

Isabelle-Sarah - 24 jaar

Operation Officer
bij Pierre Marcolini



PORTRET DIGITAL BUDDIES



Bilal - 21 jaar

student computer-
wetenschappen
aan de ULB

Hoeveel begeleidingen heb je al gedaan en hoeveel mensen heb je zoal geholpen?

Isabelle-Sarah - Ik heb verschillende huisbezoeken gedaan bij dezelfde persoon. Toen ik deze persoon voor het eerst ontmoette, kregen we al meteen een hele sterke band. We vonden elkaar echt leuk en ze werd dan ook meteen een vriendin. Bijna twee maanden lang belde ze mij elke week.

Bilal - Ik denk dat ik ongeveer vijf sessies gedaan heb waarbij ik zeven mensen heb geholpen.

Kan je ons je leukste herinnering of een anekdote vertellen die je is bijgebleven sinds je bij het Digital Buddies team werkt?

Isabelle-Sarah - De persoon die ik regelmatig bezocht is bejaard. Wat me vooral opviel, waren niet zozeer de problemen met digitale vaardigheden maar de diepere sociale dimensie. De digitale kloof is niet alleen een kwestie van "ik weet niet hoe ik mijn telefoon moet gebruiken" of "hoe moet ik geld overschrijven", maar vooral een kwestie van evolutie. Tijdens een gesprek vertelde deze persoon me: "Weet je, Isabelle-Sarah, het moeilijkste is dat ik vroeger naar de bank kon gaan om een overschrijving te maken en rechtstreeks met een bankier kon praten en vragen stellen, nu moet ik alles zelf doen en dat is moeilijk." Ik vond dat erg ontroerend. Ik moedigde haar vervolgens aan om zich niet slecht te voelen over deze veranderingen, maar het te bekijken als een proces waaraan ze zich moet aanpassen en het vermogen heeft om dit te kunnen.

Bilal - Ik zou zeggen dat dit bij de partnerlocatie van Samusocial was, ik kon daar rechtstreeks zien hoe moeilijk de situatie van sommige mensen was en toch ook in staat waren om te blijven lachen, ondanks de moeilijkheden die ze doorstaan.

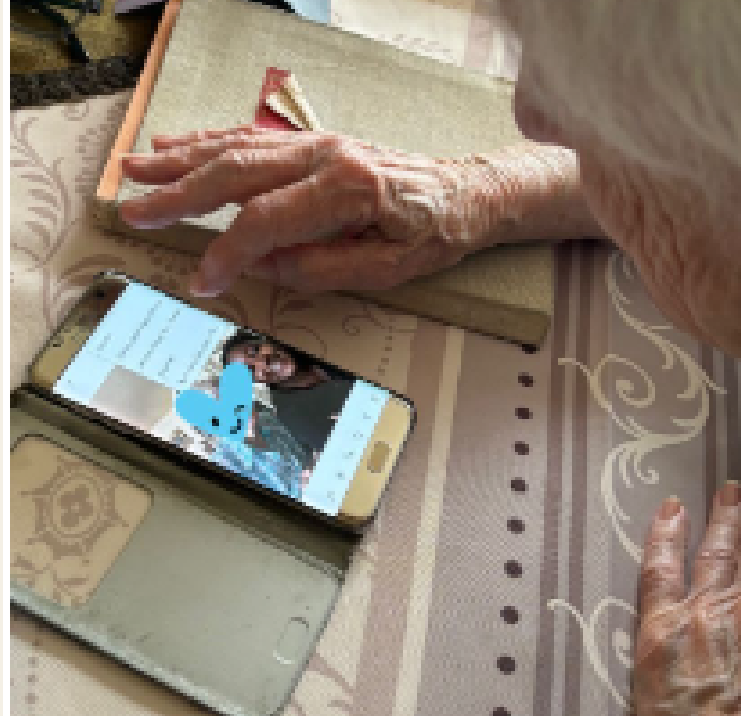
Wat zijn drie woorden die je missie beschrijven?

Isabelle-Sarah - Luisteren, geduld, wegwijzen.

Bilal - Vriendelijkheid, begrip en geduld.

Ben je al eens een probleem tegengekomen en wat heb je daaruit geleerd?

Isabelle-Sarah - Ik heb nog geen echte grote problemen ondervonden, maar ik moest wel methodes ontwikkelen om informatie beter uit te leggen aan de persoon en ervoor te zorgen dat ze onthield wat ik uitlegde. Ik maakte zo technische fiches met de stappen die gevolgd moesten worden om een bepaald doel te bereiken. Naast deze fiches organiseerde ik dan oefensessies waarbij we de verschillende stappen samen overlopen. Dit hielp het begrip en vertrouwen in het gebruik van digitale hulpmiddelen te versterken.



(1) ISABELLE-SARAH TIJDENS HAAR BEZOEK, HUN EERSTE SELFIE

Onderschat nooit de impact van je werk.
Wat in ons dagelijks leven eenvoudig lijkt,
is eigenlijk ook een zeer kostbare hulp!

Bilal - Een van mijn grootste problemen was iemand helpen om zijn iCloud wachtwoord te vinden, omdat ik zelf altijd met Android-apparaten werk. Het was een beetje een nieuwe ontdekking voor mij. Maar dat was erg moeilijk, want zelfs de technische afdeling van Apple bellen lukte niet.

(2) BILAL (RECHTS) TIJDENS ZIJN SHIFT BIJ DOUCHE FLUX



Als een Digital Buddy een object zou zijn, wat zou het dan zijn?

Isabelle-Sarah - Ik zou zeggen dat we fungeren zoals een kompas, omdat we mensen echt helpen hun eigen weg te vinden in de digitale wereld.

Bilal - Een Zwitsers zakmes, want ook al is ons hoofddoel digitale hulp bieden (net zoals het hoofddoel van een Zwitsers zakmes snijden is), beschikken wij ook over de informatie om mensen op te leiden en te adviseren naar andere plekken waar ze misschien beter geholpen kunnen worden, zoals een maatschappelijk werker of een telefoonreparateur.

Wil je iets delen met de andere Digital Buddies?

Isabelle-Sarah - Onderschat nooit de impact van je werk. Wat voor ons in ons dagelijks leven eenvoudig lijkt, is eigenlijk een zeer waardevolle hulp voor iemand anders. Ik zou alle Digital Buddies willen aansporen om anderen over ons project te vertellen en andere geïnteresseerden uit te nodigen om mee te doen aan de training van Bibliotheken Zonder Grenzen.

Bilal - Vrijwilligerswerk als Digital Buddy is heel nuttig. Je ontmoet en praat met veel mensen, leert meer over digitale technologie en wordt je bewust van bepaalde problemen in onze samenleving. Je voelt je nuttig voor mensen die hulp nodig hebben.