



Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht

Buurtonline, altijd in de buurt



De betekenis van laagdrempelige
computerlocaties in Amsterdam Oost

Buurtonline, altijd in de buurt

**De betekenis van laagdrempelige computerlocaties in
Amsterdam Oost**

Praktijk- en onderzoekscentrum De Karthuizer

7	Inleiding	27	Portret Dineke Rizzoli
9	1. Wat is Buurtonline?	29	4. Wat vinden bezoekers van Buurtonline als leeromgeving?
9	1.1 Ontstaan Buurtonline	29	4.1 Laagdrempeligheid
10	1.2 Doel van Buurtonline	29	4.2 Eigen tempo en ondersteuning
11	1.3 Buurtonline als netwerk	30	4.3 Combinatie cursus en computerinloop
12	1.4 Het netwerk rondom Buurtonline	30	4.4 Betaalbare en goede voorzieningen
13	1.5 Activiteiten	31	Portret Linda van Straaten
13	1.5.1 Standaardactiviteiten	33	5. Wat vinden bezoekers van Buurtonline als sociale omgeving?
14	1.5.2 Speciale projecten en activiteiten	33	5.1 Thuisgevoel
16	1.6 Deelnemers, vrijwilligers en docenten	33	5.2 Gedeelde interesse
17	Portret Marlene Hoogdorp	34	5.3 Culturen verbinden
19	2. Waarom gaan buurtbewoners naar Buurtonline?	34	5.4 Ontmoetingsplek
19	2.1 Ontbrekende computervaardigheden	34	5.5 De rol van Buurtonline in de buurt
19	2.2 Ontdekken van mogelijkheden	35	Portret Ronald Faerber
20	2.3 Stimulans door familie en vrienden	37	6. Conclusies
20	2.4 Toegang tot de computer	37	6.1 De betekenis van Buurtonline
20	2.5 Kleinschaligheid van Buurtonline	38	6.2 Nieuwe digitale kloven
21	Portret Han van Hofslot	39	Portret Annemarie Spaargaren
23	3. Welke vaardigheden worden bij Buurtonline geleerd?	40	Noten
23	3.1 Operationele vaardigheden	41	Nawoord
23	3.2 Informatievaardigheden	42	Literatuur
24	3.3 Strategische vaardigheden		
25	3.4 Gebruik van ICT		
26	3.5 Nederlandse taal		

Inleiding

Dit boek gaat over Buurtonline: een tiental laagdrempelige computerlocaties in stadsdeel Amsterdam Oost, waar buurtbewoners met elkaar het gebruik van de computer en internet ontdekken. Het doel van Buurtonline is dat meer mensen mee kunnen doen aan wat zich in de maatschappij afspeelt. De Buurtonline-locaties zijn in 2001 verspreid over het stadsdeel Oost-Watergraafsmeer geopend. Sindsdien bestaat het aanbod uit computercursussen, computerfaciliteiten, inloopmogelijkheden en verschillende activiteiten voor bewoners. Met meer dan 3000 cursisten en duizenden gebruikers van de computer-inloop lijkt de functie van Buurtonline aanzienlijk. Omdat Buurtonline met een aantal vergelijkbare organisaties in Amsterdam onderzoek doet naar de sociale kracht van ICT (zie kader), was de onderzoeksvraag dan ook:

Wat is de betekenis van Buurtonline voor individuele deelnemers en bezoekers, en voor de buurt?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden wordt Buurtonline vanuit een aantal perspectieven belicht. De onderzoeksvraag is dan ook opgesplitst in een aantal deelvragen:

1. Wat is Buurtonline (hoofdstuk 1)?
2. Waarom gaan buurtbewoners naar Buurtonline (hoofdstuk 2)?
3. Welke vaardigheden worden bij Buurtonline geleerd (hoofdstuk 3)?
4. Wat vinden bezoekers van Buurtonline als leeromgeving (hoofdstuk 4)?
5. Wat vinden bezoekers van Buurtonline als sociale omgeving (hoofdstuk 5)?

De conclusies met betrekking tot de betekenis van Buurtonline staan in hoofdstuk 6.

Buurtonline neemt vanaf 2008 deel aan een regionaal innovatieprogramma 'De sociale kracht van ICT in de regio Amsterdam'. Dat is een project onder leiding van de Hogeschool van Amsterdam met subsidie van Stichting Innovatie Alliantie, opgericht ter bevordering van regionale kenniscirculatie tussen hogescholen, publieke instellingen en het MKB. De andere deelnemers aan dit programma zijn het Geheugen van West, Cybersoek, Computerwijk, Dock, Amsterdams Historisch Museum en Amsterdam Steunpunt Wonen. Iedere deelnemer heeft een onderzoeksvraag geformuleerd met betrekking tot de eigen maatschappelijke activiteiten waarin informatie- en communicatietechnologie een rol speelt. Het doel van deze onderzoeken is goede praktijken en de effecten daarvan in kaart te brengen.

Om antwoord te geven op de deelvragen zijn de jaarverslagen geanalyseerd en is er een aantal deelnemers, vrijwilligers en docenten gevraagd hoe zij Buurtonline beleven (interviews en een groepsgesprek). Van de dertien geïnterviewden waren er vier met een Nederlandse en zeven met een andere achtergrond (twee Surinaams, twee Marokkaans, een Amerikaans, een Argentijns, een Indonesisch en een onbekend). De gemiddelde leeftijd was ongeveer 57 jaar (de leeftijd van één deelnemer is geschat). Aan het groepsgesprek deden vijf Turkse vrouwen en één Russische en één Pakistaanse vrouw mee. Hierbij zijn geen leeftijden in kaart gebracht, maar het gemiddelde ligt tussen de 35 en de 40 jaar.



1. Wat is Buurtonline?

1.1 Ontstaan Buurtonline

In september 1999 presenteerde de toenmalige minister van Grote Steden- en Integratiebeleid (Roger van Boxtel) het idee voor Digitale Trapvelden. Een digitaal trapveld werd gedefinieerd als "een ruimte in een achterstandwijk waar iedereen kan leren omgaan met ICT en waar activiteiten worden opgezet om de buurt te versterken."¹

Uit het jaarverslag van Buurtonline uit 2001 blijkt de aanleiding voor het starten van een Digitaal Trapveld in Amsterdam Oost:

"In stadsdeel Oost-Watergraafsmeer is speciale aandacht nodig voor bewoners met een laag inkomen, migranten, vrouwen, meisjes en ouderen, omdat deze groepen meer kans hebben achterstand op te lopen bij het gebruik van de nieuwe media. Zoals uit telefonisch onderzoek van Pro Active International blijkt, is internet voornamelijk beschikbaar in hogere inkomenscategorieën. Ook zijn er nog steeds significante verschillen in internetgebruik per bevolkingsgroep. Vrouwen en meisjes zijn bezig hun achterstand in te halen, maar lopen nog steeds achter. Het aantal senioren op het net groeit, maar deze groei gaat nog erg langzaam. Het stadsdeel Oost-Watergraafsmeer bestaat uit diverse buurten, die aanzienlijk van elkaar verschillen. In Watergraafsmeer wonen veel ouderen, met name in Betondorp (44% ouder dan 60 jaar), Amsteldorp (32% ouder dan 60 jaar) en Jeruzalem (43% ouder dan 60 jaar). In Oost wonen veel mensen van allochtone afkomst, met name in de Transvaalbuurt (64%), Dapperbuurt (55%) en Oosterparkbuurt (53%), maar ook in de Van der Kunbuurt (66%) (Watergraafsmeer). Het gemiddelde inkomensniveau van de bewoners van Oost-Watergraafsmeer ligt lager dan

dat van de bewoners van Amsterdam. De bewoners van de Transvaalbuurt en Betondorp verdienen gemiddeld het minst."²

De Organisatie van Marokkaanse Vrouwen in Amsterdam (OMVA) en de Verenging van Vrouwen uit Turkije in Amsterdam (ATKB) signaleerden in 1999 een grote behoefte aan computerfaciliteiten en computercursussen bij hun leden. Samen met de stichting Maatschappelijke Dienstverlening en Samenlevingsopbouw (MDSO) regio Oost is er begin 2000 een project geformuleerd. Er werd op aanraden van het stadsdeel samenwerking gezocht met meer migrantenorganisaties, scholen, het wijkopbouworgaan, Technika 10 en Stichting Welzijn Oost.

Deze samenwerking resulteerde in een gezamenlijk projectvoorstel: Buurtonline. Dat projectvoorstel is in mei 2000 ingediend bij het ministerie. Helaas besloot het ministerie de beschikbare Digitaal Trapveld-subsidie voor Amsterdam toe te wijzen aan organisaties in twee andere stadsdelen. Het projectvoorstel is daarna opnieuw ingediend bij het eigen stadsdeel, die het in eerste instantie verwierp omdat men te weinig financiële middelen beschikbaar had. Uiteindelijk is via een motie toch een startsubsidie voor 2001 van 270.000 gulden toegewezen, waarmee het project – welliswaar in ingekrompen vorm – toch van start kon gaan. De basissubsidies in de vervolgjaren zijn afkomstig van stadsdeel Oost-Watergraafsmeer (2001-2010) en het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (2002 en 2003). Verder hebben verschillende partijen onderdelen en projecten van Buurtonline financieel ondersteund, waaronder: Dienst Welzijn Amsterdam, Exel, Cyburg, Maatschappij tot Nut van 't Algemeen, Stichting Hulp na Onderzoek, XS4all, Stichting Het R.C. Maagdenhuis, Fonds Brentano – Steun des Ouderdoms, Wij Amsterdammers en Shell Nederland.

Wat is Buurtonline?

1.2 Doel van Buurtonline

Ondanks de overgrote meerderheid van de inwoners van Nederland met toegang tot e-mail en internet, ontstaan er rond 2000 zorgen over mensen die dat niet hebben. Voor groepen die door een gebrek aan kennis en/of financiële middelen geen toegang hebben tot internet, dreigt een "digitale kloof". Dat zou met name kunnen gelden voor migranten, werklozen, vrouwen, meisjes en senioren. Het is dan ook deze groep op wie Buurtonline zich voornamelijk richt. Het gebruik van de computer en internet moet voor zo veel mogelijk bewoners van Amsterdam Oost-Watergraafsmeer mogelijk zijn, vindt Buurtonline.

Het verkleinen van de digitale kloof wordt uitgewerkt in: "Het bevorderen van participatie aan de samenleving door het toegankelijk maken van nieuwe mediatechnieken (...)."³ Participatie aan de samenleving wordt vervolgens geconcretiseerd in de volgende subdoelen:

1. De achterstand van de doelgroepen op het gebied van computer- en internetgebruik verkleinen;
2. Verbeteren van de kansen op de arbeidsmarkt voor migranten en vrouwen;
3. Vergroten van de zelfredzaamheid van ouderen en gehandicapten;
4. Bevorderen van de samenwerking en contacten tussen de verschillende groepen, organisaties en instellingen;
5. Verbetering van de informatievoorziening aan bewoners door het opzetten van een digitaal stadsdeel;
6. Afstemming van vraag en aanbod op het gebied van ICT-faciliteiten en -kennis in het stadsdeel.

In 2001 en 2002 ligt de nadruk vooral op het eerste subdoel, omdat veel bezoekers nog de basis computervaardigheden moeten leren. Maar in de loop van 2002 en 2003 groeit het aantal trainingen en activiteiten die aansluiten op de andere



OMVA, Mauritskade 22d

subdoelen.⁴ Bij bijvoorbeeld het verzamelen van verhalen voor het Geheugen van Oost wordt naast computervaardigheden (subdoel 1) en het maken van nieuwe contacten (subdoel 4) ook het nut van interview- en schrijfvaardigheden voor mensen die zonder werk zitten duidelijk (subdoel 2).

