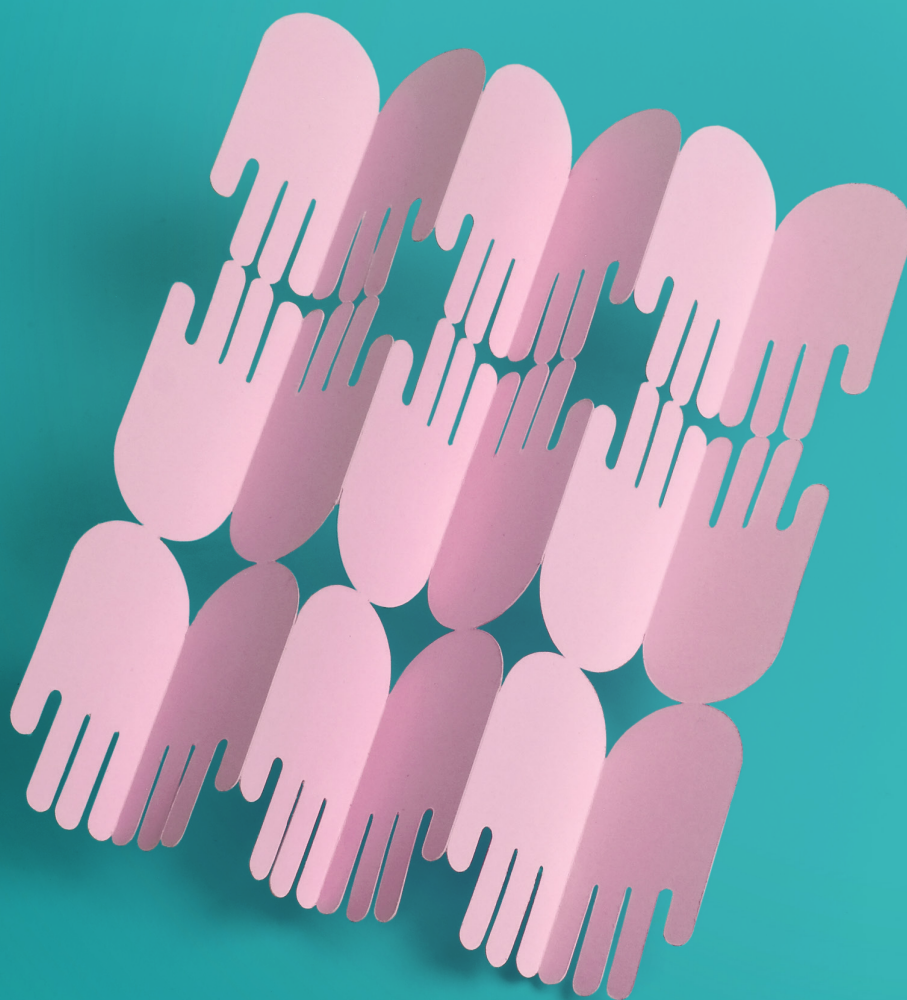


praktische gids



Aan de slag als digihelper

Tips om digistarters te begeleiden

Inhoud

→ Inleiding	3
→ Digitale uitsluiting en digitale inclusie, wat is dat?	4
→ Waardoor loopt iemand risico op digitale uitsluiting?	6
→ 10 tips om digistarters te helpen	10
→ Motivatie bij digistarters	22
→ Digistarters doorverwijzen	24

Inleiding

De digitalisering in onze samenleving gaat razendsnel. Mensen moeten steeds meer kunnen om aan de digitale samenleving deel te nemen. Die digitale competenties aanleren en bijhouden is voor veel mensen moeilijk. Zij kunnen hierbij hulp gebruiken.

Voel jij je wel comfortabel in de digitale wereld? Dan willen we je met deze brochure aanmoedigen en tips geven om mensen in je omgeving te ondersteunen bij het verwerven en up-to-date houden van hun competenties. We spreken in deze brochure over “digihelpers”.

Als benaming voor wie hulp nodig heeft, kiezen we “digistarter”. Een digistarter is niet per se iemand die nog niets van de digitale wereld kent, wel iemand die hulp nodig heeft bij een deel van de digitale wereld. Iemand die vlot is met WhatsApp, maar niet kan mailen, noemen we hier dus ook een digistarter, net als iemand die perfect op een computer kan werken maar niet met de smartphone overweg kan.

Meer info?

www.digihelper.be



Digitale uitsluiting en digitale inclusie, wat is dat?

