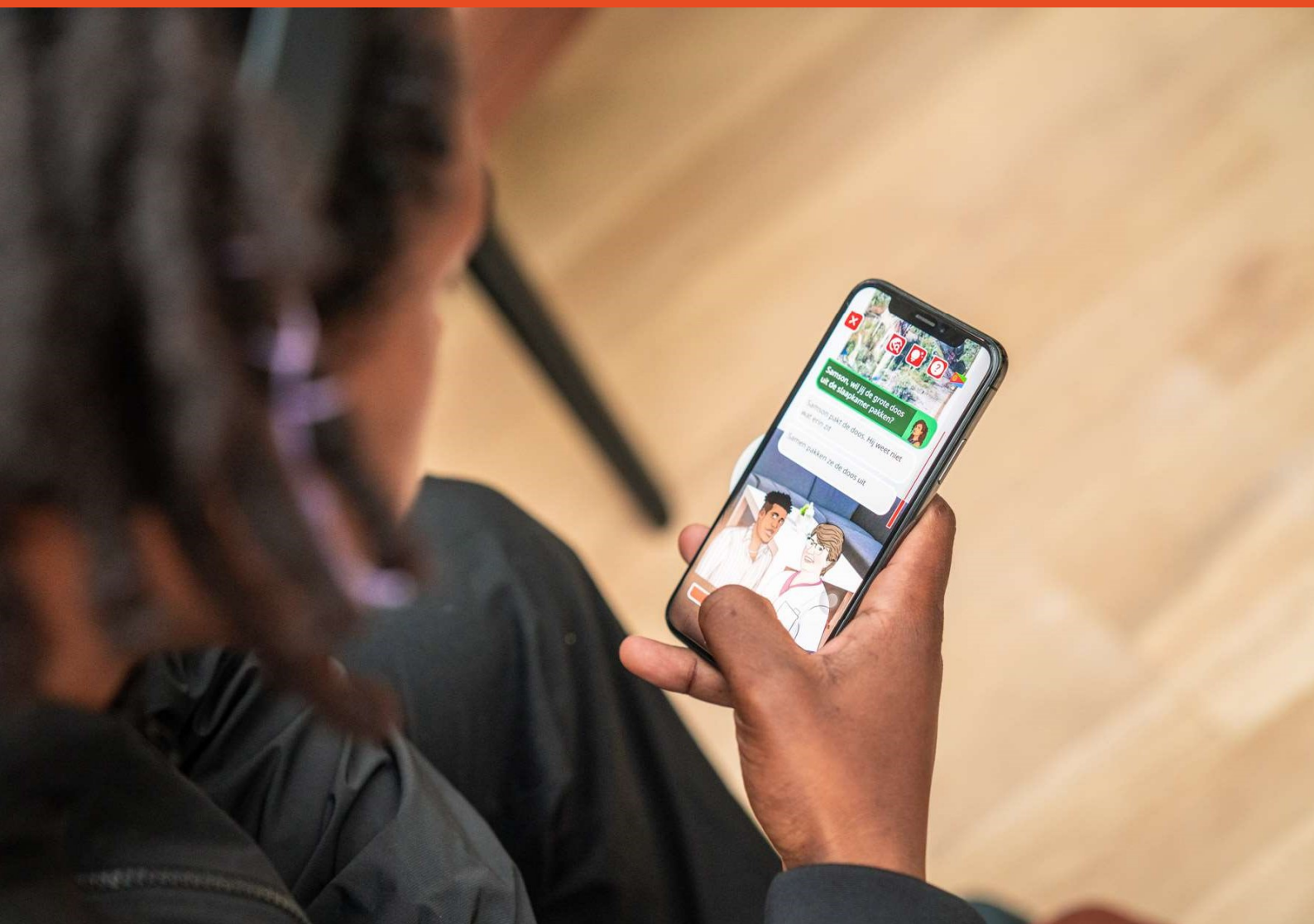


“ኣብዚ ክትነብር ብተሕ ሓበሬታ የድልየካ”

Onderzoek naar het bereik, het gebruik en de
waardering van de *Shkorey serious game* app

Auteur: Renee Finkenflügel

Juli 2024



datum

juli 2024

financier

ZonMw (dossiernummer 554001006)

auteur

Renee Finkenflügel

uitvoering onderzoek

Rutgers & Cultuur in Harmonie

fotografie voorkant

Jurjen Jellema

copyright

© Rutgers 2024

“ኣብዚ ክትነብር ብተሕ ሓበሬታ የድልየካ”*

Onderzoek naar het bereik, het gebruik en de
waardering van de *Shkorey serious game*
app

* “*Om hier te kunnen (over)leven heb je veel informatie nodig*” – Eritrese
nieuwkomer

Voorwoord	4
1 Inleiding	5
1.1 Het Shkorey project	5
1.2 De doelgroep: Eritrese nieuwkomers	6
1.3 De Shkorey app	8
1.4 Doelstelling	12
2 Methode	13
2.1 Gebruikersonderzoek bij <i>serious games</i>	13
2.2 Onderzoeksvragen	13
2.3 Statistieken over downloads en views	13
2.4 Vragen in de app	14
2.5 Vragenlijsten voor professionals	14
2.6 Focusgroepen	15
2.7 Co-onderzoek	17
2.8 Ethische toestemming en consent	18
3 Bereik van de app	19
3.1 Downloads van de Shkorey app	19
3.2 Kenmerken van de gebruikers van de app	20
3.3 Aantal views van de films en kenmerken kijkers	23
4 Gebruikerservaring van Eritrese nieuwkomers	26
4.1 Bekendheid met de app	26
4.2 Gebruik van de app	26
5 Waardering van de app door Eritrese nieuwkomers	28
5.1 Waardering van de app	28
5.2 SWOT-analyse	32
6 Gebruikerservaring van professionals	43
6.1 Bekendheid met de app	43
6.2 Gebruik van de app	43
7 Waardering van de app door professionals	45
7.1 Waardering van de app	45
7.2 SWOT-analyse	48
8 Samenvatting, conclusie, aanbevelingen en reflectie	52
8.1 Samenvatting en conclusie	52
8.2 Aanbevelingen	52
8.3 Reflectie op aanbevelingen	55
8.4 Reflectie op co-creatie en co-onderzoek	58
8.5 Reflectie op de onderzoeksmethode	59
9 Literatuur	61

Voorwoord

Wat fijn dat u dit rapport leest over het gebruikersonderzoek naar Shkorey, uitgevoerd door Rutgers Expertisecentrum Seksualiteit. Namens de projectgroep Shkorey en als oprichters van Stichting Shkorey danken wij u voor uw interesse in Shkorey. Dit gebruikersonderzoek door Rutgers is onderdeel van het totale Shkorey-project, wat wij in vele opzichten beschouwen als een pioniersproject. Met een brede projectgroep van professionals uit verschillende domeinen en een actieve groep van creatieve jongeren en betrokken sleutelpersonen hebben we met een niet-alledaagse aanpak gewerkt aan lokale praktijkverbetering rondom onbedoelde zwangerschap en kwetsbaar jong ouderschap bij Eritrese nieuwkomers. En daarmee hebben we breed inzetbare interventies kunnen ontwikkelen. Dankzij financiële ondersteuning vanuit ZonMW hebben we dit project kunnen realiseren, waarbij wij met trots kunnen zeggen dat het langgekoesterde dromen van verschillende betrokkenen heeft doen uitkomen. Een belangrijke opbrengst van het project is de serious game Shkorey: een educatieve spelinterventie in Tigrinya en Nederlands, die Eritrese nieuwkomers wil helpen om weloverwogen keuzes rondom hun seksuele en reproductieve gezondheid en rechten te kunnen nemen. Op basis van de voor ons beschikbare informatie is dit de eerste game/app in zijn soort in het Tigrinya, van A tot Z gemaakt met mensen uit de doelgroep.

Het uitvoeren van dit gebruikersonderzoek naar Shkorey was voor ons een interessante en ook spannende gebeurtenis. Wat is ontstaan vanuit de verbinding tussen mensen die gezamenlijk graag iets positiefs wilden toevoegen voor Eritrese leeftijdsgenoten en nieuwkomers, is uitgegroeid tot een meerjarenproject en inmiddels een eigen stichting. Ook de groep mensen die betrokken is bij Shkorey is met de jaren enorm gegroeid. Zowel mensen uit de doelgroep, professionals vanuit verschillende domeinen, (incl. professionals uit de doelgroep) en mensen hier tussenin zijn door Shkorey aan elkaar verbonden. Allemaal hebben wij de afgelopen jaren veel energie en liefde in dit project gestopt. Met veel plezier en interesse hebben we dan ook de bevindingen van dit gebruikersonderzoek gelezen. Wij zijn blij met wat Rutgers voor ons in kaart heeft gebracht met dit onderzoek. Een deel van de bevindingen is bemoedigend en een deel zet ook absoluut aan tot actie om noodzakelijke wijzigingen door te voeren. Ook zijn er punten waar we ons langer op zullen moeten bezinnen. In paragraaf 8.3 en 8.5 beschrijven we onze reflectie op (een deel van) de aanbevelingen en bevindingen in dit rapport.

Wij danken Rutgers en specifiek Renee Finkenflügel en Yordi Lassooy voor hun werk aan dit gebruikersonderzoek en rapport. Vanaf deze plaats bedanken wij ook ZonMW voor het mogelijk maken van dit project.

Namens de projectgroep Shkorey Leeuwarden en Stichting Shkorey,

Saron Araya, BSc.

Geertje Postma, MSc.

Shkorey betekent 'schatje' in het Tigrinya, de moedertaal van de meerderheid van Eritrese nieuwkomers in Nederland. Het woord wordt door Eritreeërs gebruikt als liefkozende term voor bijvoorbeeld een vriend/vriendin, geliefde of kindje. De term vindt zijn oorsprong in het Italiaanse woord voor suiker, zucchero. Eritrea stond jarenlang onder Italiaans koloniaal bewind.

1.1 Het Shkorey project

In 2020 is het Shkorey project in Leeuwarden van start gegaan, met als doel betere seksuele en reproductieve gezondheid, minder onbedoelde en/of onvoorbereide zwangerschappen en minder kwetsbare jonge gezinnen onder Eritreeërs in Leeuwarden. De doelgroep voor het Shkorey project zijn Eritrese nieuwkomers.

Het Shkorey project bestaat uit twee delen:

1. Een *serious game* en online activiteiten over relaties, seksualiteit, zwangerschap en (jong) ouderschap. Deze game is samen met Eritrese nieuwkomers, *cultural mediators*, en vertegenwoordigers uit het projectconsortium ontwikkeld.
2. Aanvullende groepszorg voor zwangeren en (jonge) ouders, in samenwerking met o.a. geboortezorg professionals en Humanitas HomeStart. Deze groepen zijn in 2021 gestart als pilot, en op initiatief van Gemeente Leeuwarden voortgezet in het najaar van 2023.



Het project is onderdeel van het programma '[Onbedoelde zwangerschap en kwetsbaar \(jong\) ouderschap](#)', dat gefinancierd wordt door het Ministerie van VWS. Dit programma stimuleert de (door)ontwikkeling, implementatie en borging van kennis ter verbetering van preventie van en ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap en kwetsbaar (jong) ouderschap.

Het Shkorey project wordt aangestuurd door vertegenwoordigers uit het projectconsortium, bestaande uit Gemeente Leeuwarden (hoofdaanvrager), Pincklounds (projectleiding en penvoerder), GGD Fryslân, Verloskundepraktijk Dochter & Zn, Kraamzus, Stichting Lemat (inmiddels Nieuwlander) en Amaryllis. Deze vertegenwoordigers waren onderdeel van de projectgroep. Het gebruikersonderzoek is uitgevoerd door Rutgers. Daarnaast is samengewerkt met verschillende partners, waaronder Leti Arts, 8D Games, Rutgers, BOAProducties en Friesland College (inmiddels Firda).

In december 2023 is de stichting Shkorey opgericht, door de huidige projectleider en co-projectleider van Shkorey. Er is een onafhankelijk bestuur aangesteld. Vanaf april 2024 zal het Shkorey project voortgezet worden en zal het project landelijk uitgerold worden. De groepszorg en de doorontwikkeling van de app zijn geborgd binnen de Kansrijke Start programmering tot in ieder geval 2026. Vanaf april 2024 is gestart met de doorontwikkeling van Shkorey voor Arabisch sprekende nieuwkomers. Hierbij wordt opnieuw samengewerkt met een kerngroep van jongeren en sleutelpersonen. De lokale coalitie Kansrijke Start van Gemeente

Leeuwarden fungeert als klankbordgroep en neemt daarbij een belangrijk deel van de activiteiten van de projectgroep binnen het ZonMW project over.

1.1.1 Participatieve opzet

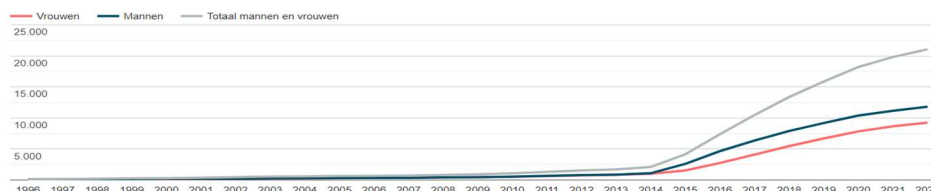
Het project kenmerkt zich door een participatieve aanpak waarbij in co-creatie met de doelgroep, namelijk Eritrese nieuwkomers, de app en het project is ingericht. Hiervoor is een kerngroep aangesteld. De kerngroep bestond uit ongeveer 15 personen, dit betreft de jongeren in het filmteam en de *cultural mediators*.

De jongeren uit het kernteam, maar ook andere (Eritrese) nieuwkomers, hebben gedurende de looptijd van het project verschillende taken op zich genomen. Die taken hadden betrekking op de ontwikkeling en implementatie van de game. Denk hierbij aan het organiseren van groepsbijeenkomsten met andere jongeren om over verschillende aspecten van de game te brainstormen en ideeën voor thema's, ontwerp en speltype te toetsen. Maar ook het bedenken van de hoofdpersonages en verhaallijnen in de game en het schrijven en produceren van de bij de game behorende films. Een deel van de jongeren nam gaandeweg meer taken binnen het project op zich, zoals de social media voor Shkorey (Instagram en TikTok), het maken van podcasts over de Shkorey thematiek en meewerken aan trainingen voor professionals. Alle deelnemers uit het kernteam kregen een vrijwilligersvergoeding, en de jongeren die extra taken op zich hebben genomen kregen later op ZZP-basis een vergoeding voor hun werkzaamheden.

Cultural mediators zijn lokale sleutelpersonen die zelf uit de Eritrese doelgroep komen. De *cultural mediators* betrokken bij Shkorey wonen al langer in Nederland en hebben hier zelf kinderen gekregen. Zij maken een vertaalslag op het gebied van cultuur, taal en ervaringsperspectief tussen de verloskundige, maatschappelijk werkers en deelnemers aan de aanvullende groepszorg voor zwangeren en nieuwe ouders, die vanuit Shkorey zijn gestart in Leeuwarden. Voor deze groepsbijeenkomsten spelen de *cultural mediators* een belangrijke rol in de inhoudelijke en praktische voorbereiding van de bijeenkomsten, de uitvoering van de bijeenkomsten en de benodigde follow-ups op casus niveau. Denk daarbij aan ondersteuning van alleenstaande moeders die bijvoorbeeld te maken hebben met Veilig Thuis, toeleiding naar ondersteuning voor financiële vraagstukken en een onveilige woonsituatie. Ook adviseren de *cultural mediators* de projectgroep Shkorey met inhoudelijke vraagstukken voor de game. Ook deze *cultural mediators* kregen een vrijwilligersvergoeding betaald voor hun werkzaamheden.

1.2 De doelgroep: Eritrese nieuwkomers

Op 31 december 2022 woonden in Nederland 26.719 mensen met een Eritrese achtergrond (CBS, 2023). Op 1 januari 2022 waren er in totaal 21.042 Eritrese eerste generatie migranten in Nederland. Deze groep, die voornamelijk bestaat uit vluchtelingen, omvat personen die na hun geboorte al dan niet met hun familie naar Nederland zijn gekomen. Vanaf 2014 kwam een migratiestroom op gang als gevolg van onrust en slechte economische omstandigheden in Eritrea, waar al geruime tijd sprake is van een totalitair regime met beperkte persvrijheid, beperkte politieke vrijheid en beperkte godsdienstvrijheid. In 2021 kwam ongeveer 60% van de Eritrese migranten naar Nederland met als hoofdreden het aanvragen van asiel, terwijl 40% zich vanwege gezinshereniging hier vestigde (CBS, 2022).

Figuur 1: aantal eerste generatie Eritreeërs woonachtig in Nederland

Eritrese vluchtelingen betreffen voor het merendeel (alleenstaande) jongeren/jongvolwassenen, waarvan ook het merendeel een verblijfsstatus krijgt toegekend. Ongeveer een kwart van de eerste generatie Eritrese migranten is tussen de 0 en 15 jaar oud, en bijna de helft tussen de 15 en 30 jaar oud is. Ongeveer een achtste valt in de leeftijdscategorie van 30 tot 45 jaar, terwijl minder dan 5% 45 jaar of ouder is (CBS, 2022).

1.2.1 Reproductieve en seksuele gezondheid

In Eritrea zijn seksualiteit en seks taboeonderwerpen waar weinig over wordt gesproken, vooral onder jongeren. Praten over voorbehoedsmiddelen en anticonceptie gebeurt pas wanneer ze gaan trouwen. Seksueel overdraagbare aandoeningen zijn omgeven door taboes. Seksualiteit is een onderwerp binnen de opvoeding waar weinig of geen aandacht aan wordt besteed. Hierdoor heeft het merendeel van de Eritrese vluchtelingen maar beperkte kennis van de verschillende aspecten van seksualiteit. Hoewel er informatie beschikbaar is over condoomgebruik en andere vormen van anticonceptie, blijft het gebruik beperkt (Pharos, 2020).

Trouwen en het stichten van een gezin wordt gezien als de norm voor vrouwen in Eritrea, waarbij dit status geeft aan zowel de vrouw als haar familie. In Nederland worden Eritrese vrouwen vaak jong zwanger, maar het is niet altijd duidelijk of de zwangerschap altijd gewenst is, of dat dit bijvoorbeeld het gevolg is van onvrijwillige seks. Bij met name Eritrese alleenstaande minderjarige eerste generatie migranten komen veel zwangerschappen voor (Nederlands Jeugdinstituut, 2019). 60% van de Eritrese huishoudens bestaat uit één persoon, wat hoger is dan bij andere vluchtelingengroepen (CBS, 2022). Voor alleenstaande (zwangere) vrouwen zonder familie om op terug te vallen, kan zwangerschap stress en zorgen met zich meebrengen, maar soms is een relatie en een kind ook een diepe wens (Nederlands Jeugdinstituut, 2019; Pharos, 2020).

1.2.2 Gezinshereniging en opvoeden

Het langdurig gescheiden leven op grote afstand van elkaar kan bij hereniging soms leiden tot gezins- en opvoedingsproblemen. Daarnaast kunnen opvoedstijlen van ouders sterk verschillen. Deze worden beïnvloed door factoren als opleidingsniveau, religie en woonplaats. Over het algemeen hanteren Eritrese ouders uit stedelijke gebieden een vrijere opvoeding dan ouders uit dorpen. Deze situatie is veelvoorkomend onder de huidige groep Eritrese vluchtelingen (Pharos, 2018).

1.2.3 Behoeftte aan informatie en contact

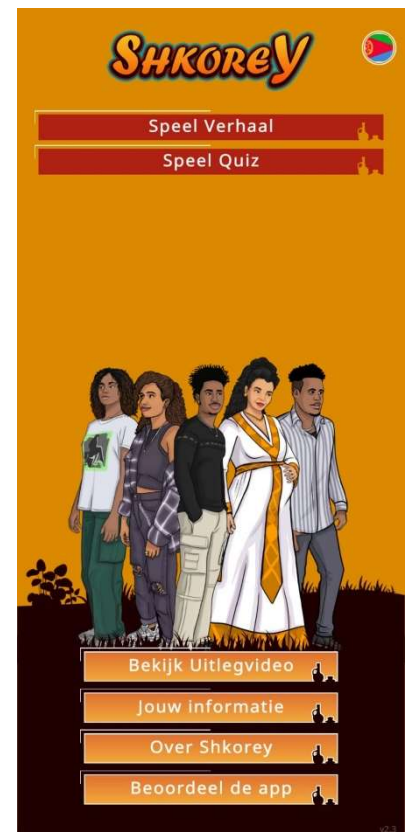
Eerdere onderzoeken onder zwangere asielzoekers hebben aangetoond dat er een vraag is naar informatie over zwangerschap en gezondheidszorg. Daarnaast is er

behoefte aan 'moedergroepen' waar sociale contacten kunnen worden gelegd en informatie kan worden uitgewisseld. De noodzaak van informatie in hun moedertaal is al in eerdere onderzoeken benadrukt (Pharos, 2016, 2018, 2020)

1.3 De Shkorey app

In 2021 is de ontwikkeling van de Shkorey app van start gegaan. Deze app is ontworpen om jongeren te informeren en te ondersteunen bij het maken van keuzes op het gebied van relaties, seksualiteit, zwangerschap en het opvoeden. De doelgroep van de app is Eritrese nieuwkomers van 15 tot en met 27 jaar. In de praktijk is de feitelijke doelgroep breder omdat deze natuurlijk ook door mensen buiten deze leeftijdscategorieën kan worden gedownload.

De app kan door de doelgroep zelf gespeeld worden, of worden ingezet door zorgprofessionals en onderwijsprofessionals om te gebruiken in hun werk met de doelgroep. Een voorbeeld hiervan is de inzet van de app bij de moedergroepen. Ook kan de app ingezet worden tijdens onderwijs en voorlichting in internationale schakelklassen (ISK's) en asielzoekerscentra (AZC), in individuele zorg bijvoorbeeld ter voorbereiding op volgende consult bij de verloskundige, of in de kraamweek om de communicatie tussen de kraamzorg en een gezin te ondersteunen.



1.3.1 mHealth

Het bieden van medische informatie en ondersteuning via een mobiele telefoon wordt *mHealth* genoemd. Een app is een geschikt middel gebleken om informatie over seksuele en reproductieve gezondheid bij jongeren te brengen (Feroz et al., 2019; L'Engle et al., 2016). Daarnaast kunnen apps ingezet worden om migranten en vluchtelingen te ondersteunen bij hun integratie in een voor hun nieuw land. Hierbij wordt bijvoorbeeld informatie gegeven over toegankelijkheid van zorg (Drydakis, 2021).

1.3.2 Serious gaming

De Shkorey app is een *serious game*. *Serious gaming* verwijst naar het spelenderwijs bijbrengen van kennis en/of vaardigheden. Uit eerder onderzoek is gebleken dat *serious games* op het gebied van seksuele en reproductieve gezondheid jongeren aanspreken, omdat ze aantrekkelijk, vertrouwelijk en makkelijk in gebruik zijn, en er ongemakkelijke gesprekken met leraren of zorgprofessionals vermeden kunnen worden (DeSmet et al., 2015).

Onderzoekers hebben acht factoren in kaart gebracht die samenhangen met effectieve *serious games* op het gebied van seksuele gezondheid: (1) een app op maat, (2) het stellen van doelen, (3) een verhaal, (4) audiovisuele effecten, (5) interactiviteit, (6) uitdagingen op verschillende niveaus, (7) beloningen en (8) directe feedback (Haruna et al., 2018).

