

DICE

Digitale Inclusie Kampioenen in Europa

“Belgisch (Vlaams) rapport”

WP number	WP2
WP title	User requirements
Status	Final
Project start date	01/10/2013
Project duration	24 months
Author	PhoenixKM

For further information related to the DICE project please visit:
the project website (www.dice-project.eu);
Facebook page (facebook.com/digichampion);
Twitter page (twitter.com/dice_project).

The DICE (Digital Inclusion Champions in Europe – 2013-1-IE1-LEO05-06094) project has been partially funded under the Lifelong Learning program. This publication reflects the views only of the author(s), and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Inleiding

De DigiPlace4All/DICE gebruikerseisen werden verzameld in Vlaanderen, met behulp van een verscheidenheid aan middelen: online enquête, face-to-face interview, en focusgroepen. Het overzicht van de bereikte doelgroepen en hoe ze betrokken waren vindt u hieronder:

Tabel 1: Bereikte beoogde gebruikers en gebruikte kanalen

Target gebruikers	Online	F2F	Totals
Personen met beperkingen, eindgebruikers, studenten	5	28 interviews (focus groepen)	33
VET trainers	20	5 telefonische opvolging	20
NGOs	41	10 telefonische opvolging	41
Werkgevers	24	14 telefonische opvolging	24
TOTAAL	90	28 interviews 29 telefonische opvolging	118

Als zodanig werden in het totaal 118 individuen betrokken bij deze bevestigingen.

Wat meer details en geconsolideerde kern bevindingen per doelgroep gebruikersgroep:

- Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking
 - 26 mannen van 33 deelnemers
 - 5 online
 - Visuele beperking: 2 keer, 4 interviews
 - Slechthorendheid of slechthorend: 2 keer, 4 interviews
 - Mobiliteitsbeperking: 1 online, 9 interviews
 - Leermoeilijkheden: 7 interviews
 - Geestelijke gezondheidsproblemen: 4 interviews
 - 28 interviews (focusgroep)
- VET trainers/ mainstream opvoeders
 - 5 mannen van 20 deelnemers
 - 20 online
 - 40% werkt voor de overheid
 - meerderheid (95%) gewerkt met mensen met een verstandelijke beperking, en 55% werkte in reguliere (inclusief) scholen
 - 5 van de respondenten werden daarna benaderd om nadere informatie te verkrijgen.
- NGOs/ relevante agentschappen
 - 20 mannen van 41 deelnemers
 - 41 online met sommige opgevolgd via telefoon

- Meer dan 55% 55 + (veel betrokken mensen uit de sector zijn inderdaad niet de "jongste")
- Meerderheid in leidende positie (75%)
- Grote verscheidenheid van representatieve ngo's, minderheid werkt voor overheidsorganisatie (22,5%)
- 63% heeft meer dan 55 werknemers
- minderheid (15%) actief buiten België.
- Alle beperking waren vertegenwoordigd met minstens 26%, de meerderheid de mobiliteits- en slechtzienden organisaties (elk meer dan 50%). Opgemerkt moet worden dat de meerderheid aangaf te werken met gecombineerde beperkingen (mobiliteitsbeperkingen en leerproblemen, visuele beperkingen en leerproblemen, enz.)
- smartphones en tabletten worden het minst gebruikt door de doelgroep (minder dan 50%)
- Sociale media worden in beperkte mate gebruikt. Echter, de realiteit leert dat dit lijkt te worden onderschat.
- Computer games worden over het algemeen niet veel gebruikt (minder dan 40%)
- Werkgevers
 - Bijna 60% mannen
 - 24 online
 - Ook weergave van interviews met 2 beleidsmakers zijn inbegrepen: een beleidsmaker en een voormalig hoofd van de belangrijkste beleidsvorming overheidsorganisatie met betrekking tot integratie, AT.
 - Bijna 80% was eigenaar of manager in bedrijven
 - 20% werkte in NGO's, 40% met de overheid en de rest voor de particuliere sector, met inbegrip van beschutte werkplaatsen
 - Vooral kleine en middelgrote bedrijven die regionaal en nationaal actief zijn
 - Meer dan 80% had ervaring met de tewerkstelling van mensen met een beperking, en beschouwde dit ook een maatschappelijk verantwoord onderwerp.
 - Het bereik van een beperking onder de mensen die zij in dienst is zeer divers met alle groepen worden voorgesteld, waaronder CVS, bipolaire stoornis, autisme.
 - 40% aangegeven dat ze Personen met een beperking hebben ingehuurd als gevolg van hun vaardigheden en kennis.
 - Bijna allemaal hebben aanpassingen gedaan aan de werkomgeving.