4 belangrijke voorwaarden om te werken aan digitale inclusie

Toegang

Kwalitatieve toegang tot hardware, software en internet

Competenties

De kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitudes (houding, willen, durven) die ervoor zorgen dat je actief, creatief, kritisch en bewust kan bewegen in een digitale maatschappij

Netwerk

Een netwerk van mensen die kunnen helpen om die digitale competenties te versterken of erbij te helpen

Inclusion by design

Websites en applicaties zijn intuïtief en gebruiksvriendelijk gebouwd en gebruiken eenvoudige taal

De helft van de Belgische bevolking is **digitaal kwetsbaar**.

Wie is er kwetsbaar voor digitale uitsluiting?

Iedereen kan in deze situatie terecht komen, al zijn er wel **vier factoren die ervoor zorgen dat sommige groepen kwetsbaarder zijn**.

Inkomensniveau

Cijfers rond digitale uitsluiting zoals bijvoorbeeld het nooit gebruik maken van het internet stijgen enorm bij mensen met een laag inkomen.

Opleidingsniveau

Meer dan de helft van de laaggeschoolden maakt nooit gebruik van e-administratie.

Gezinssamenstelling

Allenstaanden hebben een grotere kans om thuis geen internettoegang te hebben.

Leeftijd

Ouderen hebben een grotere kans om geen tot zwakke digitale vaardigheden te hebben.

Waardoor loopt iemand risico op digitale uitsluiting?

Er zijn veel redenen waarom iemand niet (volledig) mee is in de digitale wereld. Meestal spelen één of meerdere van volgende zaken een rol:

→ **Weerstand tegen digitalisering**

Iemand kan sterk gekant zijn tegen digitalisering. Die weerstand komt vaak voort uit angst, bijvoorbeeld vrees dat digitale diensten niet veilig zijn of dat de offline mogelijkheden alsmat verder afgebouwd zullen worden.

→ **Nooit geleerd**

Een veel voorkomende reden is dat mensen het simpelweg nooit geleerd hebben. Niet op school, niet thuis en niet op het werk.

→ **Het gaat te snel**

De digitale wereld evolueert aan een verschroeiend tempo. Wie vandaag mee is met de meest gangbare toepassingen, hinkt volgend jaar alweer achterop.

→ **Faalangst en gebrek aan digitaal zelfvertrouwen**

Een keer een blunder begaan en nooit meer een computer aangeraakt? Het komt vaker voor dan we denken. Mensen zijn bang hun toestel kapot te maken, per ongeluk documenten te wissen of berichten naar verkeerde mensen te sturen. Ook verhalen over phishing, datalekken en inbreuken op de privacy zorgen voor onzekerheid en angst om fouten te maken.

→ **Laaggeletterdheid**

Eén op zeven van de volwassenen in Vlaanderen is laaggeletterd. Dit betekent dat zij elke dag opnieuw problemen ondervinden met bijvoorbeeld het begrijpen van overheidsbrieven, het interpreteren van bus- en treintabellen, het invullen van formulieren, enzovoort. Als je moeite hebt met lezen, schrijven of informatie interpreteren, is het ongelofelijk ingewikkeld om te werken met een computer of smartphone. Het wordt nog moeilijker door de vele Engelstalige woorden in de digitale wereld.

→ **Moeite met de Nederlandse taal**

Mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, zullen ook moeite hebben om digitale taken in het Nederlands te volbrengen. Dit zegt echter niets over hun digitale vaardigheden in hun eigen taal.

→ **Digitaal-arme omgeving**

Wie voor het werk geen computer nodig heeft, en thuis over geen internet of digitaal toestel beschikt, krijgt weinig kansen om digitale vaardigheden te oefenen. Dikwijls zijn dit mensen die kortgeschoold zijn en met een klein budget moeten rondkomen. De mensen in hun persoonlijk netwerk hebben vaak een gelijkaardig profiel waardoor ze ook bij vrienden en familie weinig in aanraking komen met de digitale wereld.

→ **Beperkt budget**

Een computer, smartphone, internetaansluiting... zijn een grote kostenpost voor wie met een klein budget moet rondkomen. En wie geen toestel en internet heeft, heeft minder kansen om digitaal bij te leren.

Deze struikelblokken zien we vaak bij ouderen *

Ouderen zien het nut van het digitale niet

Sommige ouderen denken er niet aan om aan de slag te gaan met digitale toestellen of toepassingen omdat ze het nut of de meerwaarde ervan niet zien. Daarom is het belangrijk ze te helpen begrijpen hoe dit hun dagelijks leven makkelijker zou kunnen maken.

Moeite met applicaties en software

Niet iedereen is op de hoogte van het bestaan van applicaties en de nood om software te downloaden en installeren. Daarnaast vormt het ook een grote moeilijkheid voor sommige ouderen dat software en applicaties regelmatig geüpdatet moeten worden. Ouderen begrijpen vaak niet waarom dit moet. Updates zorgen ook voor frustraties omdat een applicatie er nadien dan plots ietsje anders uitziet, waardoor digistarters hun weg er niet meer in vinden.