1.3.3 Ontwikkeling van de app

De eerste versie van de app is gelanceerd op 16 februari 2023 en bevatte de verhaallijnen van Milka, Lidiya en Samson. De tweede versie van de app is gelanceerd op 19 oktober 2023. Hier zijn de verhaallijn van Winta, de kennisquizzes rondom de hoofdthematiek van deze hoofdpersonages en de 'Hulp in jouw buurt' kaart voor Gemeente Leeuwarden aan toegevoegd. Daarnaast zijn er user interface en user experience aanpassingen doorgevoerd. In de derde versie van de app (die doorgevoerd zal worden na publicatie van dit rapport) zal de verhaallijn van Meron toegevoegd worden.

De Shkorey app is ontwikkeld door [8D Games](#) (Leeuwarden), een gameontwikkelaar die gespecialiseerd is in *serious games*. De personages en vormgeving zijn gemaakt door gamestudio [Leti Arts](#) (Ghana).

1.3.4 Uitrol van de app

De app is gepromoot via de socialmediakanalen van Shkorey (via de [Instagram](#), [Facebook](#) en [LinkedIn](#)), en ook via social media en websites van bijvoorbeeld [Kraamzus](#), [Amaryllis](#), [GGD Fryslân](#), [Humanitas](#), [8D Games](#) en de [Leeuwarder Courant](#). Diverse professionals zijn inmiddels getraind in het gebruik van Shkorey, waaronder AIOS Gynaecologie via het Medisch Centrum Leeuwarden, Kansrijke Start professionals via Pharos, gezondheidsvoorlichters Publieke Gezondheidszorg Asielzoekers via GGD GHOR en aandachtfunctionarissen Nu Niet Zwanger via GGD Fryslân.

Daarnaast is informatie over de app gedeeld via bijeenkomsten en netwerken voor professionals, zoals [Leernetwerk KOOZ](#). Voor een volledig overzicht van alle projectactiviteiten gericht op verdere verspreiding en implementatie wordt verwezen naar het ZonMW eindrapport van Shkorey.

1.3.5 Handleiding

Er is een [handleiding](#) beschikbaar met informatie hoe de app ingezet kan worden door professionals die met de doelgroep werken. In deze handleiding wordt uitgelegd hoe de app gedownload kan worden, en wat de functies zijn. Daarnaast staan er [gespreksvragen](#) per hoofdstuk van elke verhaallijn in de handleiding, die professionals kunnen inzetten in hun contact met de doelgroep. Ook zijn tips beschreven voor toepassing door geboortezorg-, onderwijs- en GGD/JGZ-professionals.

1.3.6 Talen

De app is te gebruiken in het Nederlands en in het Tigrinya. Ongeveer de helft van de inwoners van Eritrea heeft Tigrinya als moedertaal. Andere talen die gesproken worden zijn Arabisch en Engels (WorldData.info, z.d.). Iedere speler maakt zelf een taalkeuze, en door het vlaggetje rechtsboven in het scherm kan op ieder moment gewisseld worden tussen beide talen. Ook de externe hulpbronnen zijn grotendeels tweetalig. Zo kan de app bijvoorbeeld samen gebruikt worden door een zorgprofessional en Eritrese nieuwkomer, terwijl zij allebei in hun voorkeurstaal de app kunnen gebruiken.

1.3.7 Karakters en verhaallijnen

In de Shkorey app worden spelers door middel van korte films en interactieve verhalen geïntroduceerd met herkenbare hoofdpersonages. Er zijn vijf karakters die gespeeld kunnen worden. De karakters zijn bedacht door de kerngroep, en zijn realistische en herkenbare karakters voor jongeren met een Eritrese achtergrond die in Nederland wonen. De getekende karakters zijn gebaseerd op de acteurs in de films.

De app bevat vijf verhaallijnen, die bestaan uit meerdere hoofdstukken. In elke verhaallijn staan één of meerdere karakters centraal. De app bevat de volgende verhaallijnen:

- Menselijk lichaam (verhaallijn Winta).
- Veilig vrijen (verhaallijn Milka).
- Gezond zwanger worden (nog te lanceren verhaallijn Meron).
- Zwangerschap (verhaallijn Lidiya).
- Opvoeden van jonge kinderen (verhaallijn Samson).

De volgende karakters komen voor in de app:

- **Winta**, een meisje van 15 jaar dat paar maanden geleden via gezinshereniging samen met haar ouders naar Nederland is gekomen. Ze probeert haar weg te vinden in Nederland. Ze is het zusje van Samson. Ze is net gestart in de Internationale Schakelklas en bouwt daar nieuwe vriendschappen op.
- **Milka**, een vrouw van 19 jaar die onbedoeld zwanger is geworden en hierdoor niet meer bij haar familie kan wonen. Samson is haar beste vriend.
- **Meron**, een man van 26 jaar wiens relatie in zwaar weer komt wanneer hij en zijn vrouw na meerdere miskramen nog steeds geen kind hebben kunnen krijgen. Deze verhaallijn komt in de derde versie van de app beschikbaar.
- **Lidiya**, een vrouw van 24 jaar die zwanger is. Ze wordt begeleid door de gynaecoloog vanwege haar hiv-status. Haar vriendin Mikal is tegelijkertijd zwanger, zij wordt begeleid door de verloskundige. De vader van Lidiya's kind is niet in de buurt. Lidiya is de nicht van Samson en Winta en reisde samen met Samson naar Nederland.
- **Samson**, een man van 22 jaar die de zorg voor het kindje van Milka op zich neemt en haar een thuis biedt. Samson is de broer van Winta.

Gedurende het verhaal kiest de speler zelf wat het centrale karakter doet of zegt. Dit is de basis van het interactieve karakter van de app.



1.3.8 Films



Elke verhaallijn begint met een film. De films fungeren als introductie van het hoofdkarakter en diens uitdagingen rondom de bijbehorende hoofdthematiek. Bijvoorbeeld: in de introductiefilm van Milka komt zij erachter dat ze onbedoeld zwanger is geraakt. In de verhaallijn in het spel ontdekt de speler hoe Milka op dit punt in haar leven is gekomen en van wie zij zwanger is geraakt.

Een deel van de kerngroep is lid van het filmteam Shkorey, bestaande uit ongeveer 10 deelnemers. De leden van het filmteam hebben les gekregen in het filmmaken, en hebben zelfstandig bij elke verhaallijn een film gemaakt. Ook de acteurs komen uit de doelgroep.

Voor het ontwikkelen van de films is onder andere gebruik gemaakt van de uitgangspunten *cellphilming* en de theorie daaromtrent: een vorm van filmproductie waarbij alledaagse mobiele telefoons worden gebruikt om video's op te nemen en te bewerken. De term *cellphilming* is een combinatie van *cellphone* (mobiele telefoon) en *filming* (filmen). Deze methode maakt het mogelijk voor mensen, vooral amateurs en gemeenschappen zonder toegang tot dure filmuitrusting, om hun verhalen, ervaringen en perspectieven vast te leggen en te delen via video (Mututa, 2022).



De films duren tussen de 6 en de 16 minuten, en zijn in Tigrinya. De films van Milka, Lidiya en Samson hebben Nederlandse ondertiteling. De films staan op YouTube, en kunnen ook buiten de Shkorey app bekeken worden.

1.3.9 Kennisquizen

Elke verhaallijn bevat een kennisquiz. In de quiz is informatie uit de verhaallijn en uit de hulpknoppen verwerkt. De speler kan hier punten mee scoren en de eigen resultaten delen via sociale media.

Via het startscherm kunnen de quizen ook direct (dus zonder de verhaallijn te spelen) gespeeld worden. De speler kan dan zelf het onderwerp kiezen, een quiz maken als quizmaster (en deze met andere spelen), of meedoen met een quiz die door een andere speler is gemaakt. De online quizen kunnen bijvoorbeeld ingezet worden in



groepsverband. Iedere speler kan daarbij op de eigen telefoon de eigen voorkeurstaal kiezen voor dezelfde quiz.

1.3.10 (Hulp)knoppen

Bij iedere verhaallijn heeft de speler rechts bovenin het scherm de beschikking over drie hulpknoppen en één taalknop.

Via de taalknop kan geswitcht worden tussen Tigrinya en Nederlands. Het schakelen tussen beide talen is 'real-time' en kan op ieder gewenst moment, behalve tijdens een kennisquiz.

De inhoud van deze hulpknoppen verschilt per verhaallijnen en sluit aan bij de onderwerpen en gebeurtenissen in het verhaal. De drie hulpknoppen zijn:

- **Toelichting:** deze hulpknop bevat een toelichting op behandelde onderwerpen/subthema's in dat hoofdstuk, waarbij een vergelijking wordt gemaakt tussen Eritrea en Nederland. Deze hulpknop is bedoeld om context te geven bij verschillen en overeenkomsten tussen beide landen.
- **Tips:** deze hulpknop bevat concrete tips rondom de in het hoofdstuk behandelde onderwerpen/subthema's, die de speler in diens eigen leven kan toepassen.
- **Help:** deze knop bevat verwijzingen naar online hulpbronnen en informatie in het Nederlands en Tigrinya, zoals bijvoorbeeld [Zanzu.nl](https://www.zanzu.nl). Ook staat onder deze knop de optie 'Hulp in jouw buurt', waar een sociale kaart te vinden is met zorg- en dienstverlening in de regio van de gebruiker. De gebruiker vult de eigen postcode in en over welk hoofdthema de gebruiker hulp zoekt. Vanuit de sociale kaart kan contact opgenomen worden met de gewenste zorg- of dienstverlener.



1.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen wat het bereik is van de Shkorey app, en hoe de app gebruikt en gewaardeerd wordt door zowel de doelgroep (Eritrese nieuwkomers) als professionals die met de doelgroep werken. Met deze kennis worden aanbevelingen gegeven voor de doorontwikkeling en de landelijke uitrol van de app.

2 Methode



Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is een mixed-methods onderzoek uitgevoerd. Er is gekozen voor zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek, omdat alleen hiermee de volledige gebruikerservaring in beeld gebracht kan worden van zowel de doelgroep als professionals die met de doelgroep werken.

2.1 Gebruikersonderzoek bij *serious games*

Een ander woord voor onderzoek naar gebruikerservaring is *user experience* (UX) research. Het doel van dit soort is om inzicht te krijgen in de behoeften, wensen en verwachtingen van de eindgebruikers van een product of dienst. In dit onderzoek zijn de eindgebruikers zowel de Eritrese nieuwkomers, als professionals die de app gebruiken in hun werk met deze groep. Een gebruikersonderzoek is een geschikte methode voor onderzoek naar het gebruik van *serious games* (Moizer et al., 2019) Focusgroepen zijn een geschikte manier om de gebruikerservaring van apps in kaart te brengen (Kontio et al., 2004).

2.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvraag is als volgt:

- Wat is het bereik van de Shkorey app, en hoe wordt deze gebruikt en gewaardeerd door zowel Eritrese nieuwkomers als door professionals die met deze groep werken?

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- Wat is het bereik van de game en films?
- Hoe wordt de game en de films gebruikt en gewaardeerd door de doelgroep?
- Hoe wordt de game (inclusief de films) ingezet en gewaardeerd door professionals die met de doelgroep werken?
- Wat zijn tips voor verbetering van de app en samenwerking met jongeren uit de doelgroep?
- Wat zijn tips voor verdere implementatie van de interventie?

2.3 Statistieken over downloads en views

Om het bereik van de Shkorey app in kaart te brengen is via de app stores door 8D Games informatie opgehaald over de downloads van de app en het appgebruik. Ook is informatie opgehaald over de locatie van de downloads, en wanneer de app is gedownload. Data vanaf de lancering van de app op 16 februari 2023 tot en met 18 maart 2024 is gepresenteerd. Om het bereik van de films op YouTube in kaart te brengen is informatie opgehaald via het YouTube platform van Shkorey. Wat betreft de films is de data van 19 september 2023 (moment van plaatsing van de films op YouTube) tot en met 18 maart 2024 gepresenteerd.

2.4 Vragen in de app

Om het gebruik en de waardering van de app van de doelgroep in kaart te brengen zijn er vragen in de app ingebouwd. Deze vragen zijn ontwikkeld door onderzoekers van Rutgers. In de privacyverklaring in de app is informatie toegevoegd over deze manier van dataverzameling, zodat de gebruikers van de app hiervan op de hoogte waren. De dataverzameling binnen de app heeft plaatsgevonden van 19 oktober 2023 (het moment van de lancering van de tweede versie van de app) tot en met 18 februari 2024.

2.4.1 Kenmerken gebruikers

Appgebruikers is gevraagd na het aanmaken van een profiel verschillende vragen te beantwoorden. Aan alle gebruikers is gevraagd hoe ze de app kennen of ze de app zelf gebruiken of voor hun werk. Hiermee wordt inzichtelijk of de app door de doelgroep of professionals wordt gebruikt. Met deze informatie kan vervolgens informatie opgehaald worden over de doelgroep die de app gebruikt. De doelgroep kreeg vragen over leeftijd, afkomst, geslacht, relatiestatus, het hebben van kinderen of zwanger zijn en woonplaats. Deze vragen zijn tijdelijk ingebouwd ten behoeve van dit onderzoek.

2.4.2 Waardering van de karakters, films en de verhaallijnen

In de app zijn aan het eind van de hoofdstukken vragen ingebouwd om te inventariseren hoe de verhaallijnen, de quizzes en de films beoordeeld worden. Wat betreft de verhaallijnen is gevraagd in hoeverre gebruikers de verhaallijn herkenbaar, leuk, begrijpelijk en leerzaam vonden door middel van een 5-punts likertschaal.

2.5 Vragenlijsten voor professionals

Om het gebruik en de waardering van de app onder professionals die met de doelgroep werken te onderzoeken, is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Er zijn twee vragenlijsten ontwikkeld: één voor zorgprofessionals en één voor onderwijsprofessionals. In de vragenlijsten werd onder andere uitgevraagd hoe professionals de app gebruiken en hoe ze de losse onderdelen waarderen. Ook deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door onderzoekers van Rutgers en afgestemd met de projectleiding, de externe onderzoeker en de co-onderzoekers. De vragenlijsten zijn geprogrammeerd in Survlyzer.

2.5.1 Werving respondenten vragenlijsten

De vragenlijst stond open tussen 13 december 2023 en 19 februari 2024. De werving vond plaats tussen 16 januari 2024 en 16 februari 2024. De werving voor de professionals die de vragenlijsten konden invullen was in handen van de projectleiding. Er is geworven via het bestaande netwerk van het Shkorey project. Professionals zijn persoonlijk per email en via sociale media uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen.

2.5.2 Kenmerken respondenten vragenlijsten

De vragenlijst voor professionals is ingevuld door 17 personen: 14 zorgprofessionals en 3 onderwijsprofessionals. De volgende beroepen waren

vertegenwoordigd: leraar, ondersteuner in het onderwijs, gynaecoloog, maatschappelijk werker, sociaal werker, (jeugd)verpleegkundige en adviseur/coördinator.

2.6 Focusgroepen

Er zijn zes focusgroepen georganiseerd met zowel de doelgroep als met professionals. Het doel was om in iedere focusgroep minimaal zes deelnemers te includeren.

De volgende groepen waren vertegenwoordigd tijdens de focusgroepen:

- Eritrese (jonge) mannen.
- Eritrese (jonge) vrouwen.
- Eritrese (jonge) moeders.
- Leden van de Shkorey kerngroep.
- Zorgprofessionals die met Eritrese nieuwkomers werken.
- Onderwijsprofessionals die met Eritrese nieuwkomers werken.

De focusgroepen met de Eritrese nieuwkomers en de kerngroep zijn in Tigrinya gehouden. De reden hiervoor was het vermoeden dat er waardevolle informatie verloren zou gaan of niet naar boven zou komen als de focusgroepen in het Nederlands gehouden werden. Omdat de onderzoeker van Rutgers geen Tigrinya spreekt is een externe onderzoeker van de organisatie Cultuur in Harmonie die wel Tigrinya spreekt aangesteld. Zij heeft de focusgroepen in Tigrinya geleid, samen met de co-onderzoekers uit de doelgroep.

2.6.1 Topiclijsten

De vragen in de topiclijsten voor de focusgroepen zijn door de onderzoeker van Rutgers in samenwerking met de projectleider en externe onderzoeker van Cultuur in Harmonie ontwikkeld, om zeker te zijn dat ze cultuursensitief zijn. Tijdens de focusgroepen werd eerst uitgevraagd wie er bekend was met de Shkorey app. Afhankelijk van hoe bekend de deelnemers met de app waren, werd er tijdens de focusgroep uitgelegd wat de app is en hoe het gebruikt kan worden. Met degenen die de app al eerder gebruikt hadden werd de gebruikerservaring besproken. Aan de deelnemers die de app niet eerder gebruikt hadden werd uitgevraagd wat de reden hiervoor was dat ze de app niet kenden of gebruikten, en wat ze van de verschillende onderdelen van de app vonden.

Daarnaast werd met elke groep een *SWOT*-analyse uitgevoerd. *SWOT* staat voor *strengths*, *weaknesses*, *opportunities* en *threats* ofwel sterkte-zwakteanalyse. De sterke en zwakke punten (*strengths* en *weaknesses*) van de app zelf werden in kaart gebracht door reflectie op de app door de doelgroep en de professionals. De kansen en bedreigingen (*opportunities* en *threats*) zijn ontwikkelingen, gebeurtenissen en invloeden waaraan de Shkorey app onderhevig is. Samen met de doelgroep en de professionals werden ook deze externe factoren die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de app in kaart gebracht.

	<i>Positief</i>	<i>Negatief</i>
<i>Intern</i>	Sterkte	Zwakte
<i>Extern</i>	Kans	Bedreiging

2.6.2 Werving respondentent focusgroepen

De werving voor de deelnemers voor de focusgroepen was in handen van de projectleiding, aangezien zij nauw in contact staan met Eritrese nieuwkomers en professionals die met de doelgroep werken. De Eritrese nieuwkomers zijn met name geworven via warme contacten. Bij de uitnodigingen voor de focusgroep is erop toegezien dat Eritrese nieuwkomers die bekend waren met het project of banden hadden met de projectgroep niet oververtegenwoordigd waren.

Het was met name lastig om (jonge) mannen te werven. Hier is extra op ingezet door de projectleiding. Desondanks lukt het niet om het beoogde doel van zes deelnemers voor de focusgroep met (jonge) mannen te bereiken.

Voor de focusgroep met de kerngroep is de gehele kerngroep uitgenodigd. Ongeveer de helft van de kerngroep was aanwezig. De zorgprofessionals en onderwijsprofessionals zijn uitgenodigd nadat zij al eerder contact hebben gehad met de projectleiding over het Shkorey project. Het was geen eis dat de professionals de app eerder gebruikt hadden met patiënten/cliënten en/of leerlingen.

Als bedankje voor deelname aan de focusgroepen kregen de deelnemers een cadeaubon van €20.

2.6.3 Setting focusgroepen

Twee focusgroepen met Eritrese nieuwkomers werden in de ISK in Leeuwarden gehouden. Een deel van de aanwezigen was bekend met deze locatie, omdat zij hier zelf lessen gevolgd hebben. De focusgroep met de kerngroep werd in een zaal bij de bibliotheek in Leeuwarden gehouden, omdat vrijwel de gehele kerngroep in de omgeving van Leeuwarden woont. De focusgroep met (jonge) moeders werd in een zaal bij de bibliotheek in Woerden gehouden, na afloop van een moedergroepbijeenkomst.

De twee focusgroepen met de zorgprofessionals en de onderwijsprofessionals vonden online plaats via Microsoft Teams. Daarnaast is gebruik gemaakt van het programma Mural. Op deze manier is het mogelijk om interactief ideeën uit te wisselen op een online whiteboard.

Bij alle focusgroepen was de onderzoeker van Rutgers aanwezig. Bij de focusgroepen met de Eritrese nieuwkomers was daarnaast de externe onderzoeker van Cultuur in Harmonie aanwezig. Bij de focusgroepen met de (jonge) vrouwen en de (jonge) moeders was een vrouwelijke Eritrese co-onderzoeker aanwezig. Bij de focusgroepen met de (jonge) mannen en de kerngroep was een mannelijke Eritrese co-onderzoeker aanwezig.

2.6.4 Kenmerken deelnemers focusgroepen

In totaal woonden 25 Eritrese nieuwkomers de focusgroepen bij in november en december 2023. Vanwege de zorgen over privacy die de Eritrese nieuwkomers die meededen aan de focusgroepen hadden, delen we in dit rapport geen persoonlijke kenmerken van de deelnemers zoals leeftijd of woonplaats.

Focusgroep	Aantal deelnemers	Locatie	Datum
(Jonge) vrouwen	8	ISK Leeuwarden	24 november 2023
(Jonge) moeders	7	Bibliotheek Woerden	8 december 2023
(Jonge) mannen	4	Bibliotheek Leeuwarden	11 december 2023
Kerngroep	6	Bibliotheek Leeuwarden	12 december 2023

De focusgroepen met professionals vonden online plaats in januari 2024. De volgende beroepen waren vertegenwoordigd: verloskundige, kraamverzorger, (jeugd)verpleegkundige, consultant inburgering, coördinator HomeStart, coördinator Nu Niet Zwanger, en een gezondheidsbevorderaar. Alle zorgprofessionals werkten met Eritrese nieuwkomers, soms direct en soms indirect.

Focusgroep	Aantal deelnemers	Locatie	Datum
Zorgprofessionals	10	Online	10 januari 2024
Onderwijsprofessionals	2	Online	17 januari 2024

Het doel was om 20 Eritrese nieuwkomers en 15 professionals te includeren voor de focusgroepen om saturatie te bereiken. Het doel wat betreft de Eritrese nieuwkomers is dus ruimschoots gehaald, er zijn helaas iets minder professionals geïncludeerd dan gepland.

2.6.5 Analyse data uit focusgroepen

De focusgroepen die in Tigrinya zijn gehouden zijn met audio opgenomen en getranscribeerd en vertaald door twee externe vertalers. De Nederlandstalige focusgroepen die online plaatsvonden zijn met video opgenomen en getranscribeerd door de onderzoeker van Rutgers.

Voor het coderen en analyseren is gebruik gemaakt van het programma MAXQDA versie 22. Ook de visuele uitkomsten van de SWOT-analyses binnen Mural zijn hiermee gecodeerd en geanalyseerd.

De analyse volgde zowel deductieve als inductieve benaderingen, gebaseerd op het stappenplan van Verhoeven (2020), dat zes fasen omvat: verkennen, coderen, thematiseren, reviseren en verfijnen, vaststellen en structureren, en presenteren. Aanvankelijk werden codes inductief gevormd door de data te verkennen en thema's te identificeren, waarna een codeboom werd gecreëerd. Vervolgens werd de analyse deductief gereviseerd en verfijnd door te controleren op ontbrekende codes binnen de interviews, waarna de codeboom werd aangepast. Tot slot zijn op basis van de codes de bevindingen gepresenteerd in het rapport.

2.7 Co-onderzoek

De externe onderzoeker van Cultuur in Harmonie heeft met twee Eritrese jongeren uit de doelgroep de focusgroepen in Tigrinya geleid. De Eritrese co-onderzoekers waren de brug tussen de doelgroep en de onderzoekers van Cultuur in Harmonie en Rutgers.

2.8 Ethische toestemming en consent

Er zijn verschillende stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat dit onderzoek voldoet aan de ethische richtlijnen voor goed onderzoek. Dit gebeurt in lijn met de gedragscode van Rutgers en de richtlijnen voor ethische overwegingen bij het plannen en beoordelen van onderzoeken naar seksuele en reproductieve gezondheid. Hierbij waarborgen we onder andere vrijwillige deelname, bescherming van de identiteit van respondenten en respect voor hun belangen. De Ethische Commissie van de Universiteit Utrecht heeft het onderzoeksvorstel ethisch beoordeeld en goedgekeurd.

