De ‘Digidruppels’ enquête begeleiden

Nog even het doel:

De digitalisering van diensten neemt snel toe. We worden met zijn allen verplicht digitale toepassingen te leren gebruiken. Wie niet kan volgen riskeert uitgesloten te worden of afhankelijk te zijn van anderen. Daarom wil OKRA senioren helpen om digitale toepassingen te leren gebruiken. Hoe meer je vertrouwd bent met digitale toepassingen, hoe meer je de eigen regie in handen kan houden. Daarnaast boezemt de digitalisering ook vaak angst voor fraude of phishing in. Door in te zetten op de digitale vaardigheden van senioren, kunnen we angsten verminderen en alertheid vergroten.

De lokale OKRA-teams zijn onze steunpunten. Men beslist zelf op welke manier men de leden van hun trefpunt gaat helpen om digitale toepassingen te leren kennen. Uiteraard is ook voor hen belangrijk te weten hoever men staat, wat hun leden al kunnen en wat handig zou zijn om te leren gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een consultatie bij de huisarts via de digitale wachtkamer.

Om te achterhalen welke hulp of ondersteuning we kunnen of moeten aanbieden willen we eerst achterhalen welke vaardigheden onze leden al kennen. Dit gaan we doen aan de hand van de vragenlijst. Door een papieren versie te gebruiken kunnen ook mensen die niet vertrouwd zijn met digitale middelen deelnemen. De enquête is anoniem zodat mensen eerlijk kunnen antwoorden.

Praktisch

- Je kiest best een activiteit waarop veel leden aanwezig zijn zoals een feest of ontmoeting.
- Het invullen gaat snel omdat mensen slechts kruisjes moeten zetten in het gepaste vakje. Het is ook niet de bedoeling om lang na te denken. Het spontane antwoord is het beste.
- Je kan beroep doen op een medewerker of de stagiair om het invullen te begeleiden. Als je dat wil, neem dan ruim op tijd contact op met Annicka Lintermans of Edgard Vandebroek om praktische afspraken te maken.
- Zorg dat deelnemers een pen of potlood hebben.

Hoe begeleid je de mensen:

1. Leg uit wat het doel is van deze bevraging. Inspiratie vind je hiervoor in de inleiding van dit document.
2. Bedeel de vragenlijsten, zodat iedere deelnemer er één voor zich heeft liggen.
3. Geef het advies spontaan en eerlijk te antwoorden.
4. Vraag ook aandacht voor het blokje achter het onderwerp, dat aangeeft dat je er meer wil over weten. Deze antwoorden maken duidelijk waarop ingezet kan worden, vanuit Digidruppels en/of het trefpunt.
5. Onderlijn dat men hun naam niet moet noteren zodat de antwoorden anoniem blijven.
6. Begeleid de groep door elk blok even toe te lichten (zie pagina 3 - 5). We verduidelijken hierin enkele begrippen, zodat je bij vragen vlot een antwoord kan geven.
7. Bedank de deelnemers voor het invullen van de enquête. Voor ons is dit waardevolle informatie.

➔ Je haalt de enquêtes best onmiddellijk na het invullen op.

Verwerking van de antwoorden:

1. Het pakket antwoordformulieren wordt opgehaald zoals vooraf afgesproken, zodat de verwerking kan gebeuren. We brengen elk formulier afzonderlijk in een databestand waarmee we tellingen en correlaties kunnen leggen tussen vaardigheden en bijvoorbeeld leeftijd of woonsituatie.
2. De teambegeleider van het trefpunt ontvangt per mail van ons de resultaten van jullie trefpunt en van al de ontvangen formulieren.
3. Vooraleer het pakket opgehaald wordt, kan je eventueel de aangevinkte kruisjes per vraag tellen en het resultaat noteren op een leeg formulier. Zo heb je al snel een eerste indruk van het resultaat, als je dit wenst.

Uitleg per blok

Blok 1 – Over jezelf:

Is er een verschil in digitale vaardigheden tussen mannen en vrouwen, verschillende leeftijdsgroepen of gezinssituaties? Dat willen we te weten komen met dit onderdeel. Ook weten we graag welk(e) apparaat/ apparaten de leden gebruiken. De vaste telefoon is een traditionele telefoon met een draad of los basistarief. Een smartphone is een slimme telefoon waarmee je ook op het internet kunt. Een tablet is een 'grote smartphone' zoals een iPad. Een laptop/ computer is een draagbare of vaste computer, vaak met klavier.

Blok 2 – Basisvaardigheden:

Deze vragen tonen aan of iemand zelfstandig een toestel kan opstarten en gebruiken, of dat men daar nog drempels ervaart. We vinden het ook belangrijk te weten te komen of men zelf informatie kan opzoeken op het internet. Bij de eerste optie over of men de tablet/ smartphone **aan- en uit** kan zetten willen we weten of de leden het apparaat volledig kunnen uitzetten dat er geen berichten meer kunnen binnenkomen op het apparaat. Bij optie 3 wordt er gevraagd naar **updates**. Soms moet de smartphone geüpdatet worden zodat het toestel extra veilig is, toegang tot nieuwe en of betere opties, …

Blok 3 – Gebruik van apps:

Deze gegevens zijn nuttig omdat we zien dat communicatie met kinderen, kleinkinderen en vrienden vandaag de dag vooral digitaal verloopt. We willen weten of men mee is met deze moderne communicatiemiddelen of men hier graag in wil bijleren. Eerst is het handig om uit te leggen wat apps zijn. Een **app** is een klein softwareprogramma gemaakt voor een smartphone, tablet, computer of laptop. Een app kan je helpen om een bepaalde actie uit te voeren. Je kan het een beetje zien als een soort van digitaal gereedschap. Wanneer je bijvoorbeeld een foto wil nemen van een bloem, kan je op de app 'camera' drukken, die je toelaat deze handeling uit te voeren.