Voordat we naar de feitelijke gegevens gaan, zijn er volgende elementen die moeten worden beschouwd als we kijken naar de Belgische resultaten.

- De meerderheid van de ondervraagde mensen zijn actief / werkzaam, en spraken vanuit de werkelijke ervaring (geen veronderstellingen).
- De vragenlijsten werden in het algemeen beschouwd als te lang, wat resulteerde in veel uitvallers en onvolledige enquêtes. Dit noodzaakte follow-ups per telefoon (zie bovenstaande tabel).
- Veel respondenten gaven aan dat het onduidelijk was voor hen waarom de enquête zoveel vragen hadden betreffende technologieën die in feite irrelevant waren.

In het volgende rapport, richten we ons op de 4 vragenlijsten die werden gebruikt voor het verzamelen van de gegevens:

- [Studenten uit het beroeps/inclusief onderwijs en andere gebruikers met beperkingen van ondersteunende hulpmiddelen](#)
- [Trainers uit het beroeps/inclusief onderwijs](#)

- [Werkgevers](#)
- [NGOs en representatieve organisaties die werken met personen met beperkingen](#)

Inhoudstafel

DICE.....	1
Digitale Inclusie Kampioenen in Europa	1
Inleiding.....	2
Inhoudstafel	5
1. Nood aan informatie (onderwerpen)	6
2. Behoeftte aan hulp en ondersteuning	7
3. Bronnen van informatie die ze nu gebruiken	8
4. Bronnen van hulp beschikbaar voor hen nu / zij nu gebruiken.....	9
5. Waarden en tekortkomingen van deze bronnen van informatie en bijstand	10
6. Hoe informatie en hulp kan worden verbeterd	11
7. Peer netwerken en relaties die er bestaan	12
8. Motivaties voor het leren van digitale vaardigheden (doelen)	13
9. Welke digitale technologieën en diensten die zij gebruiken en hoe bedreven ze zijn op deze (eindgebruikers).....	14
10. Sociale behoeften (eindgebruikers).....	15
11. Huidige niveau van de kennis over de behoeften van deze mensen en hoe ze te realiseren	16
12. Bijdragen aan DigiPlace4All	17
13. Voornaamste bevindingen	18

1. Nood aan informatie (onderwerpen)

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

Allen gebruiken mainstream technologieën (voornamelijk PC en internet - 90%). 25% gaven aan dat ze gaming consoles gebruiken.

Op het werk is het meest gebruikte de Office-producten met de benodigde ondersteunende technologieën die door de werkgever ter beschikking kan worden gesteld in de context van redelijke aanpassingen. De kennis met betrekking tot audio- en videospelers was eerder beperkt. De meesten gebruikten tevens eerder de elektronische versies (software en PC-gebaseerd). Meer dan 50% gebruikt dagelijks ondersteunende technologieën en bijna 30% geeft aan geconfronteerd te worden met problemen met betrekking tot het juiste gebruik van de AT.

Let op: 65% van de ondervraagde mensen zijn momenteel werkzaam.

Trainers VET / mainstream opvoeders

Mainstream technologieën worden gebruikt in het onderwijs door 80% van de respondenten, voornamelijk PC (70%), laptops, en vooral voor het gebruik van internet (60%). Hun kennis van deze technologieën is echter tamelijk laag en beperkt. 80% gaven aan dat er problemen waren bij het gebruik van deze technologieën bij studenten met een beperking, en ze zijn vaak niet in de positie om hen te kunnen helpen.