Om de respondenten op geen enkele manier te schaden, zijn specifieke ethische richtlijnen gevolgd:

- **Leeftijd/kwetsbaarheid:** de respondenten zijn minimaal 16 jaar oud.
- **Toestemming:**
 - respondenten worden volledig geïnformeerd over het doel en de publicatie van het onderzoek.
 - expliciete schriftelijke toestemming wordt verkregen (informed consent); tijdens de dataverzameling worden respondenten op de hoogte gehouden van hun recht om op elk moment te stoppen en worden ze aangemoedigd om grenzen aan te geven of zich terug te trekken als ze zich ongemakkelijk voelen.
- **Respectvolle, veilige omgeving:** de begeleiders van de focusgroepen zijn getraind in het creëren van een veilige, respectvolle omgeving, luisteren zonder oordeel en het omgaan met emoties op gepaste wijze.
- **Anonimiteit:** de namen van de nieuwkomers worden niet geregistreerd bij de transcriptie om anonimiteit te garanderen. Daarnaast delen we geen persoonlijke informatie over een respondent, ook geen leeftijd of geslacht, om ervoor te zorgen dat de uitspraken op geen enkele manier naar personen herleidbaar zijn. Bij elke vorm van schriftelijke verslaglegging is hierop zorgvuldig toegezien.

Datamanagement

Er is een datamanagementplan opgesteld. Bij Rutgers wordt ernaar gestreefd dat onderzoeksgegevens vindbaar, toegankelijk, interoperabel en herbruikbaar zijn (volgens de FAIR-principes), en [de richtlijnen van ZonMw](#) worden gevolgd voor het beheer van onderzoeksgegevens. Tegelijkertijd wordt veel waarde gehecht aan de vertrouwelijkheid van de data om de privacy van de respondenten te waarborgen. Hierdoor is het niet mogelijk om transcripten van interviews te delen, aangezien deze terug te leiden zijn naar individuele respondenten.

3 Bereik van de app

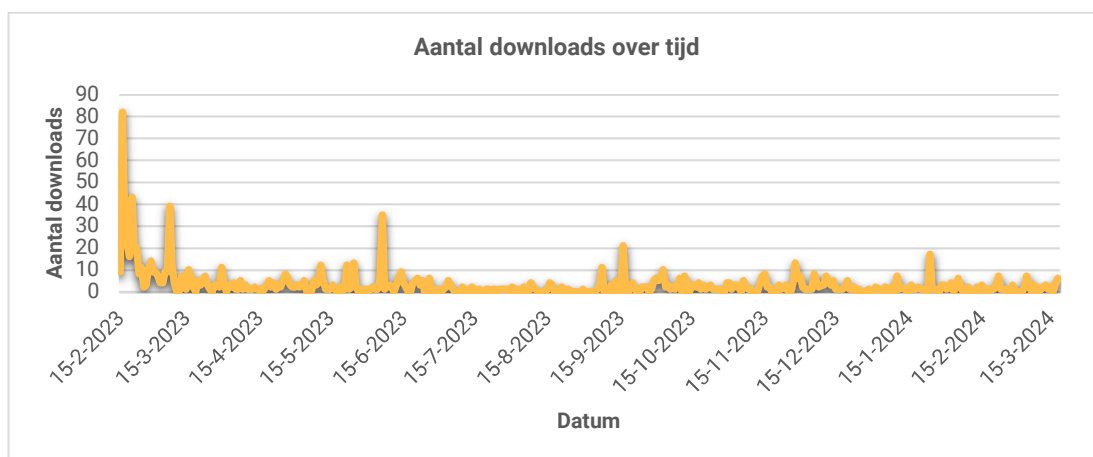


Voor de cijfers over het bereik in dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van de informatie die verkregen is via Google Play, via Apple App Store en via het YouTube kanaal van het Shkorey project. Om de kenmerken in kaart te brengen van de doelgroep en professionals die de app gebruiken zijn de data verzameld binnen de app en via de vragenlijsten geanalyseerd.

3.1 Downloads van de Shkorey app

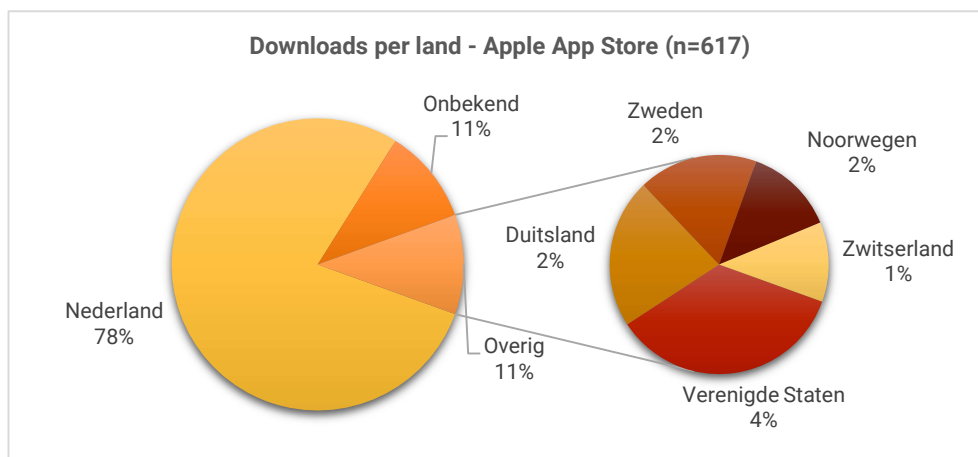
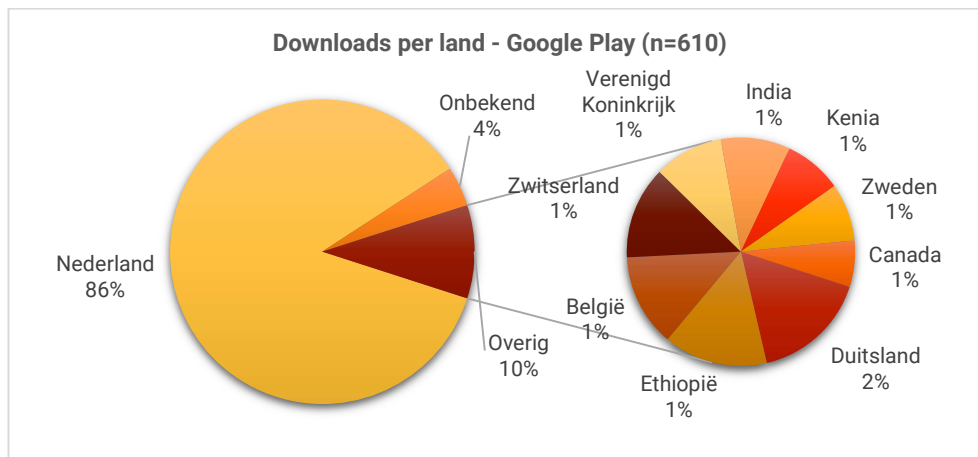
Op 16 februari 2023 is de eerste versie van de Shkorey app gelanceerd. Op 18 maart 2024 was de app op 1227 mobiele telefoons gedownload: op 610 telefoons via Google Play (voor Android telefoons) en op 617 telefoons via de Apple App Store (voor iPhones). Dat betekent niet dat dit aantal mensen de app gebruiken of op hun telefoon hebben staan. Het is mogelijk dat gebruikers de app weer verwijderd hebben. .

In onderstaande grafiek is te zien dat de app direct na de lancering relatief vaak gedownload werd, met als piek 82 downloads op de lanceringsdag. Ook op 8 maart 6 juni 2023 zijn er pieken te zien van respectievelijk 39 en 35 downloads. Twee kleinere pieken waren op 16 september 2023 en op 24 januari 2024, van respectievelijk 21 en 17 downloads.



De app is veruit het meest gedownload vanuit Nederland, zowel in Google Play als in de Apple App Store. Beide app stores delen geen gegevens over in welk land downloaders zich bevinden als dit kan leiden tot schending van privacy, bijvoorbeeld wanneer er maar een paar downloads uit een land zijn. Dit verklaart waarom er in onderstaande figuren een categorie 'onbekend' is.

Opvallend is dat er geen downloads uit Eritrea geregistreerd zijn. Er is in Eritrea beperkt toegang tot zowel het internet als tot mobiele telefoons, en de toegang tot informatie wordt sterk gereguleerd door de autoriteiten. Een andere mogelijke reden voor het ontbreken van downloads uit Eritrea is de (digitale) censuur in het land (Afdeling Ambtsberichten (DAF/AB), 2023).

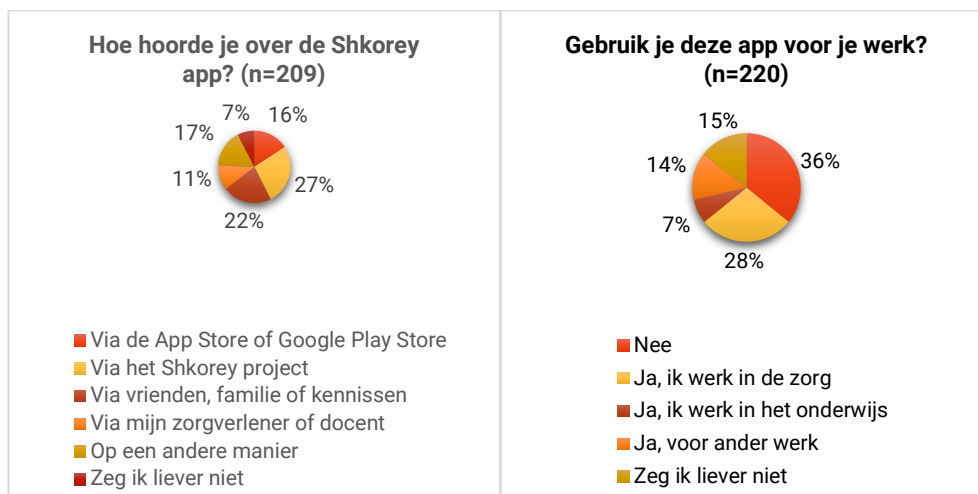


3.2 Kenmerken van de gebruikers van de app

Met de vragen in de app is in kaart gebracht wie de Shkorey app gebruikten tussen 19 oktober 2023 en 18 februari 2024. In totaal vulden 220 gebruikers ten minste één vraag in. Het grootste deel van de gebruikers vulden niet alle vragen in. Het is logisch dat niet alle gebruikers alle vragen ingevuld hebben, omdat het niet het doel van de app is dat alle verhaallijnen in één sessie worden doorlopen.

De meeste gebruikers (56 personen) kenden de app via het Shkorey project. Daarnaast hoorden 46 gebruikers erover via vrienden, familie en kennissen. 35 gebruikers hebben aangegeven over de app gehoord te hebben via een manier die niet genoemd werd. 33 gebruikers hadden de app zelf via Google Play of Apple App Store gevonden. 23 gebruikers werden op de app gewezen door een zorgprofessional of docent.

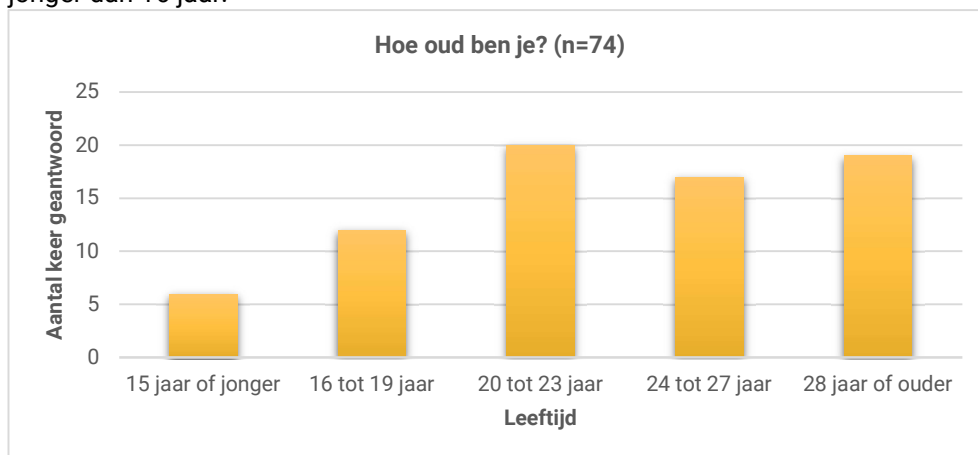
Er waren 109 gebruikers die aangaven dat ze de app vanwege hun werk gedownload hadden, dit waren voornamelijk zorgprofessionals. Ongeveer een derde van de gebruikers gebruikt deze app niet voor werk, dit gaat om 79 gebruikers. Dit betekent dat deze mensen de app zelf spelen. Iets meer dan een kwart (62 gebruikers) geeft aan de app voor hun werk in de zorg te gebruiken. 31 gebruikers geven aan de app voor werk te gebruiken maar niet in het onderwijs of de zorg te gebruiken, 16 gebruikers werkten wel in het onderwijs.



De vragen over de persoonlijke kenmerken van de gebruikers werden alleen gesteld aan gebruikers die aangegeven hebben de app niet voor werk te gebruiken. Dit zijn naar alle waarschijnlijkheid personen die in de beoogde doelgroep van de app vallen. De kenmerken van professionals zijn via de aanvullende vragenlijsten uitgevraagd.

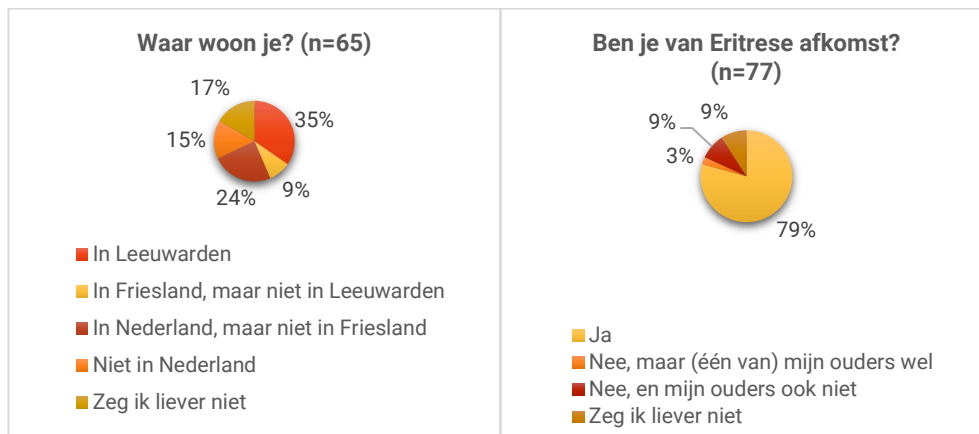
3.2.1 Kenmerken van de doelgroep die de app gebruikt

Niet alle 79 gebruikers die de app niet voor werk gebruikten vulden alle vragen in. 74 gebruikers wilden antwoord geven op de vraag hoe oud ze waren. 49 gebruikers waren 16 t/m 26 jaar. 19 gebruikers waren 28 jaar of ouder, en 6 gebruikers waren jonger dan 16 jaar.

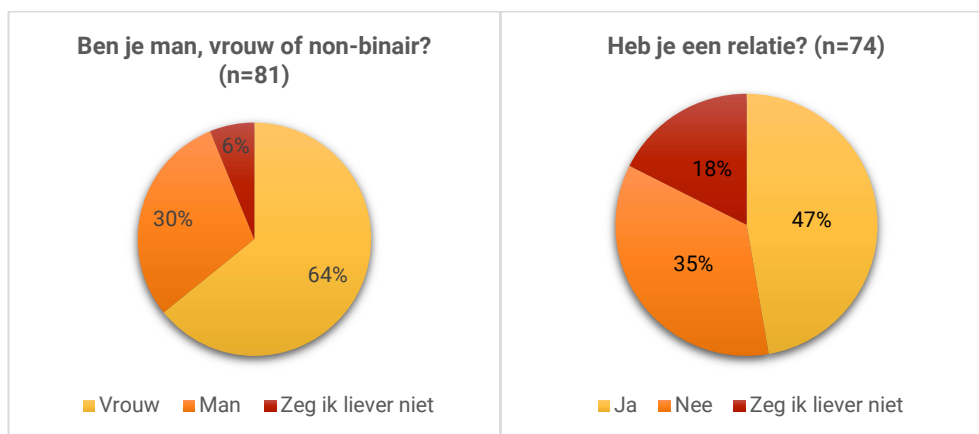


Het Shkorey project is gestart in Friesland. 65 gebruikers hebben antwoord gegeven op de vraag waar ze vandaan kwamen. 34 gebruikers kwamen uit Friesland. 19 gebruikers woonden wel in Nederland, maar niet in Friesland. 12 gebruikers woonden buiten Nederland.

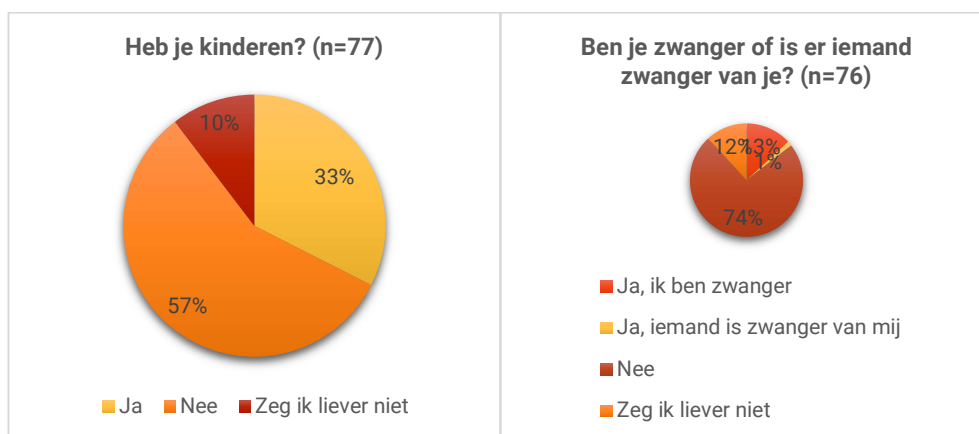
Niet alle gebruikers waren van Eritrese afkomst. 70 gebruikers wilden deze vraag beantwoorden. 61 gebruikers gaven aan uit Eritrea te komen, 2 gebruikers gaven aan dat één of twee ouders uit Eritrea kwamen, en 7 gebruikers gaven aan niet uit Eritrea te komen en hun ouders ook niet. De app kan in Tigrinya en in het Nederlands gebruikt worden, dus is ook te gebruiken voor mensen die niet uit Eritrea komen. Zij maakten hoogstwaarschijnlijk gebruik van de Nederlandstalige versie van de app.



76 gebruikers wilden de vraag beantwoorden of ze man, vrouw of non-binair waren. 52 gebruikers gaven aan vrouw te zijn, 24 personen gaven aan man te zijn. Dat relatief meer vrouwen de app gebruikten kan mogelijk verklaard worden doordat vrouwen de app aangeraden krijgen bij geboortezorg en in moedergroepen. 61 gebruikers wilden antwoord geven op de vraag of ze een relatie hadden. Iets meer dan de helft van de gebruikers had een relatie.

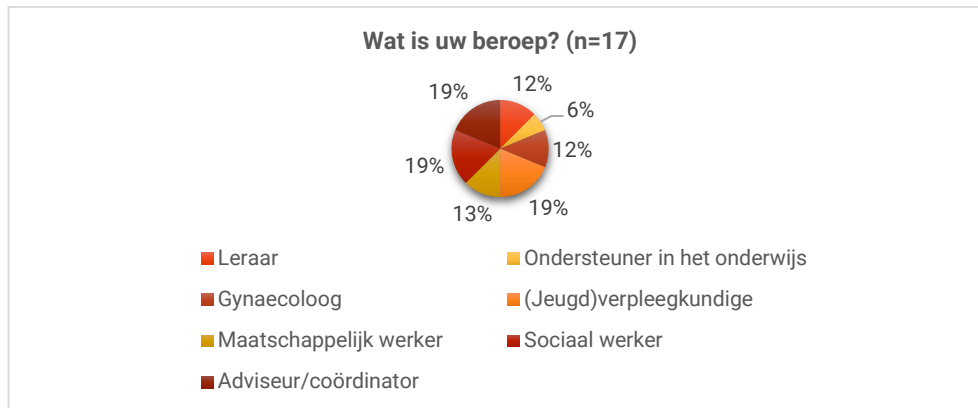


69 gebruikers wilden antwoord geven op de vraag of ze kinderen hadden. Ongeveer twee derde van de gebruikers gaf aan geen kinderen te hebben, ongeveer een derde had wel kinderen. Ook werd aan gebruikers gevraagd of zij zwanger waren of dat er iemand zwanger van hen was. 67 gebruikers wilden antwoord geven op deze vraag. 10 gebruikers gaven aan zwanger te zijn, 1 gebruiker gaf aan dat er iemand zwanger van diegene was.



3.2.2 Kenmerken van de professionals die de app gebruiken

In de app zelf zijn geen verdere vragen gesteld over persoonlijke kenmerken aan gebruikers die aangeven de app voor hun werk te gebruiken. In de vragenlijst voor professionals is wel gevraagd wat hun functie is. Op deze manier is in kaart gebracht welke professionals de app gebruiken met de doelgroep. Zoals te zien in onderstaande figuur, is dit een breed scala aan beroepen vertegenwoordigd.



3.3 Aantal views van de films en kenmerken kijkers

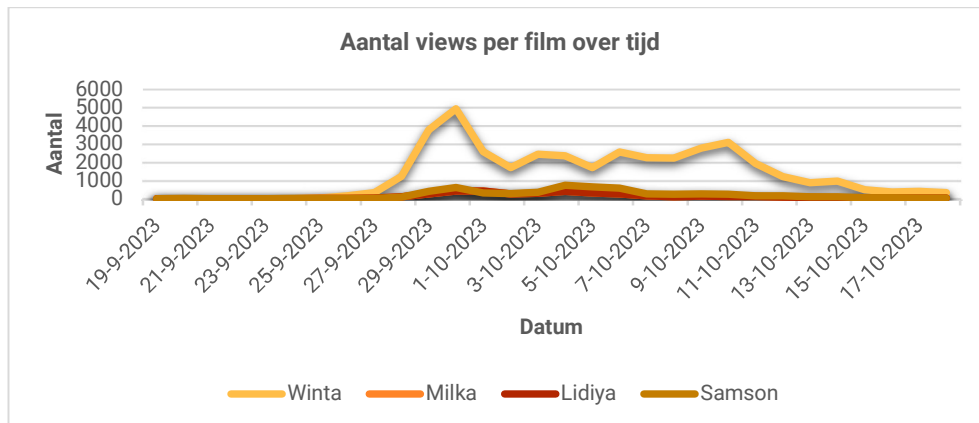
Wanneer in de app een film wordt geopend wordt de film gestreamd via YouTube. De films zijn op YouTube geüpload voor de lancering van de tweede versie van de app, die plaatsvond op 19 oktober 2023. De films van Milka, Lidiya en Samson staan op YouTube sinds 19 september 2023. De film van Winta staat online sinds 25 september 2023. In de eerste versie van de app stonden de films in de app zelf, in plaats van op een extern platform. In werkelijkheid zijn de films dus vaker bekeken dan in dit hoofdstuk gepresenteerd wordt. Om in kaart te brengen hoeveel views de films op YouTube hebben gekregen, zijn er data verzameld van het moment dat de film op YouTube werd geplaatst t/m 18 maart 2024.

