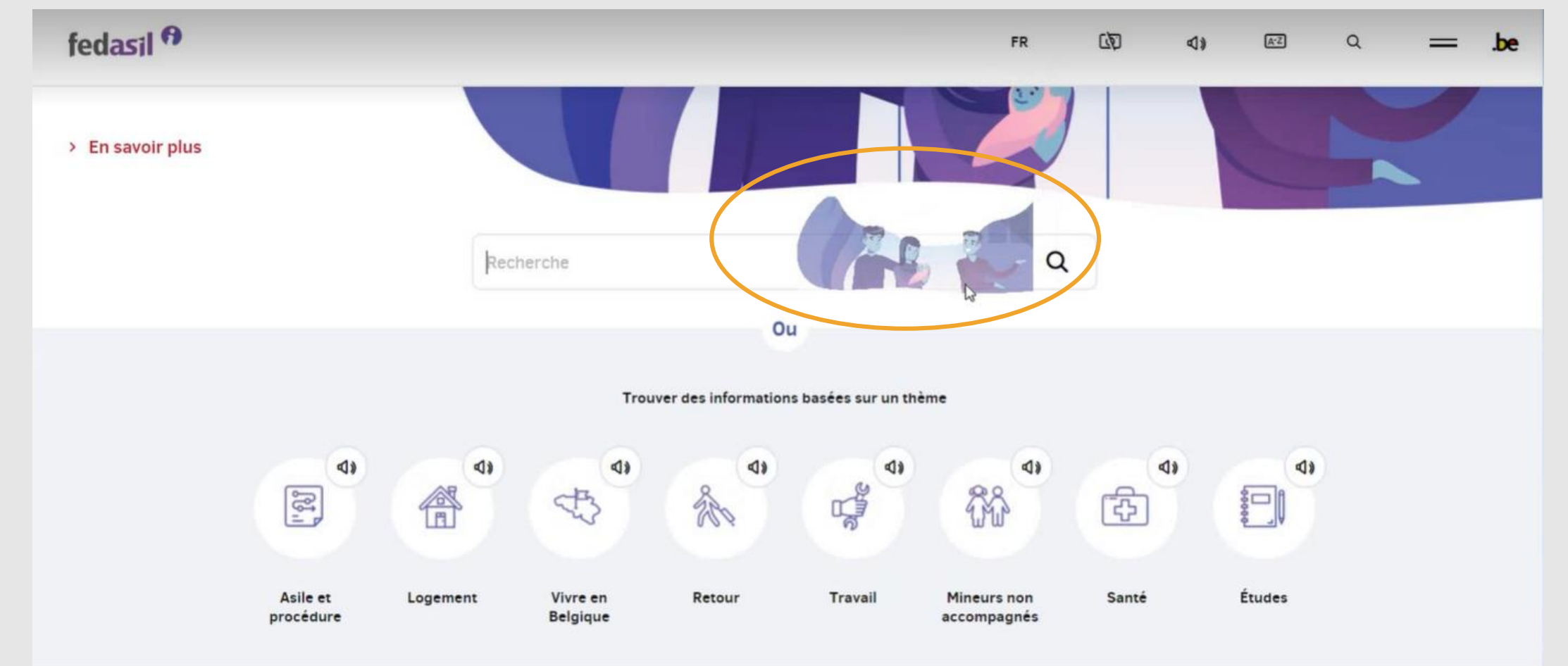
## Bevindingen uit Nationaal Project 2021

### Evaluatie van fedasilinfo.be via:

1. een **enquête** bij **medewerkers** uit het opvangnetwerk  
→ website is breed gekend bij medewerkers  
→ bepaalde functies blijven onderbenut

2. **diepte-interviews en focusgesprekken** met **verzoekers** om internationale bescherming  
→ website is nog niet breed bekend  
→ uitdagingen liggen vaak bij digitale skills

3. **schermopnames van verzoekers** om internationale bescherming bij het navigeren online en op de website  
→ 42,8% heeft aantoonbaar moeilijkheden bij het niet-gestuurd navigeren op de website  
→ 57% vindt bij een gestuurde opdracht de informatie of pagina niet terug



