



Bibliotheken
Zonder Grenzen
BELGIË

De kleine gids voor DIGITAL BUDDIES





Ontwerp: Victoria De Wolf

Foto's en redactie: Bibliotheken Zonder Grenzen



Begeleider bij de digitale sprong... iets voor jou?

Een computer gebruiken, videobellen met vrienden of familie, administratieve documenten verwerken, een e-mail schrijven, onlinefraude herkennen ...

Voor digitaal kwetsbare personen hebben die dingen veel weg van een heus hindernissenparcours. Jouw hulp is van onschatbare waarde om deze mensen op een stressvrije en prettige manier digitaal wegwijs te maken.

Voor je je vol overgave op deze nieuwe uitdaging stort, stellen we je deze minigids van de Digital Buddies voor. 😊 Je vindt er, naast een hoop tips en nuttige hulpmiddelen, een samenvatting van de voornaamste zaken waarmee je rekening moet houden!

Het hele team van Bibliotheken Zonder Grenzen dankt je voor je inzet in je nieuwe rol als Digital Buddy. We kijken er alvast naar uit om je online of persoonlijk te mogen verwelkomen en de onderlinge banden binnen de community van Digital Buddies nauwer aan te halen!

Deel je ervaringen

Op onze socials met #DigitalBuddies
en tag **@bsf_belgium**

Per e-mail aan
info.buddies@bibliosansfrontieres.be



4 tips om je opdracht als Digital Buddy waar te maken

Je gaat een prachtige uitdaging tegemoet... Maar we leggen geen druk op je schouders. 😊 Als Digital Buddy hoef je echt geen computernerd te zijn. Daarom enkele tips om je opdracht tot een goed einde te brengen.



Tip 1

Als begeleider hoef je geen expert te zijn!

We willen meteen al de druk wegnemen. Om digitaal kwetsbare mensen te begeleiden, hoef je geen allesweter of digitale expert te zijn.

Je grootste troef? Een faciliterende rol vervullen: je bent eerder een reispartner dan een doorgewinterde gids. Je doorgrondt met je publiek enkele kneepjes van de digitale wereld.

En dat is een win-winsituatie voor beide partijen: minder stress voor jou en een meer ontspannen publiek. Wanneer je in de huid kruipt van facilitator:



sta je niet boven, maar naast de mensen die je helpt. Dat komt veel minder intimiderend over.



mag je gerust aangeven dat er ook dingen zijn die je niet weet. Daarmee neem je het mysterie weg dat rond digitalisering hangt (ja, het is een complex onderwerp en nee, er is niemand die er alles over weet, en dat is helemaal oké!).

*Waarmee en hoe
kan ik helpen?*

Tip 2

Bied hulp volgens **jouw competenties!**

Las een moment van zelfreflectie in. Overloop bij jezelf wat je sterke en zwakke punten zijn.

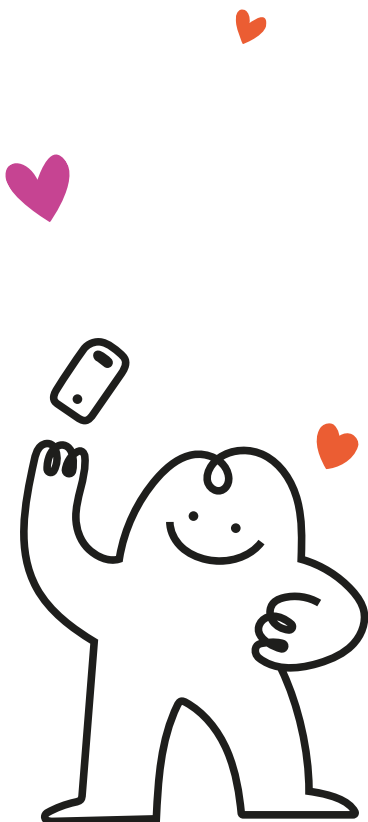
Met welke digitale toepassingen ben je het meest vertrouwd?

Als je je bewust bent van je sterke punten zal je beter inzien waarmee je anderen wel kunt helpen en waar je beter ver vandaan blijft. Anders gezegd, als **Digital Buddy ga je op zoek naar een digitale match**. Het is belangrijk dat je digitale kennis matcht met de vraag die je binnenkrijgt.