Moeite met digitale opslag

Sommige ouderen hebben moeite met het concept van gegevens opslaan en het begrijpen van digitale opslagruimte. Het feit dat die digitale opslagruimte niet zichtbaar of tastbaar is, maakt het er niet makkelijker op. Zo merken ze vaak niet dat opslagruimte vol kan geraken waardoor hun toestel niet meer optimaal functioneert. Daarom is het goed om hen aan te leren hoe ze het overzicht beter kunnen bewaren en zo ook foto's of documenten makkelijker kunnen terugvinden.

Verskil online en offline

Oudere digistarters begrijpen vaak niet dat de online wereld wat anders is dan de offline wereld. Hun omgang met digitale platformen is wat anders dan bij meer geroutineerde gebruikers. Zo posten ze bijvoorbeeld iets publiekelijk zonder na te denken over de reikwijdte van hun online berichten of zonder het besef hoe zichtbaar alles is (en blijft) online.

* Dankzij het Digital Ageing onderzoek naar ouderen in de digitale wereld kunnen we specifieke inzichten over ouderen toevoegen aan deze publicatie. Deze inzichten zijn waarschijnlijk ook van toepassing op andere doelgroepen.

Hoe herken je iemand die niet digitaal vaardig is?

Als je wil weten hoe je iemand het best kan helpen, moet je inschatten wat de persoon al kan en wat niet. Doe dit enerzijds op basis van een gesprek en anderzijds door te kijken hoe de persoon een digitale actie doet.

Inschatten op basis van een gesprek

De eerste stap is om aan de persoon te vragen wat die al kan en wat niet. Veel mensen vinden het echter moeilijk om 'nee' te antwoorden op de vraag 'kan je dit?'. Dit soort vraag geeft de indruk dat het normaal is dat je dit wel kan, waardoor de digistarter zich dom voelt of niet durft zeggen dat die het niet kan. Je kan deze situatie vermijden door vragen te stellen met 'hoe vaak', 'hoe', 'waarvoor', 'wanneer' ...

- Heb je een computer/smartphone? Waarvoor gebruik je die?
- Hoe ga jij op het internet?
- Hoe vaak gebruik je een computer?
- Hoe vaak stuur je berichtjes naar mensen?

Als het antwoord op al deze vragen is 'ik doe dit niet/nooit', dan heb je een absolute digistarter voor je. De meeste mensen hebben echter wel al enige ervaring met digitale zaken: ze zijn op bepaalde vlakken digistarter en op andere niet.

Inschatten op basis van acties

Idealiter combineer je dit soort vragen met de bijhorende actie. Bij 'waarvoor gebruik je je smartphone' kan je vragen om dit eens te tonen. Als de persoon je vertelt hoe die op het internet gaat, is het een logische vraag om dit eens te demonstreren. Op die manier krijg je een volledig beeld en merk je of de persoon zichzelf niet over- of onderschat.

Op www.123digit.be/leren vind je een kort testje waarbij enkele digitale basisvaardigheden getest worden en dat je de digistarter kan laten invullen.

10 tips om digistarters te helpen

Voor de meeste mensen is hulp vragen een grote drempel, zeker bij digitale zaken. Het beeld leeft dat 'iedereen dit kan' en dat je faalt als je niet mee bent. Daarom is een warm welkom heel belangrijk. Geef hen de boodschap, expliciet en impliciet, dat het oké is om hulp te vragen, dat veel mensen niet mee zijn en dat je de vraag die ze stellen al meer gehoord hebt. Hieronder vind je 10 concrete tips om digistarters te helpen:

1. Neem je tijd

Laat mensen eerst rustig hun probleem uitleggen en eventueel hun frustratie uiten voordat je met een oplossing komt. Zeg dingen als: “Goed dat je langskomt”, “Deze vraag krijg ik vaak” of “Dat is inderdaad ingewikkeld”. Sluit af met: “Lukt het de volgende keer tóch niet, vraag het dan gerust opnieuw”.

Katrien (42 jaar):

“Ik ben werkzoekend en in de tussentijd zet ik me in als vrijwilliger. Ik help 2 halve dagen per week in het buurtcentrum. Alle buurtbewoners zijn welkom met hun digitale vragen en ik help hen zo goed mogelijk op weg. Meestal zijn het echt basisvragen, zoals iets opzoeken op het internet of een foto versturen.

In 2021 hadden we ook heel veel mensen die voor hun Covid Safe Ticket kwamen. Ik maakte dan van de gelegenheid gebruik om hen uit te leggen wat itsme[®] is en meteen de app te downloaden. Zo hebben ze meteen ook een handige tool voor andere diensten.