Het Shkorey kanaal had op die datum 561 abonnees. In totaal waren de vier films 58.793 keer bekeken. Een view op YouTube wordt meegeteld als iemand minimaal 30 seconden van een video heeft bekeken. Iemand kan een film meerdere keren bekijken, dus het aantal views staat niet gelijk aan het aantal mensen dat een film heeft gezien. De films worden niet alleen via de app bekeken, maar de films worden ook gevonden op YouTube door mensen die de Shkorey app niet kennen. Niet iedereen die de film gaat kijken kent of gebruikt dus de Shkorey app. Wel worden kijkers er aan het einde van iedere film en in de beschrijvende tekst op YouTube op gewezen dat het verhaal verder gaat in de Shkorey app, en zijn linkjes opgenomen voor het downloaden van de app.

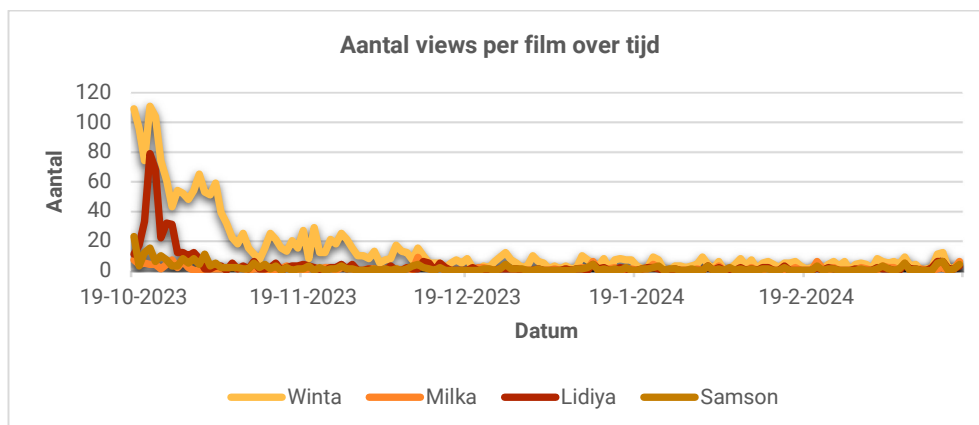
De film van [Winta](#) (introdactie voor de verhaallijn menselijk lichaam) was 42.818 keer bekeken. De film van [Milka](#) (introdactie voor de verhaallijn veilig vrijen) was 3.831 keer bekeken. De film van [Lidiya](#) (introdactie voor de verhaallijn zwangerschap) was 6.227 keer bekeken. De film van [Samson](#) (introdactie voor de verhaallijn opvoeden van jonge kinderen) was 5.917 keer bekeken.

Er is een piek in de weergaven te zien direct na de lancering van de films. In onderstaande figuur is te zien hoe vaak de films in de eerste maand (vanaf het online zetten op 19 september tot de lancering van de tweede versie van de app op

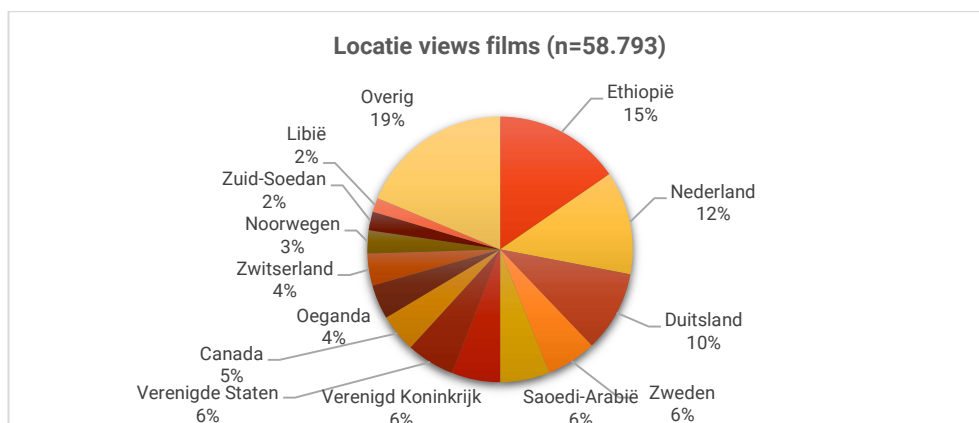
19 oktober 2023) bekeken werden. De pieken voor de film van Winta zijn te verklaren doordat deze film *viral* gegaan. De reden hiervoor is waarschijnlijk dat YouTube deze video actief aangeraden heeft aan kijkers, bijvoorbeeld via de homepage.



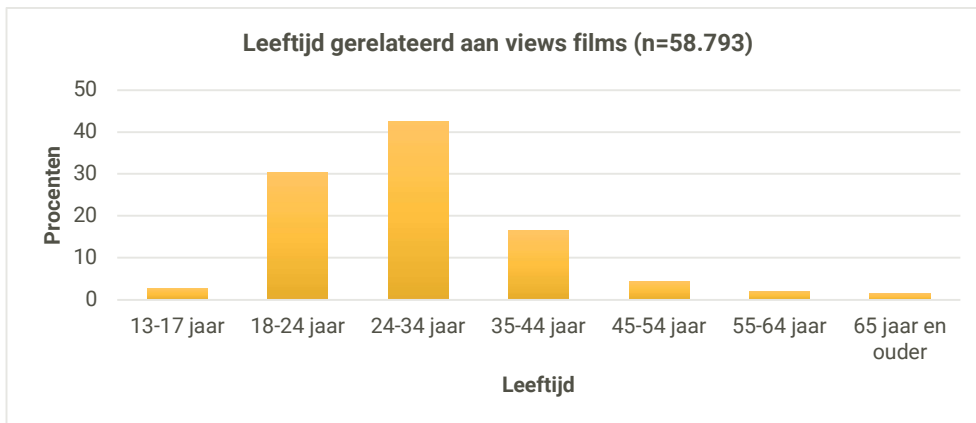
Na de eerste maand stabiliseert het aantal views. Tussen 19 oktober 2023 en 18 maart 2024 zijn de views beduidend minder dan in de eerste maand. Sinds de lancering van de tweede versie van de app zijn er in totaal gemiddeld 5 views per dag.



Ook bij de films valt het op dat er geen views uit Eritrea geregistreerd zijn door YouTube. Een mogelijke reden hiervoor is dat er censuur in Eritrea is, en dat YouTube hier niet toegankelijk is. Het regime heeft namelijk totale zeggenschap over toegang tot (digitale) media. Daarnaast hebben mensen in Eritrea zoals eerder genoemd zeer beperkt toegang tot internet en mobiele telefoons.



De views van de films zijn volgens YouTube vaker van mannen (54,1%) dan vrouwen (45,9%). De meeste views zijn volgens de data uit YouTube van kijkers tussen de 18 en de 34 jaar. Het is echter niet zeker dat dit werkelijk de grootste groep kijkers is. Kinderen van 13 tot en met 17 jaar stellen namelijk vaak op YouTube in dat ze 18 jaar of ouder zijn, zo kunnen ze zonder toestemming van hun ouders alle content op YouTube bekijken. Voor kinderen tot en met 17 jaar gelden namelijk scherpere regels, niet alle content op YouTube is voor hen toegankelijk.



4 Gebruikerservaring van Eritrese nieuwkomers

In dit hoofdstuk reflecteren de doelgroep en de professionals op het gebruik van de Shkorey app. Voor dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van de informatie die verkregen is door middel van de vragen die zijn gesteld in de Shkorey app, en door middel van de drie focusgroepen die gehouden zijn met de doelgroep.

4.1 Bekendheid met de app

Niet alle deelnemers aan de focusgroepen waren bekend met de Shkorey app. Met name de (jonge) moeders kenden de app relatief vaak. Dit kan verklaard worden doordat zij de app hebben gebruikt tijdens eerdere bijeenkomsten van de moedergroep waaraan ze deelnamen. Shkorey is tijdens meerdere bijeenkomsten gebruikt met de groep, als terugkerend element in de training. Zij waren vanwege hun woonplaats (omgeving van Woerden) over het algemeen niet bekend met het Shkorey project. De meeste andere nieuwkomers die de app kenden hadden hier over gehoord via het Shkorey project.

De deelnemers die er niet mee bekend waren kregen tijdens de focusgroep uitleg over wat de app inhoudt. Een deel van deze deelnemers raakte door de uitleg gedurende de focusgroep enthousiast, en heeft aangegeven de app te gaan gebruiken.

Een enkeling gaf aan dat een bekende hun over de app had verteld. Degenen die bekend waren met de app bevestigden dat de app regelmatig ter sprake komt in gesprekken met vrienden en kennissen. Zij vertellen bijvoorbeeld aan andere nieuwkomers over kennis die ze opgedaan hebben via de app. Hier werd met name kennis over de Nederlandse zorgsetting bedoeld, zoals hoe de kraamzorg in Nederland geregeld is.

Volgens de deelnemers is uitgebreide promotie nodig om de app bij meer bij de doelgroep onder de aandacht te brengen. De ideeën hiervoor zijn gebundeld in hoofdstuk 8.2.

4.2 Gebruik van de app

Niet alle Eritrese nieuwkomers die bekend waren met de app gebruikten de app. Een deel van de respondenten gaf aan dat de app hunzelf niet aanspreekt. Een genoemde reden hiervoor was dat ze geen informatie nodig hadden. Ze gaven aan dat ze alles wisten wat ze wilden weten over relaties, zwangerschap en opvoeden en over de Nederlandse zorgsetting. Hierbij werd aangegeven dat er bij vragen over deze onderwerpen Google werd gebruikt. Een ander deel gaf aan de app niet te gebruiken vanwege technische problemen met de app, bijvoorbeeld het niet door kunnen klikken in een verhaallijn. Soms was er geen ruimte op de telefoon van respondenten voor de app. Ook gaven sommige respondenten aan te druk te zijn om de app te gebruiken. Een deel van de doelgroep die de app niet gebruikte keek wel de Shkorey films op YouTube.

Met name de Eritrese nieuwkomers die op enige manier verbonden zijn aan het Shkorey project of die leden van de projectgroep kennen, gaven aan de app regelmatig te gebruiken. De app werd vooral gebruikt om dingen te leren en informatie op te zoeken. Verschillende momenten waren geschikt om de app te gebruiken. Er werd genoemd dat iemand de app gebruikte wanneer diegene onderweg is, en bijvoorbeeld in de trein zit. Er werd benoemd dat het ook fijn is dat de app offline gebruikt kan worden. Een ander gaf aan de app altijd 's avonds te gebruiken als de kinderen slapen.

5 Waardering van de app door Eritrese nieuwkomers

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de doelgroep de app waardeert. Voor dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van de informatie die verkregen is door middel van de vragen die zijn gesteld in de Shkorey app, en door middel van de vier focusgroepen die gehouden zijn met de doelgroep. Ook is er in de twee focusgroepen en de vragenlijsten voor de professionals gevraagd naar wat zij terug horen van de doelgroep. Er is informatie verzameld over cijfers die de doelgroep toekent aan de verhaallijnen en de films, en in hoeverre de doelgroep de verhaallijnen herkenbaar, leuk, begrijpelijk en leerzaam vindt.

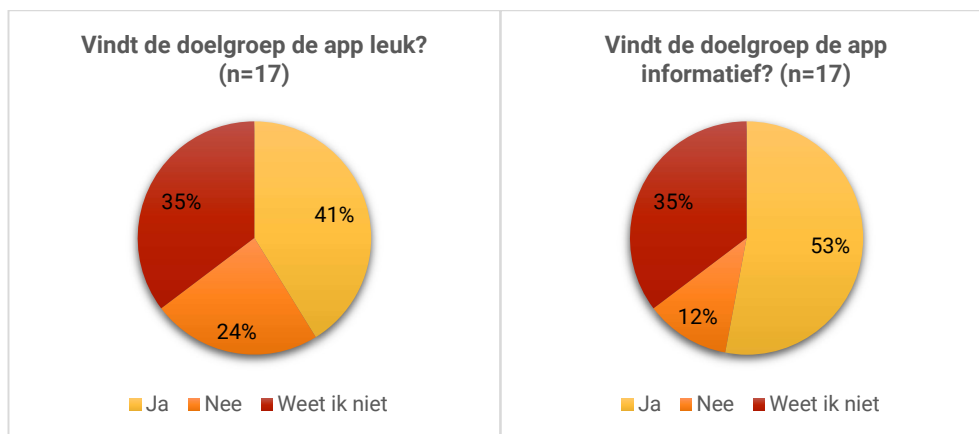
5.1 Waardering van de app

Tijdens de focusgroepen gaf een deel van de doelgroep aan de app heel nuttig te vinden, maar niet per se voor hunzelf. Dit waren met name respondenten die al wat ouder waren en relatief lang in Nederland woonden. Ze gaven aan dat de app vooral nuttig is voor (jonge) nieuwkomers.

Het deel van de doelgroep dat aangaf de app nuttig te vinden voor zichzelf, gaf aan heel veel geleerd te hebben. Ook werd benoemd dat het fijn is dat de app in Tigrinya is, dat gebruikers op hun eigen tempo en in privacy de informatie kunnen lezen, maar ook hun Tigrinya en Nederlands kunnen oefenen. Daarnaast werd aangegeven dat de kennis die opgedaan wordt door middel van de app gedeeld kan worden met anderen die de app niet gebruiken.

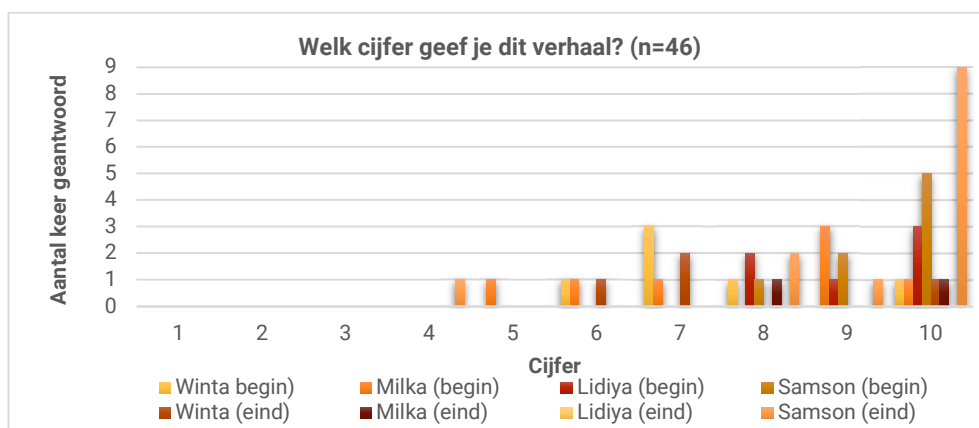
In de vragenlijsten en de focusgroepen met professionals is gevraagd naar de bevindingen met de doelgroep en hoe ze het gebruik van de app hebben ervaren. Onder de professionals verschilden de ideeën over of de doelgroep de app wel of niet leuk of informatief vindt. Een aanzienlijk deel van de professionals geeft aan het niet te weten. Genoemde redenen dat de app volgens professionals leuk gevonden wordt door de doelgroep waren dat het speciaal voor de doelgroep is, en relevante en passende informatie bevat. Ook geeft het volgens de professionals de doelgroep regie dat ze zelf op hun telefoon de app kunnen doorlopen. En daarnaast geeft het de professionals de mogelijkheid om ‘verboden’ taboeonderwerpen te bespreken. Aanvullend gaven de professionals aan dat jongeren de quizen leuk vinden om te doen. Redenen dat de app volgens professionals informatief werd gevonden waren dat er veel informatie te vinden is en de doelgroep nieuwe kennis opdoet, al werd aangegeven dat het teveel informatie in één keer is.

Redenen dat de doelgroep volgens de professionals de app niet leuk vindt waren volgens professionals dat er teveel informatie gegeven wordt. Ook noemden ze problemen met de lange teksten in combinatie met te moeilijk taalgebruik die de gebruiker van de app moet lezen. Dat zou ervoor zorgen dat de doelgroep de app als saai ervaart en afhaakt. Redenen dat de app volgens professionals niet informatief wordt gevonden is dat de app te moeilijk is voor de doelgroep.

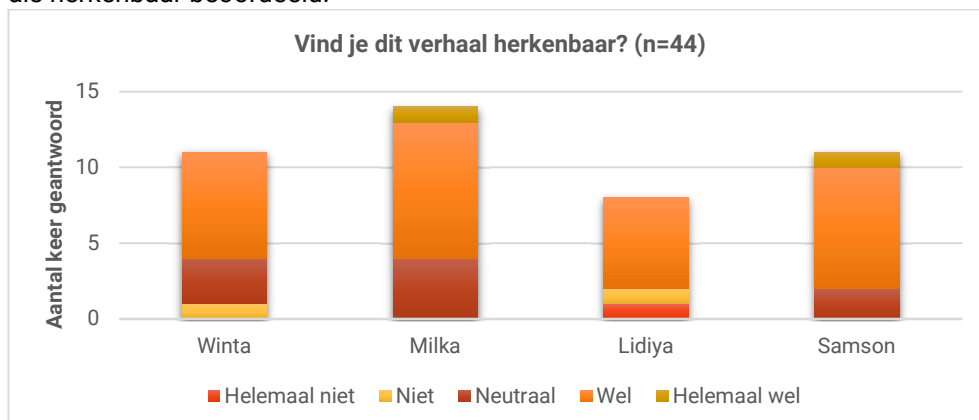


5.1.1 Waardering karakters en verhaallijnen

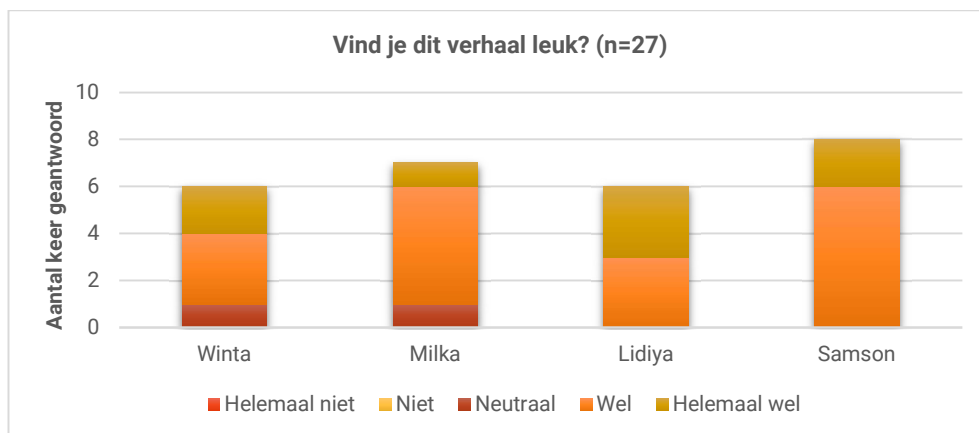
Gedurende de verhaallijn is op twee punten in de app uitgevraagd welk cijfer de doelgroep aan de verhaallijn geeft: aan het begin en aan het eind van iedere verhaallijn. Er werd niet lager dan een 5 gegeven voor de verhaallijnen. Het verhaal van Winta kreeg gemiddeld een 7,5. Het verhaal van Milka krijgt gemiddeld een 8,1. Het verhaal van Lidiya kreeg gemiddeld een 9,2. Het verhaal van Samson kreeg gemiddeld een 9,8. De verhaallijn van Samson is mogelijk relatief veel gespeeld en beoordeeld, omdat mannen uit de doelgroep deze verhaallijn voor hunzelf het meest relevant vinden en alleen deze verhaallijn spelen. Tijdens de focusgroepen bleek er veel waardering voor het verhaal en de keuzes van Samson.



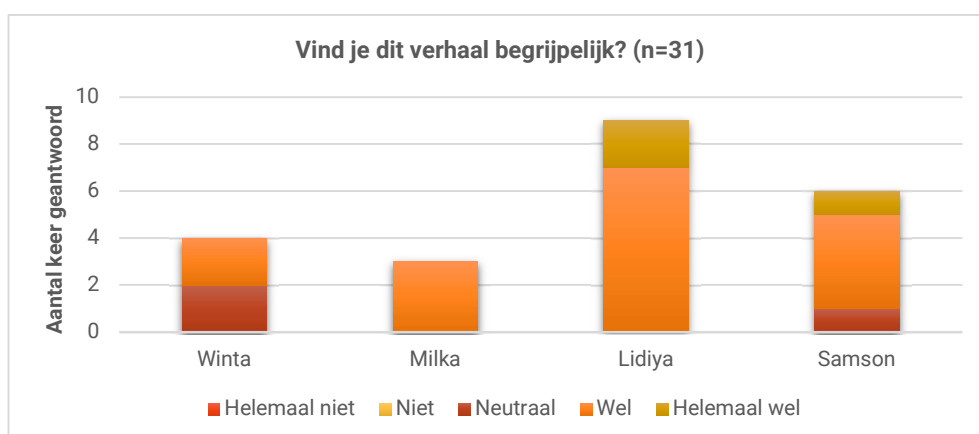
Aan het eind van de eerste verhaallijn werd de vraag gesteld of het verhaal herkenbaar was. In onderstaande grafiek is te zien hoe vaak en hoe elke verhaallijn werd beoordeeld op herkenbaarheid. Over het algemeen werden alle vier verhalen als herkenbaar beoordeeld.



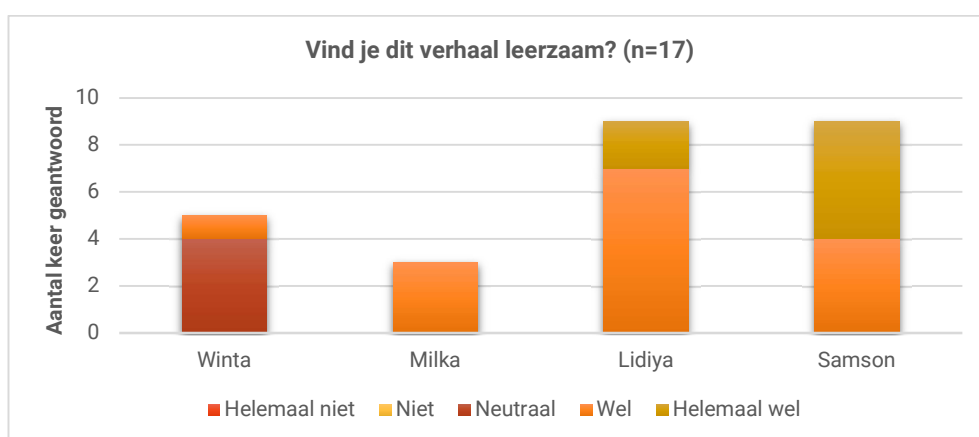
Aan het eind van het tweede hoofdstuk is uitgevraagd of de gebruikers de verhaallijn leuk vonden. In onderstaande grafiek is te zien hoe vaak en in welke mate ze het verhaal leuk vonden. Over het algemeen werden de verhaallijnen als neutraal of leuk beoordeeld.



Aan het eind van het derde hoofdstuk is uitgevraagd of de gebruikers het verhaal begrijpelijk vonden. In onderstaande grafiek is te zien hoe vaak en in welke mate begrijpelijk. Over het algemeen werden de verhaallijnen als begrijpelijk beoordeeld.



Aan het eind van het vierde hoofdstuk is uitgevraagd of de gebruikers het verhaal leerzaam vonden. In onderstaande grafiek is te zien hoe vaak en in welke mate het verhaal leerzaam was.