In de eerste subblok 'telefoon en berichten' vragen we naar een e-mail, een bijlage en de app WhatsApp. Een **e-mail** is eigenlijk een digitale brief en een **bijlage** is een extra bestand (zoals een foto) dat je meestuurt bij die mail. **WhatsApp** is een app waar je

gratis berichten naar mensen kan sturen en kan bellen. Ook wordt in dit subblok videobellen aangehaald. **Videobellen** is bellen waarbij je elkaar, naast het horen van elkaars stem, ook live op het scherm ziet.

In subblok 2 ‘sociale media’ worden de apps Facebook, Instagram, Snapchat en TikTok aangehaald. **Facebook** is een app waar na registratie gebruikers een profiel kunnen aanmaken met informatie over zichzelf. Ze kunnen tekst, foto's en filmpjes plaatsen die worden gedeeld met andere gebruikers die ermee hebben ingestemd hun "vriend" te zijn. **Instagram** is een soortgelijke app, maar het verschilt een beetje van Facebook. Instagram draait vooral om foto's en video's, terwijl Facebook veel breder is en ook tekst, groepen en evenementen ondersteunt. **Snapchat** is een app die vooral door jongeren wordt gebruikt om naar elkaar te bellen en berichten te sturen. Snapchat staat vooral bekend voor het sturen van foto's en video's (snaps) naar elkaar. Deze foto’s en video’s verdwijnen automatisch nadat de ontvanger ze heeft bekeken. Ten slotte is er ook nog **TikTok** dat een populaire sociale media-app is waarmee gebruikers korte video's kunnen maken, bekijken en delen.

In subblok 3 ‘apps en digitaal gebruik’ willen we zien of men handig is met het ontdekken van nieuwe functies op de smartphone en of men bereid is om zelf nieuwe dingen te installeren. Eerst vragen we of men **Google** (of andere zoekmachines) kan openen en er iets kan opzoeken. Een zoekmachine is een digitale ‘bibliotheek’ op het internet waar men een woord intypt om antwoorden op vragen of websites te vinden. Dit is nuttig aangezien men zo informatie kan verifiëren. Als men iets nieuws verneemt, maar men niet zeker is of die informatie klopt, kan men dit op Google (of een andere zoekmachine) opzoeken en zo kan men weten of die informatie echt klopt. Daarnaast vragen we ook of men **apps** kan **installeren**. Dit komt overeen met een nieuw programma op je telefoon te zetten via de App Store (Apple) of Google Play Store (Android).

In het subblok over ‘bankzaken en identificatie’ gaat het vooral over de **bank-app**. Veilig bankieren en jezelf online kunnen bewijzen worden steeds belangrijker nu fysieke loketten verdwijnen. Deze gegevens tonen hoe zelfstandig men is op financieel vlak. De bank-app is een officiële toepassing van jouw bank (KBC, Belfius, BNP Paribas Fortis, …) op je toestel om je saldo te controleren of geld over te schrijven. Tegenwoordig wordt geld vaker overgeschreven via de app. Wanneer je bijvoorbeeld een etentje betaalt en je

wilt dat geld dat jij voor iemand betaald hebt terug, kan je via de bank-app **een QR-code** aanmaken. Wanneer deze persoon de QR-code scant, kan hij/zij zo dat bedrag naar je terugstorten.

Subblok 5 over 'overheids- en gezondheidsdiensten' zijn belangrijk aangezien de overheid en zorgsector zich in sneltempo digitaliseren. Met deze vragen willen we nagaan of de leden de weg vinden naar deze digitale loketten. **Itsme** en **MyGov** zijn apps waarmee je bewijst wie je bent, zodat je zonder kaartlezer kunt inloggen op beveiligde websites. **MyEBOX** is een digitale brievenbus van de overheid waar officiële documenten toekomen. **MijnGezondheid.be** is eerder een website waar je je eigen medische gegevens en voorschriften van de apotheker/dokter kan raadplegen. Ook zien we steeds vaker bij de dokter dat **afspraken digitaal** gemaakt kunnen worden. Dit kan via een website waar je een datum en uur kan vastleggen in plaats van telefonisch te bellen.

Het voorlaatste subblok gaat over 'fotografie'. We zien dat het maken van foto's erg populair is. Wij willen daarom weten of het bij foto's maken blijft of dat men ze ook durft te bewerken (bijsnijden of belichten) en door te sturen naar de familie of vrienden.

Ten slotte vragen we ook naar de **veiligheid**. Hierbij vragen we of men denkt verdachte e-mails of phishing berichten te herkennen. We zien namelijk dat hackers en oplichters zich richten op de doelgroepen van ouderen en mensen die digitaal minder vaardig zijn. Daarom vinden we het belangrijk om te kijken hoeveel leden denken in staat te zijn om deze verdachte praktijken te herkennen.

We zijn jullie trefpunt dankbaar voor de medewerking in dit project: samen komen we tot 1000 ingevulde exemplaren!

Veel succes!