Niet dat iedereen het met één keer uitleggen kan, hoor. Velen komen meerdere keren terug omdat ze vergeten zijn hoe het moest. Vaak weten ze het wel nog, maar zijn ze bang om iets verkeerd te doen en hebben ze liever een toezien oog.”

Neem schaamte weg. Zeg bijvoorbeeld dat niemand alles kan weten, dat jij zelf ook dingen moet opzoeken en iedereen wel eens een digitale blunder begaat.

Stel gerust door te zeggen dat fouten meestal niet fataal zijn. Een computer crasht tegenwoordig niet meer zo snel en bestanden worden meestal geback-up (tip: leg meteen ook even uit wat “back-up” precies betekent...).

**Neem schaamte weg.
Zeg bijvoorbeeld
dat niemand alles
kan weten, dat jij
zelf ook dingen
moet opzoeken en
iedereen wel eens
een digitale blunder
begaat.**

2. Pas je begeleiding aan op basis van de nood van de digistarter

Iemand begeleiden kan op verschillende manieren. Stem jouw manier van begeleiden en ondersteunen altijd af op de persoon die je gaat begeleiden.

Onderzoek toont aan dat ouderen* nood hebben aan vier soorten ondersteuning. Daarbij is het type digihelper ook van belang:

Motiverende steun

Aangezien ouderen soms het nut van het digitale niet inzien of het niet willen leren, hebben ze nood aan motivatie. Praat met hen over de voordelen van technologie of leen hen een toestel uit om die motivatie te stimuleren.

Motiverende steun wordt het best gegeven door mensen die de ouderen al lang kennen en dus ook bekend zijn met hun voorkeuren, interesses en situatie. Dat zijn bijvoorbeeld kleinkinderen, partners, broers of zussen. Het is dus belangrijk dat je als digihelper een goede band hebt met de oudere.

Samya (19 jaar):

“Dankzij gesprekken met mij, kwam mijn grootmoeder Maria in contact met de voordelen van een smartphone en kon ze haar twijfels hieromtrent bespreken. Hoewel ze niet meteen overtuigd was, heeft ze uiteindelijk toch haar telefoon ingeruild voor een smartphone.”

* Dankzij het Digital Ageing onderzoek naar ouderen in de digitale wereld kunnen we specifieke inzichten over ouderen toevoegen aan deze publicatie. Deze inzichten zijn waarschijnlijk ook van toepassing op andere doelgroepen.

Instructieve steun

Sommige ouderen hebben graag ondersteuning van anderen om digitale technologie te leren. Help hen op een geduldige en begripvolle manier om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Oefenen en herhalen staan in deze steunvorm centraal.

Instructieve steun wordt het best gegeven door een vrijwilliger, in de vorm van cursussen, workshops of lezingen. Als digihelper is het hebben van begrip en geduld hierbij belangrijk.

Sonja (68 jaar):

“Tijdens een cursus digitale vaardigheden kreeg ik veel oefenkansen. De lesgever was geduldig en herhaalde de stappen wanneer nodig. Sindsdien kan en durf ik zelfstandig documenten aanmaken, bewerken en opslaan.”

Technische steun

Ouderen krijgen, net als iedereen, wel eens te maken met technische problemen, zoals een defecte printer of een vastgelopen computer. Ook het installeren van nieuwe hardware, het updaten van een digitaal apparaat of het opvolgen van software-updates kan vragen oproepen.

Technische steun wordt regelmatig gegeven door familieleden of in een digipunt. In andere gevallen kan ook de hulp van een professional ingeschakeld worden. Bekwaamheid is voor dit soort steun de belangrijkste eigenschap voor jou als digihelper.

Marc (73 jaar):

“Ik kan goed overweg met mijn computer, maar onlangs was ik mijn wachtwoord vergeten. Om weer toegang te krijgen tot mijn computer, ging ik langs bij een digipunt waar de digihelper dit probleem voor me kon oplossen.”

Proxygebruik

Toegang tot de digitale wereld blijft van groot belang, zelfs voor ouderen die geen digitale vaardigheden kunnen of willen aanleren. In dergelijke gevallen kan je als proxygebruiker optreden. Een proxygebruiker is iemand die digitale taken namens de oudere uitvoert, zodat deze persoon toch kan profiteren van de voordelen van digitale technologie.

Een proxygebruiker is vaak één betrouwbare persoon waarmee afspraken gemaakt worden. De rol wordt vaak ingenomen door een volwassen kind van de oudere. Een belangrijke eigenschap van de digihelper is betrouwbaarheid.

Vera (37 jaar):

“Mijn vader vindt online bankieren onveilig waardoor hij dit liever niet zelf doet. Om alle bankzaken in orde te houden, schakelt hij mij in. Ik doe met veel plezier alle overschrijvingen en betalingen op vraag van mijn vader.”