NGO's / relevante instanties

Een aanzienlijk aantal lokale AT en technologie wordt gebruikt (zoals Blue Assist) en apps die niet beschikbaar zijn op Europees niveau.

Kijkend naar de totale kennis van gangbare technologieën, kan dit worden beschouwd als tamelijk slecht of beperkt. Dit lijkt op de bevindingen die PhoenixKM verzamelde enkele jaren geleden toen zij een vergelijkbaar onderzoek in België deden betreffende AT gebruik. Toen ook was de kennis hoe AT gebruikt zou moeten worden beperkt tot zeer slecht. De mainstream producten zoals een beamer, enz. waarvan verwacht werd dat het gebruik bekend was, waren vaak ook niet gekend. Dit bevestigt de eigen ervaring die PhoenixKM medewerkers hebben in het werken met representatieve ngo's.

In het algemeen is kennis van software of AT zeer beperkt.

Werkgevers

De medewerkers met een beperking gebruiken voornamelijk software-toepassingen op de PC / laptop, terwijl ook de mobiele telefoons veel worden gebruikt. Ze hebben de mensen in dienst die deze vaardigheden hebben. Verrassend; ze beschouwen zichzelf nogal zwak in deze technologieën.

2. Behoeftte aan hulp en ondersteuning

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

Ongeveer 30% van de respondenten gaf aan zij problemen hebben met software die ze moesten gebruiken op het werk (gelijkelijk verdeeld over personen met visuele beperkingen en personen met beperkingen van de bovenste ledematen / mobiliteitsbeperkingen). Dit was bijna geheel te wijten aan het gebrek aan concrete aanwijzingen over de te gebruiken software. Dit was vooral het geval bij geïnterviewden met een verstandelijke beperking / leerproblemen. Zij volgden aangepaste training om kennis te maken met nieuwe software of technologieën zoals touch screens.

Trainers VET / mainstream opvoeders

Informatie wordt vooral verkregen via zelfstudie of van collega's. Slechts 33% gaat zelf oplossingen zoeken, terwijl 60% aangeeft dat ze het nodig hebben. De grootste barrière is de kosten, en het feit dat inclusieve scholen nu verplicht zijn, maar zonder adequate ondersteuning en aanpassingen.

Meer dan 80% maakt gebruik van AT om studenten te helpen en ziet dit ook als een voordeel in de richting van betere leerresultaten. Hun werkelijke kennis van deze AT is eigenlijk tamelijk beperkt. Dit werd ook bevestigd in een aantal gesprekken die we hadden met leerkrachten in het speciaal onderwijs, die vaak gebruik maken van onze kennis om (betaalbare) beslissingen te maken als ze niet over de kennis beschikken of het niet konden vinden in hun scholen, geconfronteerd worden met moeilijkheden bij het installeren, of werden geconfronteerd met een beperkt budget.

Slechts 30% waren van mening dat hun leerlingen de vaardigheden en kennis hebben om hun AT goed te gebruiken.

NGO's / relevante instanties

Bijna 84% geeft aan dat mensen met een beperking worden geconfronteerd met problemen bij het gebruik van nieuwe technologieën of AT. Dit is in lijn met AEGIS bevindingen die werden verzameld door PhoenixKM personeel in 2008-2009. Dit zou betekenen dat de situatie niet beter werd, integendeel.

De belangrijkste kwesties zijn het (dure) beperkte aanbod en het gebrek aan een goede opleiding. Meestal zijn deze zeer kort en beperkt tot basics. Een goed voorbeeld hiervan zijn de Braille instrumenten die duur zijn en die door meer dan 50% van de eindgebruikers niet worden gebruikt. Reden is dat het niet voldoet aan hun behoeften (meerderheid kent geen braille), of de functionaliteiten werden nooit goed uitgelegd. Er is nog steeds een grote kloof tussen de kennis van experts deze van regelmatige gebruikers.