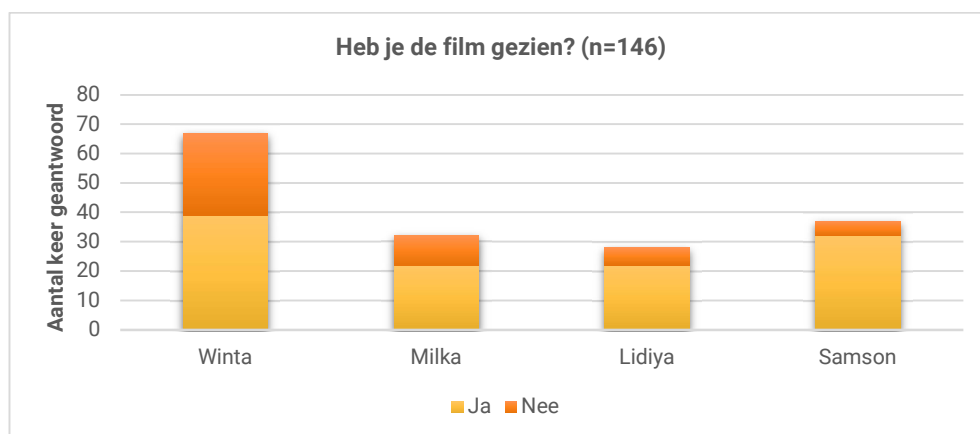
Tijdens de focusgroepen kwam naar voren dat een groot deel van de Eritrese nieuwkomers de verhaallijnen niet inhoudelijk kent. Dit hield in dat ze wel wisten welke verhalen personages er in de app zaten en waar het ongeveer over ging, maar dat ze niet precies wisten wat de strekking van het verhaal was. Wel werd aangegeven dat de verhaallijnen over zwangerschap (van Milka en Lidiya) en over opvoeden (Samson) het meest interessant waren. Dit is te verklaren doordat een groot deel van de vrouwen meedeed via de moedergroep, en dus te maken heeft gehad met zwangerschap en nu één of meerdere kinderen heeft.

Er werd tijdens de focusgroepen opgemerkt dat de verhalen niet altijd realistisch zijn. Met name aan de realiteit van het verhaal van Milka en Samson wordt getwijfeld, waarbij een man die niet de vader is de ouderschapsrol op zich neemt. Het zou volgens de doelgroep realistischer zijn als Milka een alleenstaande moeder zou zijn. Ook werd benoemd dat in de Eritrese cultuur de man niet alle huishoudelijke taken hoeft te doen, en dat ook dit niet realistisch is neergezet in de verhaallijn.

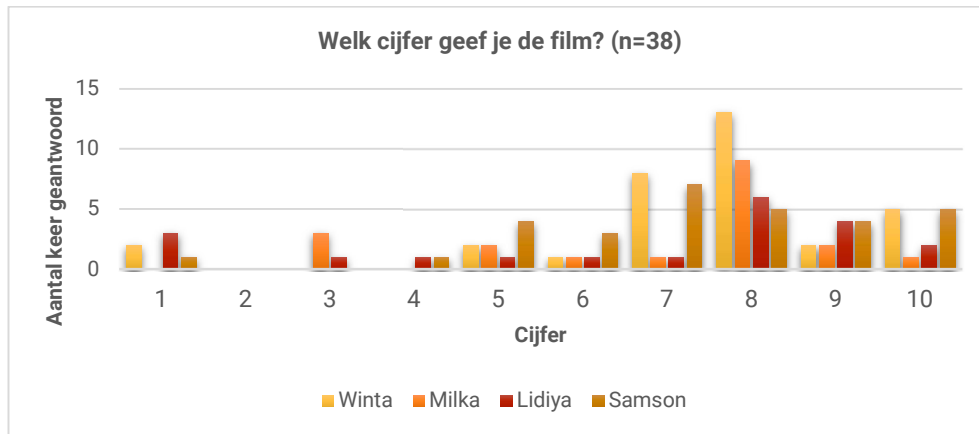
5.1.2 Waardering films

Elke verhaallijn start met een film. Er is uitgevraagd of deelnemers de film hebben bekeken. Deze vraag was bij de verhaallijn van Winta relatief vaak beantwoord. De reden hiervoor kan zijn is dat gebruikers starten bij de bovenste verhaallijn in het rijtje, deze is van Winta.

Bij het starten van de verhaallijnen geeft het merendeel aan de bijbehorende film te hebben bekeken. Zoals ook beschreven in de inleiding, zijn de films het centrale onderdeel van de Shkorey app. Deze vragen waren relatief veel ingevuld, omdat dit de eerste vraag van elke verhaallijn is.



In onderstaande grafiek is te zien hoe vaak en hoe gebruikers de film beoordeelden. Gebruikers gaven over het algemeen positieve beoordelingen aan de film, al werden er ook onvoldoendes gegeven. De film over Winta kreeg gemiddeld een 7,5, de film over Milka kreeg gemiddeld een 6,7, de film over Lidiya kreeg gemiddeld een 6,6 en de film over Samson kreeg gemiddeld een 7,3.



Tijdens de focusgroep werden verschillende meningen over de films gedeeld. De films worden gewaardeerd om het acteerwerk, maar ook om de informatie die wordt gegeven. Er wordt zelfs gevraagd of alle losse films samengevoegd kunnen worden tot één lange film. Er werd ook genoemd dat het zichtbaar is dat de acteurs nog niet veel ervaring hebben, maar dit werd door niemand als storend ervaren.

Een Eritrese nieuwkomer deelde dat ze de film van Milka heel leerzaam vond. De reden hiervoor was dat de film haar informatie gaf, maar ook hielp met levenskeuzes. Ze gaf wel aan dat wat haar betreft de films langer mogen duren, en nog meer informatie mogen bevatten.

5.1.3 Waardering kennisquizen

Deelnemers van de focusgroepen gaven aan dat ze het quiz-element erg leuk vinden. Ze gaven aan dat ze door het behalen van een score meer gemotiveerd werden om de app te gebruiken, en dat het leuk was om hun kennis te testen. Ze vergeleken de scores onderling, en gingen voor de hoogste score.

5.1.4 Waardering hulpknoppen

Het was de doelgroep niet altijd even duidelijk welke informatie via de hulpknoppen gevonden kan worden. Maar de respondenten bij wie dit wel bekend was, waren heel positief over de informatie die via de hulpknoppen wordt geboden. De informatie werd als heel nuttig bestempeld.

5.2 SWOT-analyse

5.2.1 Sterke punten

De app bevat informatie over taboeonderwerpen

De doelgroep gaf in de focusgroepen aan graag meer informatie te willen krijgen over seksuele en reproductieve gezondheid, en over opvoeden. Meerdere nieuwkomers vonden dat de algemene kennis over deze onderwerpen te laag was onder Eritrese nieuwkomers. Daarnaast was er onder de doelgroep specifiek veel vraag naar informatie over anticonceptie en menstruatie. Deze onderwerpen worden binnen (een deel van de) gemeenschap gezien als taboeonderwerpen, die je niet zomaar aan kan kaarten als je daar vragen over hebt. Dat sommige onderwerpen niet besproken kunnen worden vanwege taboes kan een reden zijn dat de doelgroep minder informatie heeft dan gewenst.

"Want in onze cultuur, wij hebben nooit informatie of les gekregen over seksualiteiten of wat dan ook. Niemand heeft het aan ons uitgelegd. We hebben het uit ervaring geleerd. Er werd ons verteld: het is taboe." – Eritrese nieuwkomer

Informatie over taboeonderwerpen wordt vaak niet van ouders op kind meegegeven. Bijvoorbeeld: menstruatie is geen onderwerp van gesprek tijdens het opgroeien. Een respondent gaf aan heel blij te zijn met de informatie over menstruatie in de Shkorey app.

"Onze cultuur heeft heel veel goede dingen maar ook heel veel - ik wil niet zeggen slechte dingen - minder goede dingen. Bijvoorbeeld: over seksualiteit praat je niet met je ouders, althans ik spreek voor mezelf. Maar hier is wel anders. Wij leven niet in Eritrea maar in Nederland." – Eritrese nieuwkomer

"Onze moeders vertellen ons ook niet de informatie over menstruatie, wanneer je ongesteld raakt. Wij hadden totaal geen enkele informatie hierover. Tegenwoordig zijn mensen goed geïnformeerd, misschien enkeling niet. Het zou wel fijn zijn als informatie over menstruatie, wanneer het begint, waar je moet zijn voor hulp, aan de app toegevoegd kan worden want er zijn veel mensen die het nog niet weten." – Eritrese nieuwkomer

Daarnaast gaven meerdere nieuwkomers aan dat er onderwerpen zijn die ze niet met anderen kunnen bespreken, omdat ze bang zijn dat hun geheimen doorverteld worden. Zo zijn ze bijvoorbeeld terughoudend met praten over en zoeken naar informatie over zwangerschap. De Shkorey app werd genoemd als een geschikte manier om hier informatie over op te doen, omdat niemand kan zien wat daarin opgezocht wordt.

"Als je in met een probleem zit, wil je zeker wel met iemand anders delen, maar je bent ook bang of hij/zij aan iemand anders doorvertelt. Want het is niet makkelijk iemand anders je geheimen te vertellen. De vraag is dan ook, kan deze persoon het geheim bewaren en kan [deze persoon] helpen aan de oplossing van je probleem. Er is bijna niemand te vertrouwen tegenwoordig." – Eritrese nieuwkomer

Er werden ook zorgen geuit over praten met en vragen stellen aan zorgprofessionals. Ook hierbij waren nieuwkomers bang dat hun vragen en problemen doorverteld worden, en dat de zorgprofessional hun privacy schaden. Dit werd genoemd als reden om niet naar bijvoorbeeld een huisarts te gaan voor informatie over anticonceptie of zwangerschap.

"Zoals gezegd kun je ook naar je huisarts, maar niemand durft naar de arts te gaan. Wij denken zelfs dat de arts ook dingen doorvertelt. Bijvoorbeeld: als je minderjarig bent durf je niet alleen naar de arts te gaan, want je bent bang dat de arts dingen aan je ouders doorvertelt." – Eritrese nieuwkomer

De app wijst de weg in het Nederlandse systeem

De doelgroep gaf aan dat ze na aankomst in Nederland informatie nodig hadden over hoe ze wegwijs konden worden in Nederland, en dat het voor hun lastig was om alle systemen en gebruiken te leren kennen. Meerdere respondenten wisten niet waar ze destijds hulp bij bijvoorbeeld een zwangerschap konden vinden.

"Ik heb twee kinderen, de moeilijkste periode heb ik al achter de rug. Als deze app toen beschikbaar was had het mij zeker kunnen helpen. Bijvoorbeeld: over inschrijving bij de gemeente, kinderopvang en andere hulp had ik geen enkele informatie. Daarom kostte het mij meer moeite en energie. [...] Dus naar mijn mening bevat de app veel nuttige informatie." – Eritrese nieuwkomer

Verschillende nieuwkomers vertelden dat ze na hun aankomst in Nederland met name informatie over het Nederlandse zorgsysteem misten. Nieuwkomers gaven aan dat ze niet wisten waar ze terecht konden voor hulp en voor informatie over seksuele en reproductieve gezondheid. Er werden voorbeelden gegeven van informatie die vrouwen nodig hadden tijdens de zwangerschap of voor de bevalling. Dit was met name informatie over praktische zaken, zoals wat ze in huis moesten hebben volgens de Nederlandse standaarden. De meeste nieuwkomers waren niet bekend met de Shkorey app tijdens hun vorige zwangerschap en/of bevalling, maar vonden de app een geschikte manier om deze informatie te krijgen.

"Als je voor de bevalling dit soort informatie krijgt kun je goed voorbereiden, zoals: wanneer moet je klaar zijn met de kleding, en contact opnemen met de kraamzorg." – Eritrese nieuwkomer

"Als je hier zwanger bent, moet je je voorbereiden. Bij ons land is het niet zo. Het verschil is heel groot. Je moet hier alles voorbereiden, zoals kleren, een ledikant, een babybad. Alles moet klaarliggen. De kraamzorg komt langs om te controleren. Ik wist dat niet. Er zijn vrouwen die hier langer zijn, die me veel hebben verteld. Dankzij hen had ik een goede voorbereiding. Als je nieuw bent, weet je niet veel. Je hebt een taalprobleem. [...] Je weet gewoon niet wat je moet doen." – Eritrese nieuwkomer

"Ik wist niet wat een zwangere vrouw allemaal moeten doen [voor de bevalling]. [...] In ons land tref je geen voorbereidingen. Hier moet je telefoonnummer van een taxi hebben en geld klaarzetten." – Eritrese nieuwkomer

Ook gaven meerdere nieuwkomers aan dat het opvoeden van kinderen heel anders gaat in Nederland dan in Eritrea, en dat ze de informatie in de app hierover waarden. Een paar respondenten geven aan dat ze vinden dat ze weinig weten over hoe je een kind opvoedt. De informatie over vaccinaties werd in het bijzonder gewaardeerd, inclusief de uitleg dat deze niet verplicht zijn. Ook de tips voor opvoeding via de app werden gewaardeerd.

"Als ik op mijzelf terugkijk: vriendschap, zwangerschap en bevalling heb ik meegemaakt. Wat ik nodig heb op dit moment is [informatie over] opvoeding. Daarom begon ik met Samsom. Vanaf de geboorte van het kind, wanneer ga je [het kind] aangeven, er is veel informatie. [...] Hier moet je binnen drie dagen je kind bij de gemeente aangeven. Daarna zijn er ook bepaalde handelingen, zoals opvang [regelen]. Er zijn ook aanvragen. Je krijgt geen duidelijke informatie. Als je in de [Shkorey] app kijkt krijg je de informatie meteen. Heel eenvoudig." – Eritrese nieuwkomer

"Als je merkt dat je tekortschiet met het opvoeden dan ga ik zelf googelen, dan vind ik wel wat informatie bij GGD. Wat kinderen betreft zijn er veel prikkels. Je wordt er gek van. Je weet niet wat goed is en slecht is. Soms lees je vreemde

informatie. Daarna hoor je informatie van mensen dan ga je denken: 'laat mij dat doen'. Dus ik zou ook de informatie die ik nodig heb [uit de Shkorey app] halen.” – Eritrese nieuwkomer

De app is een geschikte manier om dingen te leren en kennis te testen

Volgens de Eritrese nieuwkomers geeft de app niet alleen informatie, maar is het een geschikte manier om meer te leren over bijvoorbeeld het Nederlandse zorgsysteem of opvoeding.

“Ik heb veel geleerd, want eerst ging ik naar de quiz, dat was fout. Ik kon geen vraag beantwoorden. Daarna las ik [de verhaallijn] nog een keer: kijk, alle vragen zonder fout geantwoord. Dus het was niet herhaling van wat ik wist. Ik leerde van de game. Je denkt dat je alles weet. Als we alles wisten, hadden we de vragen in het begin goed beantwoord. Eerste had ik moeite, daarna kon ik het goed doen. Dus, ik heb veel geleerd.” – Eritrese nieuwkomer

“Spelenderwijze ga je leren. Er zijn vragen en antwoorden. Zulke soort spellen ben ik niet eerder tegengekomen. Maar dit is wel nuttig, vooral als mensen het gebruiken. Je hebt ten minste onderwerp voor een gesprek. Er staat veel in: voor jongeren, over zwangerschap en bevalling, ook over hiv. Mensen kunnen dan buiten de app hierover bespreken. Het is een applicatie maar ook een spel, er zit alles in.” – Eritrese nieuwkomer

Daarnaast geven meerdere nieuwkomers aan dat de app kan helpen bij het maken van eigen keuzes, en het zelfstandig worden.

“Wij zijn hier in een vreemd land, wij komen van heel andere maatschappij en cultuur. Hier is een andere taal en alles is hier nieuw voor je. Het is fijn als iemand je hier de weg wijst. Ik heb zelf veel van geleerd. Want je leert van een film of iets anders. Hoe een vrouw zelfstandig zichzelf staande kan houden en met haar school en doelen. Ik vond het zeer leerzaam.” – Eritrese nieuwkomer

Het spelenderwijs leren wordt door een deel van de doelgroep gewaardeerd, maar niet iedereen heeft daar behoefte aan. Voor sommige nieuwkomers zou het voldoende zijn om alleen de informatie die via de hulpknoppen in de app wordt gegeven direct tot zich te nemen, en niet de verhaallijn te doorlopen of de quizen te maken.

Samen spelen en van elkaar leren

Verschillende nieuwkomers benoemden dat ze het leuk en handig vonden dat de app in groepsverband gebruikt kan worden. Ze bedoelden hiermee het samen doorlopen van de verhaallijnen. Samen de app gebruiken opent de mogelijkheid om in gesprek te gaan met vrienden of een partner over taboeonderwerpen en samen spelenderwijs te leren

“Je kunt het spel samen met anderen spelen. Bij het spelen kun je van gedachten wisselen met elkaar over de onderwerpen die aanbod komen in het spel. Je neemt dan de informatie die je nodig hebt. Je overlegt met elkaar wat het moet worden en de antwoorden daarop vind je in de app terug. Dus samenspelen is het goed te doen.” – Eritrese nieuwkomer

Ook gaven meerdere nieuwkomers aan dat ze het leuk vinden om samen de quizzen te spelen. Soms is het een onderlinge strijd wie de minste fouten heeft, soms gebruiken ze de quiz om aan elkaar uit te leggen waarom ze welke keuze hebben gemaakt.

"Je gaat op elkaar letten wie heeft gescoord. Je let op om geen fouten te maken." - Eritrese nieuwkomer

Informatie in Tigrinya én Nederlands

Meerdere Eritrese nieuwkomers gaven aan dat het heel fijn en handig is dat de Shkorey app informatie bevat in Tigrinya en het Nederlands. Ze geven aan dat het fijn is dat ze tegelijkertijd met een professional de app kunnen gebruiken en zelf ook Nederlands kunnen leren.

"Als je de Nederlands taal niet goed beheerst is het fijn om in eigen taal de informatie te bekijken. Dit is nuttig. En voor diegene die Nederlands beheerst kan hij/zij dan in het Nederlands lezen." - Eritrese nieuwkomer

"Wanneer je de informatie nodig heb kun je dan Shkorey raadplegen want alle informatie zit er in. Dit scheelt het zoeken bij google. De app is makkelijk en in je eigen taal. Vooral voor belangrijke zaken kun je in de app informatie vinden. Dat vind ik nuttig." - Eritrese nieuwkomer

Ook gaven meerdere deelnemers uit de doelgroep aan dat ze niet goed genoeg Tigrinya konden lezen om alle teksten te begrijpen, en dat het dan fijn was dat ze naar Nederlands kunnen switchen. Ze gebruikten de app dan om Tigrinya te oefenen. Andersom komt ook voor, dat de app gebruikt werd in het Nederlands om het Nederlands te oefenen.

"Vooral kinderen die erg jong naar Nederland komen, een jaar of 10, ze vergeten Tigrinya heel snel, wat eigenlijk niet goed is. Diegene die wat ouder naar Nederland zijn gekomen vergeten Tigrinya niet en hebben al veel dingen uit ervaring geleerd maar voor diegene die hier opgroeien, omdat ze Tigrinya vergeten wat eigenlijk niet goed is, is het wel handig dat ze in het Nederlands kunnen lezen, want overal spreken ze Nederlands, behalve thuis en hun leven is ook in Nederland." - Eritrese nieuwkomer

5.2.2 Zwakke punten

Zorgen om privacy

Tijdens de focusgroepen kwam naar voren dat de nieuwkomers zich zorgen maakten over hun privacy. Het ging hierbij met name om de vragen die ten behoeve van dit onderzoek in de app zijn ingebouwd, om gegevens te kunnen verzamelen over wie de app gebruikt. Dit werd door deelnemers genoemd als barrière voor het gebruik.

"Download je [de Shkorey app] en dan komt er eerst als je hem opent een enquête. Nou, daar haken mensen al op af, want ze snappen niet wat ze daarmee moeten." – professional

Daarnaast noemden professionals dat ze van de doelgroep hoorden dat het moeten geven van een cijfer voor de film veel vragen opriep bij de doelgroep, en dat ze dit liever niet wilden doen.

Te veel en te moeilijke teksten

Deelnemers aan de focusgroepen (zowel de nieuwkomers als de professionals) gaven aan dat de app veel tekst bevat, en dat niet iedereen goed genoeg kan lezen om het spel zelfstandig te spelen. Daarnaast spreekt een deel van de Eritrese nieuwkomers Tigrinya, maar kan dit niet lezen of schrijven. Het niveau van de Nederlandse taal is voor sommige van de Eritrese nieuwkomers die geen Tigrinya lezen en schrijven te hoog.

"De informatie in de app is te moeilijk voor de jonge ouders waar wij mee werken. Ze begrepen de vragen niet en omdat er steeds veel informatie achtereen kwam was het ook te veel voor ze. Hierdoor kan de informatie wel heel passend zijn maar begrijpen de ouders niet wat er in het spel gebeurt." – professional

Er werd door vrijwel alle professionals genoemd dat de app heel veel informatie bevat, maar dat het ook teveel kan zijn. Sommige professionals benoemden dat de hoofdstukken te lang zijn, en dat de doelgroep het overzicht verliest. Ook werd meerdere keren genoemd dat de app teveel tekst bevat, en dat er teveel doorgelikt moet worden om door een verhaallijn heen te komen.

"Er is teveel informatie wat je moet lezen. Dit zorgt ervoor dat je het overzicht kwijt raakt kreeg ik terug uit de doelgroep." - professional

Meerdere professionals gaven aan dat er veel laaggeletterden en analfabeten in de doelgroep zijn, en dat het ook voor hun niet mogelijk is de app zonder hulp te gebruiken.

"Er zijn veel jongeren die niet kunnen lezen. Zij kunnen de app dus ook niet gebruiken... Het zou super mooi zijn als er ook een deel kan worden ingesproken!" – professional

"Er wordt wel echt een beroep gedaan op het lezen. [We waren] wel echt wel zoekende in van hoe nemen zij informatie op dat als wij teksten aanleverden, folders of een handreiking over iets. Nou, dat bleef ook bij velen liggen en of dat frommelden ze in een tasje. Dat we ons wel afvroegen van: hoeveel kunnen ze lezen, en vinden ze het fijn om te lezen, en is dit een manier waarop ze informatie in zich opnemen? En dan vind ik voor een app dat er wel heel veel tekst in staat." – professional

Door de doelgroep zelf werd dit bevestigd. De hoeveelheid tekst kan ertoe leiden dat de informatie in de app niet gebruikt wordt.

"Het is niet makkelijk. Om eerlijk te zijn: zijn er ook dames in de leeftijd rond de 25 jaar, die zeggen: de tekst te veel, het is vermoeiend. Er is wel veel informatie wat wel goed is, waar je hulp kunt krijgen. [...] Het is goed zijn als de tekst korter kan. [...] Er is wel veel informatie in maar veel mensen hebben het niet gebruikt." – Eritrese nieuwkomer

Een ander gaat hier tegenin. Diegene zegt: *“Wat moet er korter aan de tekst? Het is ook wel zo dat onze gemeenschap niet gewend is om te lezen. Want als je de tekst korter maakt dan verlies je ook informatie. Ik denk niet dat het probleem daar ligt. Het probleem is dat mensen niet bereid zijn te lezen.”* – Eritrese nieuwkomer

Niet geschikt voor iedereen en niet voor alle leeftijden

Een aantal deelnemers aan de focusgroepen gaf aan dat de app niet voor iedereen geschikt is, maar vooral voor jongere Eritrese nieuwkomers en/of voor mensen die nog niet zo lang in Nederland wonen. Ze gaven aan dat de app niet informatief is voor Eritreeërs die al langer in Nederland wonen, en het Nederlandse zorgsysteem al kennen. Dit was een reden dat de app een deel van de doelgroep niet aansprak.