De subdoelen van Buurtonline komen grotendeels overeen met de doelstellingen zoals ze geformuleerd waren in 1999 voor een Digitaal Trapveld:

1. Verkleining van de digitale kloof: bevordering van de zelfredzaamheid van de inwoners van de betreffende wijk middels vergroting van hun algemene ICT-vaardigheden.
2. Verbeteren arbeidsmarktpositie: verhogen van het arbeidsmarktperspectief van de inwoners van de betreffende wijk middels vergroting van specifieke ICT-vaardigheden.
3. Versterken sociale cohesie/community building: het bevorderen van contacten tussen verschillende groepen bewoners in de betreffende wijk, zowel van verschillende etnische herkomst als van verschillende leeftijdsgroepen.⁵

1.3 Buurtonline als netwerk

Buurtonline bestaat uit een netwerk van rond de tien organisaties, die samenwerken op het gebied van laagdrempelige computerfaciliteiten en -cursussen. Deze organisaties hebben naast hun eigen doelen en activiteiten dus ook aandacht voor het verkleinen van de digitale kloof. Via dit netwerk van locaties is Buurtonline in staat om buurtbewoners in hun eigen buurt te bedienen. Buurtonline is altijd in de buurt:

1. Computerhuis Pretoriusstraat, de hoofdlocatie, computerlokaal vanaf 2001.
2. Organisatie Marokkaanse vrouwen Amsterdam (OMVA), computerlokaal vanaf 2001.
3. Vereniging van vrouwen uit Turkije in Amsterdam (ATKB), computerlokaal vanaf 2001.
4. Stichting Ufuk (Turkse sociaal/culturele organisatie), computerlokaal vanaf 2001.
5. Stichting Ibno Khaldoun (Marokkaanse sociaal/culturele organisatie), computerlokaal vanaf 2001.
6. Wijkopbouworgaan Watergraafsmeer (ouderenorganisatie "we doen het samen"), computerlokaal vanaf 2001.
7. Stichting Al Maarif ("Kennis", Marokkaanse sociaal/culturele organisatie), computerlokaal vanaf 2002.
8. Stichting Sociaal Cultureel Centrum voor Marokkanen (SSCCvM), computerlokaal vanaf 2003.
9. Stichting El Itihaad Chora ("Samenwerking", Marokkaanse maatschappelijke organisatie), computer lokaal vanaf 2003.
10. Stichting Fetih ("Winnaar", Turkse sociaal/culturele organisatie), computerlokaal vanaf 2003.
11. Stichting Turks Islamitisch Sociaal Cultureel Centrum (TISCC), computerlokaal vanaf 2003.
12. Technika 10 Amsterdam (Activiteiten voor meisjes op het gebied van Techniek), voor activiteiten gebruik gemaakt van de locatie op de Pretoriusstraat.
13. Buurtcentrum Oosterpark en Buurtcentrum de Werf.

De samenwerking wordt door medewerkers van Dynamo⁶ aangestuurd. Zij zorgen vanuit de locatie op de Pretoriusstraat, voor de personele, technische en financiële ondersteuning van de computeractiviteiten en -faciliteiten op alle locaties.

De samenwerking binnen Buurtonline is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst die op 12 oktober 2001 ondertekend is door de "Buurtonline-raad". Elke organisatie die deelneemt aan Buurtonline heeft een persoon afgevaardigd naar deze raad. De Buurtonline-raad kwam in het begin ongeveer elke drie maanden bij elkaar, nu is dat één keer per jaar. Door de raad is een projectleider van Dynamo aangesteld, die verantwoordelijk is voor de voortgang van Buurtonline en hierover in de vergaderingen van de Buurtonline-raad verantwoording aflegt. Ook het systeembeheer, verantwoordelijk voor de werking van de computers, is vertegenwoordigd in de raad. Inhoudelijke en financiële beslissingen worden genomen door de raad, bijvoorbeeld de frequentie waarmee de computers vervangen worden.

Ongeveer veertien docenten verzorgen cursussen op verschillende locaties van Buurtonline. Zij onderhouden voortdurend contact met de projectleider over de inhoudelijke voortgang. Daarnaast bespreken ze met een coördinator per locatie de dagelijkse gang van zaken. Elke locatie kent ook een inloop waar getrainde vrijwilligers het vrij gebruik van de computers stimuleren en begeleiden. Gemiddeld waren dat er twintig de afgelopen jaren, verdeeld over de verschillende locaties. De activiteiten van docenten en vrijwilligers worden inhoudelijk in overleg met de projectleider en locatiecoördinator vormgegeven. Het beheer van de computers, de coördinatie van de cursussen en de begeleiding van alle activiteiten worden op deze manier zoveel mogelijk vanuit de locatie zelf geregeld. Tegelijkertijd kunnen gemeenschappelijke wensen gebundeld worden en inzichten zich binnen het netwerk verspreiden.

Wat is Buurtonline?

1.4 Het netwerk rondom Buurtonline

Naast de organisaties die verbonden zijn aan Buurtonline is er een aantal andere samenwerkingspartners waarmee activiteiten georganiseerd worden:

1. Amsterdams Historisch Museum – met het Geheugen van Oost.
2. Amsterdam Steunpunt Wonen – rondom transvaal.bewonersnet.nl.
3. Studio Bits&Co – voor een interne cursus webdesign.
4. Basisschool de Kaap – cursus pc-oriëntatie voor moeders.
5. Basisschool de Kraanvogel – cursus pc-oriëntatie voor moeders en voor vaders (apart).
6. Virtueel inburgeringsloket – voor het testen van de inburgerings-software.
7. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn – begeleiding bij het opzetten van computercursussen aan migranten senioren.
8. Visual Steps – voor het lesmateriaal van de cursussen.
9. Stichting Haarlem Ögrenciler Birligi (organisatie van Turkse academici) – voor de begeleiding van beginnende Buurtonline-docenten.
10. Het Centrum voor Werk en Inkomen /Maatwerk – voor doorverwijzingen van mensen naar de sollicitatieclub.
11. Alexander Caldergroep (reïntegratiebureau) – afnemer van Buurtonline-cursussen voor langdurig werklozen.
12. Buurtcentrum de Werf – voor de Meisjes Internet Clubs.
13. Cyburg – voor het ontwikkelen van workshops met Open Source Software.
14. Jongerenwerk van Stichting Welzijn Oost – voor het gebruik van de hoofdlocatie van Buurtonline als plek voor activiteiten met jongeren.
15. Computerloods – een project (ontstaan vanuit Buurtonline) met als doel om langdurig werklozen naar de arbeidsmarkt toe te leiden en tegelijkertijd mensen met een krappe beurs van pc's en pc-hulp te voorzien.
16. Management & Coaching BV – voor het gebruik van de hoofdlocatie van Buurtonline als plek voor een taal cursus voor moeders van de basisschool de Kraal.
17. Rednose (ICT-training & Advies) – voor een externe training didactiek voor de vrijwilligers.
18. Stichting de Rode Loper – actieve deelname aan het Rode Loper Festival.
19. De Bloem – samenwerking rond de verkiezingen.
20. Cultuur In Amsterdam Oost-Watergraafsmeer – dit is bij Buurtonline gestart met de website www.ciaow.nl.
21. De Hogeschool van Amsterdam – Buurtonline is opdrachtgever van het onderzoek door de hogeschool naar de betekenis van Buurtonline voor de bezoekers en de buurt.
22. Nieuwland (onder andere reïntegratie) – samenwerking met Buurtonline rondom cursus voor vrouwen bij OMVA.
23. Medewerker Armoedebeleid stadsdeel Oost-Watergraafsmeer – voor het mogelijk maken van deelname aan cursussen voor mensen met een stadspas.
24. Scouting Nederland – computeractiviteiten voor kinderen bij de Buurtonline locatie OMVA.
25. Buurtleven – bijeenkomsten bij Buurtonline over de buurtwebsite Buurtleven om buurtcorrespondenten te werven en te trainen.
26. JIP – Buurtonline op de Pretoriusstraat fungeert als een van de landelijke Jongeren Informatie Punten (JIP).
27. Wijksteunpunt Wonen Groot Oost – woningzoekenden worden bij Buurtonline begeleid door vrijwilligers om ze zelfredzamer te maken bij het digitaal zoeken naar woningen op de website van woningnet.

Buurtonline-brede functies:

- Buurtonline-raad
- Projectmanager
- Systeembeheerder
- Cursuscoördinator
- Webmaster
- Docenten
- Vrijwilligers

De Buurtonline-locaties met elk:

- Een raadslid voor de Buurtonline-raad
- Een locatie-coördinator
- Lokale vrijwilligers
- Cursisten uit de eigen buurt

De opzet van Buurtonline

1.5 Activiteiten

De Buurtonline-raad heeft afgesproken op elke locatie een aantal standaardactiviteiten aan te bieden. Daarnaast zijn er speciale projecten en activiteiten die door een deel van de locaties, of soms één, worden georganiseerd. Deze speciale projecten en activiteiten worden afgestemd op de lokale behoefte en als die zich vervolgens uitbreidt over verschillende locaties kan er een gemeenschappelijke standaardactiviteit ontstaan. Zo vormt Buurtonline een lerend netwerk, dat zich telkens aanpast aan nieuwe behoeften.

1.5.1 Standaardactiviteiten

De standaardactiviteiten bestaan uit cursussen, computerinloop en workshops. De cursussen voor beginners bestaan uit "pc-oriëntatie" en daarop volgt "Internet". Voor gevorderden is er de combinatiecursus "Word/Excel" of "Internet/ Word", in lengte en inhoud afgestemd op het niveau van de deelnemers van dat moment. De deelnemers ontvangen na afloop van deze cursussen een certificaat.

Men gebruikt voor de cursussen meestal het lesmateriaal van Visual Steps.⁷ De uitvoering ligt bij betaalde docenten. In de beginjaren van Buurtonline waren die voornamelijk afkomstig van Dynamo, stichting Hüb en Technika 10. Al snel bleken er in de groep ex-cursusdeelnemers ook goede docenten te zitten. Tijdens de inloop kunnen bezoekers zelfstandig aan de slag met wat ze op dat moment leuk of interessant vinden. Ook hier kan het lesmateriaal van Visual Steps gebruikt worden en daarnaast zijn er werkbladen per onderwerp van Technika 10 en van Buurtonline zelf.

De begeleiding van de computerinloop ligt in handen van daarvoor opgeleide vrijwilligers, die vaak zelf als cursusdeelnemer bij Buurtonline begonnen zijn. Tijdens de inloop komt regelmatig behoefte aan verdieping in een bepaald onderwerp naar voren. Op basis hiervan kan een vrijwilliger, docent of systeembeheerder daar een workshop over organiseren. Een aantal workshops zijn: webmail gebruiken, een website maken, veilig internetten, downloaden, solliciteren, cd's branden, een woning zoeken, digitaal fotograferen, foto's scannen, pc-EHBO en een computer uit elkaar halen. Ook vrijwilligers, docenten en systeembeheerders bezoeken deze workshops regelmatig om weer bij te leren en kennis uit te wisselen.

We doen het samen

"Geheel in de geest van de doelstellingen van "we doen het samen" zijn er vriendschappen ontstaan, zijn er mensen bij elkaar thuis gaan oefenen [...] Dat is zeker een verdienste van de docenten, die wederom buitengewoon goed en met veel liefde en geduld met deze ouderen gewerkt hebben. [...] Het feit dat men er achter is gekomen dat de computer toch ook echt iets voor hen is, heeft de meeste deelnemers een flinke kick en veel extra zelfvertrouwen gegeven." (Jaarverslag 2002)

Wat is Buurtonline?

Technika 10

“Voor de Meisjes Internet Clubs van Technika 10 (www.technika10amsterdam.nl) is veel belangstelling. De meisjes bouwden onder andere ook hun eigen website. Een groepje deed mee aan de Technika 10 Thinkquest website en werd 5e van Nederland.” (Jaarverslag 2005)

Dit continu bijleren van de docenten, vrijwilligers en systeem-beheerders is een andere activiteit waar Buurtonline veel in investeert. Technika 10, Stichting Hüb, Bits&Co en Cybersoek hebben cursussen voor deze groepen verzorgd op het gebied van bijvoorbeeld didactiek, netwerkbeheer, website-ontwikkeling, de werkbladen van Technika 10 en veilig internetten. Daarnaast coachen de meer ervaren docenten de minder ervaren docenten.