3. Zorg voor veiligheid

Bij de begeleiding en ondersteuning van digistarters is het belangrijk dat ze op hun gemak zijn en zich veilig voelen. Enkel dan is er de nodige mentale ruimte om bij te leren.

Bij eenmalige digihulp is het vooral belangrijk dat je zorgt voor een warm onthaal en de digistarter vriendelijk en geduldig op weg helpt.

Als je de digistarter meerdere keren ziet tijdens een individueel leertraject of groepslessen, wordt het nog belangrijker om op een veilig gevoel en voorspelbaarheid in te zetten. Enkele tips:

- Stel een duidelijk einddoel en verdeel dat in visuele subdoelen, zodat de deelnemers steeds succeservaringen hebben maar er ook een duidelijke eindmeet is.
- Zorg dat iedereen snel na de start een succeservaring heeft.
- Maak alle voortgang zichtbaar. Reik eventueel certificaten uit als iets afgerond is.
- Moeilijke dingen maak je makkelijker met stappenplannen, tutorials, reminders, notities in schrift of online. Geef vooral ook veel ruimte om te oefenen.
- In kleine groepjes oefenen is leerrijk en voelt voor velen veiliger dan in een grote groep.
- Creëer een sfeer waarin fouten niet als mislukking maar als leerkans gezien worden. Moedig deelnemers aan om vragen te stellen: wellicht zitten anderen met hetzelfde probleem en help je hen door jouw vraag te durven stellen. En als iemand met iets vast zit, kunnen mede-cursisten misschien helpen en zo zelf bijleren.

Hatice (35 jaar):

“Ik werk als logistiek medewerker in een school. Vorig jaar moesten we ons verlof plots online aanvragen in plaats van op papier. Ik heb thuis geen computer en dus moet het op de computer op het werk. Ze hebben het mij uitgelegd maar ik durf nergens op klikken. Wat als ik het verkeerd doe? Daar ben ik echt bang voor! Mijn baas doet het in mijn plaats.”

4. Heb aandacht voor de inrichting van de ruimte

Een gezellige ruimte, een kopje koffie, iemand die de digistarter verwelkomt: het helpt allemaal om een positieve sfeer te creëren.

Het lijkt misschien een detail, maar de indeling van de ruimte zet al meteen de toon. Zit je als digihelper achter een bureau of achter het computerscherm? Dan zorgt die letterlijke (fysieke) barrière ook figuurlijk voor afstand. Deze opstelling doet namelijk denken aan een consultatie bij een specialist.

Je installeert zo ongewild de indruk dat de onkundige digistarter bij de alwetende digihelper komt om het probleem op te lossen. De digistarter voelt zich daardoor (nog) onkundig(er) en het zal moeilijker zijn om die te stimuleren om zelf een stap te laten zetten in de digitale wereld.

Een betere opstelling is dat digihelper en digistarter naast elkaar zitten en samen op het scherm kijken.

5. Vind een balans tussen wat je zelf doet en wat je de digistarter aanleert

Laat de digistarter zoveel mogelijk zelf doen, ook al kost dat soms wat overtuigingskracht. Als jij het snel oplost, leert de starter niks. Niet-eenmalige zaken laat je de digistarter zelf doen. Je kan instructies geven of zaken aanwijzen, maar het is essentieel dat de persoon zelf de handelingen uitvoert op het toestel. Door toe te kijken leert iemand veel minder dan door het zelf te doen. Laat de digistarter dezelfde handeling liefst meerdere keren oefenen, met elke keer wat minder hulp.

In sommige situaties is het echter wél zinvol om iets (gedeeltelijk) zelf te doen. Als iets dringend moet gebeuren, dan heeft de persoon geen mentale ruimte om iets bij te leren. Dit komt vaak voor bij 1-op-1 begeleiding. Op zo'n moment is het beter om het probleem op te lossen en pas later verdere leerkansen te zoeken. Door mensen met hun acute vraag verder te helpen, verklein je ook de drempel om nog eens terug te komen voor een nieuwe vraag. Op die manier bouw je ook vertrouwen op en kan je zo de leervraag verder samen ontdekken.

Bij veel digitale vragen zijn er eenmalige handelingen en terugkerende handelingen, waarbij de eenmalige zaken vaak ingewikkeld zijn. Stel je dan steeds de vraag: welke handelingen moet de persoon een volgende keer zelf kunnen, en welke moeten maar één keer gebeuren?

Ingewikkelde eenmalige zaken neem je vaak best zelf op. Het is demotiverend als je de starter probeert aan te leren hoe die dit zelf moet doen. Betrek de starter wel bij elke handeling die je doet!