Werkgevers

Bijna 50% merkt problemen op met het gebruik van ICT / AT door de medewerkers. Gebrek aan goede instructies werd aangegeven als de belangrijkste uitdaging.

3. Bronnen van informatie die ze nu gebruiken

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

De informatie was meestal ontvangen via zelfstudie (55%) en de rest via de steun van collega's of door het volgen van de opleiding buiten de werkplek aangeboden door non-profit initiatieven (PhoenixKM biedt opleiding en begeleiding ondersteuning als één van de sociale diensten voor werknemers met beperkingen).

Trainers VET / mainstream opvoeders

Zelfstudie, collega's en representatieve organisaties voor mensen met een beperking zijn de belangrijkste bronnen van informatie. Ze delen meestal ook deze informatie met anderen via F2F contacten of via diensten voor technische ondersteuning (minderheid).

NGO's / relevante instanties

Ondersteuning vindt meestal plaats via assistentie van anderen, via zelfstudie of ondersteuning van vrienden, familie en collega's. Maar de werkelijke opleiding is meestal van mindere kwaliteit. Collegiale ondersteuning met een "leider expert gebruiker" en volgelingen is alomtegenwoordig in alle groepen van beperking. Bijna 80% krijgen ondersteuning, gesteund door lokale representatieve organisaties.

Werkgevers

Informatie wordt vooral gevonden door zelfstudie (40%), van collega's (28%), en via de representatieve organisaties (68%). Verrassend: slechts 2 van de respondenten gaven aan dat ze direct van de werknemer met een beperking informatie verkregen. Dit kan erop wijzen dat de werknemers zelf vaak niet bewust zijn van een goede oplossing, en dit wordt tevens bevestigd door eerdere studies die werden uitgevoerd door PhoenixKM.

4. Bronnen van hulp beschikbaar voor hen nu / zij nu gebruiken

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

Hulp wordt voornamelijk verstrekt via telefoon en Skype (85%, waaronder ook slechthorende die het gebruiken voor gebarentaal), en in mindere mate via F2F (40%). De reden is dat de telefoon en online media een lage gebruiksbarrière hebben, terwijl sommige aangegeven dat het hen een gevoel geeft van "minder dom" te zijn. Deze opmerking werd voornamelijk gedaan bij mensen met een verstandelijke beperking.

Trainers VET / mainstream opvoeders

Hulp wordt voornamelijk aangeleverd door henzelf (meestal door te kijken op het internet) of door collega's. 50% is geïnteresseerd in aanvullende opleidingen, terwijl anderen aangeven dat ze daar geen tijd voor hebben.

NGO's / relevante instanties

Hulp komt voornamelijk vanuit de organisatie zelf (F2F contact), en een klein aantal ontvangt het van verkopers, met de vermelding dit vaak van slechte kwaliteit is. Deze praktijk van slechte ondersteuning is reeds een lang probleem in de AT sector. Er zijn enkele uitzonderingen waarbij de lokale distributeurs goede training voorzien, maar dit zijn eerder de uitzonderingen.

35% geeft aan dat ze geen informatie delen met andere organisaties.

Werkgevers

52% organiseren trainingen op de werkplek voor medewerkers hoe je bepaalde ICT / AT gebruikt, en in mindere mate ook wanneer een nieuwe technologie wordt geïntroduceerd in de werkomgeving. Dit is voornamelijk in de vorm van zelfstudie, workshops, coaching en training door externe partijen.

5. Waarden en tekortkomingen van deze bronnen van informatie en bijstand

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

De drempel om toegang te krijgen tot informatie is lager. Een ander punt dat men benadrukt (door 80%) is dat zij elkaar helpen. Als een persoon geconfronteerd wordt met een probleem op het werk, kan hij / zij beroep doen op vrienden van zijn gemeenschap van mensen die dezelfde AT gebruiken om hem / haar te helpen. Dit is vooral zo omdat op de werkvloer, vaak niemand anders weet hoe AT of andere ondersteunende technologieën werken of moeten worden gebruikt.