“Bij onze bijeenkomst van Shkorey vorige keer, heb ik ook gezegd: ‘deze app had 6 of 7 jaar geleden moeten zijn geweest, want op dat moment waren we allemaal minderjarigen, toen waren er heel veel jongeren.’ Op dat moment hadden we deze app meer nodig. Nu zijn er velen moeders geworden en ondertussen veel geleerd. Ik ben ook blij dat de app er nu is, want er zijn vele minderjarigen die met hun families naar Nederland zijn gekomen. Alhoewel voor ons de app te laat is gekomen vind ik nog steeds goed dat die er is.” – Eritrese nieuwkomer

“Deze app is meer nuttig voor mensen in het AZC, die nog niet in het Nederlands systeem zijn binnengestapt. Want als je hier al 4 of 5 jaar bent, dan maak je al kennis met veel mensen, op school leer je de basiskennis daarna ook op ISK en nog verder. Je leert ook mensen kennen, zoals burens, gezinnen. Met de tijd krijg je toch veel informatie tot je beschikking maar voor de nieuwkomers is alles vreemd in Nederland. Ik vind dat de app meer voor de hen van belang is. Voor ons is de app ook van belang, bijvoorbeeld: hoe voed je je kind op? Wanneer gaat een kind naar een kinderopvang? En nog meer dingen.” – Eritrese nieuwkomer

Meerdere deelnemers aan de focusgroepen benoemden dat ze de verhaallijnen in de app niet geschikt vonden voor alle leeftijden, maar het meest geschikt vonden voor jongeren rond de 12 jaar. Er werden voorbeelden gegeven van moeders die de app gebruiken met hun dochter van deze leeftijd, om haar uitleg te geven.

“Het spel is leerzaam. Wij die iets ouder zijn, hebben wij misschien vele dingen in het leven geleerd maar voor wat jongere landgenoten en onze families kan het leerzaam zijn.” – Eritrese nieuwkomer

Al gaven andere deelnemers aan dat de inhoud van de app niet geschikt werd geacht voor jongeren onder de 16. Verschillende deelnemers aan de focusgroepen vonden dat er een leeftijdsgrens op de app of op bepaalde verhalen zou moeten zitten. Er waren dus verschillende meningen over de leeftijdsgroepen waar de app zich op zou moeten richten.

“[De verhaallijn van] Milka is schadelijk voor jongeren die niet rijp zijn. Ik kan niet precies zeggen hoe het moet. Ik heb gezien. Ik spreek uit ervaring. Het moet leeftijdsafhankelijk zijn, anders gaan ze de rol van Milka uitproberen met alle gevolgen van dien, ze denken dat ze thuis geen vrede hebben terwijl dat

niet zo is. Ik vind dat dit wel aanpassing nodig heeft. Het is leerzaam maar heeft ook schadelijke kanten.” – Eritrese nieuwkomer

Onjuiste vertaling en dialecten

Meerdere deelnemers uit de doelgroep gaven aan dat de vertalingen van Nederlands naar Tigrinya niet altijd kloppen, of dat er fouten staan in Tigrinya. Ook zorgden verschillende dialecten in Tigrinya ervoor dat niet iedereen alle teksten kan lezen en begrijpen. Professionals gaven aan dit ook terug te horen uit de doelgroep. Deelnemers uit de doelgroep gaven aan dat ze soms naar Nederlands switchen als ze het Tigrinya niet begrijpen, zodat ze toch weten wat er in de app staat.

*“Er zijn streken in Eritrea die de taal Tigrinya anders gebruiken, bijvoorbeeld mijn vrienden gebruiken een woord voor “openen” dat ik helemaal niet ken. Ik heb geen verstand van het gebruik van de taal in verschillende delen van Eritrea maar van [*woord in Tigrinya*] heb ik nog nooit gehoord.” – Eritrese nieuwkomer*

Technische problemen en onduidelijk hoe de app werkt

Door de doelgroep werden verschillende technische problemen bij het gebruiken van de app benoemd als reden om de app niet te gebruiken. Zo werd er door de doelgroep aangegeven dat het wisselen tussen de vertalingen niet altijd lukt. Ook waren er problemen met het heen en weer klikken tussen verhaallijnen.

“Deze [app] is gemaakt voor onze gemeenschap, dus deze moet ook door veel mensen gebruikt worden, dus het is belangrijk dat de gebruiker de app makkelijk begrijpt. Dus het gaat niet om de tekst in te korten maar de app gebruiksvriendelijk te maken.” – Eritrese nieuwkomer

Meerdere deelnemers aan de focusgroepen gaven aan dat ze na het installeren van de app niet snapten wat ze moesten doen of waar ze op moesten klikken. Sommigen begonnen met het spelen van de quiz, maar kwamen er later achter dat je hier informatie uit de verhaallijnen voor nodig hebt. Anderen snapten bij de hulpknoppen niet waar ze voor waren. Ook werd aangegeven dat ze niet wisten welk thema's bij welke verhaallijn voorkomen, en wat dus interessant voor hun was om te openen.

5.2.3 Kansen

Informatie bieden aan de ouders van de doelgroep

Nieuwkomers uit Eritrea zagen mogelijkheden om de app breder te verspreiden. Ze merkten op dat dit niet alleen relevant is voor de huidige doelgroep, maar dat er ook veel vraag is onder nieuwkomers om hun ouders van deze informatie te voorzien. Sommige Eritrese nieuwkomers zijn zonder hun ouders naar Nederland gekomen, terwijl anderen wel samen met hun ouders wonen. Er werd door nieuwkomers die met hun ouders in Nederland wonen opgemerkt dat er momenteel een kloof bestaat tussen wat jongeren en ouders weten, en dat zij geloven dat het informeren van ouders zou leiden tot meer onderling begrip. Ze stelden voor dat er bijeenkomsten voor ouders worden georganiseerd, waar de Shkorey app een onderdeel van het programma zou kunnen zijn.

"Onze cultuur heeft goede en slechte kanten. Want als de ouder geïnformeerd zijn over deze zaken kunnen begrip opbrengen aan hun opgroeiende kinderen. Als een meisje zwanger thuis aankomt is het erg moeilijk voor ouders in onze cultuur. Als ouders het leren wordt het makkelijker voor hen dat zij ons accepteren in zulke situaties. Als een kind fout maakt en hem/haar wegstuurt van huis dan is dat groot verlies voor de ouders, voor de moeder en het kind. In deze situatie zijn ouders vooral bezorgd over hoe anderen over hen zullen denken omdat wat gebeurd is niet op de gebruikelijke manier plaatsvindt. Dus het is belangrijk dat ouders leren betere manier met hun kinderen om te gaan. [...] Uit het spel kunnen ze veel dingen leren maar ook van andere mensen." – Eritrese nieuwkomer

"De ouderen zouden veel kunnen hebben aan de informatie bij Shkorey maar ze weten nog niet wat de app hen kan bieden." – Eritrese nieuwkomer

5.2.4 Bedreigingen

Andere manieren van informatie zoeken

Zowel de doelgroep als professionals gaven aan dat ze als ze iets willen weten over bijvoorbeeld zwangerschap er niet meteen aan denken om de Shkorey app te openen, maar deze informatie opzoeken via bijvoorbeeld Google. Ze vonden de informatie in de app over het algemeen heel goed, maar denken er niet aan op het moment dat ze informatie nodig hebben.

"Als ik informatie nodig heb, ga ik googelen." – Eritrese nieuwkomer

Ook verschilden de mate waarvan zogenoemde taboeonderwerpen bespreekbaar waren met familie of vrienden. Een deel van de Eritrese nieuwkomers gaf aan niet over menstruatie of zwangerschap te kunnen praten met bekenden. Anderen gaven aan wel met hun familie, vrienden, burens of kennissen te praten. Met name de (jonge) vrouwen gaven aan met vriendinnen te praten en bij hun informatie op te halen. Wanneer de doelgroep voor hun gevoel voldoende informatie via familie of vrienden krijgt, kan dit ertoe leiden dat ze het idee hebben voldoende te weten en de app niet nodig te hebben.

"Ik praat hierover wel eens met mijn moeder. Ik kan niet zeggen dat ik veel [van de Shkorey app] heb geleerd." – Eritrese nieuwkomer

Onder de aandacht brengen en houden bij de doelgroep

Een ander punt dat genoemd werd is dat er nu relatief veel aandacht voor de app is omdat deze nieuw is, maar dat deze interesse af kan nemen. Daarnaast zijn er andere apps die meer aandacht trekken, met name TikTok. Shkorey concurreert met andere apps op iemands telefoon. Niet qua inhoud, maar wel of iemand de Shkorey app opent of iets anders gaan doen.

"Ik denk dat ik geen tijd voor heb gehad, maar soms vergeet je het ook. [...] Wij hebben zelf ook andere apps zoals TikTok en anderen." – Eritrese nieuwkomer

Zowel de professionals als de doelgroep beschreven dat er veel initiatief van de doelgroep nodig is om de app te gebruiken. Dit begint bij het downloaden van de app, maar het is ook een tijdsinvestering om de verhaallijnen in de app te

doorlopen. Daarnaast werd genoemd dat men nu enthousiast is omdat het nieuw is, maar dat dit in de toekomst minder kan worden.

“Wat belangrijk is hebben we minder interesse. Je zoekt alleen wat amusante is. TikTok heeft een kort tijdbestek. Je kijkt korte fragmenten en heb je voldoening. Het is wel belangrijk alle onderdelen te zien want het is belangrijke informatie voor ons toekomst. Helaas, meestal hebben we de neiging te kijken wat minder belangrijk is.” – Eritrese nieuwkomer

Daarnaast benoemde iemand uit de doelgroep dat het lastig is om de app onder de aandacht te brengen. Iemand hoort namelijk over de app hoort wanneer diegene al in contact is met instanties, bijvoorbeeld iemand zorg of hulp nodig heeft. Anderen horen over de app via de kerngroep. Maar mensen die niet bekend zijn bij instanties en niemand van de kerngroep kennen horen ook niet over de app, omdat niet iedereen bereikt wordt via de social media van Shkorey.

“Waar ik woon zijn er vele Eritreeërs. Ik heb het een keer met iemand gehad over Shkorey. Veel mensen kennen Shkorey niet. Ik kom in contact met veel vrouwen maar hoor ik nauwelijks over Shkorey. Ik vraag me af waarom deze leerzame app nog niet bekend is bij onze gemeenschap. Dit moet veranderen vind ik.” – Eritrese nieuwkomer

Een andere nieuwkomer die al bekend was met de app realiseerde zich tijdens het groepsgesprek dat de app relevant kan zijn voor een vriend van hem, hier had hij niet eerder aan gedacht.

“Het komt net in me op dat de vrouw van mijn vriend zwanger is. Volgens mij hebben ze niet veel informatie. Ik ga hem vertellen om de app te spelen.” – Eritrese nieuwkomer

Verwachting van een spel

De Shkorey app is een *serious game*. Echter gaf de doelgroep aan dat een gebruiker teleurgesteld kan zijn als je verwacht een spel te gaan spelen. Het zou volgens de doelgroep goed zijn hier van tevoren duidelijk over te zijn, zodat gebruikers niet afhaken omdat ze andere verwachtingen hadden over de app.

“Dit is niet echt spelletje maar een serieus spel. Het gaat hier over levensprocessen. Wat je nodig hebt in dagelijkse leven. Normaal is een spel meer voor ontspanning, maar voor dit spel moet je ook wel goed nadenken en concentreren. Normaliter is een spel erg leuk, maar dit is anders dan een spel.” – Eritrese nieuwkomer

“Ik vind ook wel raar dat een spel wordt genoemd. Met de naam ‘spel’ doe je de waarde van de app tekort. Dit is educatief van aard.” – Eritrese nieuwkomer

Een sterk punt van de app is dat men spelenderwijs kennis en vaardigheden kan opdoen. Maar de nadruk op dat het spelenderwijs is kan ook nadelig zijn voor de bekendheid en de populariteit van de app. Meerdere Eritrese nieuwkomers benoemden dat de app geen *serious game* zou moeten heten, omdat mensen verwachten dat het een spel is, en geen interesse hebben om een spel te spelen.

Terwijl ze wel graag bijvoorbeeld meer informatie over het Nederlandse gezondheidssysteem zouden ontvangen.

Voor Nederlanders kan een spel anders betekenen maar bij ons is een spel een spelletje voor kinderen. Daarom zorgt dit voor verwarring bij Eritreeërs als je een spel noemt want ze denken dan: 'wat moeten wij nou met een kinderspel?'" – Eritrese nieuwkomer

"Als je tegen mensen vertelt over een 'spel' vooral ouderen, voor jongeren is dat geen probleem, dan denken mensen: 'wat moeten we met een spelletje?'. Want met een spelletje denk je 'iets wat weinig nut heeft'. Als de inhoud educatief is kun je beter geen spel noemen maar een school." – Eritrese nieuwkomer

Het kan vooral oudere spelers afschrikken dat het een spel genoemd wordt. Er werd zelfs gezegd dat mensen in het geheel geen interesse hebben om een spel te downloaden. Er werd daarnaast genoemd dat mensen de app minder serieus nemen wanneer het als spel wordt gepromoot.

"Ik ga niet zeggen een spel, want als ik dat zeg, zullen ze zeker zeggen: 'weg met je spelletje!'" – Eritrese nieuwkomer

"Toen ik bijvoorbeeld hoorde 'een spel' dacht ik dat het gewoon een spelletje is, daarom nam ik het niet serieus." – Eritrese nieuwkomer

Een mogelijke oplossing zou volgens de doelgroep zijn om de app als educatieve app neer te zetten, en te benadrukken dat er veel informatie in te vinden is.

"Je kunt beter een 'educatieve app' noemen. Een applicatie die nuttig is voor de gemeenschap. Het woord 'spel' zorgt voor verwarring. Een goede naam neemt de verwarring weg." – Eritrese nieuwkomer

6 Gebruikerservaring van professionals



In dit hoofdstuk reflecteren de professionals op het gebruik van de Shkorey app met de doelgroep. Informatie is opgehaald via vragenlijsten en twee focusgroepen, waarbij 17 zorg- en onderwijsprofessionals de vragenlijst hebben ingevuld en 12 professionals hebben deelgenomen aan de focusgroepen.

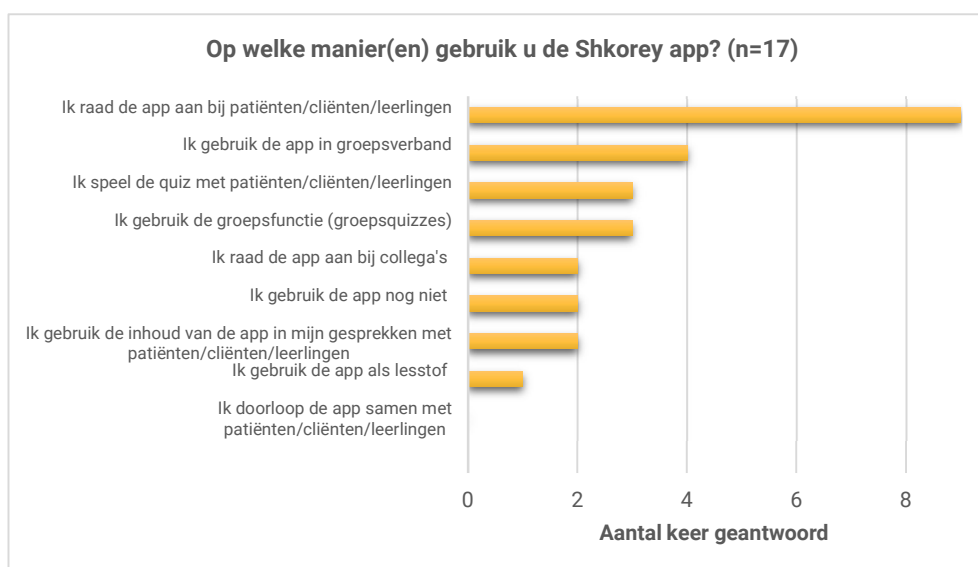
6.1 Bekendheid met de app

Aan de zorgprofessionals is via de vragenlijst uitgevraagd hoe zij bekend zijn geraakt met de Shkorey app. Het grootste deel heeft direct via het team van Shkorey over de app gehoord. Ook van de deelnemers van de focusgroepen heeft het grootste deel over de app gehoord via het Shkorey project, maar dit is te verklaren doordat de werving voor de focusgroepen ook gedaan is door de projectleiding.



6.2 Gebruik van de app

Uit de vragenlijst bleek dat de app voornamelijk werd aangeraden aan de doelgroep om te gebruiken, maar nog niet vaak samen met de doelgroep gebruikt werd.



In de focusgroep gaven meerdere zorgprofessionals die verbonden zijn aan de groepszorg voor zwangeren en (jonge) ouders aan dat de app een geschikt middel is om tijdens een groepsbijeenkomst deelnemers te informeren. Maar weinig professionals hadden al ervaring met de inzet van de app. Redenen dat de app nog niet gebruikt wordt is dat de app nog niet zo lang bestaat en dat professionals de app nog niet goed kennen.

Er zijn geen ervaringen gedeeld over het gebruik van de app op klassikaal niveau, omdat de onderwijsprofessionals aangaven met verschillende talen en culturele achtergronden in een klas te maken te hebben. Hierdoor kan de app op dit moment niet ingezet worden in een klas met leerlingen uit verschillende culturen of met leerlingen die verschillende talen spreken.

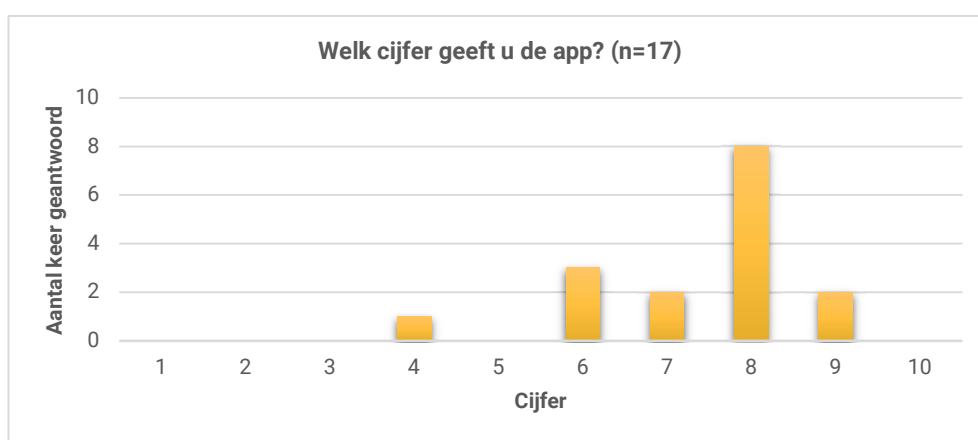
7 Waardering van de app door professionals



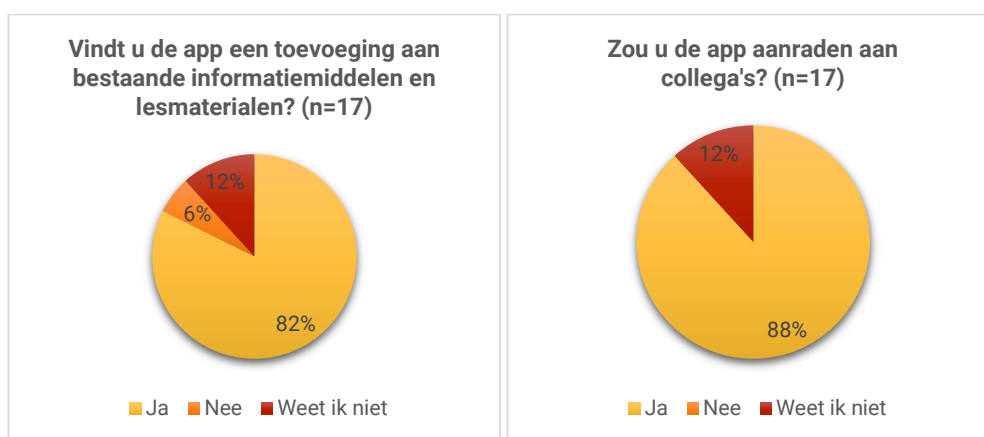
In dit hoofdstuk delen de professionals hun waardering van de Shkorey app. Voor dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van de informatie die verkregen is door middel van de vragenlijsten die zijn uitgezet onder de professionals, en twee de focusgroepen die gehouden zijn met de zorg- en onderwijsprofessionals.

7.1 Waardering van de app

In totaal gaven 17 professionals antwoord op de vragen in de vragenlijst. De professionals waardeerden de app met gemiddeld een 7,4. Slechts één van de respondenten gaf de app een onvoldoende.



Het merendeel van de respondenten zag de app als een aanvulling op bestaande informatiemiddelen/lesmaterialen over seksuele en reproductieve gezondheid voor de doelgroep. Daarnaast gaf het merendeel aan dat diegene de app zou aanraden aan collega's.

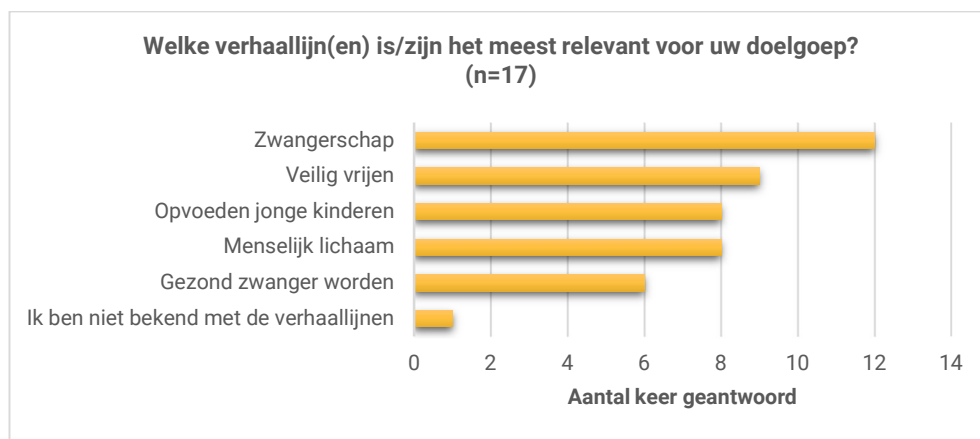


Een reden dat de app een toevoeging werd genoemd was dat de app de professionals in hun werk kan ondersteunen. Professionals gaven aan dat de verhaallijnen leuk en cultuursensitief zijn voor de doelgroep. Daarnaast kon het gebruik van de app professionals inzicht geven in wat er speelt bij de doelgroep. De app zou wel verbeterd moeten worden, met name omdat deze nu te veel en te lange stukken tekst en informatie bevat.

7.1.1 Waardering karakters en verhaallijnen

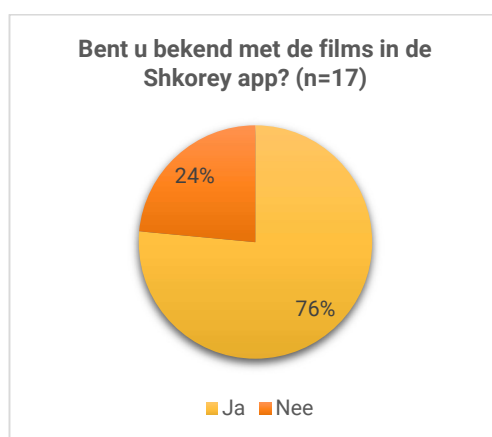
De professionals waardeerden het niveau van informatie van de verhaallijnen voor de doelgroep met een 6,6. Ook het niveau van het taalgebruik waardeerden zij met hetzelfde cijfer. Opvallend is dat tijdens de focusgroepen vaak naar voren kwam dat professionals de informatie in de verhaallijnen erg goed vinden maar er veel opmerkingen zijn op het niveau van taalgebruik, en dat er desondanks hetzelfde cijfer aan beide aspecten werd gegeven.