Twee voorbeelden

- Thierry moet per mail solliciteren maar heeft nog geen e-mailadres. Het aanmaken van een e-mailadres is een eenmalige actie. Als je merkt dat Thierry beperkte digitale vaardigheden of weinig motivatie heeft, doe je dit best in zijn plaats. Eens het mailadres er is en de mail-app of -programma geïnstalleerd is, kan je hem tonen hoe je een mail kan versturen en ontvangen. Laat hem dit zeker zelf oefenen want dit is de handeling die hij later nog zal moeten uitvoeren. Laat hem het e-mailadres en een wachtwoordtip best op een briefje schrijven zodat hij dit niet vergeet.
- Agnes heeft gehoord dat itsme[®] handig is en wil dit proberen. De app itsme[®] installeren en activeren is zelfs voor digitaal vaardige mensen een uitdaging, dus dit doe je best zelf. Leg wel uit wat je doet en laat Agnes zeker zelf de pincode van haar eID of bankkaart invoeren. Eens de app geïnstalleerd is, kan je haar leren hoe dit werkt want dit is de handeling die ze later zelf zal moeten doen. Als ze voor een specifieke toepassing langskwam, bekijk je die uiteraard eerst. Maar kijk zeker ook eens op www.itsme.be/partners of er andere diensten zijn die Agnes gebruikt en waar je kan inloggen met itsme[®]. Laat haar op elk van die websites eens inloggen als oefening.



6. Weet wat je mag en kan doen

Als vrijwilliger, buur of vriend help je best enkel bij technische zaken: iets installeren, iemand aanleren hoe je een app gebruikt, een login aanmaken om aan te melden bij het secundair onderwijs, leren inloggen, vacatures leren opzoeken, en tonen hoe je een formulier invult... valt hier allemaal onder.

Wat je beter niet doet is helpen bij inhoudelijke zaken, zoals het invullen van formulieren, online overschrijvingen, advies geven over welke vacatures bij iemand passen, of welke school de beste keuze is enzovoort. Als er achteraf zaken niet in orde blijken, kan je hier last mee krijgen. Bijvoorbeeld een verkeerd bedrag overgeschreven, of iets bij een verkeerde code ingevuld in de belastingsaangifte. Daarnaast zit het risico erin dat je de persoon optimale hulp ontzegt, als je helpt bij inhoudelijke zaken waar je wel iets vanaf weet, maar niet alle mogelijkheden kent zoals een professioneel medewerker.

Twee voorbeelden

- Yousef wil online een aanvraag doen voor een adreswijziging.
Je kan Yousef helpen door samen in te loggen en naar het juiste aanvraagformulier te zoeken. Laat hem echter zelf de gegevens invullen in het formulier, ook al gaat het sneller als jij het doet. Kan hij het echt niet zelf invullen? Laat hem dan elk veld dat je invult nakijken.
- Sara wil een digitale overschrijving doen
Je kan Sara helpen om de bank-app te installeren, of om in te loggen. Je kan samen zoeken naar de knop om een overschrijving te doen en nagaan hoe die te verzenden. Laat haar zeker zelf het bedrag en de andere invulvelden invullen.

Heb je het mandaat om bepaalde zaken te regelen, dan kan je natuurlijk wel inhoudelijk helpen. Bijvoorbeeld: een maatschappelijk werker helpt een aanvraag te doen voor een tegemoetkoming, een volwassen dochter helpt haar moeder met bankzaken, of een medewerker van VDAB helpt om het Mijn Loopbaan-dossier in orde te brengen.

Stel gerust door te zeggen dat fouten meestal niet fataal zijn.

7. Let op je woorden

Zaken die anderen vrij snel leren zijn voor digistarters vaak erg moeilijk. Maak de stapjes zo klein mogelijk en begin met het allersimpelste, bijvoorbeeld als iemand vraagt om Whatsapp te leren gebruiken: “Kan je je smartphone aanzetten?” of als iemand een document moet doormailen: “Heb je een e-mailadres en ken je het?” Zo vermijd je dat mensen al meteen een (voor hen) heel moeilijke vraag krijgen. Kan de digistarter vlot antwoorden dan kan je grotere stappen nemen.

Vermijd zeker het woord “gewoon”: voor de digistarter is niets gewoon in het werken met technologie.

Spreek niet te snel en check regelmatig of de digistarter nog mee is door te vragen om iets te doen of te herhalen. Snapt iemand iets niet? Probeer het op een andere manier uit te leggen.