VET trainers/mainstream educators

Toegankelijkheid van het trainingsmateriaal en de bronnen is van cruciaal belang, omdat ze moeten in staat zijn om ook de getroffen student te betrekken in dit proces.

NGO's / relevante instanties

Eigen kennis over benodigde technologieën is zeer laag tot onbestaande en wordt meestal geconcentreerd bij een aantal mensen (1-2). Het is een zeer beperkte groep van deskundigen die het overzicht heeft.

Werkgevers

100% mee eens dat AT bijdraagt tot efficiënt werken van personen met een beperking. Echter, hun eigen kennis over AT was vrij beperkt. Om deze reden vertrouwen ze vaak op collega's en externe deskundigen van representatieve organisaties voor personen met een beperking.

6. Hoe informatie en hulp kan worden verbeterd

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

Bewustmaking op de werkvloer werd aangeduid als zeer belangrijk. Sommige Werkgevers zijn hierin pro-actief, en informeren collega's hoe zij werknemers met een beperking kunnen helpen (expliciet genoemd door 5 geïnterviewde personen), maar in het algemeen zijn mensen enigszins aan hun lot overgelaten om dingen uit te zoeken. Vooral die met (verborgen) leer- en mentale stoornissen worden geconfronteerd met de grootste problemen (gaande van angstaanvallen, tot het opgeven van een baan). Dit is echter geen probleem voor de geïnterviewden, die konden rekenen op een hecht netwerk van "brothers in arms". Sociale media wordt in dit geval op grote schaal gebruikt, waarbij tips en trucs worden gedeeld. Vooral de opleiding over hun rechten als persoon met een beperking is gewenst, daar het vrij onbekend, ondanks vele sensibiliseringscampagnes.

Trainers VET / mainstream opvoeders

Educatief videomateriaal en leren door gebruik te maken van AT worden beschouwd als de beste manieren om te leren hoe AT te gebruiken. Een meerderheid is ervan overtuigd dat een betere AT kennis het gebruik ervan op hun werk op een dagelijkse basis zou steunen. Ze waren vooral geïnteresseerd in het vinden van meer informatie over de financiële ondersteuning van hun onderwijsinstellingen om studenten met hun behoeften te ondersteunen.

NGO's / relevante instanties

Praktische opleiding in groep of individueel worden beschouwd als de beste aanpak. Maar trainingsmateriaal moeten volledig en toegankelijk zijn, zodat deze eenvoudig kan worden gedeeld. Opvallend is dat 30% van mening is dat de opleiding hen niet zal helpen om mensen met een beperking op een betere manier te helpen.

Leren over sociale media en het hebben van een sociaal leven in het algemeen zijn belangrijke aandachtspunten.

Werkgevers

Ze delen enkel informatie met anderen (slechts 40% en als ze dit doen vooral F2F en via sociale netwerken). Als informatie nodig is, is het ofwel via zelfstudie of door te zoeken op het internet of met behulp van een AT centrum. Slechts 30% heeft interesse in aanvullende opleiding. Educatieve video's hebben de voorkeur, samen met individuele trainingen. Cruciaal hierbij is dat alle leerstof volledig toegankelijk moet zijn. Good practices en voorbeelden van elders, evenals financiële steun die zou kunnen bestaan zijn ook van belang.

7. Peer netwerken en relaties die er bestaan

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

Collegiale ondersteuning is niet geformaliseerd, maar komt sporadisch. In principe gaven alle mensen die werden geïnterviewd aan dat deze aanpak een efficiënte manier is om snel en goede ondersteuning krijgen. Aanbieders van AT zijn meestal genegeerd als ze beperkte steun bieden, leggen vaak de schuld bij de gebruiker, terwijl de collegiale ondersteuning het zelfvertrouwen van de mensen niet ondermijnt. De steun die ze verkiezen (90%) te ontvangen via elektronische richtlijnen, en waar mogelijk met ondersteuning via de telefoon. Onder mensen met gehoorproblemen, wordt Skype gebruikt voor VGT (Vlaamse Gebarentaal) en ook voor het versturen van berichten (zij het op een vereenvoudigde manier).