Ben je vertrouwd met:

- **Digitale veiligheid?** Dan is je hulp welkom bij de aanmaak van nieuwe, veilige wachtwoorden, het opsporen van onlinefraude, surfen naar beveiligde websites enz.
- **Sociale media?** Dan kun je een Facebookaccount helpen beveiligen, tonen hoe je comments post, foto's deelt enz.
- **Apps voor videobellen?** Dan kun je helpen bij het downloaden van een app, de instellingen correct helpen beheren en videogesprekken voeren.
- **Kantoortoepassingen? Surfen op internet? Google Maps? ...**



Wil je je kennis over bepaalde onderwerpen uittesten of verder uitdiepen? Neem dan zeker een kijkje op deze platforms waar je (erg!) handige tools vindt.



Het platform van 123Digit



**De Digiwatte? - videoreeks
van VRT en Mediawijs**



Digihandig.nl

Hoe breng ik mijn kennis over?

Tip 3

Heb oog voor de sfeer, schep **vertrouwen**

Wie digitaal kwetsbare mensen begeleidt, moet in de eerste plaats een **omgeving creëren die bevorderlijk is voor het leerproces**, een **gezellige, vertrouwelijke sfeer zonder vooroordelen**. Het moet een plek zijn waar we interesse en motivatie stimuleren, en psychologische drempels trachten weg te nemen. Het is jouw taak om deze sfeer te creëren. 😊 Enkele tips die je hierbij kunnen helpen.

Besteed aandacht aan de sfeer

- Stel de gebruiker gerust (fouten maken is geen drama, de computer zal heus niet ontploffen en je zal niet meteen al je gegevens kwijt zijn!)
- Maak aan je publiek duidelijk dat het allemaal niet zo moeilijk is als het eruitziet (maak de vergelijking met vertrouwde situaties of handelingen die de gebruiker onder de knie heeft)
- Laat ruimte voor humor!



Wees positief

- Juich kleine overwinningen toe, benadruk vooruitgang
- Zorg voor relevantie, wijs op het belang en het nut van de vaardigheid, geef voorbeelden van concrete toepassingen
- Stel de digitale wereld voor als een bondgenoot in plaats van een vijand



Omarm trial-and-error

- Splits de verschillende fasen op, bied stapsgewijze ondersteuning en heb geduld
- Moedig de gebruiker aan om zelf dingen op te zoeken, te testen, te proberen en te herbeginnen
- Geef aan tegen welke grenzen je aanloopt, laat ruimte voor fouten, vallen en opstaan en stel probleemoplossende strategieën voor (bv. googelen)



*Hoe breng ik de
gebruikers meer digitale
zelfredzaamheid bij?*



Tip 4



Bevorder het memoriseren en de zelfredzaamheid

Tijdens je begeleiding is het de bedoeling dat je publiek ...

**Op eigen tempo en zonder stress of faalangst
het leerproces doorloopt**

**De voornaamste termen, handelingen
en procedures memoriseert**

**(Zin heeft) om deze zelfstandig over te doen en
daarna veel zelfredzamer te zijn**

Daarom adviseren we je om eerst voldoende tijd te nemen en in te zien dat daartoe tijd nodig is 😊



Houd het simpel

- Gebruik eenvoudige, begrijpelijke en zo concreet mogelijke termen; licht de betekenis of de etymologie ervan toe als dat kan helpen
- Splits de leerinhouden op en breng ze stap voor stap aan
- Leg verbanden, gebruik metaforen, verhalen, voorbeelden



Benadruk het belang van oefeningen en herhaling

- Voer de handelingen samen uit (en niet in de plaats van), zet de gebruiker zelf aan het werk (bouw voort op de actie) of laat hem/haar het proces aan een derde persoon/collega uitleggen
- Herhaal liever enkele essentiële elementen dan zoveel mogelijk informatie te willen meegeven



Zet je publiek aan om na te denken over de handelingen

- Benoem luidop wat je als begeleider aan het doen bent en leg – indien mogelijk – uit waarom je dat doet
- Laat de gebruikers verwoorden/analyseren wat zij zien, doen, denken, en welke vragen ze zich stellen ...



Geef blijk van creativiteit en stel je flexibel op

- Benader hetzelfde onderwerp vanuit verschillende invalshoeken, denk na over mogelijke werkwijzen ...



Welke Digital Buddy ben je?

Proficiat, je bent nu een Digital Buddy! 😊 Voor je aan de slag gaat, sta je best enkele minuten stil bij je verworven kennis en je plan van aanpak.



Mijn leerinhouden

Wat heb je opgestoken van de opleiding en je leertraject om Digital Buddy te worden? Wat vond je nuttig en/of belangrijk? Noteer de 3 (of 4 of 5 😊) voornaamste lessen die je zullen bijblijven.

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Welke vaardigheden wil ik ontwikkelen?

Welke digitale vaardigheden wil je verwerven
en/of verder uitbouwen in je rol als Digitale Buddy?
Noteer drie persoonlijke leerdoelen.