1.5.2 Speciale projecten en activiteiten

Door de jaren heen zijn er vele speciale projecten en activiteiten ontwikkeld. Sommige activiteiten zijn voortgekomen uit het uitbouwen van een de workshops. Er ontstaan zo allerlei “clubs” rondom bepaalde onderwerpen. Andere projecten kwamen van buiten en zijn bij de standaardactiviteiten gaan horen. Hier volgen enkele voorbeelden:

1. Een training “Webredactie” op de Pretoriusstraat in samenwerking met Amsterdam Steunpunt Wonen liep parallel met het ontstaan van de wijkwebsite Transvaal (transvaal.bewoners.net).
2. Op verschillende Buurtonline-locaties zijn cursussen Nederlandse taal beschikbaar op de computer. Bijkomend voordeel is dat de interesse voor de computer zo gewekt wordt, waardoor de deelnemers vaak ook computer-cursussen gaan doen.

Geheugen van Oost

“Op 28 november werd, tijdens de landelijke Digitale Trapvelddag in Emmen, Het Geheugen van Oost uitgeroepen tot ‘Beste Project van een Trapveld’ 2003. Samenwerkingspartner Buurtonline werd genomineerd als Beste Trapveld.” (Jaarverslag 2004)

3. In het kader van de Brede Buurtschool Transvaal hebben moeders en vaders van leerlingen op de Basisschool de Kaap en Basisschool de Kraanvogel een cursus pc-oriëntatie op de locatie Pretoriusstraat gedaan.
4. Technika 10 organiseert de Meisjes Internet Club op verschillende locaties van Buurtonline. Hierin ontdekken ze onder leiding van medewerksters van Technika 10 het internet door hun eigen website te maken.
5. Alle locaties hebben jongeren-computerclubs voor het maken van huiswerk, het zoeken van informatie voor bijvoorbeeld werkstukken en het maken van een website. Dit gebeurt onder begeleiding van een docent uit de eigen organisatie.
6. In 2003 is een cursus webdesign opgestart voor medewerkers van de deelnemende stichtingen. Dit heeft geleid tot drie nieuwe websites voor Buurtonline-organisaties. Hieruit zijn clubjes ontstaan voor het maken en onderhouden van eigen websites.
7. In november 2002 is het Amsterdams Historisch Museum het Geheugen van Oost gestart. In samenwerking met verschillende locaties van Buurtonline zijn er vanaf dat moment vrijwilligers getraind voor het verzamelen en schrijven van verhalen.
8. Binnen Buurtonline is op basis van de sollicitatie-workshops de “Sollicitatieclub” ontstaan. Centrum Werk en Inkomen stuurt hier regelmatig mensen naar door.
9. In samenwerking met reïntegratiebureau Alexander Calder worden er op verschillende locaties reïntegratiecursussen verzorgd voor langdurig werklozen.

De Computerloods

“De Computerloods biedt leuk en zinvol vrijwilligerswerk aan. Je kunt bij ons bijvoorbeeld aan de slag als computer-reparateur of verkoper, maar ook als DTP-er, PR-medewerker, office manager of voorlichter. Het vrijwilligerswerk bij de Computerloods kan een onderdeel zijn van een reïntegratietraject. Je wordt dan geholpen om weer een baan te vinden na een aantal jaren van ziekte of werkloosheid. In veel gevallen kun je dan ook een opleiding volgen bij de Computerloods.”
(www.computerloods.nl, Jaarverslag 2003)

10. Een aantal locaties heeft specifieke aandacht voor het helpen van ouderen op de digitale snelweg; onder andere de eerste generatie Marokkanen bij El Itihaad Chora en de club “We doen het samen” bij het Wijkopbouworgaan Watergraafsmeer.
11. Stichting Ibno Khaldoun heeft een activiteit georganiseerd waar veel vraag naar was, namelijk hardware- en software-ondersteuning voor de doelgroep. Het hoofddoel is eenvoudige reparaties uitvoeren aan hardware en eenvoudige oplossingen kunnen vinden bij software-complicaties.
12. Op een aantal locaties zijn er computeractiviteiten met en voor kinderen geweest. Onder andere op de Pretoriusstraat voor kinderen uit de Transvaalbuurt en bij OMVA in samenwerking met Scouting Nederland.
13. De internetclub “De keuken van Oost – Culinaire integratie” bestond uit vrouwen die samen kookten, fotografeerden, aten, praatten en schreven om op die manier een recepten-verhalen-website te bouwen.
14. Een aantal vrijwilligers is als een soort helpdesk en pc-thuishulp gaan werken. Zij werden de “pc-dokters” genoemd. Dit heeft geleid tot de plannen en de realisatie van de “Computerloods” (zie kader hierboven).

15. Op de locatie Pretoriusstraat zijn er workshops geweest rondom (gratis) Open Source Software. Buurtbewoners met een smalle beurs maken kennis met de programma's en kunnen een cd-rom krijgen met Open Source Software.
16. In december 2003 is door een Buurtonline-vrijwilliger bij Buurtcentrum de Werf een gratis cursus pc-oriëntatie gegeven aan asielzoekers uit Amsterdam Oost-Watergraafsmeer. Aan het eind van de cursus kregen de deelnemers een certificaat uitgereikt.
17. Om werk te kunnen vinden hebben vijftien vrouwen in 2003 bij OMVA een cursus gevolgd die in samenwerking met reïntegratiebureau Nieuwland was ontwikkeld. In tien weken leerden ze omgaan met Word, Excel, internet en PowerPoint voor gevorderden. Alle cursisten hebben de opleiding met succes afgerond en hiervoor hebben zij de certificaten van Nieuwland uitgereikt gekregen.
18. Om de kansen van haar vrijwilligers op de arbeidsmarkt te verhogen biedt Buurtonline de mogelijkheid tot het behalen van ECDL modules (European Computer Driving License). Dertien vrijwilligers hebben in het totaal achttien modules gehaald.
19. Buurtonline is een project “pc-ontmoeting” gestart om ontmoetingen te organiseren tussen mensen die al gebruik maken van de locatie en mensen die dat nog niet doen. De ontmoeting bestaat dan uit het samen ontdekken van het gebruik van de computer en internet.

Buiten bovenstaande speciale projecten en activiteiten worden de computers intensief gebruikt door het (vrijwilligers-)kader van de stichtingen, waardoor de bereikbaarheid en professionaliteit van deze organisaties sterk zijn toegenomen.

Wat is Buurtonline?

1.6 Deelnemers, vrijwilligers en docenten

Standaardactiviteiten – cursussen

Vanaf eind 2001 tot 2009 hebben rond de 3000 mensen meegedaan aan een cursus van Buurtonline. In 2003 was er een piek van 698 cursisten, wat onder andere te verklaren is door de hoogte van de subsidies in dat jaar. In de laatste jaren lijkt het aantal cursisten zich te stabiliseren rond de 300 per jaar. Van de cursisten is rond de 36% senior (55+), 68% van het vrouwelijke geslacht en 62% heeft een niet-Nederlandse achtergrond. Het percentage dat de cursussen met succes afrondt ligt gemiddeld op 83%. In de loop van de tijd is naast de behoefte aan de oriëntatiecursussen, de vraag naar cursussen voor gevorderden gegroeid.

Standaardactiviteiten – computerinloop

Over de inloop zijn er vooral cijfers per jaar bijgehouden van de Pretoriusstraat. Daar is het gemiddeld aantal bezoeken op jaarbasis rond 1200, gerekend vanaf 2002. Het is moeilijk te zeggen om hoeveel verschillende bezoekers het gaat. In 2005 zorgden 178 bezoekers voor 1374 bezoeken en in 2002 bezochten 258 personen de Pretoriusstraat 874 maal. De andere Buurtonline-locaties hebben ook vanaf het begin inloop georganiseerd, meestal een aantal malen per week. In de jaarverslagen van Buurtonline worden er bij het bespreken van de verschillende soorten inloop vaak geen getallen gebruikt maar woorden als “meerdere”, “een aantal” en “veel”. Als alleen de expliciet genoemde getallen voor de inloop in 2004 op alle locaties bij elkaar worden opgeteld, komt het totaal op 13.890 bezoeken voor dat jaar. De cijfers liggen dus waarschijnlijk hoger, maar wat het in ieder geval laat zien is het enorme gebruik van de computers van Buurtonline. Dat gebruik is voor het merendeel voor persoonlijke doeleinden, maar bij de stichtingen meestal in het kader van een thema (zoals huiswerk, taal en internet voor ouderen) en altijd onder begeleiding van een opgeleide vrijwilliger.

Standaardactiviteiten – cursussen voor vrijwilligers en docenten

De interne scholing van docenten en vrijwilligers heeft sinds de start van Buurtonline hoog op de agenda gestaan. Gemiddeld hebben per jaar twintig deelnemers aan deze scholingsactiviteiten meegedaan, zowel didactische als inhoudelijke. Als we weer alleen naar de getallen in de jaarverslagen kijken, zien we dat er in ieder geval twintig vrijwilligers cursussen hebben gevolgd om (betaald) docent te worden. En in totaal hebben in ieder geval negentien personen uit de vijver van vrijwilligers, docenten en assistent-systeembeheerders betaald werk gevonden. Sommige als docent binnen Buurtonline en anderen buiten het Buurtonline-netwerk.

Speciale projecten en activiteiten

De speciale projecten en activiteiten van Buurtonline lopen vaak over in allerlei andere activiteiten binnen een stichting. Onderstaande figuur geeft een indruk van de totale context van activiteiten en groepen bij Al Maarif⁸ waarbinnen de Buurtonline activiteiten plaats vinden.

Deelnemers en bezoekers Al Maarif:

- Vrouwen
- Mannen
- Jongeren
- Ouderen
- Meisjes

Context Buurtonline-activiteiten:

- Taallesen
- Gym
- Naallesen
- Kookmiddagen
- Huiswerkgroepen
- Word & Internet
- Open inloop
- Sociale avonden
- Voorlichting familierelaties
- Sociaal spreekuur
- Kinderoppas
- Recreatie
- Excursies

Marlene Hoogdorp

Marlene is een cursist van 57 jaar

De belangrijkste reden dat ik ooit naar Buurtonline ben gekomen, is dat ik een beetje flexibel wilde blijven voor de kinderen, en de kleinkinderen natuurlijk. Ik weet niet meer precies wanneer dat was, in 2004 of 2005. Iedere keer ga ik gewoon opnieuw naar de cursussen omdat ik het veel vind om te onthouden. En nu mail ik graag. Mijn kinderen zitten dan op het werk, dus dan 's morgens willen ze zien of er niks met hun moeder is. "Goedemorgen. Bent u al wakker?", mailen ze dan. Ik geef dan meteen weer een reactie, dat ik een beetje wakker ben. Maar ik ben ook niet altijd vroeg op, hoor. Nou ja, de kinderen vinden mij dus flexibel! Ze zeggen: "Ik wist wel dat mijn moeder zo vlot kon zijn. U kunt sms-en, u reageert altijd zo snel. U mailt. U doet zo veel."

Verder doe ik bijvoorbeeld voor een aantal mensen de boekhouding. Ik houd hun geld een beetje in de gaten. En dan wil je toch Excel op de computer kunnen gebruiken. Dat lukt al redelijk met de hulp van mijn kinderen, maar misschien kan ik toch bij Buurtonline terecht voor een cursus Excel.

Internetbankieren begint ook al een beetje te komen. Alleen voor de betalingen ben ik nog een beetje bang. Want soms zie ik het niet zo goed, weet je, en dan kun je met één klik iets verkeerd doen. Dat vind ik een beetje eng. Als mijn dochter komt, dan zegt ze: "Dat moet je toch even proberen!". Nou, dan gaat het wel goed, omdat zij erbij is. Het gaat dan niet echt over grote bedragen, hoor. Zo kan ik

er toch langzamerhand aan wennen. Ik lees ook de Surinaamse kranten op internet. En terwijl ik achter de computer zit te werken, luister ik via internet naar de Surinaamse radio, zoals Radio Apintie.