Slechtziende geïnterviewden zijn sterk afhankelijk van mobiele telefoons voor snelle communicatie via messaging, terwijl ook het gebruik van e-mail als een frequent handig hulpmiddel wordt vermeld om te communiceren. Het gebruik van smartphones is echter nog beperkt, maar 2 gebruikers hadden geëxperimenteerd met iOS (mobiel en tablet) en waren zeer positief.

Trainers VET / mainstream opvoeders

Steun onder collega's is van cruciaal belang, terwijl ze ook in contact staan met de eindgebruiker organisaties die mensen met een beperking ondersteunen en de kennis over bepaalde AT's hebben.

NGO's / relevante instanties

Collegiale ondersteuning is aanwezig in in elke organisatie, omdat de steun van "professionele" verkoop wordt beschouwd als zeer slecht.

Werkgevers

Informatie van collega's is de belangrijkste bron samen met de contacten die zij hebben met representatieve eindgebruiker of AT organisaties.

8. Motivaties voor het leren van digitale vaardigheden (doelen)

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

De deskundige gebruikers (ongeveer 60% van de ondervraagden) hadden er alle vertrouwen in dat ze geen extra training nodig hadden, maar de personen met een visuele beperking hebben al interesse getoond in het leren van nieuwe technologieën, vooral dan met betrekking tot smartphone gebruik. Maar elke opleiding moet toegankelijk training materiaal verschaffen en toegankelijkheid moet vrij breed worden opgevat: van gemakkelijk te lezen, tot Daisy en Braille versies, enz. Bovendien moet de opleiding handig zijn voor de dingen die ze nodig hebben, en niet voor experts.

Trainers VET / mainstream opvoeders

De motivatie is heel anders: sommige zijn enkel bereid alleen tijdens hun uren te werken en staan niet echt te popelen om extra training te doen, terwijl anderen graag nieuwe dingen over AT's willen leren.

Werkgevers

MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) is de belangrijkste reden, gecombineerd met de voordelen die werkgevers kunnen ontvangen bij de tewerkstelling van mensen met een beperking maar ook met de vaardigheden die nodig zijn voor het bedrijf. Een voorbeeld is een elektronica bedrijf dat mensen met autisme spectrum inhuurt vanwege hun minutieuze werk in solderen.

9. Welke digitale technologieën en diensten die zij gebruiken en hoe bedreven ze zijn op deze (eindgebruikers)

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

Ze gebruiken in principe elk soort mainstream technologie, met uitzondering van audio- en videoapparaten die zijn vervangen door computergestuurde oplossingen. Geen enkele van de geïnterviewde blinde mensen wist hoe je een video recorder kon instellen, en ook tv's waren problematisch, vooral de digitale settopboxen die in België niet toegankelijk zijn voor mensen met een visuele beperking.

E-mailgebruik is wijd verspreid. Vooral sociale media werden genoemd: Facebook als nummer 1, en in mindere mate Twitter. Echter, het gebruik ervan was beperkt onder mensen met leerproblemen, vaak als gevolg van (seksueel) misbruik versies. Een aantal van de geïnterviewden heeft al toegang gehad onder leiding van een persoonlijke hulpverlener/ondersteunen/assistent.

Met uitzondering van Twitter, waren de meeste zeer bekwaam in het gebruik van ICT, met 45 % die aangaf dat ze na een speciale training over hoe om te gaan met software oplossingen zoals mailing, surfen, het creëren van een document, enz. hun kennis hadden verbeterd. Niemand beschouwt echter hun vaardigheden als DE reden waarom ze een job zouden krijgen. De meerderheid (65 %) zag dit eerder als een toegevoegde waarde die zij kunnen aanbieden. Ongeveer 20 % gaf aan dat ze ondersteuning nodig hebben door een gebrek aan zelfvertrouwen in deze zaken.