Mijn engagement

En nu heel concreet: 😊
Als beginnende Digital Buddy, neem ik me voor om ...



4 hulpmiddelen om een super Digital Buddy te worden

Naargelang de behoefte(n) van uw publiek en je werkingsterrein, kun je tijdens je begeleidingssessies een specifiek stappenplan volgen:

1. **Je publiek** op een vriendelijke, behulpzame manier verwelkomen
2. **Samen overleggen** welke de behoefte(n) is/zijn op dat moment
3. **De persoon helpen** met zijn/haar specifieke vraag of vragen
4. **Indien nodig, de gebruiker** naar een specifieke instantie en/of dienst doorverwijzen

Dit stappenplan vormt een richtsnoer voor je begeleidingssessies. Op de volgende pagina's vind je verschillende hulpmiddelen om de stappen tot een goed einde te brengen. 😊



Hulpmiddel 1

Vragen stellen is essentieel!

Geen betere manier om je gebruikers te leren kennen en met hen een band op te bouwen, dan interactie. Je zult merken dat je via open vragen, voorbeelden van situaties of metaforen nuttige informatie kunt sprokkelen voor je begeleidingssessies.

Door vragen te stellen kun je beter achterhalen waar de gebruiker is vastgelopen. Deze struikelblokken hebben vaak te maken met psychologische drempels.

We raden je aan om vragen te bedenken over drie aspecten: materiaal, vaardigheden, ervaringen.



Materiaal

- Welk(e) toestel(len) heb je?
- Welke browser gebruik je?

.....

.....

.....



Vaardigheden

- Waarvoor gebruik je internet op dit moment?
- Wat zou je willen leren?
- Wat versta je onder 'Windows', 'Google' ...?
- Hoe ga je online?



Ervaringen

- Hoe ervaren je op dit ogenblik het gebruik van een pc?
- Hoe voel je je vandaag?
- Waarvoor heb je schrik?
- Waarmee zou je vandaag 'zoeken op internet' vergelijken?
Voelt het als zwemmen op de bodem van de zee zonder
duikuitrusting, of eerder zwemmen in een rustig, stil meer?

Hulpmiddel 2

Herformuleringstechnieken

Herformuleren is een belangrijke techniek om na te gaan of uw gesprekspartner alles goed heeft begrepen, om de vraag uit te klaren, misverstanden uit te sluiten en de informatie-uitwisseling toe te spitsen op de persoon. **Eenvoudig en to the point!** 😊 Herformuleren kan op verschillende manieren:

- **Echoën en spiegelen:** deze techniek bestaat erin de woorden van de gesprekspartner letterlijk te herhalen (echo) of in je eigen woorden te herformuleren (spiegel), om aan te geven dat je de boodschap hebt begrepen.
- **Verhelderend herformuleren:** hier gaat het om een herformulering met het oog op een verduidelijking van de boodschap, of om die verder uit te diepen (je tracht als het ware tussen de regels door te kunnen lezen of conclusies te trekken).
- **Samenvattend herformuleren:** hier gaat het om een herformulering waarin je de boodschap van je gesprekspartner samenvat.

Enkele uitdrukkingen die je kunt gebruiken om te herformuleren

“Ik begrijp dat...”

“Wil je zeggen dat...”



“Als ik het goed begrijp...”

“Anders gezegd...”



“Je denkt dus dat...”

“Samengevat, als we alles eens op een rijtje zetten...”

Hulpmiddel 3

Methodologische begeleiding

Stel dat iemand je vraagt om te helpen bij het wissen van foto's op zijn/haar telefoon? Of dat je iemand moet helpen om een itsme[®]-account aan te maken? **Om je ondersteuning op een pedagogische manier te structureren, deel je die best op in fasen.** 😊

Als voorbeeld gaan we aan de slag met de vraag over itsme[®]. Je kunt je begeleiding als volgt laten verlopen:



Aftastende fase: vraag aan de persoon in kwestie wat hij/zij weet over itsme[®], zijn/haar gebruikservaring enz. Doel: de persoon beter leren kennen (aannames, reflexen, struikelblokken enz.).



Inputfase: leg uit waarvoor itsme[®] dient, gebruik eenvoudige bewoordingen of metaforen, vermeld de verschillende websites waarop de gebruiker kan inloggen via itsme[®].



Praktische fase: biedt korte oefeningen aan, bv. hoe kan ik itsme[®] op mijn smartphone vinden, welke zijn nuttige websites daarvoor, probeer in te loggen ...