Tijdens de focusgroepen gaven de meeste professionals aan niet inhoudelijk bekend te zijn met de verhaallijnen, en dus geen oordeel konden geven over de verhaallijn. Ze kenden wel de thema's die naar voren kwamen in de verhaallijnen, maar wisten niet hoe deze precies aan bod kwamen en/of hoe het verhaal in elkaar stak. Wel gaven professionals in de vragenlijst aan welke verhaallijnen het meest relevant zijn voor hun doelgroep.



7.1.2 Waardering films

Driekwart van de professionals gaf in de vragenlijst aan dat ze bekend waren met de films. Het niveau van informatie in de films werd door de professionals die bekend waren met de films gewaardeerd met een 6,4.



Tijdens de focusgroepen werd aangegeven dat de professionals de films als meerwaarde zagen in de app, maar dat de films wel erg lang zijn. Hierdoor duurt het erg lang om een verhaal op te starten met de doelgroep, wanneer professionals de doelgroep eerst de introductiefilm willen laten zien voor ze het verhaal gaan doorlopen. Daarnaast gaven professionals aan de ondertiteling te missen. Hierdoor waren professionals niet op de hoogte van de inhoud van de film van Winta. Door

verschillende professionals werd aangegeven dat ze het waarderen dat de acteurs in de films uit de doelgroep komen, en dat de doelgroep de film zelf gemaakt heeft.

7.1.3 Waardering kennisquizen

Bijna één op de drie professionals gaf in de vragenlijst aan niet bekend te zijn met de quizen in de Shkorey app. Het niveau van quizen voor de doelgroep (de moeilijkheidsgraad) werd door de professionals die bekend zijn met de quizen gewaardeerd met een 6,5.



In de focusgroepen kwamen gemengde meningen over de quizen naar voren. De quizen werden gewaardeerd als gespreksopener voor gesprekken over gevoelige onderwerpen, en om te testen of de doelgroep de informatie begrepen heeft. Maar enkele professionals gaven aan dat de vragen in de quizen te moeilijk zijn, en de doelgroep deze niet altijd begreep.

7.1.4 Waardering hulpknoppen

In de vragenlijst benoemde een professional dat de 'Hulp in jouw buurt' functionaliteit vooral nuttig is voor het overzicht wat er in de omgeving aanwezig is qua hulp en ondersteuning voor (aanstaande) ouders. In de focusgroepen werd besproken dat de hulpknoppen erg handig waren, en dan met name omdat er informatie gegeven wordt over de zorg in het Nederlands en in Tigrinya. Naast dat sommige professionals aangeven dat de hulpknoppen heel nuttig zijn, geven anderen aan dat het veel doorklikken is naar andere websites, en dat ze het jammer vinden dat veel interessante informatie niet in de app zelf staat. Ze bedoelden hiermee dat ze liever de informatie in de Shkorey app willen lezen (bijvoorbeeld via een pop-up venster) in plaats van naar een externe website doorgelinkt te worden. Echter zitten ook hier niet alle professionals op één lijn. Zo gaf een professional aan dat de informatie bij de hulpknoppen niet nodig is, omdat in de beleving van deze professional alle relevante informatie al in de verhaallijn aan bod komt.

7.1.5 Waardering handleiding

Er is een handleiding ontwikkeld om professionals te ondersteunen in het gebruik van de app. Ongeveer driekwart van de respondenten was bekend met de handleiding voor professionals. De respondenten die hiermee bekend waren gaven de handleiding gemiddeld een 7,3. In de focusgroepen werd aangegeven dat de professionals erg blij zijn met de handleiding, omdat ze op die manier niet zelf het hele spel hoeven te doorlopen om te weten welke relevante informatie voor de

doelgroep in de app staat. Wel werd gedeeld dat ook de handleiding erg lang is, en niet voor iedereen even overzichtelijk. Een professional noemde hierbij dat met de zoekfunctie in het PDF-bestand gemakkelijk onderwerpen te vinden zijn.



Ook werden de gespreksvragen in de handleiding benoemd als heel nuttig, maar niet alle professionals zijn hier bekend mee. Daarnaast werd er geopperd dat het goed zou zijn als er tips voor verschillende beroepsgroepen zouden komen. Op de Shkorey website en in de handleiding staan echter al tips voor [geboortezorg](#), [onderwijs](#) en [GGD/JGZ](#), dit wisten de meeste professionals niet.

7.2 SWOT-analyse

7.2.1 Sterke punten

Moeilijke en taboeonderwerpen bespreekbaar maken met de doelgroep

Tijdens de focusgroep en in de vragenlijsten werd meerdere keren door professionals genoemd dat de app helpt om moeilijke onderwerpen bespreekbaar te maken. Zowel de professionals als de jongere kan hierbij het gesprek starten.

“Voor mij was het uitgangspunt ook dat het meer een laagdrempelige manier van informatie verschaffen zou zijn. Dus dat het entertainmentstuk een spel is voor de doelgroep waar wij als professional zo profijt van hebben dat ze informatie over onderwerpen meekrijgen op een spelende wijze die hen dan wellicht en hopelijk ook weer meer vragen te stellen, zodat we dat het gesprek beter aan kunnen knopen aan de hand van de ervaring van de game.” – professional

“Ik vind zelf vind ik die gespreksvragen ook wel leuker, maar dat is meer gericht op groepsbijeenkomsten. Omdat sommige onderwerpen gevoelig zijn om te bespreken in de Eritrese gemeenschap, en dit kan je het gesprek laten voeren, door die gespreksvragen kan je net even de ja de juiste toon vinden. Dus ik vind zelf die gespreksvragen bij de hoofdstukken vind ik wel heel prettig.” – professional

“Er worden veel onderwerpen besproken, ook onderwerpen die niet altijd even makkelijk te bespreken zijn (zoals veilig vrijen) en wel veel worden beïnvloed door cultuur en opvoeding.” – professional

Informatie in Tigrinya en Nederlands

Meerdere professionals gaven aan dat het kunnen switchen tussen Tigrinya en Nederlands erg handig is. Vooral wat betreft taboeonderwerpen was het volgens professionals belangrijk deze informatie in de voorkeurstaal van de doelgroep aangeboden wordt, en professionals gaven aan dat heel fijn is dat zij in het Nederlands mee konden lezen.

Samen en van elkaar leren

Een ander positief punt dat werd genoemd is dat de app te gebruiken is in een groep. De ervaring van meerdere professionals is dat er op die manier informatie naar boven komt, die anders onbesproken blijft. Bijvoorbeeld omdat iemand anders een vraag stelt, en hierbij de hele groep het antwoord hoort. Professionals zien ook een rol voor het gebruik van de app bij moedergroep bijeenkomsten. De groep kan samen dingen leren en ontdekken, en dat kan bijdragen aan de band tussen de moeders onderling.

7.2.2 Zwakke punten

Begeleiding nodig bij installatie en gebruik

Verschillende professionals gaven aan dat er begeleiding van een professional nodig is bij het gebruik van de app, en dat hun ervaring was dat een deel van de doelgroep de app niet zelfstandig kan gebruiken. Zo is het niet voor de gehele doelgroep duidelijk wat er in de app te vinden is, en wat het idee is achter de verhaallijnen en de quizzen.

De doelgroep heeft volgens de professionals soms moeite met het installeren van de app, en heeft volgens de professional hier regelmatig hulp bij nodig. In een groepsbijeenkomst kost het ook teveel tijd om de app met alle aanwezigen te installeren. Een professional benoemt dat de doelgroep hierdoor afhaakt, en de app niet gebruikt.

“De introductie van de app duurt erg lang. Dit is een extra drempel om de app te gebruiken. Tijdens mijn groepsvoorlichting moest ik alle jongeren los helpen om in de game te komen. Ze snapten niet meteen hoe ze verder moesten en hoe ze een profiel moesten aanmaken.” – professional

“Nou, wat ik wat ik zelf heb gemerkt is van bijvoorbeeld een groepsbijeenkomst: je moet echt letterlijk bij elke mobiel even erbij zitten om te kijken.” – professional

“Wij hebben altijd een half uur inloop. Dat is dan meestal het moment dat ik daarvoor gebruik om aan te geven: we gaan straks even met die app aan de gang. Dan help ik alvast met installeren en dan gaat het niet van je groepstijd af.” – professional

Onduidelijkheid wat er in de app te vinden is

Professionals gaven aan dat een zoekfunctie in de app handig zou zijn, waarmee men makkelijk informatie over een bepaald onderwerp kan vinden. Ook werd aangegeven dat het bij het kiezen van een verhaallijn niet duidelijk is wat er in deze verhaallijn behandeld wordt. Een inhoudsopgave in de app zou helpen om zelf een keuze te maken. De professionals waren niet allemaal bekend met de [index](#) die op

de website van Shkorey en in de handleiding staat. Maar naast een index op de website en in de handleiding, is er ook behoefte aan een index in de app zelf.

Een andere professional opperde dat het ook zou helpen om duidelijke titels aan de hoofdstukken te geven, om duidelijk te maken waar het over gaat. Dit zou gebruikers ook de kans geven bij een hoofdstuk te beginnen dat diegene aanspreekt.

“Als je de app dan wilt gebruiken om ouders te attenderen op - ik roep maar wat - je kind krijgt volgende keer vaccinaties, dan wil je zeggen: in de app kun je een hoofdstuk 2.3 vinden met meer informatie en de linkjes. Ik heb geen tijd om 5 minuten in de handleiding of in de app te gaan scrollen.” – professional

“Ik heb het idee dat eigenlijk de app niet duidelijk is. Omdat er niet echt overduidelijk een informatief stuk er zit. Natuurlijk zit er heel veel informatie in, maar het is eigenlijk ook een spel. Het lijkt net alsof je het spel door moet om bij je informatie te komen. Dat is niet helemaal zo, want er zitten ook helpknopjes en links waar je op kan klikken en zo. Alleen dat is misschien niet duidelijk genoeg.” - professional

Te lange films en introductie

Verschillende professionals gaven aan dat de films aan het begin van elk hoofdstuk te lang duren. Daarnaast gaven professionals aan dat het te lang duurt voordat je bij een verhaal komt als je de app voor de eerste keer gebruikt. Er moet dan namelijk een profiel aangemaakt worden, en vragen worden beantwoord. Het is hierdoor niet mogelijk de app even snel te gebruiken.

Geen Nederlands ondertiteling bij de films en fouten in het Nederlands

Meerdere professionals benoemden dat ze ondertiteling bij de film van Winta missen. De doelgroep kan dan namelijk de films wel kijken, maar dan weten zij zelf als professional niet wat er gedeeld wordt of wat een leerling, cliënt of patiënt geleerd heeft via de films. Daarnaast werd ook door meerdere professionals gemeld dat er taalfouten in de Nederlandse versie van de app zitten.

Technische problemen

Er zijn verschillende technische problemen over de app gemeld. Er zijn problemen met het heen en weer klikken tussen de hulpknoppen en tussen de hoofdstukken ook werd gemeld dat de app niet automatisch updatet. Een ander technisch probleem is dat de filmpjes het soms niet doen.

“Tijdens de quiz kun je als quizmaster pas door naar de volgende vraag als alle deelnemers antwoord hebben verzonden. Als iemand afhaakt halverwege, kun je dus niet verder naar de volgende vraag. dat is echt jammer en een beetje demotiverend voor jongeren. In de quiz wordt wel weergegeven wie er een punt heeft verdiend en wie niet, maar er is geen totale score zichtbaar tussendoor. Dat zou leuke toevoeging kunnen zijn.” - professional

7.2.3 Kansen

Bredere inzet van de app in de zorg

De Shkorey app is de enige app in Tigrinya met informatie over seksuele en reproductieve gezondheid en met informatie over de Nederlandse zorgsetting. Er is

dus geen concurrentie met andere apps waar rekening mee gehouden dient te worden bij de verdere uitrol.

De professionals zagen het nut van een bredere inzet van de Shkorey app. Zo kan de app bijvoorbeeld ingezet worden als aanvulling op de reguliere zorg, waar weinig uren beschikbaar zijn vanuit professionals. Ook gaven professionals aan dat het nuttig kan zijn dat de doelgroep zelf informatie kan lezen na een bezoek bij een professional.

7.2.4 Bedreigingen

Onder de aandacht houden bij professionals

Professionals gaven aan dat het niet vanzelfsprekend is dat de app onder de aandacht blijft en gepromoot blijft worden, omdat er veel wisselingen van professionals zijn en de doelgroep slechts een kleine groep is. Veel professionals in de zorg en in het onderwijs komen te weinig met de doelgroep in aanraking om het nut van de app in te zien, of onder de aandacht te houden. Een aantal professionals noemden ook dat als ze de app een keer gebruikt is met de doelgroep, de nieuwigheid eraf is en zowel de professional als de doelgroep de aandacht verliest. Tips om de app onder de aandacht te houden waren regelmatig over de app te vertellen bij beroepsgroepen en op symposia, of het implementeren van de app binnen Kansrijke Start of Nu Niet Zwanger.

Meerdere talen en culturen in de klas

Een probleem bij de inzet van de Shkorey app in de klas was volgens professionals dat niet alle leerlingen in een ISK klas Nederlands en/of Tigrinya lezen en spreken. De app kan dus slechts voor een klein deel van de leerlingen ingezet worden, en werd daarom tot op heden niet klassikaal gebruikt. Dit zou opgelost kunnen worden door het toevoegen van meerdere talen en culturele omgevingen in de app.

Continuïteit van het Shkorey project

Verschillende professionals deelden hun zorg over de continuïteit van het project en het bestaan van de app. De app moet om relevant te blijven onderhouden worden, hier zijn kosten aan verbonden. Ook zijn er kosten verbonden aan de doorontwikkeling van de app.

8 Samenvatting, conclusie, aanbevelingen en reflectie

"We hebben niet eerder een app gehad in Tigrinya die leerzaam is zoals deze. Dat we door dit project gebruik mogen maken van de app is zeer waardevol. Wat wij niet wisten uit ons land weten wij nu wel dankzij de app. Kortom: het is goed. [De Shkorey app] moet groter worden en wij moeten ervoor werken. Zoals ik het fijn vind om dit te gebruiken hoop ik ook dat veel andere mensen het gaan gebruiken en fijn gaan vinden." - Eritrese nieuwkomer

"Ik ben tevreden omdat dit voor Eritreeërs is opgericht. Het geeft een mooie gelegenheid om bij elkaar te komen. Hierdoor kunnen we onze cultuur kenbaar maken aan anderen. Mensen hebben de kans om informatie te krijgen en te leren. Er is veel verschil tussen de Eritrese en Nederlandse cultuur. Het is leerzaam. De films en het spel zijn goed. Een paar aanpassingen zijn wel nodig. Voor de rest was het goed. Ik hoop dat veel mensen meer zullen leren van en te weten komen over Shkorey." - Eritrese nieuwkomer

8.1 Samenvatting en conclusie

Uit eerder onderzoek blijkt een grote vraag naar informatie over relaties, seksualiteit, zwangerschap en opvoeding onder Eritrese nieuwkomers in Nederland. Zowel de doelgroep als professionals bevestigen deze behoefte. Beide groepen zijn het erover eens dat een app een zeer nuttig en geschikt middel is om deze informatie aan te bieden aan de doelgroep. Desondanks kent of gebruikt een deel van de doelgroep de Shkorey app niet. Dit kan komen door onbekendheid met de inhoud ervan, gebrek aan interesse, of moeilijkheden bij het downloaden en/of installeren. Een deel van de nieuwkomers die de app heeft gebruikt, geeft aan dat de app hun kennis en informatie bracht, en dat het hen helpt om openlijk te praten over gevoelige onderwerpen. Ze voelen zich ook beter geïnformeerd over het Nederlandse zorgsysteem. De app wordt gewaardeerd vanwege de cultuur sensitieve informatie en omdat de app gesprekken kan faciliteren over taboeonderwerpen. Genoemde verbeterpunten voor de app zijn voornamelijk op technische aspecten, of gaan over het aanbieden van meer gevarieerde informatie. De huidige teksten zijn voor veel nieuwkomers te lang en/of te moeilijk. Zowel de doelgroep als professionals hebben behoefte aan meer uitleg over de inhoud en het gebruik van de app, mogelijk via een instructievideo. Zowel de doelgroep als professionals zijn van mening dat de app breder beschikbaar moet zijn en dat de verspreiding ervan moet worden uitgebreid.

8.2 Aanbevelingen

We hebben tien tips geformuleerd op basis van de data die door middel van de focusgroepen en de vragenlijsten zijn verzameld. De tips zijn ingedeeld in vier thema's en willekeurig gerangschikt.

8.2.1 Verbetering van de app, inhoudelijk en technisch



Verwijderen van privacygevoelige vragen

Ten behoeve van dit onderzoek zijn er aanvullende vragen in de app geïntegreerd om gegevens te verzamelen over de gebruikers van de app. Zowel deelnemers als professionals hebben aangegeven dat deze vragen mensen afschrikken, omdat de doelgroep bezorgd is over hun privacy en omdat het veel extra tijd kostte bij de eerste keer gebruik.

Meer afwisseling en meer toegankelijke en begrijpelijke informatie

Een veelgehoord kritiekpunt van zowel de doelgroep als de professionals was dat de app te veel tekst bevat en dat er te veel doorgeklikt moet worden. Daarnaast ervoeren gebruikers een gebrek aan afwisseling tussen feitelijke informatie en het verhaal, en tussen tekst en bijvoorbeeld filmpjes of afbeeldingen. Een suggestie die naar voren komt is om meer korte filmpjes toe te voegen en minder tekst te gebruiken. Vanuit de doelgroep werd voorgesteld om de informatie die voor de app bij elkaar gebracht is niet alleen via de app te delen, maar ook via Instagram en TikTok. Dit wordt als toegankelijker ervaren voor de doelgroep en wordt beschouwd als interactiever en aantrekkelijker dan het gebruik van een app.

Verbeteren van het Nederlands, Tigrinya en de vertaling

Verschillende professionals merkten op dat er taalfouten voorkomen in de Nederlandse versie van de app. Daarnaast gaf de doelgroep aan dat de vertaling naar het Tigrinya niet nauwkeurig is, wat betekent dat de tekst in het Tigrinya te veel afwijkt van de tekst in het Nederlands. Ook worden er in de app woorden in Tigrinya gebruikt die niet iedereen kent die Tigrinya spreekt, dit is mogelijk vanwege het dialect. Aanvullend was er een verzoek vanuit de doelgroep om ook tijdens de quizzen tussen verschillende talen te kunnen wisselen.

Voorleesfunctie

Zowel de doelgroep als de professionals hebben aangegeven dat niet iedereen goed genoeg kan lezen om het spel zelfstandig te gebruiken. Er werd gesuggereerd om een audiofunctie toe te voegen, zodat mensen naar de verhalen kunnen luisteren in plaats van ze te lezen. Verschillende professionals hebben ook benadrukt dat het waardevol zou zijn als de teksten beluisterd kunnen worden, vooral omdat een deel van de doelgroep moeite heeft met lezen. Daarnaast kwam naar voren dat een deel van de doelgroep de voorkeur geeft aan informatie in de app in het Arabisch in plaats van het Tigrinya.

Zoekfunctie en inhoudsopgave in de app

Zowel de doelgroep als professionals gaven aan dat ze een zoekfunctie in de app missen, of een inhoudsopgave waarmee eenvoudig te zien is wat er in de app staat. Op dit moment is het voor sommige professionals niet duidelijk wat er precies in de app te vinden is, ondanks dat dit in de handleiding wordt beschreven. Daarnaast hebben zowel nieuwkomers als professionals aangegeven dat ze graag in de app willen kunnen zien waar elk hoofdstuk over gaat voordat ze de verhaallijn openen.

8.2.2 Doorontwikkeling en aanpassingen voor bepaalde groepen

Versie die niet cultuurgebonden is en meer talen

Verschillende professionals uitten de wens dat de app nog breder inzetbaar wordt gemaakt, ook voor andere culturen en achtergronden. Een andere suggestie van een professional is om twee versies van de app te maken: één voor meisjes/vrouwen en één voor jongens/mannen. De focus van de app zou dan gericht zijn op nieuwkomers in het algemeen, zonder specifieke culturele binding. Dit heeft als voordeel dat de app in een ISK gebruikt kan worden, waar leerlingen vanuit veel verschillende culturen samen les hebben. Daarnaast werd door professionals en de doelgroep voorgesteld om meerdere talen aan de app toe te voegen, waaronder Arabisch.

Content voor bepaalde leeftijden

Meerdere nieuwkomers pleitten voor een leeftijdsgrens om (bepaalde delen van) de app te gebruiken. Ze maakten zich zorgen over bijvoorbeeld 12-jarigen die de app zelfstandig gebruiken. Ze vonden de informatie niet geschikt voor deze leeftijdsgroep, omdat ze vreesden dat jonge kinderen gedrag van personages uit de app kunnen imiteren op het gebied van seksualiteit. De meningen over welke leeftijd geschikt is om de app zelfstandig te gebruiken, variëren. Sommige jongeren vinden de app juist heel nuttig voor 16-jarigen (met name wanneer zij nog niet zo lang in Nederland wonen), terwijl anderen aangeven dat de app alleen geschikt is voor 18-plussers.

8.2.3 Randvoorwaarden voor gebruik door professionals

Praktische informatie voor professionals en de doelgroep

Professionals gaven aan dat het waardevol zou zijn om meer informatie te ontvangen over hoe ze de app praktisch kunnen toepassen in hun werk. Bovendien missen professionals praktische richtlijnen voor het gebruik van de app in hun dagelijkse werkzaamheden. Ze suggereren het idee van een korte video van vijf minuten speciaal voor professionals, waarin wordt uitgelegd wat de app inhoudt, hoe deze functioneert, en welke informatie er beschikbaar is.

8.2.4 Promotie en verspreiding

Promotie en verdere uitrol van de app

Vanuit de doelgroep zijn er talloze ideeën naar voren gekomen voor het promoten van de app. Er werd benadrukt hoe belangrijk het is om de app te promoten in asielzoekerscentra en opvanglocaties, en om professionals (bijvoorbeeld via Nu Niet Zwanger of Kansrijke Start, of via wijkteams) die met Eritrese nieuwkomers werken, een rol te laten spelen in de promotie van de app. Een ander idee was om door het hele land Shkorey-bijeenkomsten te organiseren voor Eritrese nieuwkomers, waar zij informatie krijgen over het bestaan en de inhoud van de Shkorey app, maar ook over andere thema's die voor hun relevant zijn. Daarnaast zijn er ideeën geopperd door zowel de doelgroep als professionals om reclame te maken op sociale media. TikTok wordt door vrijwel alle leden van de doelgroep genoemd als het belangrijkste kanaal om de app te promoten en informatie over de app te verspreiden. Over het algemeen is de doelgroep enthousiast over de content die momenteel op de Instagram-pagina wordt geplaatst, maar ze vinden dat er vaker berichten moeten worden geplaatst. Dit kunnen bijvoorbeeld ook fragmenten van de films zijn, of nieuwe kortere filmpjes. Daarnaast werden er suggesties

gedaan om *influencers* in te zetten om de app te promoten. Ook werd de kerk genoemd als een geschikte plek om de app te promoten.