Ik kan mijn vriend ook wel eens helpen met bepaalde dingen. Hij is vaak weg. En dan stuur ik hem een paar miltjes. En als we elkaar dan zien, gaan we samen naar die miltjes kijken. Dat vind hij wel wat. Hij zei laatst: "Nee, er is nog geen salaris gestort, hoor. Dat zal wel pas volgende week zijn". En ik zei: "Nou dat denk je. Maar je moet niet denken, je moet meteen gaan kijken. Want als je internetbankieren hebt, hoeft je enkel maar een paar keer te klikken en je bent er!" En toen zei hij: "Nou, ik denk het niet hoor. Je hoeft geen moeite te doen." En ik had het al voor hem gevonden: "Kom maar kijken. Het is toch al gestort." Mijn vriend: "Wat zijn ze vroeg, deze maand."

Ik zeg ook tegen mijn zuster: "Mens, nu ben je 65, ga toch leren! Mensen van 70, 80 gaan zelfs nog computerlessen volgen. Doe dat nou eens. Buurtonline is hier vlakbij. Schrijf je naam alvast op de lijst!" Ik heb ook een tante van 68. En altijd als ik haar vroeg: "Ga je mee naar de cursus?", dan zei zij: "Nee hoor, ga weg, ik doe dat niet!" En wat denk je? Ze is er drie keer heen gegaan. Ja, je moet haar zien met die miltjes van haar: "Nou, moeder overste wou alleen maar weten hoe het met je gaat, want ik heb alweer twee dagen niks van je gehoord. Groetjes, moeder overste." Nou, dat is toch geweldig?



2. Waarom gaan buurtbewoners naar Buurtonline?

Bezoekers van Buurtonline geven in dit hoofdstuk een aantal redenen waarom ze naar een plek als Buurtonline zijn gegaan.

2.1 Ontbrekende computervaardigheden

Een van de redenen om naar Buurtonline te gaan is het ontbreken van computervaardigheden voor het bereiken van een concreet doel.

“Ik zou graag mijn levenservaringen en gedachten nalaten aan de kinderen. En ook mijn dagelijkse bezigheden. Een tijd geleden heb ik daar een typemachine voor gekocht. Maar toen ik op reis was naar mijn eigen land heeft mijn zoon die weggegooid. Toen heb ik vervolgens een computer aangeschaft en om die te leren gebruiken ben ik naar Buurtonline gegaan. Het valt allemaal niet mee hoor, ik ben nog niet begonnen met schrijven.” (Noemi - zie foto p 18)

“Ik ben hier begonnen als deelnemer, omdat ik zelf kinderboekjes maakte, met de hand. En die wilde ik op de computer zetten, dus zodoende ben ik hier allerlei computercursussen gaan volgen.” (Han - zie foto p 28)

Andere genoemde voorbeelden van doelen zijn: de boekhouding doen, een woning zoeken en het maken van een film. Je zou kunnen zeggen dat de motivatie van de deelnemers doelgericht is; ze willen die vaardigheden leren die relevant zijn voor het bereiken van het doel. Andere vaardigheden doen er minder toe.

2.2 Ontdekken van mogelijkheden

Buurtonline heeft ook bezoekers die willen ontdekken wat er allemaal met een computer kan. Het “mee willen gaan met de tijd” wordt in dit kader genoemd:

“Het is een 21e eeuwse verschijnsel. Dan moet je toch meedoen? Ik moet gewoon weten hoe en wat.” (Liesbeth)

“Toevallig zat ik in een discussie met Najem, onze docent. Ik vertelde hem dat ik interesse in de computer had. Hij zei dat hij wel een cursus kon geven maar dat er acht cursisten nodig waren. Ik heb toen een aantal kennissen gebeld en gevraagd of ze interesse hadden. Binnen twee dagen had ik acht mensen bij elkaar!” (Mohammed, Al Maarif - zie foto p 36)

Een van de deelnemers die later zelf docent is geworden benoemt de noodzaak van het mee gaan in de tijd als volgt:

“En er is natuurlijk tegenwoordig zo veel terug te vinden op internet, en als je die toegang niet hebt, dan mis je gewoon een heel groot deel van de ontwikkelingen in de maatschappij. En helemaal als je ouder bent en je doordat je ziek bent, de deur niet meer uit komt, is het een ontzettend mooi medium om wel contact met die buitenwereld te houden.” (Linda - zie foto p 28)

In dit soort gevallen gaan mensen naar Buurtonline met als doel het ontdekken van de mogelijkheden van de computer en internet. Doordat het doel dan diffuus is, is het leren niet zo doelgericht. Dat wil zeggen dat de deelnemers in meerdere cursussen geïnteresseerd zijn en voor allerlei zaken openstaan.

Waarom gaan buurtbewoners naar Buurtonline?

2.3 Stimulans door familie en vrienden

De geïnterviewden vertellen ook dat familie en vrienden ze direct of indirect aansporen om met computers te leren werken:

“Mijn oudste zoon die in New York woont, zegt: “moeder, hoe vaak heb ik het nu gezegd, ga nou een cursus volgen voor internet en e-mail.” (Noemi)

“Maar ik probeer mijn best te doen op de computer. En ook een beetje flexibel te blijven voor de kinderen en de kleinkinderen natuurlijk.” (Marlene)

“Twee jaar geleden gaf mijn zoon me een computer cadeau. Hij kocht een nieuwe. Maar ik wist niets van computers, werkelijk niets. Ik kon wel typen op een schrijfmachine.” (Ronald)

Familie en vrienden kunnen een belangrijke rol spelen in het ontstaan van een gevoel van urgentie om iets met een computer te gaan doen. De motivatie om dat dan ook echt te gaan doen, kan ontstaan door de wens om de mogelijkheden te ontdekken, maar het kan ook dat er al snel een concreet doel ontstaat (zie voorgaande paragrafen).

2.4 Toegang tot de computer

Het komt voor dat mensen naar een plek als Buurtonline gaan, omdat er thuis geen toegang tot een computer is:

“Thuis krijg ik geen computertijd van de kinderen en hier kan ik wel oefenen.” (Irmak)

“Toen mijn computer voor de zoveelste keer crashte, ben ik hier terecht gekomen. En ik heb mijn computer gewoon

weggegeven, want de deskundigheid en de vriendelijkheid waarmee ik hier geholpen ben, is voor mij absoluut onbetaalbaar. Want ik heb veel belangrijke brieven te schrijven. En ik ben iemand die in haar eentje echt niet verder komt met de huidige technologie.” (Karima - zie foto p 32)

“Er zijn wel meer mensen zoals ik, die geen internet hebben, die regelmatig bij Buurtonline langs komen.” (Han)

Uit de voorbeelden zijn een aantal vaak voorkomende redenen te destilleren: thuis niet in rust met de computer kunnen leren werken, thuis het beheer van de computer niet kunnen of willen uitvoeren en thuis geen internet hebben en dat ook niet direct willen.

2.5 Kleinschaligheid van Buurtonline

Sommige bezoekers voelden zich aangetrokken door de kleinschaligheid van Buurtonline. Ze noemden daarbij niet alleen de gezellige uitstraling, maar ook het verschil met de massa-liteit en status van een echte school:

“Een school heeft altijd veel mensen in de klassen. En hier zijn het vrij kleine groepen, rond de zeven personen. Nou, dat moet je hebben.” (Liesbeth)

“Het is namelijk een kleine gezellige ruimte in plaats van zo’n enorme koele kantoorruimte.” (Geertje)

“Ik woon hier aan de overkant en ik vond het hier zo gezellig. Als ik door de ramen keek, zag ik hoe leuk het ingericht was. En toen dacht ik: als ik daar nou vrijwilligerswerk zou kunnen gaan doen...” (Dineke)

Han van Hofslot

Han werd vrijwillige begeleider, nadat hij als cursist was begonnen

Ik ben hier bij Buurtonline begonnen als cursist. Het begon met de verhaaltjes die ik altijd aan mijn dochter vertelde. Omdat ik ze niet allemaal goed kon onthouden, ben ik ze gaan opschrijven en later heb ik er tekeningen bij gemaakt. Het ging eigenlijk allemaal vanzelf. Het werden meerdere handgemaakte, geïllustreerde kinderboeken, die ik voornamelijk aan vrienden en kennissen weggaf. Ik heb toen bij een uitgever gevraagd of ze het wilden uitgeven. Het boekje moest ook digitaal aangeleverd worden. Dus zodoende ben ik hier allerlei computercursussen gaan volgen en op het idee gekomen om het maar zelf te gaan printen. Daar ben ik wel een poos mee bezig geweest. Ik moet zeggen: sinds ik die boekjes digitaal heb gemaakt, heb ik er ook een aantal verkocht. Met mijn AOW is er geen noodzaak om veel te verkopen, maar het is leuk om te doen en daarmee toch wat bij te verdienen.

Op een gegeven moment ontstond er een tekort aan begeleiders bij de inloop van Buurtonline. Tijdens een vergadering heb ik mezelf aangeboden voor die rol. Daar werd op ingegaan, waardoor ik zelf vrijwillige begeleider van de inloop werd. Dat ging in het begin nogal makkelijk, omdat er vrij veel mensen waren die nog niet wisten waar de aan- en uitknop zat. Bovendien was ik hier toch altijd al, zodat ik het mooi kon combineren. Er zijn wel meer mensen zoals ik, die geen computer hebben en regelmatig langs komen om een e-mailadres aan te maken en te gebruiken, een reis te boeken, marktplaats te bezoeken en meer van dat soort dingen.

Het prettige van Buurtonline is ook dat de beveiliging op de computer goed geregeld is, iets wat voor veel mensen ingewikkeld is om zelf thuis te doen. Soms zijn er ook vragen die nieuw zijn voor me. Laatst was hier een jongen, die wilde weten hoe je geluid en film moet branden. Hij wilde vanalles van YouTube afhalen, maar hoe dat moest wist ik nog niet. Ook vroeg ik me af of dat legaal is, hoe dat met de rechten zit.

Buurtonline is hoofdzakelijk om computervaardigheden te leren, maar het is ook een soort ontmoetingsplek. De mensen raken gewend aan elkaars aanwezigheid, terwijl ze van alle kleuren en alle maten zijn. Vrouw, man, van 30 tot zeg maar 80. Iedereen zit bij elkaar in een kamer, elk achter een computer. Als je dan computerproblemen hebt, praat je daar even over en daardoor leer je elkaar kennen. Dan is er nog de hoek met thee en koffie, waar mensen napraten. Bij de heren gaat het dan meestal over de computerproblemen. De dames zijn wat socialer, want die vragen ook aan anderen wat ze doen in het dagelijks leven.

De vrijwilligers die hier werken blijven ook van elkaar leren. Ik ben nu bijvoorbeeld samen met iemand bezig met filmpjes maken. We hebben een korte film gemaakt van Buurtonline. Het maken en monteren van films ervan hebben we grotendeels op de Hogeschool van Amsterdam geleerd. We zijn nu nog met wat films over de buurt bezig. Uiteindelijk branden we die op cd's, zodat we het ook kunnen verspreiden.



3. Welke vaardigheden worden bij Buurtonline geleerd?

Het onderzoek van Prof. Dr. Jan van Dijk⁹ over het dieper worden van de digitale kloof (2003) bevat een model voor het in kaart brengen van computervaardigheden. Hij heeft dat verder uitgewerkt in het hoofdstuk “De e-surfende burger: is de digitale kloof gedicht?” in het “Jaarboek ICT en Samenleving” (2007). In zijn theorie onderscheidt hij drie soorten vaardigheden: operationele vaardigheden, informatievaardigheden en strategische vaardigheden. In dit hoofdstuk worden deze toegelicht en gebruikt om te identificeren wat de bezoekers van Buurtonline leren. Daarnaast komen vaardigheden op het gebied van de Nederlandse taal aan de orde.