10. Sociale behoeften (eindgebruikers)

Studenten en andere technologie-gebruikers met een beperking

Zie sociaal media gebruik. Dit is vrij uitgebreid.

11. Huidige niveau van de kennis over de behoeften van deze mensen en hoe ze te realiseren

Trainers VET / mainstream opvoeders

Op dit moment zoeken ze naar nieuwe kennis op een per behoefte basis. Op zich gebeurt dit nogal ad hoc en heel ongestructureerd, zonder toegang te hebben tot een goed algemeen overzicht.

Werkgevers

De kennis wordt verworven wanneer nodig. Dus een algemeen kennis overzicht is niet beschikbaar.

12. Bijdragen aan DigiPlace4All

We kunnen volgende bevindingen destilleren van de enquête:

- Ruimte voor het delen:
 - materiaal en kennis
 - ervaringen van digitale kampioenen integratie met anderen.
 - MAAR: meestal bereid om informatie over te nemen, maar niet echt om te delen
- Interesse in het hebben van een pool van deskundigen voor assistentie:
 - deskundige gebruikers
 - consultants
- De beschikbaarheid van ondersteunende middelen (handleidingen, video's, enz.) voor zelfstudie (meerderheid)
- Aanwijzingen van (gratis) cursussen voor medewerkers en collega's die intern worden gedeeld.
- Vertegenwoordiger casestudies

13. Voornaamste bevindingen

Vanuit alle verzamelde gegevens hebben we enkele kernbevindingen gedestilleerd:

- medewerkers en studenten met een functiebeperking worden geconfronteerd met aanzienlijke problemen in het gebruik van mainstream technologieën.
- ondersteuning is gevarieerd, en meestal afhankelijk van zelfstudie, en ondersteuning door collega's en gebruikers met dezelfde beperking / behoeften. → Digitale inclusie kampioenen
- ondersteuning is heel beperkt voor onderwijzend personeel, met als gevolg een beperkte kennis van technologieën. Dit is vrij opvallend, met ook weinig geïnteresseerd in het volgen van extra training om hun kennis te verbeteren.
- minderheid van toegewijde deskundige medewerkers die de tijd hebben om nieuwe technologieën te studeren buiten de lesuren. → Digitale inclusie kampioenen
- AT
 - Verkopers worden in het algemeen niet beschouwd als een goede provider. De "10 minuten training" aanpak is problematisch en resulteert in tal van verlaten AT. Bijv. Brilledrukkers, enz. worden geleverd en meer dan 50% wordt niet gebruikt.
 - Vaak nieuwe apps etc. die ondersteuning bieden, maar deze zijn niet vermeld op de referentielijst.
- Peer/collegiale ondersteuning
 - Collegiale ondersteuning bestaat in de meeste organisaties, maar is niet geformaliseerd.
 - Personeel in gespecialiseerde organisaties zijn in feite vaak niet helemaal gespecialiseerd in het AT of andere ondersteunende inclusieve technologieën.
 - Expert eindgebruikers vormen de kern van kennis verzamelen en verspreiden, op een informele manier. → Digitale inclusie kampioenen
 - Micro trainingen door en voor andere medewerkers / werknemers in sommige organisaties.
 - Overkoepelende organisaties dragen niet echt bij, noch scholen. Bereidheid om te delen is vrij laag naar buitenstaanders toe.
 - Bewustwording van AT en ondersteunende technologieën is zeer beperkt bij het personeel en mensen met een beperking in alle organisaties, scholen, enz. Dit is een bevestiging van een studie uit 2009 die werd uitgevoerd door PhoenixKM personeel.
 - Alle kennis is geconcentreerd bij weinig mensen. Als gevolg hiervan worden vaak externe consultants ingehuurd om expertise te leveren of via informeel contacten. → Digitale inclusie kampioenen