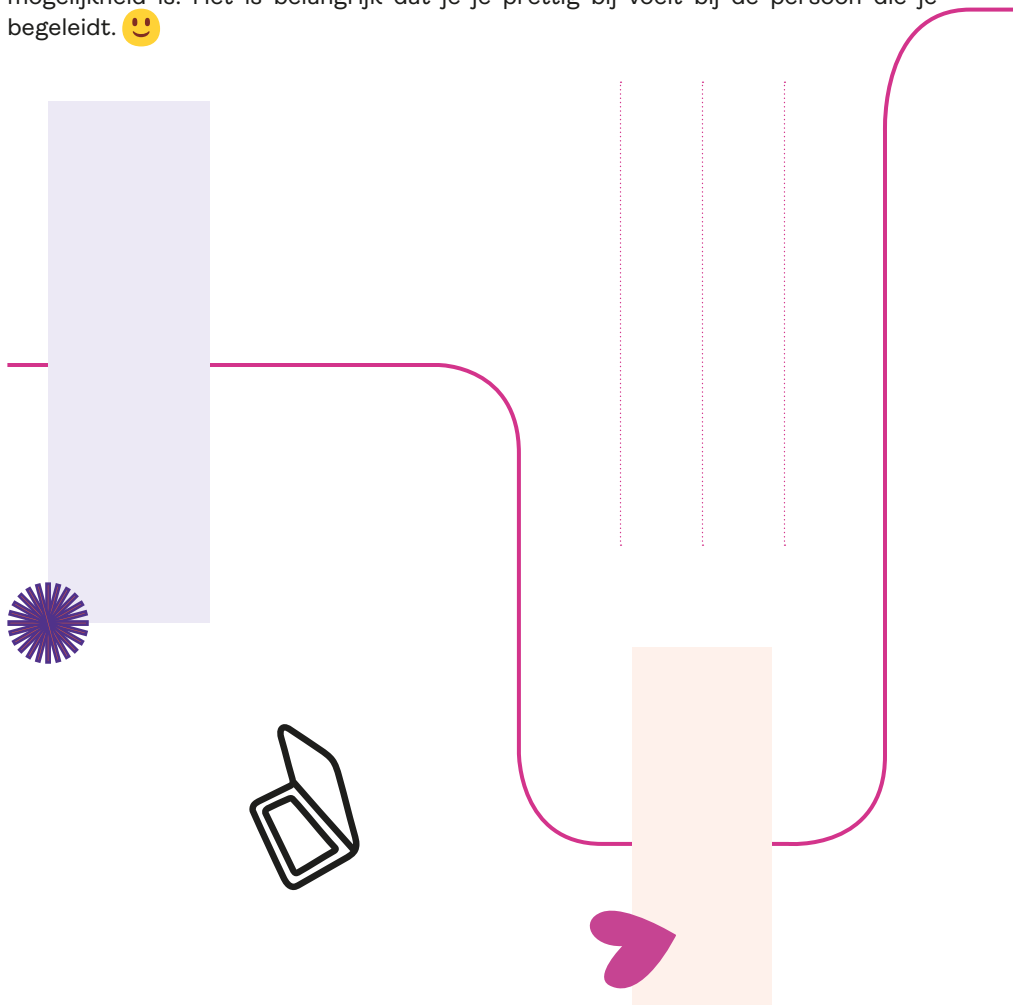


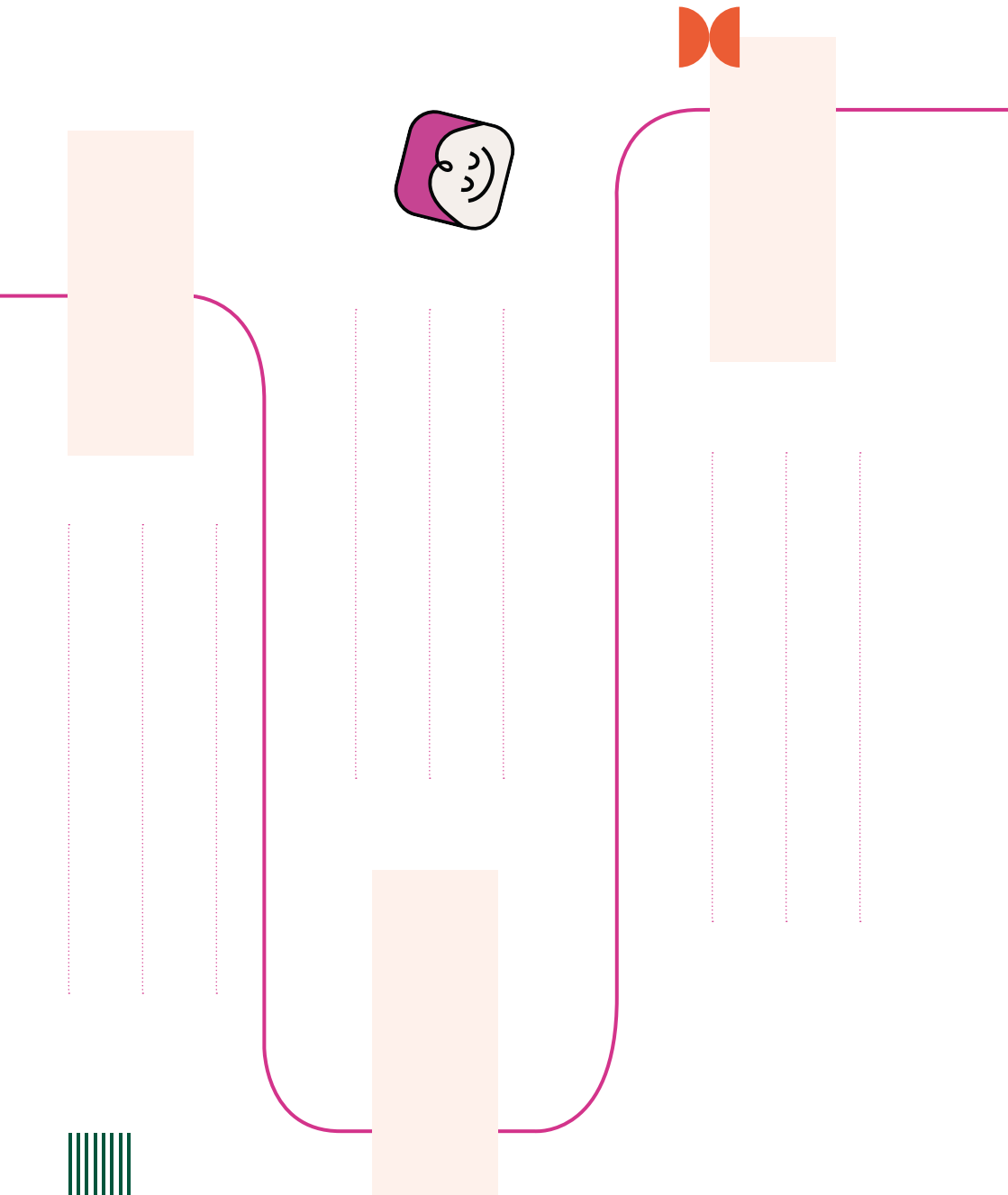
Zelfreflectiefase: neem de tijd om de balans op te maken van de nieuwverworven kennis en de blijvende problemen.

Nu is het aan jou

Een methode volgen is een extra houvast om je begeleidingssessies stapsgewijs op te bouwen. Gebruik de 4 stappen die op pagina 19 aan bod komen als dynamisch, interactief en lichtvoetig stappenplan. Wat staat er je te doen? Werk een fictief begeleidingstraject uit rond een vraag naar keuze die iemand je zou kunnen stellen.

Maar we moeten realistisch blijven en beseffen dat improviseren vaak de enige mogelijkheid is. Het is belangrijk dat je je prettig bij voelt bij de persoon die je begeleidt. 😊





Hulpmiddel 4

Doorverwijzen: mijn eigen hulplijnen

Ondanks je tomeloze inzet en competenties zullen er ook vragen komen waarop je het antwoord schuldig moet blijven. Dat is perfect normaal! Je bent gelukkig omringd door andere mensen en instanties die u kunnen helpen 😊

Vul in de loop van je opdrachten deze 3 segmenten aan en gebruik ze als geheugensteuntje om je publiek gerichter door te sturen naar de instanties en diensten die hen kunnen helpen!



Apparatuur vinden en voorzien

Naar welke winkels, associatieve organisaties, instanties kan ik mensen doorverwijzen voor de nodige apparatuur?



Hulp krijgen en digitale vorming volgen

Naar welke instanties, opleidingscentra, websites kan ik de mensen doorverwijzen om te leren hoe digitale tools te gebruiken, te surfen naar websites enz.?



Interessante websites, onlinediensten en apps

Naar welke websites, apps of diensten kan ik de mensen doorverwijzen om hun onlineprocedures vlotter te laten verlopen en de toegang tot hun rechten en hun digitale inclusie te verbeteren?

Samen kunnen we iedereen meekrijgen op de digitale trein!



Heeft u nog vragen?
Neem gerust contact op
met het team van Biblio-
theken Zonder Grenzen
op [info.buddies@biblio-
sansfrontieres.be](mailto:info.buddies@biblio-
sansfrontieres.be)