## Vervolgonderzoek Nationaal Project 2022

### Identificatie van uitdagingen i.v.m. digitale vaardigheden en risicogroepen:

#### 1. indeling op basis van literatuuronderzoek

- digitale vaardigheden zijn in te delen volgens drie verschillende aspecten (smartphone, computer, internet), met telkens vijf verschillende niveaus (beginner, basis, gemiddeld, gevorderd, expert)

→ **verzoekers** situeren zich vaak **per aspect op een ander niveau** van digitale vaardigheid  
→ niveaus vaststellen a.d.h.v. een screening tool

#### 2. focusgesprekken met verzoekers om internationale bescherming en observaties in de opvangcentra

- vragen naar de eigen ervaringen met digitale toestellen en de obstakels die verzoekers hierbij ervaren  
- observeren welke toestellen de verzoekers hebben en hoe zij daarmee tewerk gaan

#### 3. enquête en gesprekken met medewerkers van opvangcentra, het aanmeldcentrum, en lesgevers ICT van LIGO Gent-Meetjesland-Leieland

- catalogiseren van de ervaringen en uitdagingen die medewerkers van het opvangnetwerk en lesgevers ICT in basiseducatie ondervinden bij het werken met personen met een lage digitale geletterdheid

#### 4. ICT-vormingen inrichten in het opvangnetwerk

- voor verzoekers, verschillende niveaus: digitale vaardigheden verbeteren en een grotere zelfstandigheid stimuleren  
- voor medewerkers opvangnetwerk: continuïteit van de opleidingsinitiatieven faciliteren via ondersteunende materialen (inschattingstool digitale vaardigheden, vorming)

#### 5. disseminatiestrategieën ontwikkelen om de bekendheid en het gebruik van de website te verhogen

- methodiek rol verzoeker/ambassadeur: profielbeschrijving en video-gebaseerde informatie voor verzoeker/ambassadeur

	Smartphone	Computer	Internet
<b>Beginner</b>	- geen ervaring - kent de onderdelen niet	- geen ervaring - kent de onderdelen niet - kan niet met de muis of het toetsenbord werken	- geen ervaring - weet niet wat een browser of zoekmachine is
<b>Basis</b>	- beperkte ervaring - kan iemand contacteren (sms, bellen) - kan verbinden met het internet	- beperkte muisvaardigheid en knoppenkennis - kent de onderdelen van een computer	- beperkte ervaring - weet wat een browser en zoekmachine is - kan (beperkt) surfen
<b>Gemiddeld</b>	- kan foto's maken - kan surfen op het internet via de smartphone - kan reeds geïnstalleerde apps gebruiken	- kan werken met Windows Verkenner - kan documenten opstellen en aanpassen - heeft nog (beperkte) begeleiding nodig	- kan al diepgaander surfen - kan muziek beluisteren of een video bekijken - kan een online formulier invullen - kan een online afspraak maken
<b>Gevorderd</b>	- kan apps downloaden en verwijderen	- kan programma's installeren en verwijderen - heeft kennis van Office-programma's	- kan vrij surfen - kan een veilige website herkennen en weet wat 'phishing' is - kan online bankieren
<b>Expert</b>	- kan zelfstandig werken en problemen oplossen - kan advies geven aan anderen	- kan zelfstandig werken en problemen oplossen - kan advies geven aan anderen	- kan vrij op het internet surfen en gebruik maken van alle functies

### Obstakels bij het verwerven van digitale basisvaardigheden:

- on-, laag- en andersgeletterden
- weinig of geen scholing
- weinig of geen internetgebruik in het land van herkomst
- onderwijstaal
- (gebrek aan) toegang tot digitale technologieën
- negatieve attitudes tegenover digitale toestellen
- computerangst/ digitale angst

### Contact

Sari.Goukens@ugent.be  
<https://research.flw.ugent.be/en/projects/evaluation-fedasilinfo>

Universiteit Gent

@ugent

Ghent University