3.1 Operationele vaardigheden

Operationele vaardigheden zijn de basisvaardigheden voor het kunnen gebruiken van de computer:

“Dit zijn de capaciteiten om een computer te bedienen en zijn voornaamste programma’s te gebruiken. [...] Het bezit van een minimale hoeveelheid operationele vaardigheden met betrekking tot computermedia kan gezien worden als een noodzakelijke voorwaarde [...] het aanleren van [...] informatievaardigheden en strategische vaardigheden. De eerste zijn de beslissende digitale vaardigheden in de informatiesamenleving en de tweede zijn dat voor de netwerkmaatschappij.” (Van Dijk 2003, p 26, 27)

De operationele vaardigheden die door de geïnterviewden genoemd werden zijn: aan- en uitzetten computer, werken met de muis, met bestandsbeheer, Excel, Word en Windows, scannen, beeld of geluid branden, e-mailen, agenda invullen

en de camera gebruiken. In de interviews werden de eerste drie basale vaardigheden nog los genoemd, maar de andere meestal met een doel waarvoor de vaardigheid dan voor kan worden ingezet. De meer basale kant komt tot uiting in het volgende citaat van een docent:

“Ik vergelijk het de laatste tijd zelfs met een nieuwe taal leren. Omdat je met zo’n computer in feite op een visuele manier communiceert. Dus continue op icoontjes klikken, en natuurlijk ook gecombineerd met muisgebruik en dus motoriek. Maar voordat dat een beetje toegankelijk is voor iemand duurt het even, want het zijn toch leerprocessen allemaal.” (Annemarie)

3.2 Informatievaardigheden

Hier gaat het om de volgende vaardigheden:

“Het bezitten van informatievaardigheden bij computermedia is het kunnen zoeken, selecteren en verwerken van informatie uit computer- en netwerkbestanden. [...] Het hebben van informatievaardigheden betekent dat men kan omgaan met zowel de vorm als de inhoud van informatie in computerbestanden op de pc en het internet. Het gehele informatieverwerkende proces staat centraal: het zoeken, selecteren en beoordelen van informatie en het geschikt maken hiervan voor een toepassing.” (Van Dijk 2003, p 28)

“Informatievaardigheden zijn onder meer:

- het vermogen om verbanden te leggen en om informatie in kennis om te zetten
- kunnen generaliseren en abstraheren (het stadium van feitenkennis voorbij)

Welke vaardigheden worden bij Buurtonline geleerd?



Het Computerhuis, Pretoriusstraat 50

- het vermogen om selecties aan te brengen en discipline te betrachten bij toenemend informatie-aanbod
- het vermogen om informatie op kwaliteit te schatten
- het vermogen om verschillende informatiekkanalen te gebruiken en hieruit te kiezen" (Van Dijk, 2003 p. 45)

Het leren van zoeken en vinden in onze informatiemaatschappij is een belangrijke stap voor alle geïnterviewden. Het onderwerp komt in alle gesprekken langs. Het zoeken gaat meestal nog wel maar het vinden is nog niet bij alle deelnemers vanzelfsprekend:

"Soms zoek ik wel eens een mailadres, dan denk ik: ik ga snel kijken of ik dat kan vinden. Maar dat gaat niet zo vlot hoor, want soms doe ik het goed, en soms doe ik één verkeerde klik, dan zit ik weer heel ergens anders." (Marlene)

Maar er worden strategieën geleerd om met dat soort situaties om te gaan:

"Meestal leg ik alles vast bij de favorieten." (Marlene)



Muurschildering op de Computerloods

"Zit er bij de eerste twintig treffers niks, kijk dan je naar de zoekwoorden. Als je daar iets aan verandert kijk je nog een keer. Zijn het dan wel de goede of moet daar weer iets aan veranderen? Maar goed, dat zijn de basisdingen, die in de lesstof zitten." (Linda)

3.3 Strategische vaardigheden

Het strategisch kunnen inzetten van vaardigheden wordt door Van Dijk als volgt omschreven:

"Bij strategische vaardigheden wordt de toepassing en de context hiervan aan [de informatievaardigheden] toegevoegd. Informatie is een middel voor het bereiken van een bepaald doel dat op eigen initiatief nagestreefd kan worden. Het doel kan gelegen zijn in het werk, de studie, het huishouden en de vrije tijd. Het is gericht op het verbeteren van de positie in deze sferen en in de sociale netwerken die deze posities en sferen verbinden." (Van Dijk, 2003, p. 26-28)

Welke vaardigheden worden bij Buurtonline geleerd?

“Strategische vaardigheden zijn onder meer:

- het ontwikkelen van ‘informatiehonger’ en een actieve zoekhouding
- bewustzijn van de toepassingsmogelijkheden van ICT in de eigen situatie en op grond hiervan de benodigde vaardigheden willen aanleren
- het aanleggen van een sociaal netwerk van ICT-gebruikers waarmee kan worden samengewerkt
- het vermogen om niet alleen individueel informatie te zoeken en te verwerken maar deze ook te delen met anderen die relevant zijn voor de eigen situatie.” (Van Dijk, 2003 p. 46)

Alle geïnterviewden – ook die zich kwamen oriënteren op de mogelijkheden van ICT – zijn zich bewust van twee aspecten van ICT: communicatie en informatie. De bezoekers en deelnemers hebben daar, als ze een tijdje bij Buurtonline komen, concrete doelen bij voor ogen. Als het gaat om het zoeken en verwerken van informatie noemen mensen onder andere de volgende zaken:

“Ik kom hier naar de cursus om via internet een woning te zoeken en wil daarin niet meer afhankelijk zijn van mijn zoon.” (Dilek)

“Bij Buurtonline kom ik om een reis te boeken.” (Han)

Het bewerken van informatie zou er ook nog bij kunnen horen:

“Dan wil je toch Excel leren. Want ik doe nu de boekhouding gewoon in een boek.” (Marlene)

In andere doelen speelt communicatie met mensen een rol:

“Ik mail met mijn kinderen over van alles. Soms zeggen ze: Wat kookt u vandaag? Kunnen we ook komen eten?” (Marlene)



“Dan merk je bijvoorbeeld dat de dames van mijn laatste internetcursus hun e-mailadressen uit gaan wisselen, die ze net hebben aangemaakt.” (Linda)

Soms lijkt het netwerken bijna een doel op zich geworden:

“We zijn met acht mensen op de cursus begonnen en ik heb nu volgens mij vijfenveertig mensen in het adresboek van mijn e-mail.” (Mohammed, Al Maarif)

3.4 Gebruik van ICT

Niemand ontwikkelt zich gefaseerd van operationele, via informatievaardigheden naar strategische vaardigheden. Het is een continu heen en weer schakelen tussen die verschillende lagen, afhankelijk van de motivatie waarmee men op de cursus of de computerinloop komt. De drie soorten vaardigheden leiden bij elkaar tot verschillende soorten gebruik van ICT. In de genoemde toepassingen zijn de volgende categorieën aan te brengen:

Welke vaardigheden worden bij Buurtonline geleerd?



1. Contact familie en vrienden: e-mailen, chatten en foto's delen.
2. Hobby's: reis boeken, foto's maken, op marktplaats snuffelen, eigen kunstwerken digitaliseren, filmwebsites bezoeken, anderen begeleiden en verhalen schrijven.
3. Informatief: radio luisteren, krant lezen en huis zoeken.
4. Administratief: internetbankieren en boekhouden.
5. Werk: juridische brieven schrijven en sollicitatiebrieven schrijven.
6. Netwerk: bijhouden en uitbreiden persoonlijk netwerk.
7. Meesterschap: anderen vaardigheden kunnen aanleren.

Alle geïnterviewden noemden het e-mailen van familie en vrienden en daarna nog twee of drie zaken uit de andere categorieën. Ieder geeft zo zijn of haar eigen invulling aan de verworven computervaardigheden. Twee mensen die hun vaardigheden hobbymatig inzetten om creatieve producten te maken, blijken die ook te kunnen verkopen, ook al was dat oorspronkelijk niet echt de bedoeling.

3.5 Nederlandse taal

Tijdens de Buurtonline-activiteiten wordt ook kennisgemaakt met de Nederlandse taal:

"Ik heb vandaag dit A4t-je met Nederlandse tekst meegenomen over het suikerfeest. Ze gaan het in Word intypen met dezelfde opmaak en opslaan. Zo leren ze werken met Word en tegelijkertijd de Nederlandse taal." (Mohammed, El Itihaad Chora - zie foto p 8)

Hier zitten haken en ogen aan:

"Je komt tegen dat mensen net het Nederlandse alfabet in kleine letters hebben leren lezen en schrijven. Een groot deel van de hoofdletters zijn dan nog niet bekend, want die zien er heel anders uit. Wij denken daar verder niet bij na, maar een toetsenbord bevat alleen maar hoofdletters en dat is voor sommigen in het begin behoorlijk verwarrend." (Annemarie)

Meewerken aan het Geheugen van Oost is een andere manier om spelenderwijs Nederlands te leren of om te verbeteren:

"Bij de OMVA hebben we met Marokkaanse vrouwen verhalen over de buurt geschreven voor het Geheugen van Oost. Je ziet dan dat het schrijven bijdraagt aan het leren van de taal." (Dineke)

De computers doen direct of indirect ook dienst als leerplatform voor de Nederlandse taal. Direct doordat er op de computers cursussoftware staat voor het leren van Nederlands. Tegelijkertijd wordt dan de werking van de computer ontdekt. Het indirect leren van Nederlands zit hem in het gebruik van de Nederlandse materialen voor de computercursussen, zoals Windows en Office, maar ook de opdrachten.

Dineke Rizzoli

Dineke is vrijwillige begeleider en verhalenverzamelaar

Ik ben bij Buurtonline gekomen in 2001 toen het ongeveer twee maanden open was. Ik woon vlakbij en ik vond het er hier zo gezellig uit zien, als ik door de ramen keek. Zo leuk ingericht. Ik moest destijds, net als veel andere mensen in de buurt, wennen aan de hoeveelheid mensen in de wijk met een buitenlandse achtergrond. Dus toen dacht ik: als ik hier vrijwilligerswerk zou kunnen doen, dan ontmoet ik allerlei nieuwe mensen. En dat lukte. Ik wist nog niet zo heel veel van computers, maar als ik het even niet wist, keek ik in een van de cursusboeken. In het begin was het daardoor wel hard werken, want ik heb het gevoel dat er vanaf het begin veel inloop was. Dan hielp je met de computers en tegelijkertijd verzorgde je de ontvangst van de mensen. Ik ben hier dus al heel lang en verzorg nog steeds een inloop.

In 2003 raakte ik ook betrokken bij Het Geheugen van Oost, een buurtverhalenproject. Dat vormde een onderdeel van de tentoonstelling over Amsterdam Oost in het Amsterdams Historisch Museum. Ik vroeg aan Mariska van der Linden, de toenmalige projectleider van Buurtonline, of dat iets voor mij zou zijn. Dat was het, volgens haar. Dat zou later ook blijken, want ik was tot kort geleden de persoon met de meeste verhalen. Door het verzamelen van verhalen van mensen in de buurt, kreeg ik heel veel contacten. Je begint met een idee. Ik zal maar zeggen de slager op de hoek. En dan ga je naar die mensen toe en dan zeg je: "Ik doe aan het verhalenproject over Oost mee. Vindt u het leuk om wat over de

winkel te vertellen?" In andere gevallen gaat het bijvoorbeeld over voetbal of waar mensen vroeger naar de kerk gingen. Allerlei zaken waar andere buurtbewoners iets over willen vertellen. In het begin deed ik dat met een opname-apparaat, maar later schreef ik het niet eens meer op en luisterde ik alleen maar. Dan werden de stukjes beter. Als ik een verhaal af had liet ik het nog eens nalezen en dan kon de verteller eventueel zeggen dat het anders bedoeld was en aanvullingen doen. Dat werkte goed. Ik ben toen ook begonnen met het maken van foto's. We hebben hier twee camera's. Daar kun je er een van lenen om een foto bij een verhaal te maken. Ik maak ook de foto's die in de krant 'Dwars door de buurt' komen, voor bij de stukjes over Buurtonline.

Het Geheugen was een succes, net als de tentoonstelling in het museum, eind 2003. Alle betrokkenen waren zo enthousiast geworden dat het verzamelen van verhalen daarna is doorgegaan, onder begeleiding van het museum. Er komen ook allerlei andere projecten uit voort. Op een van de gevels van de Bredeweg werden tijdens een evenement allemaal stukken uit de verhalen achter elkaar geprojecteerd. Daarnaast kun je verhalen schrijven zien als taalles met een omweggetje. Terwijl je vooral geconcentreerd bent op het maken van een leuk verhaal, bouw je automatisch taalkennis op. Op de OMVA hebben we bijvoorbeeld met Marokkaanse vrouwen verhalen geschreven. Dat was heel erg leuk.