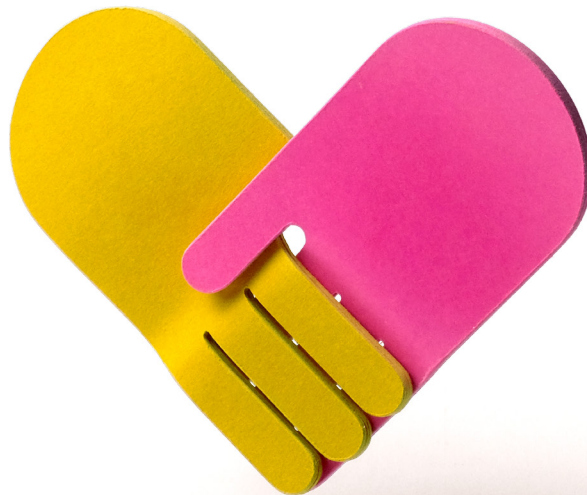
Pas je taalgebruik aan: bij woorden als “inloggen”, “account”, “app” en “cloud” hebben digistarters bijkomende uitleg nodig. In de digitale wereld komen veel Engelse termen voor. Hou er rekening mee dat niet iedereen Engels verstaat, en vertaal eventueel het woord, of omschrijf wat het inhoudt.

8. Leg de link naar de echte wereld

Weet wie voor je zit en pas je tempo, lesmateriaal en manier van begeleiden daarop aan. De digitale wereld is vaak heel abstract voor een digistarter. Het kan helpen om verbinding te maken met de 'echte' wereld via een vergelijking.

Twee voorbeelden

- Een mappenstructuur kan je vergelijken met een huis, waar je in elke kamer de spullen legt die bij die kamer horen. Als je je haardroger in de keuken legt, dan vind je hem later niet meer terug. Hetzelfde geldt voor documenten die niet op een logische plaats worden opgeslagen.
- Een account is als een kast met belangrijke spullen in. Je loginnaam dient om de juiste kast te vinden op het internet (waar heel veel mensen een gelijkaardige kast hebben), je wachtwoord is de sleutel om de kast open te maken. Iemand die je loginnaam kent, zal dus wel de kast vinden maar hem niet openkrijgen. Zorg er dus zeker voor dat niemand je wachtwoord te pakken krijgt.



Leg één methode uit om iets te doen, ook al zijn er meerdere opties.

9. Leg niet meer methoden uit dan nodig

Leg één methode uit om iets te doen, ook al zijn er meerdere opties. Je kan eventueel wel twee manieren tonen, maar kies dan samen de voor de digistarter makkelijkste methode en oefen die in.

10. Benadruk elk succes

Een klein stapje voor jou kan een wereldstap zijn voor de digistarter. Benoem de succesjes en vier ze samen.

Deel de weg naar het leerdoel (bijvoorbeeld met WhatsApp leren werken) op in kleine stukjes zodat de digistarter snel een succeservaring heeft. Opdelen in etappes maakt de bergbeklimming ook minder zwaar.

Motivatie bij digistarters

Er zijn meerdere redenen waarom iemand digitaal uitgesloten kan zijn. Het ligt niet altijd aan de competenties van een digistarter, soms spelen er ook andere factoren mee. Naast het werken aan toegang en competenties is het dus ook belangrijk om iemand te motiveren om deel te nemen aan het digitale. Uit onderzoek van Kristel Thieme* blijkt dat deze zaken belangrijk zijn om motivatie voor de digitale wereld te stimuleren.

→ Digitale vaardigheden beginnen bij interesse in de digitale wereld

Alvorens iemand zich inschrijft voor een cursus of workshop, is het belangrijk dat er interesse is in de digitale wereld. Duw mensen die terughoudend zijn tegenover het digitale niet richting de digitale wereld, maar werk uitnodigend door hen te vertellen over de voordelen en het nut van technologie.

→ Motivatie is iets wat stap-voor-stap groeit

Actie wordt pas ondernomen door mensen als ze iets kennen en als ze er interesse voor hebben. Een digistarter moet dus weten dat de digitale wereld bestaat en er interesse in hebben, alvorens een cursus te volgen. Echter is het volgen van een cursus al een verre stap in het motivatieproces. Je werkt dus beter met kleine stapjes zodat je de drempels voor digistarters lager maakt, waardoor de kans groter is dat je aanbod slaagt. Start bijvoorbeeld met mensen uit te nodigen voor een infoavond over een cursus. Hebben mensen een positieve ervaring met die infoavond? Dat zorgt ervoor dat ze zowel meer informatie als interesse hebben in de cursus. Hierdoor wordt de stap minder groot om je effectief in te schrijven voor de cursus. Werk bij personen met een lage motivatie dus met kleine stapjes, zo haken ze minder snel af.

* Onderzoek in opdracht van de Alliantie Digitaal Samenleven. Volledig rapport kan je vinden via digitaalsamenleven.nl

→ Een reden dat mensen niet willen is omdat we niet aanbieden wat ze willen

Denk goed na over wat de noden zijn van je doelgroep en hoe je hen op een laagdrempelige manier kan bereiken. Welke stappen kan je zetten om interesse te wekken? Waarvoor gebruiken zij het digitale? Wat speelt er in hun leefwereld?