Noem het geen spel

Volgens meerdere nieuwkomers zou de Shkorey app niet als een spel moeten worden bestempeld. De reden hiervoor is dat dit de inhoud van de app onduidelijk maakt en omdat de app niet uitsluitend bedoeld is voor ontspanning. Een andere reden die genoemd wordt, is dat het benoemen van de app als een spel de app tekort doet in wat de app biedt. Er wordt benadrukt dat nieuwkomers graag willen leren en interesse zouden hebben in een educatieve app, maar de app mogelijk niet downloaden omdat ze denken dat het slechts een spel is. Een andere deelnemer merkt op dat mensen teleurgesteld kunnen raken als ze de Shkorey app openen met het idee een spel te gaan spelen, wat ervoor kan zorgen dat ze de app niet meer gebruiken.

8.3 Reflectie op aanbevelingen

De aanbevelingen zijn voorgelegd aan de projectleiding. Een aantal aanbevelingen die door de gebruikers werd aangedragen was ten tijde van het schrijven van dit rapport al bekend bij de projectleiding. Sommige aanbevelingen waren al eerder overwogen, maar werden vanwege verschillende redenen niet toegepast. Andere aanbevelingen worden in de nieuwe versie van de app doorgevoerd. Hieronder staan de reflecties op de aanbevelingen die er voor de projectleiding uitsprongen.

Verwijderen van privacygevoelige vragen

Zowel vanuit dit onderzoeksrapport als vanuit onze eigen werkpraktijk hebben wij begrepen dat veel spelers de onderzoeksvragen, die ten behoeve van de uitvoering van dit onderzoek tijdelijk zijn toegevoegd aan de zgn., *on-boarding* van het spel, als drempel werden ervaren vanwege de privacy gevoeligheid. Ook zorgden deze vragen mede voor een langdurende opstart bij eerste gebruik van de app, o.a. wanneer deze tijdens groepsbijeenkomsten werd gebruikt. Deze onderzoeksvragen zijn bij de update van Shkorey in april 2024 verwijderd uit de applicatie. Wij hopen dat hiermee in ieder geval deze drempel voor gebruik is weggenomen. Ook wordt de *on-boarding* herzien en wordt een uitlegvideo in Tigrinya en in het Nederlands toegevoegd aan de app.

Meer afwisseling en meer toegankelijke en begrijpelijke informatie

Wij herkennen ons in de feedback die tijdens het onderzoek is gegeven t.a.v. de 'taligheid' van de app. Het spelontwerp is gekozen en ontwikkeld in samenspraak met jongeren en sleutelpersonen uit de doelgroep. Het technische ontwerp is daarbij op een manier gemaakt die ons als projectteam veel ruimte geeft om zelf inhoudelijke wijzigingen aan te brengen. Bij vaststellen van de thematiek is daarnaast een brede oriëntatie gekozen, die loopt van het moment voordat een jongere seksueel actief wordt, tot het moment dat ze een peuter opvoeden in Nederland. Hierbij valt ook veel 'te vertellen'. Achteraf bekeken was het wellicht wijzer geweest om eerst een smallere focus aan te brengen en de manier van informatie overbrengen verder te verfijnen en af te stemmen op verschillende behoeftes binnen de doelgroep. De feedback tijdens deze focusgroepen (en het relatief laagdrempelig technisch ontwerp), stellen ons echter wel in staat om vlot met deze feedback aan de slag te gaan. Zo werken wij momenteel o.a. aan korte informatieve filmpjes en verkorte podcast afleveringen over specifieke thema's

binnen de verhaallijnen, die bij de verhaallijnen van het spel geïntegreerd kunnen worden. Dit vereist vooralsnog geen ingewikkelde technische aanpassingen van de game. Zo ontstaat meer afwisseling in het doorlopen van de verhaallijnen en het type informatie dat wordt aangeboden. Deze filmpjes en podcasts kunnen ook als standalone bekeken en beluisterd worden, o.a. via onze sociale media.

Voorleesfunctie

Het inbouwen van een voorleesfunctie in de app is vanaf de start van het project een belangrijk uitgangspunt geweest. Gedurende de ontwikkelingsfase die achter ons ligt, bleek zowel praktisch als financieel nog geen haalbare optie. Dit hangt o.a. samen met de beperkingen die er nog zijn rondom geautomatiseerde vertalingen van/voor teksten in Tigrinya. Wij houden de ontwikkelingen rondom automatische tekst-stem vertalingen en AI hieromtrent nauwlettend in de gaten. Onze verwachting is dat we deze functionaliteit op kortere termijn wel kunnen gaan uittesten voor de Arabische versie van Shkorey. Door meer (korte) podcast afleveringen en social media filmpjes over inhoudelijke onderwerpen binnen Shkorey te maken, hopen we ook mensen die moeite hebben met lezen en schrijven van waardevolle informatie rondom de Shkorey thematiek te voorzien. We beseffen ons echter dat de gewenste impact op ook deze doelgroepen nog meer gerichte aandacht zullen vragen.

Noem het geen spel / Inhoud van de verhaallijnen

Uit het onderzoek wordt duidelijk dat niet alle respondenten op de hoogte zijn van de inhoud van alle verhaallijnen in Shkorey. Wij vinden het volledig om hierbij te noemen dat Shkorey een persoonsgerichte opzet heeft. Spelers kunnen zelf kiezen welke onderwerpen op dat moment voor hen interessant en relevant zijn. Om die reden is bijvoorbeeld gekozen voor hoofdkarakters met verschillende kenmerken, in verschillende levensfasen. De relevantie voor spelers zal naar verwachting wisselen per persoon, en ook per levensfase. Gezien de uitgebreide inhoud van de game (ieder hoofdstuk in het spel heeft een speelduur van 10-15 minuten), is het ook niet reëel te verwachten dat spelers de game in korte tijd volledig uitspelen. Shkorey is bedoeld als een informatieve digitale plek waar je als speler vaker kunt terugkeren. Juist omdat het onderwerpen betreft die voor mensen ook een 'doorlopend leerproces' zijn. Praten en leren over deze onderwerpen zijn geen *one-offs*. Dit gegeven sluit wat ons betreft ook aan bij de bevinding dat bijvoorbeeld niet alle respondenten alle onderzoeksvragen in alle verhaallijnen hebben beantwoord. Het is voor ons duidelijk dat we over deze opzet en intentie van Shkorey veel duidelijker kunnen en moeten communiceren. Zowel richting huidige en toekomstige spelers als richting professionals die de game gebruiken of als intermediair fungeren. Bijvoorbeeld in een of meerdere duidelijke uitlegvideo's over Shkorey, zowel in Tigrinya als Nederlands.

Ook is in de focusgroepen naar voren gekomen dat niet alle verhaallijnen als realistisch worden ervaren door spelers. De voorbeelden die hierbij worden genoemd, zijn wat ons betreft geen toeval. Voor enkele verhaallijnen en karakters is door de jongeren in de kerngroep, die de hoofdkarakters en hun verhaallijnen grotendeels hebben bedacht, weloverwogen besloten om hun keuzes en ervaringen juist 'afwijkend van de norm' te maken. Denk hierbij aan de actieve zorgende rol van hoofdkarakter Samson, voor baby Amira. En dat terwijl hij niet de biologische vader van het kindje blijkt te zijn. Hiermee willen de schrijvers met Samson een rolmodel neerzetten, die in de dagelijkse realiteit en andere films/verhalen voor deze doelgroep niet vaak vertegenwoordigd is. Onze insteek is dat met deze

(verondersteld) minder gebruikelijke invulling van de vaderrol een gespreksstarter hierover kan zijn (binnen groepen, maar ook in onderlinge gesprekken), en voor spelers stof tot nadenken kan bieden.

Promotie en verdere uitrol van de app

Zoals hierboven is beschreven, is er mede n.a.v. de focusgroepen gewerkt aan nieuwe social media content en korte podcast afleveringen. Deze content is grotendeels inhoudelijk (behandelen van onderwerpen die ook in de verhaallijnen aan bod komen). We zullen echter ook meer aandacht moeten hebben voor communicatie over Shkorey. Hoe het werkt, en wat het gebruikers kan bieden. Wij vinden de tip voor het organiseren van bijeenkomsten erg waardevol! Zo is er tijdens de lancering van de eerste versie van Shkorey een Talkshow Shkorey georganiseerd, waarbij gesprekken tussen host, gastsprekers en publiek werden gefaciliteerd, over Shkorey en haar thematiek. Het was daarnaast een prachtig manier om Eritrese nieuwkomers en professionals op een laagdrempelige en ongedwongen wijze samen te brengen en met elkaar in gesprek te laten gaan. Dit zouden we ook graag op andere plekken organiseren.

Praktische informatie voor professionals en de doelgroep

Een deel van de feedback van de focusgroepen met professionals gaat over de wens om bepaalde informatie makkelijker te kunnen vinden (bijvoorbeeld t.a.v. de inhoud verhaallijnen) en de toepassingsmogelijkheden binnen hun werkpraktijk. In onze beleving is deze informatie uitgebreid beschikbaar via de Handleidingen Shkorey, die zowel op onze website, in digitale vorm en in gedrukte vorm beschikbaar zijn. Deze materialen zijn in onze optiek behoorlijk compleet t.a.v. deze behoeften. De feedback in de focusgroepen met professionals laat volgens ons echter zien dat wij veel meer aandacht moeten besteden aan bekendheid hierover. En dat wij hier meer praktische ondersteuning voor moeten bieden aan professionals. Het aanbieden van de Handleidingen alleen biedt nog onvoldoende antwoord op deze behoeftes. Momenteel wordt de handleiding onderworpen aan een nieuwe opzet. Ook worden er uitlegvideo's in het Nederlands en Tigrinya gemaakt, die ook toegevoegd worden in de app zelf.

Versie die niet cultuurgebonden is en meer talen / Content voor bepaalde leeftijden

Voor ons is nog lastig te bepalen in hoeverre en op welke wijze we deze aanbevelingen vanuit de focusgroepen moeten en kunnen toepassen. Shkorey is juist gestart vanuit de wens om juist deze doelgroep op een (cultuur)sensitieve wijze van belangrijke informatie te voorzien. Ook de aanbeveling rondom leeftijdsgebonden content is voor ons nog lastig te bepalen in hoeverre het verstandig is deze toe te passen, en op welke wijze dit zou kunnen. Wij zijn benieuwd naar de aanbeveling dat de onderzoekers van Rutgers ons hier als expertisecentrum seksualiteit zelf bij zouden geven. Wegens beperkte tijd kon dit helaas geen onderdeel van dit onderzoeksrapport zijn.

NB: Vanaf het voorjaar van 2024 werken we in opdracht van Gemeente Leeuwarden aan de doorontwikkeling van Shkorey naar een versie voor Arabischsprekende nieuwkomers. Hierbij gebruiken we de huidige versie van Shkorey (incl. alle onderdelen, dus de game, films, social media content en podcasts) als vertrekpunt, en werken we opnieuw met een kerngroep van jongeren en jongvolwassenen (incl. jonge ouders) aan vragen en oplossingen rondom welke onderwerpen, welke aanpak, welke vorm, welke kanalen (etc.) belangrijk zijn voor

deze specifieke doelgroepen. Ook professionals uit de doelgroep zijn hierbij betrokken. Onze verwachting is dat bepaalde onderdelen in het spel, waaronder de kennisquizzes, vrijwel 1-op-1 vertaald kunnen worden naar het Arabisch en dat die daarmee ook beter inzetbaar zijn voor o.a. taaldiverse groepen (bijvoorbeeld ISK-klassen, moedergroepen of voorlichtingsgroepen op AZC's).

8.4 Reflectie op co-creatie en co-onderzoek

Zowel de doelgroep als de professionals zijn zeer tevreden over het participatieve karakter van dit project. De app is ontwikkeld mét de doelgroep, in plaats van alleen vóór de doelgroep. Leden van de kerngroep en de projectgroep benadrukken dat hun deelname hen veel heeft opgeleverd: niet alleen nieuwe kennis en vaardigheden, maar ook nieuwe sociale contacten. Het filmteam heeft onder andere geleerd om scripts te schrijven en de camera te gebruiken. Ook hebben de acteurs in de films geleerd over acteren.

"Wat vooral bijzonder maakt aan dit project is dat dit door ons is gemaakt. Meestal wordt het door anderen gemaakt en kant en klaar aan je gegeven. Maar hier hebben wij zelf aan deelgenomen. In de film zijn wij zelf de acteurs, de schrijvers. Dit mag niet stoppen en wij moeten hiermee ook doorgaan. Tijdens de hele project waren deelnemers zeer gemotiveerd. Als ik ernaar kijk, ik ben begonnen om iets leerzaam voor de maatschappij te maken. In het algemeen, als ik kijk naar het project vind ik dat dit een geslaagd project is. Dit is gewoon een eigen product dat wij zelf hebben gemaakt met onze eigen taal. Daarom vind ik het leuk." – Eritrese nieuwkomer

"Voordat Shkorey begon, was mijn ambitie film maken. Ik heb nu geleerd wie kan acteren en wie niet. Het tweede is: Ik ben blij iets te mogen bijdragen aan de samenleving, zelfs als maar vijf of tien mensen door de film geholpen worden." – Eritrese nieuwkomer

"Shkorey bracht mij nieuwe contacten. De meeste van de Eritreeërs kende ik al, maar toen hebben we ook veel contact met elkaar gehad. Daarnaast leerde ook de begeleiders kennen. Ik kijk graag naar een film maar had nooit geacteerd voor de camera. Ik kijk nu heel anders naar een film dan voorheen. Ik herken nu de foutjes makkelijker omdat ik weet hoe dat gaat. Ik weet nu hoeveel moeite het kost om een film te maken. Mijn rol was maar kort, maar heeft ons veel tijd gekost. Dus ik kreeg respect voor de acteurs. Wat ik vooral als profijt voor mezelf zie is dat door dit project veel mensen geholpen worden. Althans als ze naar kijken! Ik ben trots dat ik mee mag doen met dit project." – Eritrese nieuwkomer

Dit onderzoek is uitgevoerd door een onderzoeker van Rutgers in samenwerking met een externe onderzoeker van Cultuur in Harmonie die de taal en de cultuur kent van de Eritrese doelgroep. De laatstgenoemde onderzoeker heeft twee co-onderzoekers getraind die eveneens Tigrinya spreken en samen met de externe onderzoeker van Cultuur in Harmonie de focusgroepen met de Eritrese jongeren hebben geleid. Deze co-onderzoekers hebben aangegeven dat het voor hen een zeer waardevolle ervaring was en dat ze meer geleerd hebben over het houden van focusgroepen en het doen van onderzoek.

8.5 Reflectie op de onderzoeksmethode

8.5.1 Door de onderzoeker

In dit mixed methods onderzoek zijn data op verschillende manieren verkregen: via de app stores, via YouTube, door vragen in te bouwen in de Shkorey app, via vragenlijsten voor professionals, en middels zes focusgroepen. Vanwege de werving door de projectleiding van Shkorey zelf wat betreft de vragenlijsten en de focusgroepen namen voornamelijk respondenten en deelnemers deel die bekend waren met het project en soms ook direct hieraan verbonden waren. Gezien de huidige schaal van het project (het project is gestart in de Gemeente Leeuwarden) was dit onvermijdelijk. Werving van respondenten voor de focusgroepen (die het project helemaal niet zouden kennen) zou praktisch gezien vrijwel niet uitvoerbaar zijn. De (jonge) moeders die deelnamen aan de focusgroep in Woerden waren niet via-via verbonden aan het project. Het includeren van deze groep was een unieke kans om ook een groep deelnemers te includeren die op afstand van het project als geheel stonden, maar de app (grotendeels) wel kenden.

De focusgroepen werden in Tigrinya gehouden om te garanderen dat respondenten zich goed uit konden spreken, niet alle Eritrese nieuwkomers voelen zich namelijk gemakkelijk bij het spreken in het Nederlands. Dit betekende wel dat de focusgroepen zowel getranscribeerd als vertaald dienden te worden door een extern vertaalbureau, omdat de onderzoeker van Rutgers geen Tigrinya spreekt. Daarnaast zijn er verschillende dialecten in Tigrinya, en laat het zich sowieso lastig vertalen. Hierdoor kan mogelijk waardevolle data verloren zijn gegaan.

Uit de focusgroepen bleek dat niet alle respondenten op de hoogte waren van de informatie die in de Shkorey app te vinden was. Daarnaast kon een deel van de respondenten niet reflecteren op de verhaallijnen, omdat ze deze niet inhoudelijk kenden.

Ook bleek uit de focusgroepen dat de toegevoegde vragen aan de app gebruikers afschrikten, en dat het gebruikers niet duidelijk was waarom dit werd gevraagd. Deze vragen hebben dus kunnen leiden tot een verminderd gebruik van de app.

De vragenlijsten voor professionals zijn niet zo vaak ingevuld als gehoopt. Mogelijke redenen hiervoor waren dat er toch nog veel professionals in het werkveld niet bekend zijn met de app, of het gevoel hadden er te weinig over te weten om hun visie en mening te delen.

De lage aantallen respondenten in zowel de app-data als de vragenlijstdata zorgen ervoor dat er geen conclusies over het gebruik van de app op grote schaal getrokken kunnen worden op basis van deze data. Het geeft echter wel een beeld van het gebruik.

In zowel de focusgroepen als de vragenlijsten waren onderwijsprofessionals ondervertegenwoordigd, en zijn de visie van de onderwijsprofessional en hun gebruik van de app dus niet uitgebreid aan bod gekomen. Daarnaast waren er minder deelnemers dan gewenst in de focusgroep voor (jonge) mannen. Desondanks hebben 25 nieuwkomers en 12 professionals hun gebruikerservaring,

meningen en ideeën over de app Shkorey in focusgroepen met de onderzoekers gedeeld, en dit heeft waardevolle informatie opgeleverd.

8.5.2 Door de projectleiding

Wat ons betreft hadden de focusgroepen met Eritrese jongeren een meer toepassingsgerichte aanpak kunnen krijgen. De werving voor de focusgroepen was niet altijd makkelijk en een precair proces. Om deelnemers niet onbedoeld te beïnvloeden, is op voorhand bij de werving niet uitgebreid doorgevraagd op hun inhoudelijke kennis van en ervaring met de app. Alleen bij de groep in Woerden was op voorhand duidelijk zij de app gebruikt hadden binnen een empowerment training. Hierdoor zijn er, onbedoeld, ook respondenten geworven die de Shkorey app uiteindelijk slechts minimaal bleken te kennen. Toen duidelijk werd dat de respondenten niet allemaal gedetailleerde kennis hadden van alle verhaallijnen in het spel, was in onze optiek een meer actiegerichte aanpak van de focusgroepen mogelijk zinvol geweest. Bijvoorbeeld door tijdens de bijeenkomst samen een quiz te spelen, samen een film te kijken of samen een deel van een verhaallijn te spelen. Hierbij had bekeken kunnen worden hoe spelers interactie hebben met het spel, hoe zij reageren op de inhoud (bijvoorbeeld door inhoudelijk in gesprek te gaan over wat er in de verhaallijn of film gebeurt, o.a. aan de hand van de hiertoe opgestelde Gespreksvragen in de handleiding Shkorey). Wij begrijpen echter ook de wens en wellicht ook noodzaak (vanuit puur onderzoeksoogpunt) voor de onderzoekers om vast te houden aan de vooraf opgestelde aanpak en inhoud van de focusgroepen. Tot slot denken wij dat het van toegevoegde waarde was geweest voor focusgroepen wanneer de externe onderzoeker meer kennis van de werking en inhoud van Shkorey had gehad. Zowel in het algemeen als om flexibeler te kunnen schakelen naar een meer toepassingsgerichte aanpak tijdens de focusgroepen.

- Afdeling Ambtsberichten (DAF/AB). (2023). *Algemeen Ambtsbericht Eritrea december 2023*.
<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/ambtsberichten/2023/12/18/algemeen-ambtsbericht-eritrea-december-2023/ambtsbericht-eritrea-december-2023.pdf>
- CBS. (2022). *Integratie en Samenleven*. https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2022/46/integratie-en-samenleven-2022.pdf
- CBS. (2023, september 1). *Bevolkingsontwikkeling; herkomstland en geboorteland (ouders)*.
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85369NED/table?ts=1716546095853>
- DeSmet, A., Shegog, R., Van Ryckeghem, D., Crombez, G., & De Bourdeaudhuij, I. (2015). A Systematic Review and Meta-analysis of Interventions for Sexual Health Promotion Involving Serious Digital Games. *Games for Health Journal*, 4(2), 78–90. <https://doi.org/10.1089/g4h.2014.0110>
- Drydakis, N. (2021). Mobile applications aiming to facilitate immigrants' societal integration and overall level of integration, health and mental health. Does artificial intelligence enhance outcomes? *Computers in Human Behavior*, 117. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106661>
- Feroz, A., Abrejo, F., Ali, S. A., Nuruddin, R., & Saleem, S. (2019). Using mobile phones to improve young people's sexual and reproductive health in low- and middle-income countries: a systematic review protocol to identify barriers, facilitators and reported interventions. *Systematic reviews*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/S13643-019-1033-5>
- Haruna, H., Hu, X., Chu, S., Mellecker, R., Gabriel, G., & Ndekao, P. (2018). Improving Sexual Health Education Programs for Adolescent Students through Game-Based Learning and Gamification. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), 2027. <https://doi.org/10.3390/ijerph15092027>
- Kontio, J., Lehtola, L., & Bragge, J. (2004). Using the focus group method in software engineering: Obtaining practitioner and user experiences. *Proceedings - 2004 International Symposium on Empirical Software Engineering, ISESE 2004*, 271–280. <https://doi.org/10.1109/ISESE.2004.1334914>
- L'Engle, K. L., Mangone, E. R., Parcesepe, A. M., Agarwal, S., & Ippoliti, N. B. (2016). Mobile phone interventions for adolescent sexual and reproductive health: A systematic review. *Pediatrics*, 138(3). <https://doi.org/10.1542/PEDS.2016-0884/52624>
- Moizer, J., Lean, J., Dell'Aquila, E., Walsh, P., Keary, A. (Alfie), O'Byrne, D., Di Ferdinando, A., Miglino, O., Friedrich, R., Asperges, R., & Sica, L. S. (2019). An approach to evaluating the user experience of serious games. *Computers & Education*, 136, 141–151. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.04.006>
- Mututa, A. (2022). What's a Cellphilm? Integrating mobile phone technology into participatory visual research and activism. *New Techno Humanities*, 2(2), 169–171. <https://doi.org/10.1016/j.techum.2022.07.001>
- Nederlands Jeugdinstituut. (2019). *Informeel opvoedsteun aan vluchtelinggezinnen Handreiking voor ondersteuning van ervaren vrijwilligers*.

- <https://www.nji.nl/system/files/2021-04/Informeel-opvoedsteun-aan-vluchtelingengezinnen.pdf>
- Pharos. (2016). *'Van ver gekomen...' Een verkenning naar het welzijn en de gezondheid van Eritrese vluchtelingen*. https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/10/Van_ver_gekomen_verkenning_Pharos-1.pdf
- Pharos. (2018). *Eritrese vrouwen in de geboortezorg: Van conceptie tot kraamperiode*. https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/10/eritrese_vrouwen_in_de_geboortezorg-rapport-pharos.pdf
- Pharos. (2020). *'Leven na de vlucht is zwaar...' Handreiking Begeleiding van Eritrese vluchtelingen met psychische klachten*. <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/07/Leven-na-de-vlucht-is-zwaar-Pharos.pdf>
- Verhoeven. (2020). *Thematische analyse: patronen vinden bij kwalitatief onderzoek*.
- WorldData.info. (z.d.). *Eritrea*. Geraadpleegd 11 januari 2024, van <https://www.worlddata.info/africa/eritrea/index.php>