4. Wat vinden bezoekers van Buurtonline als leeromgeving?

De deelnemers vertellen in dit hoofdstuk wat ze vinden van Buurtonline als omgeving voor het leren van computervaardigheden.

4.1 Laagdrempeligheid

Buurtonline wordt op een aantal manieren als toegankelijk bestempeld:

“Buurtonline is iedere dag open. En voor mij is dat onbetaalbaar.” (Karima)

“Zo’n cursus is interessant, omdat het voor iedereen een lage drempel heeft. Dus ook als je een beginner met de computer bent, kun je wel die cursus volgen. Ook de eerste generatie migranten die nog nooit achter de computer heeft gezeten.” (Mohammed, Al Maarif)

“Ik denk wel dat het helpt, dat je heel makkelijk om de hoek naar binnen kan om een probleem met de computer voor te leggen.” (Linda)

Buurtonline is dus in de buurt, het is iedere dag open en (ook) voor de absolute beginners is er passend aanbod.

4.2 Eigen tempo en ondersteuning

Over het tempo waarin geleerd wordt en de ondersteuning daarbij maken de geïnterviewden de volgende opmerkingen:

“Ongedwongen. Dat is eigenlijk het juiste woord. Je mag gewoon wat leren en zo veel je wilt.” (Linda)

“Ik ben nu ook weer even gestopt, omdat het best intensief is die cursussen. En die drukke dagen komen er weer aan. Eerst weer een beetje uitrusten en na de feestdagen begin ik weer.” (Marlene)

“De vrijwilligers die hier bij Buurtonline andere mensen helpen met allerlei dingen, zijn hier zelf ook vaak als deelnemer begonnen. En hun ondersteuning is fantastisch.” (Geertje)

En sommige mensen vinden de mogelijkheid tot herhaling fijn:

“Ik ging steeds weer opnieuw beginnen. Ik heb daar geen moeite mee. Hoe vaker je het doet, hoe beter. En nu kan ik ook zelfs een bijlage erbij sturen.” (Marlene)

Het feit dat er iemand is die ondersteuning zou kunnen geven als het mis gaat draagt bij aan een zekere mate van zelfvertrouwen:

“Alleen al het feit dat er in de buurt zo’n Buurtonline is, dan heb je al een geruststelling, want je weet dat je ergens naar toe kan als je een probleempje met de computer hebt.” (Ronald)

“Ik heb het gevoel dat het zelfvertrouwen groeit wanneer mensen merken dat ze iets zelf op de computer kunnen uitvoeren wat ze eerder in de groep geleerd hebben.” (Linda)

Wat vinden bezoekers van Buurtonline als leeromgeving?



Cursus in De Verbinding

De deelnemers, vrijwilligers en docenten zijn het er over eens dat Buurtonline mensen de kans biedt om te werken aan eigen doelen in eigen tempo, gecombineerd met ondersteuning op maat.

4.3 Combinatie cursus en computerinloop

Deelnemers van de cursussen komen ook naar de inloop waar de computer vrij gebruikt mag worden, om verder te oefenen:

“En het leuke is dat ik hier dus cursus heb gevolgd, en ook gebruik maak van de inloop. Dus dan sla ik meteen twee vliegen in één klap.” (Geertje)

“Ik heb hier leren internetten bij de inloop. De mensen die je dan gingen helpen, en ook op mijn interesses in gingen, waren heel aardig. Ik vond film leuk. Dan zeiden ze: dan ga je naar die en die site over film. Later realiseerde ik me dat ze bezig waren om mij dingen te leren.” (Linda)

“Een tijd geleden hebben we deze indeling verzonnen: de lessen 's ochtends en 's middags en tussen de middag de computerinloop. Nou, dat is nooit meer veranderd. Dat is echt vanaf het begin goed geweest.” (Dineke)

De inloop sluit aan op het in eigen tempo verder in de praktijk brengen van wat er op de cursussen geleerd is. Daarbij wordt de mogelijkheid tot het krijgen van hulp of tips als belangrijk ervaren.

4.4 Betaalbare en goede voorzieningen

De deelnemers van cursussen bij Buurtonline zijn tevreden over de voorzieningen en de opzet van de cursus:

“We hebben hier een groot scherm, waar de oefening eerst op wordt getoond. En dan gaan we naar onze computer, waar we het zelf nadoen. Dat is zeer leerzaam, want zo leer je het in twee etappes.” (Geertje)

Daarnaast zijn de cursussen goedkoop:

“De cursus is 25 euro voor tien lessen met de Stadspas. En dat is dan inclusief boeken, docent, koffie en thee. Dus het is 2,50 euro per les. En de inloop is 80 cent per anderhalf uur. Mensen kunnen ook een tienstrippenkaart kopen en dan is het 65 cent per keer. Voor printjes moet ook een klein bedrag worden betaald.” (Linda)

De hier genoemde aspecten zitten in de sfeer van de noodzakelijke randvoorwaarden, die bijdragen aan het succes van een Buurtonline locatie.

Linda van Straaten

Linda werd docent bij Buurtonline, nadat ze vrijwilliger en cursist was

Ik ben al heel lang uit het arbeidsproces. Rond 2000 kreeg ik een oude computer van kennissen en toen dacht ik: nu moet ik er toch echt meer over leren. Ik ben een computer-cursus gaan doen, hier in de buurt, in het buurthuis De Werf. Tijdens die computercursus zeiden ze dat in de Pretoriusstraat een soort centrum geopend was waar je kon oefenen als je een les gemist had. Dat was Buurtonline, die volgens mij toen net geopend was. Ook na de basiscursus van buurthuis de Werf ben ik gebruik blijven maken van de inloop bij Buurtonline, waar ik onder andere heb leren internetten. Via de vestiging op de Pretoriusstraat kon ik in 2003 als vrijwilliger aan de slag voor het Geheugen van Oost en niet lang daarna als vrijwilliger bij de inloop. Omdat ik vrijwilliger was kon ik het cursusaanbod gratis volgen. Ik heb alle computercursussen gevolgd, en daarnaast een cursus didactiek. Daardoor ben ik uiteindelijk zelf ook cursussen gaan geven, ook op een plek in Amsterdam-Noord. De computerervaring die ik intussen had opgedaan was ook onmisbaar voor de vertaalopleiding die ik ben gaan volgen.

Ook al ga je nooit meer werken, dan moet je toch je briefje kunnen typen, informatie kunnen vinden, noem maar op. De relevantie van computervaardigheden is volgens mij enorm. Elke Nederlander wordt geacht om met computers te kunnen werken. Je ziet dat ook aan zaken als Het Staatsblad, dat alleen nog maar digitaal beschikbaar is.

Natuurlijk volgen sommige mensen bij Buurtonline de Office-cursus heel doelgericht om de vaardigheden op hun CV te kunnen zetten. Er zitten nu een aantal dames van het participatieproject Zij-kans in de cursus; dat is echt een werkgerelateerd traject. Een aantal dames daarvan doet de Excel-cursus om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Soms zie je hier ook dat mensen sollicitatiebrieven aan het typen en aan het versturen zijn.

Ik vind het heel belangrijk dat Buurtonline er is, zowel voor de mensen die op zoek zijn naar werk, als voor de mensen die bijvoorbeeld met pensioen zijn. We helpen hier beginners over drempels heen, op computergebied.

Je hebt bijvoorbeeld oudere dames die halverwege het typen van een internetadres een spatie typen. En dan werkt het niet. Dat is een heel simpel voorbeeld van hoe iemand vast kan lopen. In de cursus of bij de inloop komt er dan rustig iemand naast je zitten om het uit te leggen. Dat helpt mensen volgens mij enorm, om vertrouwen te krijgen in het kunnen gaan werken met de computer.

Daarnaast heeft Buurtonline een functie voor mensen die toch al wat gevorderd zijn, maar die er soms even niet uit komen. Je kunt hier binnenlopen en zeggen: "Wat er nu toch allemaal gebeurt! Kunt u even meekijken?" Bij Buurtonline is de kennis in huis, die niet iedereen heeft.



5. Wat vinden bezoekers van Buurtonline als sociale omgeving?

Naast een omgeving om te leren wordt Buurtonline ook ervaren als een plek om je thuis te voelen en anderen te ontmoeten om over computers en andere zaken te praten.

5.1 Thuisgevoel

Alle geïnterviewden laten op de een of andere manier merken dat ze Buurtonline een fijne plek vinden om te vertoeven. Daar worden woorden als ‘gezellig’, ‘huiselijk’, ‘vriendelijk’, ‘persoonlijk’ en ‘warm’ voor gebruikt:

“Ik vind Buurtonline buitengewoon plezierig vergeleken met andere plekken waar ik wel eens geweest ben. Het is zo uitnodigend, dat iedereen die hier komt zich onmiddellijk op zijn gemak voelt. En dat vind ik heel belangrijk, juist voor de groep ouderen die misschien toch een beetje tegen een drempel aanhikt. Even zitten om een praatje maken bij een bak koffie en dan pas achter de computer.” (Geertje)

“Ik heb het hier altijd naar mijn zin gehad. En je ziet, ik kom nog steeds een kopje thee of een kopje koffie drinken, als ik in de buurt ben om langs mijn zus te gaan en boodschappen te doen.” (Marlene)

“De stemming hier is leuk. Je bent altijd welkom. Het is niet duur. Het is laagdrempelig. Je hebt een bakje koffie, een bakje thee en een koekje. Het is dus gewoon.” (Ronald)

Het beschreven thuisgevoel heeft uiteraard een drempelverlagende werking. Mensen voelen zich daardoor welkom en op hun gemak. Voor de doelgroepen een voorwaarde om met nieuwe vaardigheden kennis te maken.

5.2 Gedeelde interesse

De deelnemers bij Buurtonline krijgen niet alleen ondersteuning van de docent of vrijwilliger, maar vragen elkaar ook makkelijk om hulp:

“Ik denk dat je Buurtonline geen ontmoetingsplek moet noemen, omdat je focus voornamelijk de computer is. Maar als je hier komt zitten, kom je wel in aanraking met anderen. Je zit in dezelfde ruimte en je vraagt af en toe wat aan iemand die naast je zit.” (Karima)

De computers zijn een dankbaar onderwerp om verder over te praten na de cursus of de inloop:

“De mensen die bij Buurtonline komen, kunnen in de zithoek thee drinken. Dan ontstaat er regelmatig een gesprek. Hoofdzakelijk wel over computers. Soms ook over andere dingen. Vooral de dames zijn wat socialer. Dus die vragen wel persoonlijke dingen. Maar bij de heren gaat het toch meestal over computerproblemen eigenlijk.” (Han)

Zonder een duidelijke aanleiding met elkaar in gesprek gaan is duidelijk niet voor iedereen weggelegd. De gedeelde interesse, en soms gedeelde smart, maakt dat de deelnemers en bezoekers van Buurtonline interactie hebben met elkaar.

Wat vinden bezoekers van Buurtonline als sociale omgeving?

5.3 Culturen verbinden

Een aantal bezoekers is trots op de mix aan culturen in de Buurtonline-locaties:

“Al die buitenlanders die ik hier zie, zitten hier met een positieve instelling. Ook de Nederlanders. Ik ben ook buitenlander, maar ik ben hier geboren. Er lijken geen verschillen te zijn tussen mensen die hier komen. Het is één geheel, als je hier zit, waar je je op je gemak voelt. Het is een soort integratieproject, zou je kunnen zeggen.” (Ronald)

“Als je alle nationaliteiten hier bij elkaar optelt, dan kom je misschien wel boven de vijftig.” (Dineke)

“De bezoekers komen uit alle windstreken. Dat werkt hier fantastisch. Iedereen zit dwars door elkaar heen, ook al heb je soms de neiging om een vaste plek te creëren.” (Geertje)

“Hier in De Verbinding geef ik les aan een groep vrouwen, waarvan vijf Turks, één Russisch en één Pakistaans.” (Annemarie)

Binnen Buurtonline ontmoeten verschillende culturen elkaar met plezier. In de interviews werden bezoekers met onder andere een Pakistaanse, Marokkaanse, Turkse, Russische, Hollandse, Argentijnse, Surinaamse, Egyptische, Franse, Irakese en Oostenrijkse achtergrond genoemd.