Het verschil tussen een leervraag en een hulpvraag is hier ook van belang. Stelt iemand je een leervraag? Dan wil deze persoon zelf een probleem oplossen. De digistarter verwacht van jou dat je leert hoe je het probleem aanpakt. Stelt iemand je een hulpvraag? Dan wil die persoon dat een probleem opgelost wordt door jou of een andere digihelper. Voor deze personen is de drempel te hoog om zelf te leren. Werk dan in kleine stapjes om een hulpvraag om te zetten in een leervraag.

Een paar tips om mensen te motiveren om bij te leren:

- Vraag naar iemands levenssituatie (kinderen, werksituatie, vrijetijdsactiviteiten...) en zoek een link met de digitale wereld. Bijvoorbeeld als iemand motorliefhebber is, toon dan dat hierover veel info en foto's online te vinden zijn.
- Ga samen in gesprek over welke uitdagingen iemand ervaart en maak een lijstje van voordelen die digitaal vaardig worden opleveren.
- Toon met voorbeelden aan dat digitalisering niet meer weggaat uit de samenleving en dat wie niet mee is, alsmar meer uitgesloten geraakt.
- Maak duidelijk dat jij digistarters alle tijd geeft om bij te leren. Creëer urgentie maar ook rust en vertrouwen dat het gaat lukken. Besteed ook tijd aan angsten en weerstand: onderzoek samen hoe reëel de angsten zijn en waar de weerstand vandaan komt.
- Vraag na wat iemand al kan en hoe die dat geleerd heeft. Gebruik dit om de persoon positief te stemmen over het eigen leervermogen.
- Geef voorbeelden van wat voor jou de meerwaarde geweest is van de digitale wereld, of laat iemand die al stappen zette vertellen hoe dit hem of haar vooruit geholpen heeft.

Digistarters doorverwijzen

Er bestaan in de buurt mogelijks organisaties die cursussen of oefenmomenten aanbieden om digitale vaardigheden te versterken en om te helpen bij digitale vragen.

Op digibanken.vlaanderen.be vind je een kaart met plekken waar je terecht kan om een digitaal toestel te ontlenen, een cursus te volgen, je digitale vragen te stellen, enz. Niet alle initiatieven staan op deze kaart, daarom geven we hieronder nog wat extra tips mee.

- Vraag aan je gemeente of bij de lokale bibliotheek of ze weten waar je terecht kan in je gemeente.
- Over heel Vlaanderen bieden **Ligo**, de centra voor basiseducatie en de **Centra voor volwassenenonderwijs** cursussen aan om je digitale vaardigheden te versterken. Het is goed om te weten dat Ligo zich specifiek richt naar mensen die maximaal een diploma beroepssecundair onderwijs hebben.
- **Digidak** is een organisatie die voornamelijk actief is in de Kempen en die verschillende plekken coördineert waar je terecht kan met je digitale vragen en die cursussen aanbiedt.
- Bij organisaties die werken met mensen uit kansengroepen (mensen in armoede, met een migratieachtergrond, met een psychische problematiek,...) vind je vaak ook hulp bij digitale vragen, of kan men je doorverwijzen. Bijvoorbeeld in de buurthuizen en inlooplekken van **SAAMO**.
- Er bestaan verschillende bedrijven die o.a. studenten aan huis sturen of laat helpen op afstand bij problemen aan oa smartphone en computer. Een voorbeeld is **Beego**.
- Daarnaast bestaan er op verschillende plekken workshops of opleidingsreeksen. Een deel van dat overzicht vind je terug op Uitinvlaanderen.be.

Naast de fysieke plekken waar je terecht kan, geven we ook graag een aantal websites mee waar je informatie en oefeningen kan terugvinden:

[Digitaleinclusie.be](https://www.digitaleinclusie.be)

[123digit.be](https://www.123digit.be)

[Oefenen.nl](https://www.oefenen.nl)

[Digiburger.be](https://www.digiburger.be)

[Seniorweb.nl](https://www.seniorweb.nl)

[Digihandig.nl](https://www.digihandig.nl)



Colofon



Werkten mee aan deze publicatie

Mediawijs, VVSG, District09,
Digital Ageing

Gebaseerd op

Handboek voor Digimaatjes van
Alliantie Digitaal Samenleven

Een publicatie van

Mediawijs, het Vlaams
Kenniscentrum Digitale en
Mediawijsheid

Verantwoordelijke uitgever

imec vzw
Kapeldreef 75
3001 Leuven

Contact

Andy Demeulenaere
Mediawijs, BeCentral
Kantersteen 10
1000 Brussel
info@mediawijs.be

Deze publicatie valt onder

Creative Commons licentie



D/2023/13815/O2