5.4 Ontmoetingsplek

Buurtonline wordt ook een ontmoetingsplek genoemd:

“En het is toch wel een sociaal ontmoetingspunt. Je gaat niet zomaar in het café om de hoek zitten kletsen, ik noem maar wat. Dat doen we niet gauw. Daarvoor is het hier wel een goede, geschikte plek.” (Liesbeth)

“Eén keer in de week ben ik hier zeker. Niet direct om te computeren, maar het is voor een deel, als ik hier kom, om mensen te ontmoeten.” (Ronald)

“Voor sommige oude mensen is het leren kennen van één persoon een verlenging van hun leven.” (Karima)

Je zou kunnen zeggen dat Buurtonline ook als sociale omgeving echt in een behoefte voorziet, die niet zo maar ergens anders is te vinden, zelfs niet in een café.

5.5 De rol van Buurtonline in de buurt

Als het gaat om de rol van Buurtonline in de buurt noemen de geïnterviewden diverse zaken:

“Nou, voor de buurt is dat heel zinnig, als het open blijft. Omdat je anders een punt mist waar mensen de kennis over computers kunnen krijgen.” (Liesbeth)

“Ik merk dat mensen in de buurt ook praten over Buurtonline. De benedenbuurvrouw praat er ook over, maar die weet nog niets van computers. Ze heeft er ook geen. Ik heb gezegd dat je nu niet meer zonder een computer kunt.” (Ronald)

“Als je hier bij Buurtonline zit, kom je mensen tegen, die je ook weer op straat tegen komt. Ik kom bijvoorbeeld mijn leerlingen tegen in de supermarkt.” (Linda)

“De bibliotheek is ook een interessante plek. Maar dit heeft dat kleinschalige, dat intieme, en dat is iets anders. In de bibliotheek lees ik kunstboeken. In mijn eentje. Dus de interactie daar is marginaal. Buurtonline is echter een heel intieme buurtgebeurtenis. Het draagt de maatschappij op een onzichtbare manier.” (Karima)

Ronald Faerber

Ronald maakt gebruik van de inloop bij Buurtonline

Na alles wat ik heb meegemaakt, wilde ik mijn hoofd leeg maken. Dat is de reden dat ik tien jaar geleden begonnen ben met het opschrijven van mijn ervaringen. Altijd met potlood op papier, stapels papier. Ik schrijf verhalen, boeken en gedichten. Twee jaar geleden gaf mijn zoon me een computer cadeau. Hij kocht een nieuwe. Maar ik wist niets van computers, werkelijk niets. Ik kon wel typen op een schrijfmachine. Mijn zoon gaf me enkele aanwijzingen en toen begon ik te typen. Maar elke keer moest ik hem weer bellen, want het was flink wennen. Het is niet moeilijk, maar het is apart. Een vriend heeft me toen hier naar Buurtonline gebracht. Hij zei: "We gaan je bijscholen." Ik weet nu hoe ik alles op de computer kan zetten en hoe je een boek in elkaar moet zetten. Hoe je met al die lettertypes, lettergroottes, paginatypes, enzovoorts, om gaat. Ook het bewaren en het op een stick overzetten is belangrijk. Ik heb intussen een verzameling foto's en een stuk of zeven, acht gedichtenbundels. Toevallig ben ik vorige week klaar gekomen met een boek, helemaal op de computer geschreven.

Ik moet wel zeggen dat de vrijwilligers die hier zitten van ontiegelijk groot belang voor mij waren. Alleen al het feit dat er in de buurt zo'n Buurtonline is, dat is al een geruststelling, want je weet dat je ergens naar toe kan als je een probleempje hebt. Ik volgde wel geen cursus, maar met elk probleem dat ik had, kwam ik hier en dan werd ik

geholpen. Buurtonline is ook een plek waar mijn vriend en ik altijd komen om mensen te ontmoeten. Eén keer in de week ben ik hier zeker. Al die buitenlanders die ik hier zie, zitten hier met een positieve instelling. Ook de Nederlanders. Ik ben ook buitenlander, maar ik ben hier geboren. Er lijken geen verschillen te zijn tussen mensen die hier komen. Het is één geheel, als je hier zit, waar je je op je gemak voelt. Het is een soort integratieproject, zou je kunnen zeggen. Daarbij komt dat de plek centraal gelegen is, midden in de buurt aan het Krugerplein. Je hebt een bakje koffie, een bakje thee en een koekje. Ik geniet hier echt.



6. Conclusies

6.1 De betekenis van Buurtonline

Van Dijk (2007) constateert met spijt dat de meeste digitale trapveldjes na 2004 verdwenen zijn door bezuinigingen of in de veronderstelling dat ze overbodig zijn geworden:

“Anno 2007 zijn, vooral in de achterstandswijken van de grote steden, publieke voorzieningen [digitale trapveldjes] nog steeds van groot belang als het gaat om toegang tot digitale technologie. Deze functie hebben [de trapveldjes] echter alleen als er begeleiding aanwezig is, er cursussen gevolgd kunnen worden en de toepassing van de technologie niet gescheiden van het dagelijkse leven in de buurt gezien wordt.” (Van Dijk, 2007, p. 47)

Buurtonline vervult de functie van een digitaal trapveld, zoals Van Dijk die beschrijft. Het heeft als doel de digitale kloof te verkleinen met speciale aandacht voor kwetsbare groepen. Om dit te bereiken is er voor bezoekers van de inloop niet alleen toegang tot computers en internet, maar wordt ook een cursusaanbod georganiseerd. Zowel de inloop als de cursussen gebeuren in een prettige, stimulerende, buurtgeoriënteerde omgeving met deskundige ondersteuning en mogelijkheden om ook van elkaar te leren. Ongedwongenheid en thuisgevoel komen naar voren als belangrijkste succesfactoren (zie hoofdstuk 4 en 5). Waar dat in het geval van Buurtonline in resulteert, wordt inzichtelijk door de analyse van de interviews en de jaarverslagen naast de subdoelen uit hoofdstuk 1 te houden:

1. De achterstand van de doelgroepen op het gebied van computer- en internetgebruik is verkleind (hoofdstuk 2 en 3). De gebruikers van Buurtonline komen uit de beoogde doelgroepen en rapporteren over hun stappen vooruit in het gebruik van de computer en internet.
2. De kansen op de arbeidsmarkt voor migranten en vrouwen zijn vergroot (hoofdstuk 1). De rond de twintig personen die betaald werk of vrijwilligerwerk hebben gevonden (vaak binnen Buurtonline), laten hier het meest concrete voorbeeld van zien.
3. De zelfredzaamheid van ouderen is vergroot (hoofdstuk 2). Het zelf online kunnen regelen van zaken en de vergrootte nabijheid van familie door e-mail zijn voorbeelden hiervan.
4. Contacten tussen verschillende groepen, organisaties en instellingen zijn bevorderd (hoofdstuk 1 en 5). Naast het ontstaan van verbindingen tussen verschillende culturen, kan hier ook de samenwerking tussen de Buurtonline-partners genoemd worden.
5. De informatievoorziening aan bewoners is verbeterd (hoofdstuk 1). De websites van de aan Buurtonline deelnemende stichtingen zijn via cursussen vanuit Buurtonline gemaakt. Daarnaast zijn er vanuit Buurtonline twee websites ontstaan: transvaal.bewonersnet.nl over de buurt en www.ciaow.nl over cultuur in stadsdeel Amsterdam Oost-Watergraafsmeer.
6. Vraag en aanbod op het gebied van ICT-faciliteiten en -kennis is beter op elkaar afgestemd (hoofdstuk 1). Vanuit de Computerloods (voortgekomen uit Buurtonline) worden reïntegratietrajecten, pc-hulp aan huis en hardware aangeboden.

Bovengenoemde punten gelden vooral als verbeteringen op het gebied van maatschappelijke participatie (Van Dijk, 2007), maar ook van de mate van sociale cohesie in de buurt (Trienekens, 2007). Beide begrippen staan te boek als moeilijk meetbaar, omdat ze bestaan uit allerlei aspecten en meerdere factoren een rol kunnen spelen in de vorming ervan. Het is bijvoorbeeld moeilijk te bepalen wanneer iemand zijn kansen op de arbeidsmarkt vergroot. Is dat na het kunnen e-mailen of

Conclusies

na een cursus solliciteren? Ook de mate waarin de achterstand van de doelgroepen op het gebied van computer- en internetgebruik is verkleind, is niet zomaar in een percentage uit te drukken. In het door de HvA uitgevoerde onderzoek is daarom de keuze gemaakt om de focus te leggen op welke betekenissen en waarden een groep direct betrokkenen geeft aan verschillende aspecten van Buurtonline. Als daarbij het bereik van Buurtonline uit de jaarverslagen in beschouwing genomen wordt, ontstaat een beeld van de betekenis van Buurtonline voor zijn bezoekers en de buurt.

6.2 Nieuwe digitale kloven

In onderzoek naar computergebruik (Van Dijk, 2003) wordt vaak de vraag gesteld of er een 'digitale kloof' bestaat tussen gebruikers en niet-gebruikers als het gaat om maatschappelijke participatie. De digitale kloof werd voorheen bepaald door het wel of niet bezitten van een computer met een internetverbinding. Mensen die geen computer hebben, kunnen minder goed meekomen in de maatschappij, dacht men. De laatste vijf jaar blijkt de computer in hoog tempo tot veel huishoudens in Nederland te zijn doorgedrongen (Van Dijk, 2007). Volgens het Europese bureau voor statistiek (Eurostat¹⁰) bezit in 2009 90% van de huishoudens een computer. Binnen de groep laaggeschoolde ouderen, en gemarginaliseerde (etnische) groepen aan de onderkant van de samenleving, ligt dit percentage lager (Van Dijk, 2007). Een nadere analyse van het bezit en gebruik van ICT (Van Dijk, 2003, 2007) geeft aan dat met het toenemende bezit de digitale kloof nog niet is verdwenen, maar hoogstens is vermenigvuldigd tot digitale kloven. Naast de kloof voor de 10% van de huishoudens zonder computer en internet, blijken bezit en gebruik van de computer twee hele verschillende dingen. Sommige computers worden maar eens in de week gebruikt voor het kijken naar de mail. Vaak zijn het enkele gezinsleden die het apparaat gebruiken (bijvoorbeeld de vader en de schoolgaande kinderen). Bezit van een computer is niet

de belangrijkste factor die veelzijdig gebruik van de computer bepaalt, maar de combinatie van motivatie en vaardigheden. Zo ontstaan er wat Van Dijk gebruikskloven noemt. Een voorbeeld is "de kloof tussen mensen die het internet vooral gebruiken voor de meer serieuze en zakelijke toepassingen, die hen vooruit helpen in werk, studie of bedrijf, en mensen die het internet vooral gebruiken voor vermaak en voor eenvoudige vormen van communicatie en commercie." (Van Dijk, 2007, p. 40)

Van Dijk (2007) merkt op dat het gebruik van de computer in toenemende mate de maatschappelijke verschillen op sociaal en cultureel vlak weerspiegelt. Hij schrijft dat er sprake is van het zogenaamde "Matthew-effect":¹¹

"Want aan een ieder die heeft, zal gegeven worden en hij zal hebben in overvloed. Maar wie niet heeft, ook wat hij heeft zal hem ontnomen worden.' Dit is precies wat dreigt te gebeuren bij de toe-eigening van ICT, van het bezit tot het gebruik hiervan. Degenen met de sterkste posities en de meeste hulpbronnen in onze maatschappij zijn aanzienlijk beter in staat de nieuwe technologie als instrument te gebruiken om hun positie nog te verbeteren dan degenen met de zwakste posities. Daartegenover dreigen laatstgenoemden gedegradeerd te worden tot tweede- en derderangs burgers, werknemers, consumenten, leerlingen, vrienden en zelfs partnerkandidaten (dankzij online daten, chatten en e-mailen)." (Van Dijk, 2007, p. 45)

Van Dijk doet aanbevelingen voor een beleid dat gericht is op het dichten van de digitale kloven. Zijn belangrijkste punt daarbij is het vergoten van de motivatie voor het op meerdere manieren gebruiken van ICT. Als die motivatie niet uit jezelf komt of uit je sociale netwerk, helpt het als je andere mensen ontmoet, die je op ideeën kunnen brengen en je een stapje op weg helpen. Het samen ontdekken van de rol die ICT kan spelen in het dagelijkse leven is een blijvende meerwaarde van een organisatie als Buurtonline voor iedereen die dat niet op een andere manier krijgt aangereikt.

Annemarie Spaargaren

Annemarie is computerdocent van Dynamo en projectleider van Buurtonline

Vanaf 2002 werk ik met veel plezier als docent op allerlei locaties van Buurtonline. Ik heb veel les gegeven aan allochtone vrouwen, die nauwelijks Nederlands spraken. Dan vraag ik of één van de groep Nederlands wel beheerst en die persoon laat ik dan vertalen. Daardoor gaat er dan veel meer tijd gaat zitten in de overdracht en in het persoonlijk contact. Er wordt ook veel gelachen. Op die manier word je vertrouwd met een groep. Juist vanuit dat persoonlijk contact gaan cursisten met een taalachterstand makkelijker leren en bouwen ze zelfvertrouwen op.

Het is als docent lastig na te gaan wat mensen uiteindelijk met de computervaardigheden gaan doen. Want je geeft ze in vijf of tien lessen alleen een pakketje basisvaardigheden mee. In principe is dat nog veel te weinig om er werkelijk in praktijk iets mee te gaan doen. En dat hangt heel erg af van de omgeving, denk ik. Als ouderen bijvoorbeeld kinderen in het buitenland hebben wonen, dan is er een duidelijke aanleiding. Dan hebben ze veel eerder een reden om verder stappen te ondernemen in het gebruik van de computer, dan wanneer ze vrijwel niemand kennen en liever een praatje met de buurvrouw maken. Het is dus ook wel erg afhankelijk van in hoeverre mensen er echt zelf voor gaan. Het zijn in feite je interesses en hoe breed of hoe smal je wereld is, die bepalen wat je er uiteindelijk mee gaat doen.

Buurtonline heeft de bedoeling de digitale kloof op te heffen. De grote vraag die me nu als projectleider van Buurtonline bezighoudt, is natuurlijk: is die opgelost, ja of nee? Via internet kun je de ontwikkelingen in de maatschappij volgen, maar het is ook een mooi medium om contact met anderen te houden als je niet meer zo makkelijk de deur uit komt. Je ziet bijvoorbeeld dat in Watergraafsmeer de wachtlijsten voor de basiscursussen blijven bestaan. Dat heeft te maken met dat de bevolking daar merendeels uit ouderen bestaat. Daar kunnen de vervolgcursussen ook niet gegeven worden, want dat zou oneerlijk zijn ten opzichte van de mensen die de basis nog niet hebben. In Watergraafsmeer is de kloof in ieder geval niet gedicht.

Noten

1. www.kennisland.nl/nl/projecten/archief/2000/Digitale-Trapvelden.html.
2. *Buurtonline – Jaarverslag 2001*, augustus 2002, Mariska van der Linden.
3. *Buurtonline – Jaarverslag 2001*, augustus 2002, Mariska van der Linden p. 5.
4. *Buurtonline – Jaarverslag 2001*, augustus 2002, Mariska van der Linden p. 12.
5. *Portretten van de Digitale Trapvelden – een tussenstand na het eerste jaar, 2001*, Syb Groeneveld, Natasja van den Berg en Joeri van den Steenhoven (Nederland Kennisland) en Steven Lenos (Instituut voor Publiek en Politiek).
6. Dynamo is in 2007 ontstaan uit een fusie van MDSO, SWO en SWW. Dynamo biedt een compleet aanbod van welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening (www.dynamo-amsterdam.nl).
7. www.visualsteps.nl.
8. Jaarverslag Al Maarif, 2008.
9. Prof. Dr. Jan A.G.M. van Dijk is hoogleraar Toegepaste Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente. Zijn leerstoel heet Sociologie van de Informatiemaatschappij.
10. Eurostat, epp.eurostat.ec.europa.eu.
11. De term 'Matthew-effect' (o.b.v. Mattheüs 25:29) werd voor het eerst in deze betekenis gebruikt door de socioloog Robert K. Merton in 1968 (*Science*, 159,56-63).

Vanaf september 2008 neemt Buurtonline deel aan het Raak-innovatieprogramma 'sociale kracht van ICT - in de regio Amsterdam'. Vanuit mijn rol als projectleider van Buurtonline heb ik toen een onderzoeksvraag geformuleerd die ging over de betekenis van Buurtonline voor de bezoekers en de buurt. Na zeven jaar betrokkenheid bij Buurtonline dacht ik dat bijna iedereen in Oost-Watergraafsmeer wel toegang tot een computer had en daar mee om kon gaan. Dus ik vroeg me zo langzamerhand af waarom buurtbewoners Buurtonline nog nodig zouden kunnen hebben. De resultaten van het onderzoek fascineren me, want mijn gedachte nu is dat Buurtonline, of iets vergelijkbaars, in de toekomst wel degelijk nodig blijft.

Het kunnen besturen van de computer en het kunnen internetten zorgen er namelijk niet zonder meer voor dat mensen in zwakkere posities meer mee gaan doen in de maatschappij. Een organisatie als Buurtonline speelt daarin een belangrijke rol. De voornaamste is het samen ontdekken wat voor rol ICT in het dagelijks leven kan spelen. Dat is een continu proces en cruciaal voor mensen met een klein sociaal netwerk, zonder werk, met een bepaalde achtergrond of met lichamelijke beperkingen. Hoe Buurtonline naast het aanbod van computerfaciliteiten en cursussen rondom basisvaardigheden, ook deze functie vervult, staat op een rij in dit boek!

Buurtonline is een combinatie van ongedwongen leren in een huiselijke omgeving met vriendelijke ondersteuning binnen handbereik. Verschillende achtergronden en sociaal-economische posities van bezoekers worden daarbij door de gedeelde interesse in de computer overbrugd. Een voorwaarde bij dit geheel is, via een aantal locaties in Oost-Watergraafsmeer, in de buurt zijn van mensen. Binnen de samenwerkende locaties van Buurtonline zijn er gemeenschappelijke standaardactiviteiten en speciale lokale activiteiten waarmee telkens een antwoord gegeven kan worden op nieuwe behoeften en ideeën.

Ik wil graag iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan deze publicatie. Karima Turkatte, Linda van Straaten, Annemarie Spaargaren, Noemi Cejas, Liesbeth Kosasih, Mohammed Larbi Al Abdellaoui, Marlene Hoogdorp, Dineke Rizzoli, Mohammed Ahassan en zijn cursisten, de vrouwen in de Verbinding, Martien van Oorsouw, Han van Hofslot, Geertje Groot, Muriel Cairo, Ronald Faerber, Pieter van Vliet en Mike de Kreek.

Pia van Hijfte

Opdrachtgever onderzoek Buurtonline
Projectleider Buurtonline tot 2009

Literatuur

Al Maarif (2008), *Al Maarif – Jaarverslag 2008*.

Dijk, J. van (2003). *De digitale kloof wordt dieper – Van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT*. Den Haag: SQM en Infodrome.

Dijk, J. van (2007). De e-surfende burger: is de digitale kloof gedicht? In Steyaert, J., & Haan, J. de (red), *Jaarboek ict en samenleving 2007- Gewoon digitaal*. Amsterdam: Boom.

Groeneveld, S., Berg, N. van den, & Steenhoven, J. van den (2001). *Portretten van de Digitale Trapvelden – een tussenstand na het eerste jaar*. Nederland Kennisland en Instituut voor Publiek en Politiek.

Hijfte, P. van (2004). *Buurtonline – Jaarverslag 2003*.

Hijfte, P. van (2005). *Buurtonline – Jaarverslag 2004*.

Hijfte, P. van (2006). *Buurtonline – Jaarverslag 2005*.

Hijfte, P. van (2007). *Buurtonline – Jaarverslag 2006*.

Hijfte, P. van (2008). *Buurtonline – Jaarverslag 2007*.

Hijfte, P. van (2009). *Buurtonline – Jaarverslag 2008*.

Linden, Mariska van der (2002). *Buurtonline – Jaarverslag 2001*.

Linden, Mariska van der (2003). *Buurtonline – Jaarverslag 2002*.

Trienekens, S. (2008). De effecten lopen door! Over ontmoeting, cohesie en etnische diversiteit. In *Jalan Jalan: Kunstenaars en buurtbewoners werken aan een betere buurt*. Amsterdam: Kunstenaars & Co.



Naast de locaties op pagina 10 en 24 zijn dit de andere locaties van Buurtonline, van boven naar beneden en van links naar rechts: Buurtcentrum de Werf (Pieter Nieuwlandstraat 95), El Itihaad Chora (Krugerstraat 7-D), Ibno Khaldoun (Weesperzijde 74), Al Maarif (Rudolf Dieselstraat 5), Buurtcentrum Oosterpark (Derde Oosterparkstraat 159), De Verbinding (Joubertstraat 15), Ufuk op (Tweede van Swindenstraat 208), Fetih (Marcusstraat 52A) en Wijkopbouworgaan Watergraafsmeer (Kamerlingh Onneslaan 34).

Colofon

Uitgave Domein Maatschappij en Recht, Hogeschool van Amsterdam, 2010

In opdracht van Buurtonline

Teksten Mike de Kreek en Pieter van Vliet

Nawoord Pia van Hijfte

Fotografie Dineke Rizzoli, Pieter van Vliet en Mike de Kreek

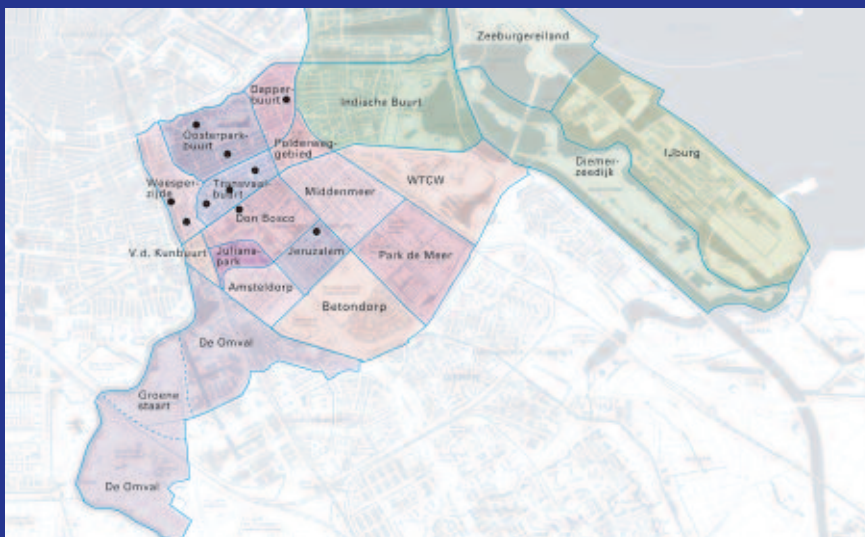
Opmaak en eindredactie Vlieghe Media, Amsterdam

Druk Drukkerij Hub. Tonnear b.v.

Op de cover: Jabbar Noorbakhsh en Farley Thode, beiden werkzaam bij Buurtonline en de Computerloods

Deze uitgave is mede mogelijk gemaakt door Stichting Innovatie Alliantie





Buurtonline bestaat uit laagdrempelige computerlocaties in stadsdeel Amsterdam Oost (zie de stippen op de kaart hierboven). Buurtbewoners hebben daar sinds 2001 gebruik gemaakt van de cursussen en de computerinloop, en meegedaan aan allerlei activiteiten. In deze publicatie vindt u het verslag van een onderzoek naar de betekenis van Buurtonline voor een groep direct betrokkenen.

Praktijk- en onderzoekscentrum De Karthuizer
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
Telefoon: 020 - 548 82 39
www.karthuizer.hva.nl



Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht