



UC Leuven
Limburg
MOVING MINDS

Rapport Senior 4 Support

VIA DIGITALE VAARDIGHEDEN NAAR EEN DIGITALE
SENSE OF BELONGING VOOR ÉN DOOR SENIOREN

Nathalie Drooghmans, Ildiko Van Rillaer, Maria Romeo-Velilla
UC LEUVEN-LIMBURG
MAART 2024

Inhoudstafel

Inleiding	3
Digitale Sense of Belonging	4
Methode	7
Onderzoeksvragen.....	7
Participatief onderzoekopzet	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Onderzoeksdesign	8
Resultaten	14
Noden digitale vaardigheden senioren.....	14
Het S4S-traject	21
Evaluatie S4S-traject op Digitale Sense of Belonging	25
Observatie.....	36
Interviews	37
Reflectie	41
Beperkingen van het onderzoek.....	41
Aanbevelingen	43
Conclusies	44
Suggesties naar de toekomst	46
Bijlagen	47
Referenties	55

Inleiding

Digitale Sense of Belonging (SoB) bij ouderen is een thema dat tot nu toe weinig onderzocht is. Onze wereld is digitaal geworden, maar velen van de generatie van gepensioneerden hebben nooit de opportuniteit gekregen om met een computer te werken. Voor hen is het nog moeilijker om de stap te zetten om digitale toestellen beginnen te gebruiken en daardoor is voor hen het risico op een sociale uitsluiting groot (Barometer Digitale Inclusie 2020, z.d.). Deze aarzeling komt vanuit een onzekerheid, een angst voor niet alleen het onbekende maar ook voor alle gevaren in de vorm van virussen, phishing en identiteitsfraude. Zou een hogere digitale geletterdheid helpen om met meer zelfvertrouwen digitale media te gebruiken en vervolgens tot een hogere digitale SoB leiden? Wat is de beste manier om de digitale vaardigheden van senioren te verhogen zodat zij meer het gevoel krijgen deel uit te maken van de digitale samenleving?

In dit project hebben we de digitale noden van senioren geanalyseerd en kwamen we tot de conclusie dat de meest belemmerende factoren het gebrek aan motivatie, angst om digitale toestellen te gebruiken, toegang tot weinig hulp of twijfel of ze nog kunnen leren zijn. Om hieraan tegemoet te komen, hebben we een traject uitgewerkt in samenwerking met gepensioneerde vrijwilligers (ambassadeurs) aan de hand van de principes van peer-to-peer (P2P) leren. We wilden weten of dit traject de digitale SoB kan verhogen, zowel bij de facilitators als bij de deelnemers.

Er was veel interesse aan de start van het project maar de urgentie en motivatie voor het bijleren van digitale vaardigheden nam met het verlopen van de pandemie af. Het opstarten van een nieuw traject, vormgegeven vanuit andere principes dan klassiek leren én gedragen door ambassadeurs, was niet eenvoudig te implementeren. We werden geconfronteerd met verschillende uitdagingen die resulteerde in boeiende resultaten. De implementatie van het traject zonder externe inspanningen van ambassadeurs, vrijwilligers of organisaties was onmogelijk. We werden geconfronteerd met de huidige leerstrategieën die nog steeds erg van toepassing zijn en waar moeilijk afgeweken van kan worden. Hierdoor realiseerden we ons dat ons traject niet op zich staand kan geïmplementeerd worden, maar steeds deel moet uitmaken van een reeds bestaand lessenpakket. We dagen lesgevers uit om op alternatieve manieren te denken over lesgeven aan de senioren op vlak van het verhogen van digitale vaardigheden zodat zij minder afhankelijk worden van derden en meer probleemoplossingsvaardigheden stimuleren waardoor duurzaam leren meer tot stand kan komen.

Het verslag van het project biedt eerst een introductie tot het concept van digitale SoB in de sectie Digitale Sense of Belonging. We omschrijven in het tweede deel de vragen van het onderzoek en de methode. In de Resultaten geven we een beeld over de digitale noden van senioren, peer-to-peer leren en het opstellen van het Senior for Support-traject (S4S-traject). In de Reflectie geven we antwoorden op onze onderzoeksvragen en welke beperkingen het onderzoek belemmerden. Tot slot geven we een enkele suggesties naar de toekomst in de Conclusie.

Digitale Sense of Belonging

Sense of belonging (SoB) is een fundamentele menselijke behoefte (Slavich, 2020) die gedefinieerd is als het deel uitmaken van systemen, zoals familie, vrienden, school, werk, gemeenschappen, culturele groepen, fysieke plaatsen (Hagerty et al., 1992). Een behoefte aan SoB ontstaat vanaf de geboorte, blijft het hele leven aanwezig en heeft het potentieel om het individuele welzijn te verbeteren. Sterker nog, het vormt vaak de basis voor het motiveren van bepaald gedrag om deel te nemen aan betekenisvolle sociale relaties (Baumeister & Leary, z.d.). We zijn echter nog niet op de hoogte hoe de SoB wordt ervaren onder senioren (65+ jaar). Wel is bekend dat senioren een verhoogd risico hebben op gevoelens van eenzaamheid en isolatie door het verlies van belangrijke contacten en relaties (Gentile, 2017; Taylor, 2018). Men zou dus kunnen stellen dat deze risico's een bedreiging kunnen vormen voor de SoB van senioren.

Bovendien had de covid-19 pandemie wereldwijd een ernstige impact op onze relaties en verergerde het vooral het sociale isolement van senioren (MacLeaod et al 2021). Digitale communicatie nam wereldwijd toe tijdens de covid-19-crisis om met elkaar in contact te komen. Sterker nog, digitale communicatie wordt alom beschouwd als een potentiële oplossing om eenzaamheid bij ouderen te voorkomen (Smith en Lim, 2020) en wordt gezien als een manier om gevoelens van saamhorigheid te faciliteren (Fuss et al, 2021). Digitale SoB kan zorgen voor het gevoel op digitaal niveau waarde aan elkaar te kunnen toevoegen, een bijdrage te leveren aan de samenleving en verbondenheid tussen individuen te creëren, zoals betekenisvolle activiteiten waarin deze betrokkenheid wordt gerealiseerd (Johnson et al., 2014; Cruyws et al., 2014).

Het lijkt er echter op dat leeftijd nog steeds een van de factoren is die ongelijkheid in internetgebruik in stand houden, waarbij senioren minder gebruik maken van het internet in vergelijking met jongere leeftijdsgroepen (Barometer digitale inclusie 2020, z.d.). De belangrijkste barrières zijn de weigering om internet te gebruiken, het feit dat internet/ICT-

apparaten niet betaalbaar genoeg zijn voor velen en een gebrek aan digitale vaardigheden/geletterdheid (Seifert 2020; Barometer digitale inclusie 2020, z.d.).

De combinatie van de toenemende en steeds veranderende digitale samenleving en de digitale kloof en kwetsbaarheid die aanwezig is bij senioren is dus problematisch, omdat dit kan leiden tot een lage digitale SoB en zelfs een gevoel van uitsluiting (Seifert, Hofer & Rössel, 2018). Aangezien digitale en sociale uitsluiting nauw met elkaar verbonden zijn, is dit ook een groot risico bij senioren (Reneland-Forsman, 2018). Men zou kunnen stellen dat het versterken van deze digitale vaardigheden bij senioren een effect kan hebben op hun digitale SoB. Op deze manier kunnen een aantal uitdagingen worden aangepakt. Als senioren over de nodige digitale vaardigheden beschikken, kunnen ze gemakkelijker deelnemen aan de digitale samenleving, gemakkelijker online sociale contacten onderhouden (bv. met kinderen of familieleden), kortom de digitale kloof verkleinen. Dit speelt ook in op de huidige maatschappelijke trend waarbij real-life sociale contacten 'on hold' worden gezet en betekenisvolle relaties, activiteiten en contacten dus op afstand kunnen blijven plaatsvinden. Specifieke kennis over online tools draagt hier ook aan bij. Uit recent onderzoek (tijdens de eerste lockdown) is gebleken dat online tools zeer nuttig zijn om in contact te komen met online contacten, waarbij beeldbellen voor senioren een bijzonder goed alternatief bleek te zijn voor het persoonlijk bezoeken van familieleden, beter zelfs in vergelijking met 'window calling' ('~~Social contact in elderly care~~', Dezutter, 2020). Eerder onderzoek laat ook zien dat senioren die een internetcursus hebben gevolgd een hoger gevoel van verbondenheid en welzijn rapporteren (Shapira et al., 2007), waarbij juist het onderhouden van vriendschappen en een gevoel van erbij horen een belangrijke motivator is voor senioren om meer te leren over het internet en al zijn mogelijkheden.

Senioren digitaal bijscholen lijkt een zinvolle mogelijkheid om bij te dragen aan hun digitale SoB. Senioren vragen vaak hulp aan familieleden of andere naaste sociale contacten bij het gebruik van digitale technologie, wat een van de meest geprefereerde manieren is om te leren omgaan met internet (Friemel, 2016; Selwyn, 2004). Om deze reden zijn wij van mening dat P2P leren de barrière van digitale geletterdheid van senioren kan aanpakken en hun digitale SoB kan bevorderen.

Bij P2P-leren verloopt de communicatie tussen senioren meestal soepeler omdat de trainer en deelnemer zich meer in dezelfde leefomgeving bevinden en ook omdat senioren eerder geneigd zijn elkaar te raadplegen dan een expert (Peel & Warburton, 2009). Essentieel is dat de trainers en deelnemers gemeenschappelijke kenmerken hebben, bijvoorbeeld leeftijd, een levensrol die ze vervullen of een gemeenschappelijke leefsituatie (Shiner, 1999). Verder is P2P

leren ook een krachtig middel om groepen te bereiken die in achtergestelde omstandigheden leven en die niet of nauwelijks bereikt worden met meer traditionele onderwijsmodellen (Garcia, Metha, Perfect & McWhirter, 1997). Bovendien kan het adviseren en ondersteunen van peers dienen als de manier om op een gezonde manier oud te worden, omdat het trainers aanmoedigt om actieve partnerschappen aan te gaan met zowel peers als andere relevante belanghebbenden (Onyx & Warburton, 2003).

Methode

Onderzoeksvragen

We onderzochten volgende deelvragen, gestructureerd in 3 thema's van het rapport:

1) Nodenbevraging

- *Wat zijn de noden op vlak van digitale SoB bij senioren (65+)?*
- *Wat zijn de noden van senioren (65+) op vlak van digitale vaardigheden en mediawijsheid?*

2) Het S4S-traject

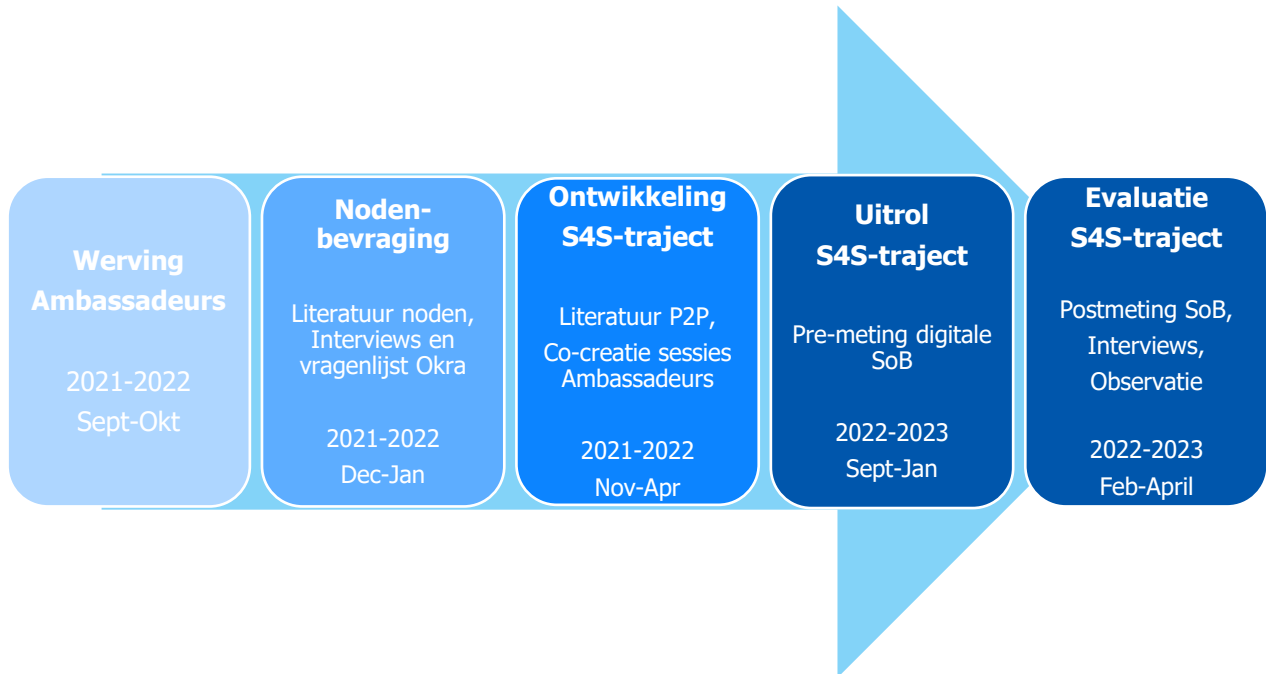
- *Aan welke kenmerken moet een P2P training voldoen om maximaal aan te sluiten bij de specifieke noden en leermogelijkheden van senioren?*

3) Effect S4S-traject op digitale SoB

- *Wat is het gepercipieerd effect van het S4S-traject op de digitale SoB van ambassadeurs?*
- *Wat is het gepercipieerd effect van het S4S-traject op de digitale SoB van deelnemers?*

Onderzoeksdesign

Figuur 1 toont de verschillende fasen van het onderzoeksdesign, deze worden in detail verder besproken.



Figuur 1: S4S onderzoeksdesign

Werving ambassadeurs

Voor de werving van de ambassadeurs contacteerden we verschillende voorzieningen en organisaties. We bereikten deze senioren aan de hand van oproepen in o.a. Okra, senior living groep, SeniorenNet, het lokale gemeenteblad, enz. In een kennismakingsgesprek werden de nodige competenties en motivatie afgetoetst. Inclusiecriteria waren onder andere de beschikbaarheid van de senioren, mogelijkheden tot verplaatsing, hun engagement en motivatie. We kozen ervoor om senioren met een mentale beperking, talige problematiek, of degeneratieve aandoening niet te includeren als ambassadeurs. Deze personen konden wel participeren als deelnemer van het S4S-traject, maar zaten dus niet mee aan de ontwikkeltafel. Uiteindelijk waren er zes ambassadeurs die onze training mee hielpen ontwikkelen, drie uit provincie Limburg en drie uit Vlaams-Brabant. Hiervoor kwamen we vier keer samen om in co-creatie aan de slag te gaan.

Nodenbevraging

Om onderzoeksvragen 1 en 2 te beantwoorden, baseerden we ons op literatuur, een vragenlijst van Okra Herent en zes gesprekken (interviews) met senioren.

Voor de vragenlijst mochten we gebruik maken van de data die verzameld werd binnen Okra Herent. Zij hadden intern een bevraging gedaan naar de noden van senioren op vlak van digitale vaardigheden. Er werd een lijst met hulponderwerpen voorgesteld (zie Bijlage 1) en senioren mochten aangeven wat zij wensten bij te leren. Deze bevraging werd gedaan binnen Okra Herent, bij 39 deelnemers.

Vervolgens hebben we zes individuele interviews afgenomen bij senioren. De interviewleidraad bestond uit vragen rond hun gebruik van het internet en van digitale toestellen, bewustheid/angst over online risico's, en over de hulp waarop ze kunnen rekenen (zie Bijlage 2). De interviews duurden gemiddeld 1,5 uur en vonden op vraag van de deelnemer online of offline plaats. Het eerste onderzoeksjaar was namelijk nog tijdens de corona pandemie. Er werden drie mannen en drie vrouwen bevroegd die via verschillende kanalen geworven waren: via Facebook-posts, via verenigingen (o.a. Okra, Koperen Passer vzw, ...) of via mond-aan-mond reclame. De leeftijd varieerde van 61 tot 86 jaar. Deze gesprekken werden op basis van verslagen thematisch geanalyseerd via Nvivo.

Ontwikkeling S4S traject

Het S4S traject werd ontwikkeld in co-creatie met ambassadeurs in de zomer van 2022. Het traject legde de nadruk op ervaringsleren: uit het onderzoek van Bales (Dale, 1954) weten we o.a. dat er meer wordt onthouden van leerstof als men er actief mee bezig is. Het belangrijkste doel van het traject was het verbeteren van de digitale vaardigheden van senioren, gebaseerd op hun specifieke noden.

De co-creatiesessies gebeuren via de gevaloriseerde techniek van design thinking (Thoelen et al., 2015) waarbij de verschillende stappen doorlopen worden met het oog op een product dat uitgerold zal worden. We organiseerden vier sessies en volgden hierbij de vijf fasen:

1. Empathize (sessie 1)
2. Define (sessie 2)
3. Ideate (sessie 3)
4. Prototype (sessie 4)
5. Test (na de sessies)

In de eerste sessie stond de kennismaking en de 'Empathize' centraal. We vertrokken vanuit de nodenbevraging en de ervaringen en inzichten van onze ambassadeurs om een goed zicht te krijgen op de noden omtrent digitale sense of belonging die ze momenteel ervaren. We

dachten na over verschillende persona's/profielen van senioren en hoe zij staan t.o.v. het gebruik van digitale media. Vervolgens inventariseerden we deze input op basis van de vraag *"Senioren hebben behoefte/gebrek/nood aan_____ maar_____".*

In de tweede sessie stond het definiëren van de probleemstelling centraal. Hierbij bekeken we waar we heen willen, wat de doelen zijn die we willen bereiken en wat zijn de sterktes en zwaktes van een trainingstraject zijn. We inventariseerden alle noden uit onze ervaringen en interviews en formuleerden inzichten per noden. Vervolgens dachten we na over uitdagingen. We stonden in deze sessie uitgebreid stil bij verschillende leerstrategieën en welke zinvol en interessant zijn om te includeren in de training.

In de derde sessie stond het ideeëren centraal. We gingen concreet nadenken wat de inhoud van ons trainingstraject moet zijn. Wat zijn de randvoorwaarden om deze te implementeren? Hoe kunnen we dit overbrengen in de praktijk? We stonden stil bij werkende principes en didactische aandachtspunten, zo bespraken we uitgebreid de mogelijkheden van 1,2,3Digit¹ als inhoudelijk en didactisch leerplatform. Dit is een online leerplatform met inhoudelijke informatie over digitale onderwerpen alsook met didactische kennis en ondersteuning. Zo zijn er lesvoorbereidingen op te vinden en ook concrete oefeningen over bepaalde digitale thema's. 1,2,3 Digit geeft zelf online (gratis) vormingen over hoe het platform gebruikt kan worden.

In de laatste sessie stonden we stil bij de praktische uitvoering en vormgeving. We schreven onze voorstellen neer in een methodiekfiche en dachten na over een actieplan. De methodiekfiche was het eindproduct van onze co-creatie sessies. Dit was een handleiding die vertrekt vanuit de principes van P2P leren met senioren, aangevuld met inhoudelijke informatie over digitale vaardigheden en didactische tips en tricks. De methodiekfiche is het ondersteuningsinstrument dat gebruikt kan worden door senioren (facilitators) die later zelf aan de slag willen gaan om andere senioren digitaal vaardiger te maken.

Tot slot was het in de laatste fase de bedoeling dat onze ambassadeurs onze methodiekfiche in de praktijk zouden brengen, indien mogelijk. Voor de uitrol van het S4S-traject was het ideaal om deelnemers te zoeken binnen de organisatie/het netwerk van iedere ambassadeur, aangevuld met andere organisaties (bv. woonzorgcentra, verenigingen,...).

Doorheen onze sessies hielden we rekening met de basisprincipes van service design. Onze co-creatie sessies waren user-centered, doordat we vanaf het begin vertrokken vanuit de noden van de gebruikers en doordat we hen zelf betrekken bij de ontwikkeling van het traject,

¹ <https://www.123digit.be/nl/>

ze waren sequentieel doordat we samen de verschillende stappen van het proces nauwgezet doorlopen hebben, kwalitatief en iteratief omdat we via feedback en gebaseerd op de ervaringen van senioren ons traject hebben vormgegeven en tot slot ook holistisch doordat de verschillende onderdelen zorgen voor een homogene ervaring (Thoelen et al., 2015). Al onze sessies vonden live plaats op de UCLL campus in Diepenbeek en werden bijgewoond door dezelfde groep van gemotiveerde 65-plussers. Initieel waren negen senioren geïnteresseerd in de co-creatiesessies, uiteindelijk bleven we met een kerngroep van zes ambassadeurs achter die elke sessie bijwoonden (uitgezonderd een enkele afwezigheid).

Uitrol S4S traject

Het traject werd op 27 september 2022 gelanceerd. Verschillende kanalen werden uitgenodigd en geïnformeerd om deel te nemen aan ons project:

- Organisaties voor en door senioren zoals Vlaamse Ouderenraad, Landelijke Gilden, Seniorenraad, Okra, S-Plus, Gezinsbond, Neos vzw, Federatie Onafhankelijke Senioren vzw, Vlaamse Actieve Senioren vzw en Bond zonder Naam.
- Organisaties vanuit lokale besturen zoals alle dienstencentra, OCMW's, bibliotheken en Digipunten in Limburg en Vlaams-Brabant.
- Andere organisaties zoals Avansa, CADO, Ligo, Wit-Gele kruis, CM en Samana.
- Woonzorgcentra in Limburg (n = 15) en Vlaams-Brabant (n = 15) werden aangeschreven en geïnformeerd over ons traject.
- Oproepen op sociale media, Facebook-groepen en Seniorenet.
- Lokale voorzieningen zoals bakkers, apothekers, kerken, etc. waar flyers werden verspreid.

Het S4S-traject kon qua intensiteit verschillen afhankelijk van de facilitator en de praktische mogelijkheden. Één ambassadeurs besloot de methodiekfiche waar mogelijk toe te passen in zijn bestaande lessen rond digitalisering bij senioren. Ambassadeurs konden kiezen of zelfstandig hiermee aan de slag wilden gaan binnen hun kenniskring, of zij dit in hun vereniging willen uitrollen, of binnen een lokaal project. Naast onze ambassadeurs, gingen we opzoek naar andere vrijwilligers (senioren) die aan de slag wilden gaan als facilitator om onze methodiekfiche in te zetten in de praktijk (hetzij gekoppeld aan een bestaand leertraject, hetzij als een nieuwe cursus).

Facilitators werden hierbij ondersteund door het digitaal platform 1,2,3 Digit. Elke facilitator werd gevraagd de online vormingen van dit platform bij te wonen: een vorming om digitale kwetsbaarheid te begrijpen en een over het geven van een digitale workshop. Ook twee ambassadeurs volgden deze online vormingen. Daarnaast kregen onze ambassadeurs ook de kans om stage te lopen bij CVO LiMiNo (centrum voor basiseducatie) bij één van de lessen ICT. Op deze manier kon de facilitator ook kennis en ervaring opdoen rond lesgeven en als vrijwilliger de lesgever ondersteunen. Omwille van praktische redenen was dit uiteindelijk niet mogelijk. Tot slot kregen ze de methodiekfiche met informatie over de digitale noden van senioren alsook informatie over hoe P2P leren te stimuleren op vlak van het bijleren van digitale vaardigheden. Indien wenselijk kon ook de campus UCLL ter beschikking gesteld worden voor het plaatsvinden van de sessies.

Tot slot werd er een online lancering georganiseerd in september 2022 om zo veel mogelijk vrijwilligers (senioren) te vinden die de rol als facilitator wilden opnemen om onze methodiekfiche uit te testen in de praktijk (al dan niet gekoppeld aan bestaande cursussen rond digitalisering bij senioren). Hier konden geïnteresseerden vanuit verschillende hoeken aan deelnemen: vrijwilligers, organisaties van senioren, lesgevers, ... Deelnemers van deze lancering waren onder andere: CM, Digipunten, CVO LiMiNo, woonzorgcentra, SeniorWeb, Landelijke Gilden, Vlaamse ouderenraad, etc.

Evaluatie impact digitale Sense of Belonging

Om te weten of het volgen van ons S4S traject leidt tot een verhoogde digitale sense of belonging, werd een pre- en postmeting afgenomen, aangevuld met een observatie en drie interviews.

De pre- en postmeting was gebaseerd op onderzoeken naar SoB in het algemeen (McBeath, 2015 en Hagerty, M., Patusky, K, 1995) en polste naar het gevoel van SoB en naar een inschatting van eigen digitale vaardigheden (zie Bijlage 3). De pre-meting werd afgenomen aan het begin van het traject en de post meting op het einde van het traject.

De meting werd zowel afgenomen bij de facilitators als bij deelnemers van het S4S-traject. Dit omdat we zowel de gepercipieerde impact willen weten op het faciliteren van de training als op het volgen. De pre-meting werd afgenomen bij onze zes ambassadeurs, acht deelnemers uit woonzorgcentrum Residentie Hertog Jan en twaalf deelnemers van een groepje dat begeleid werd door één van onze ambassadeurs. De post-meting werd enkel afgenomen bij dit laatste groepje, omdat enkel deze groep aan de slag gegaan is met onze methodiek. Bij dit laatste groepje vond er ook een observatie plaats tijdens de eerste en laatste sessie van het

traject door één van de onderzoekers. Er zijn slechts zeer beperkte vergelijkende analyses kunnen gebeuren, omwille van de beperkte deelname. Deze analyses gebeurden via SPSS en Excel.

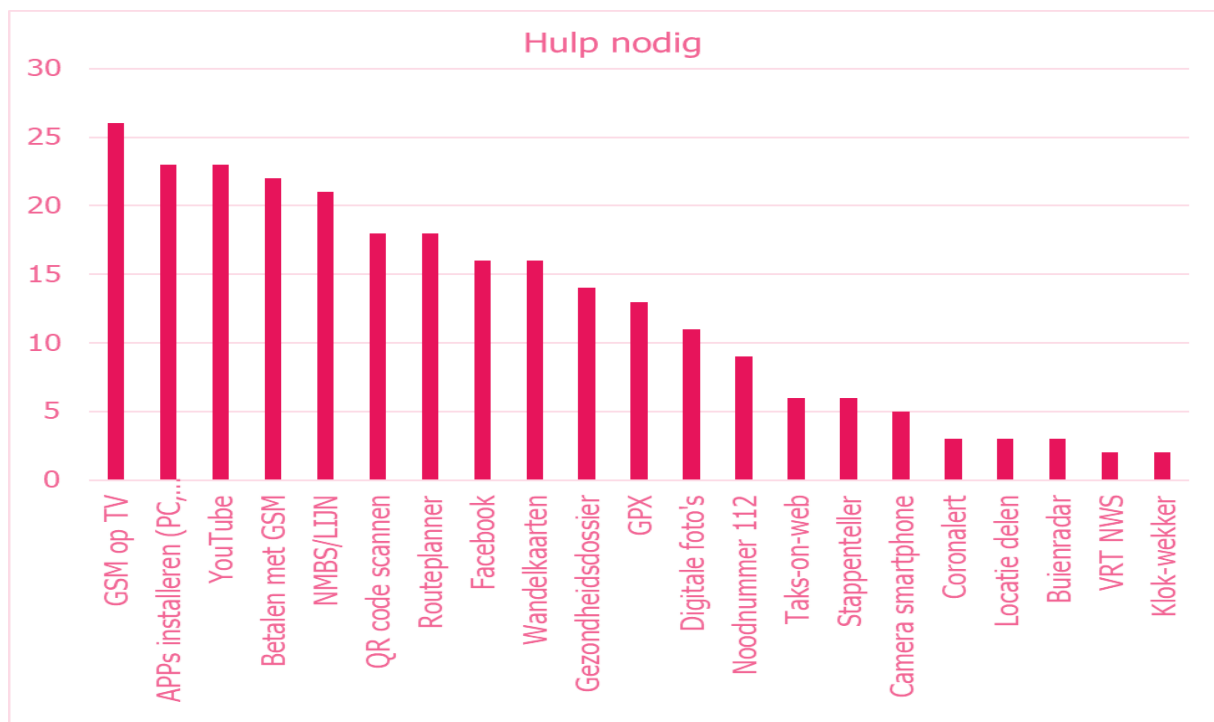
Omdat de methodiekfiche slechts zeer weinig in de praktijk is gebruikt kunnen worden, hebben we deze bedenkingen voorgelegd aan enkele experts in de vorm van (duo) interviews. Onderzoekers legden hun uitdagingen en traject voor aan een vrijwilliger van de Digibank van Tongeren, twee lesgevers van Ligo en twee projectmedewerkers van Digipunten Beringen. Deze interviews duurden gemiddeld 1,5 uur en vonden zowel online als live plaats.

Resultaten

Noden digitale vaardigheden senioren

Vragenlijst

Okra Herent stelde de vraag aan 39 senioren bij welke digitale thema's (bv. applicaties) zij hulp nodig hebben (zie Bijlage 1). De deelnemers hebben aangegeven dat ze vooral digitale kennis willen opbouwen omtrent zaken waardoor ze actievere burgers kunnen zijn. Zo wilden ze leren applicaties kennen die nuttig zijn voor verplaatsingen (NMBS-app, De Lijn-routeplanner, GPX, wandelkaarten, Buienradar), die informatie delen (VRT NWS, gezondheidsdossier, stappenteller), hun deelname in handel vergemakkelijken (betalen met GSM) en sociale media. Opvallend was dat zeer veel senioren aanduidden dat zij wilden leren om hun GSM te kunnen casten op de TV, hiermee wilden zij voornamelijk foto's die zij getrokken hebben op hun GSM kunnen bezichtigen op het (groter) TV scherm. De tweede meest aangeduide ondersteuningsnood situeerde zich op het vlak van installeren van applicaties op de GSM, vervolgens kwam het gebruik van YouTube aan bod (hieronder valt zowel muziek kopiëren, filmpjes opnemen als naar YouTube uploaden).



Figuur 2: Resultaten van de vragenlijst bij OKRA

Interviews

De vragenlijst werd aangevuld met zes interviews. Deze werden afgenomen bij senioren die elk hun persoonlijk verhaal hebben verteld over hun digitale gedrag, noden, motivatie, interesses en ervaringen.

Online gedrag

Vijf van de zes bevroegde senioren waren erg actief online.

"Ik doe van alles op het internet. Ik doe internetbankieren, ik bestel online van bol.com, Zalando, ik vergelijk prijzen met andere sites zoals Dreamland voor speelgoed. Ik ben ook op Facebook maar ik post niet veel, wel gebruik ik Messenger om regelmatig met een vriendin te bellen. Op Google zoek ik informatie op, ik zoek medische terminologie op als ik een verslag krijg van het ziekenhuis. Als ik een gezelschapsspel speel met de kinderen en we weten de spelregels niet meer, vind ik die terug op YouTube. Vorige week ging ik naar een boerderij in Nederland op vakantie met de kleinkinderen, die locatie vond ik ook op internet en heb ik ook online geboekt. Op mijn gsm heb ik onder andere programma's Spotify en ik gebruik ook WhatsApp. Mijn belastingen doe ik ook online en ik vind Istme superhandig."

Er was één bevroegde die aangaf helemaal niet online actief te zijn. Hier was ook helemaal geen behoefte toe.

"Ik heb dat niet nodig. Ik kan heel dat computergebeuren wel missen. Alle administratie wordt gedaan door mijn dochter, dat is makkelijk. Pas op, mocht ik haar niet hebben dan zou het zeker moeilijker zijn. Maar ik kan meestal wel mijn plan trekken. Ik rij met de auto, ik doe de boodschappen, ik ga naar de bank. (...) Nee, ik ga veel op reis maar dat kunnen we regelen via de telefoon, of we gaan langs bij een reisbureau. En ik heb geen YouTube nodig, mijn generatie trok zijn plan. En ik heb veel ervaring met het huishouden, ik kan alles doen wat nodig is thuis. Ik ben gelukkig zonder computer en internet, ik heb een vol leven."

Digitale noden

Vijf van de zes geïnterviewden gaven aan digitale noden te ervaren. Dit gaat van algemene vaardigheden, naar zeer specifieke zoals het opmaken van sterke wachtwoorden, inloggen via emailadres, Itsme applicatie leren gebruiken, betalingen via Smartphone doen, Taks-On-Web of Doccle leren gebruiken. Onze bevroegden geven aan dat niet alleen het technische gebruik hiervan belangrijk is, maar ook het begrip. Ze willen graag weten hoe bepaalde zaken digitaal werken.

"De grootste digitale nood is het gebruik van de meest gangbare apps, deze goed doorgronden. Dat je werking daarvan bezit (bv. federale overheid). Ik krijg het televisietoestel niet aangezet (...) Of de koppeling van de computer aan de tv."

"Verschillende apps leren kennen, wat zit erachter, hoe werkt dat, welke info krijg ik hier,..."

Er werd door één bevragee aangehaald geen noden te ervaren op vlak van digitale tools. Hier zien we dat zij voornamelijk beroep doet op haar dochter om alle noodzakelijke digitale zaken te regelen. We zien dus dat er verschillen zijn tussen individuen. Onze bevragees halen dit ook aan. Ze geven aan dat sommigen senioren heel graag digitaal online zijn en andere helemaal geen noden ervaren.

"Ik denk dat de doorsnee 65-plusser niet met dat digitale gebeuren mee zijn. Ik heb een broer die tien jaar jonger is en geen GSM heeft. Hij is bouwvakker geweest, hij is niet mee in het digitale gebeuren. Er is een hele grote groep niet op de hoogte. Die dat misschien wel willen, ik weet het niet. Die zeggen misschien ook categoriek 'ik moet het niet hebben.' Langs de andere kant zijn er ook zeker die wel mee willen zijn."

Motivatie

Als we de digitale noden van senioren willen vertalen naar de praktijk, moeten we stilstaan bij de motivatie die ze ervaren om digitale media te gebruiken. Onze bevragees geven aan dat er zowel een extrinsieke als een intrinsieke motivatie is. Enerzijds voelen ze aan dat het noodzakelijk is om bepaalde digitale vaardigheden te leren, o.a. voor hun job, maar ook om volwaardig te kunnen participeren aan de samenleving.

"Ik kom uit het onderwijs. In 2006 zonder het personeel te verwittigen hadden ze digitale schoolborden gehangen. Wie gaat daarmee werken? Enkele leerkrachten hebben zich gesmeten, toen hebben die andere leerkrachten uitgenodigd en de mogelijkheden laten zien. Toen wou iedereen dat schoolbord, maar dat was niet financieel haalbaar. Momenteel zitten we in een derde generatie schoolborden, je kan niet meer zonder. Je moet eh, we kunnen daar niet op wachten, we moeten daarin investeren."

"Er gaat een stuk van de mensen hun leven aan hun voorbij. Die hebben twee jaar thuisgezeten en i.p.v. iets online te bestellen dan deden ze maar zonder totdat ze terug konden gaan."

Anderzijds valt het ook op hoeveel intrinsieke motivatie aanwezig was onder de bevroagden. Ze gaven aan dat ze graag mee willen zijn, dat ze geïnteresseerd zijn in nieuwe ontwikkelingen, dat ze niet achter willen lopen en dat het veel voordelen heeft.

"Ik wou daarbij horen, ik wilde graag meedoen. Het is een ingesteldheid, ik wil niet achterop hinken, ik wil erbij horen. En dan wordt er over gebabbeld. Ik vind dat wel fijn, met een groepje dames, foto's maken en uitwisselen. En een whatsapp groepje hebben, het is ook heel gemakkelijk, afspraken maken, bv. met de kinderen. Als ik dat niet zou hebben, dan zou ik me gefrustreerd voelen."

"Ik ben erop gebrand om die dingen op te volgen. Interesse is er ook, je moet jezelf ook verplichten om die interesse op te wekken. Als je ziet naar de jeugd, dat wil je toch wel bijbenen."

Een van de bevroagden gaf aan dat senioren over het algemeen wel interesse hebben, maar dat het vooral praktisch en noodzakelijk moet zijn. Een andere bevroagde vulde aan en gaf mee dat senioren zich vooral online moeten kunnen amuseren, bij leren en er achteraf iets mee kunnen doen. In vijf interviews werd benoemd dat de meeste senioren enkel zullen bijleren als ze een noodzaak ervoor voelen. Hierbij maken zij ook het onderscheid tussen de 65-plussers die echt die noodzaak nog kunnen ervaren, tegenover 80-plussers die vaak al voor veel aspecten afhankelijk zijn van hun netwerk.

"Mensen hebben een duwtje in de rug nodig. We moeten hen voor voldongen feiten stellen: je leven stopt hier als je het niet meer kunt. De verplichting. Bijvoorbeeld een familie die niet aan online bankieren doet of ik sta in Hasselt, ik wil een parkeergarage binnenrijden, maar omdat ik niet met de Iphone kan werken krijg ik een parkeerboete."

"Als de nood er is, en als de mensen echt niet anders kunnen. Als ik geen ticket niet meer kan kopen aan het loket, ben ik verplicht om het online te kopen."

Essentieel voor het verhogen van digitale vaardigheden bij senioren is dan ook dat het aanbod moet bestaan uit zaken waarmee senioren in het dagdagelijkse leven geconfronteerd worden. Liefst vertrekt het aanbod vanuit de vraag van de doelgroep zelf. Vooral praktische en technische kennis is wenselijk (bijvoorbeeld het aankopen van tickets voor openbaar vervoer online, gebruik van Itsme of Mijn Burgerprofiel, maar ook online foto albums maken). De meeste senioren zullen volgens onze bevroagden de meerwaarde van digitale technologie pas inzien, als het gebruik ervan een meerwaarde betekent in hun leven.

Digitale noodzaak

Er zijn uiteenlopende meningen over de mate waarin ouderen vandaag digitaal vaardig zouden moeten zijn. Eén bevragee stelt de digitale evoluties in vraag omdat dit de autonomie van de mensen in het gedrang brengt.

"(over oudere mensen; 80-plussers): de vroegere overschrijfstrook was er manueel bij en kon je in de brievenbus doen onder de kantoor uren, dat schaffen ze af: trek uwe plan. Mijn moeder is 91, heeft al haar betalingen zelf kunnen doen, nu kan zij dat niet zelf, nu moet zij dat laten doen. Mijn moeder is nog fit, en die begrijpt het allemaal nog goed, dat wordt uit handen genomen en dat vind ik mensonwaardig, dan moet je maar bijbenen? Wie helpt je daarin? Dat moet je zelf opzoeken? Ze spiegelen het zo mooi, de banken doen alsof het zo makkelijk en zo vlot is, zo vanuit uw luie stoel, maar zo werkt het niet."

Anderen geven aan dat de digitale evolutie een essentieel gegeven is, dat het deel uitmaakt van onze samenleving zoals ze nu is en dat ze hier ook voordelen uit kunnen halen. Ze geven aan dat wanneer je niet deel uitmaakt van de digitale evoluties (bewust of onbewust) je bepaalde zaken mist. Ze geven aan dat het belangrijk is leeransen te grijpen en dat motivatie belangrijk is om deel uit te willen maken van de digitale samenleving.

"Eigenlijk is het een morele plicht, ieder op zijn niveau en met zijn mogelijkheden. Het is iets gelijk autorijden. Kinderen leer je ook zo jong mogelijk zwemmen, dat is een levensverplichting. Je hebt dat nodig om een beetje een comfortabel leven te kunnen hebben."

"Binnenkort worden al onze senioren analfabeten, die kunnen geen frank meer betalen. Straks zijn er geen banken meer, vroeger waren er hier 7, nu zijn alle banken hier dicht."

Onze bevragee geven aan dat de digitale evolutie ook velen voordelen kent. Ze geven aan dat het zaken vergemakkelijkt en versnelt, communicatie tot stand brengt, het een leuke bezigheid is, e.d.

"Er is ook al heel veel. Via de app van de gemeente kan je dingen volgen van de wegenwerken. Er bestaat zoveel, er worden zoveel leuke apps ontwikkeld."

"Je kan niet meer zonder. Het is een noodzakelijk kwaad, kwaad is niet meer op zijn plaats. Je moet dat een geschenk vinden."

De evolutie naar een digitale samenleving is niet vanzelfsprekend voor iedereen. Onze bevragee benadrukten dat dit geen evidentie is voor iedereen.

Drempels

In vijf van de zes interviews gaven senioren aan dat ze soms angstig zijn als het gaat over het gebruik van digitale technologie. Sommigen geven aan hier nuchter mee om te gaan, anderen geven aan dat dit een grote impact heeft op het gebruik van digitale toepassingen.

"Ik ben heel alert op verdachte berichten, ik ga kijken naar het adres. Als mij dat een beetje verdacht lijkt, dan ga ik dat niet op in, dan delete ik dat. Als ik mails krijg van een bank waar ik geen klant bent, dat is superverdacht, dat meld ik op Safeonweb. Als ik een telefoontje krijg uit het buitenland. Ik ben daar heel argwanend over, dan delete ik dat. Ik heb voor mezelf ook het idee dat ik daar niks mee verlies."

"Ik probeer het internet zo veilig mogelijk te gebruiken. Toch kan je aan enkele vervelende zaken niet ontsnappen: zo krijg ik elke dag een bericht dat ik een Airfryer gewonnen heb. Dergelijke berichten en mails stuur ik door naar Safeonweb en ik open zeker geen bijlagen. Voor ik een foto online zet vraag ik aan de mensen die er op staan of het voor hen OK is. Van de kleinkinderen post ik heel weinig foto's... ik post in het algemeen niet veel."

Senioren geven aan dat ze vooral veel online risico's zien in het gebruik van digitale media en dat dat voor sommigen een drempel vormt om het (meer) te gebruiken. Voorbeelden hiervan zijn Itsme of Payconiq. Onze bevrageden geven aan dat Itsme vooral niet veilig aanvoelt. Ze geven aan dat er soms berichten vanuit Itsme vals zijn en dat dit het vertrouwen in de app schaadt.

Onze bevrageden geven aan dat ondersteuning belangrijk is zodat senioren het digitale landschap durven verkennen, maar dat het huidige aanbod rond veiligheid en privacy dat momenteel bestaat en aangeboden wordt onvoldoende of ontoereikend is.

"Er bestaan lessenpakketten vanuit Safeonweb of de politie, maar deze zijn vaak te moeilijk en niet op maat, ze gebruiken Engelse woorden of veel te moeilijke woorden zoals GDPR."

Ze geven aan dat het belangrijk is om senioren vooral gerust te stellen over het gebruik van digitale media. Een kritische houding is niet verkeerd, maar mag het gebruik ervan niet weerhouden. Ze geven aan dat social media en berichtgeving vaak gaat over de gevaren van het internet, waardoor sommige senioren volgens hen het gebruik van internet beperken of zelfs niet meer durven gebruiken. Een aanbod dat mogelijks tegemoet kan komen aan deze uitdaging kan bestaan uit verschillende thema's, gaande van kennis over hoe het internet werkt, welke gegevens worden opgeslagen, waarom wachtwoorden belangrijk zijn en waarom

apps al dan niet betrouwbaar zijn. De focus moet hierin vooral op de mogelijkheden, veerkracht en weerbaarheid liggen en niet zozeer op de valkuilen en risico's.

Digitale vaardigheden leren

Onze bevrageden hadden digitale vaardigheden vooral geleerd via hun werk (zoals via digitale borden in het onderwijs of bepaalde software in administratie). Anderzijds waren er ook senioren die actief lessen gevolgd hadden bij bijvoorbeeld Okra, QRIOS, etc. De meeste bevrageden gaven aan dat zij vooral veel geleerd hebben door het zelf te doen.

Senioren halen in onze gesprekken het belang van sociale ondersteuning en het inzetten van hulpbronnen aan, maar deze hulp is niet altijd toereikend voor iedereen.

"Dat is de moeilijkheid. Dan zeggen de mensen, 'ik wil dat wel, maar ik durf dat niet, niemand kan me daarmee helpen'. Banken geven een kaske mee, en dan moet je uwe plan trekken."

Onze bevrageden geven aan dat er behoefte is aan echt contact voor het aanleren van digitale vaardigheden, dit liefst in combinatie met lokaal werken zoals terecht kunnen bij Digipunten, bibliotheken, dienstencentra of ouderverenigingen. Ze geven aan dat het belangrijk is om gratis beroep te kunnen doen op hulp en dat sociaal contact, zoals fysieke aanwezigheid en bepaalde zaken kunnen tonen, belangrijk zijn om digitale kennis en vaardigheden te leren. Samen met iemand kunnen leren creëert vertrouwen.

"Belangrijk is hierbij, ga eens spreken met die mensen, ga er eens mee babbelen. Die mensen moet je bezoeken. Ik ben ervan overtuigd dat er heel veel gigantisch fier zullen zien, moesten ze tot op een bepaalde manier mee kunnen zijn."

"Mijn vrouw bankiert hier ook, maar elke keer roept die 'komt eens kijken of ik het goed doe'. Daar zijn mensen ongerust over, je moet die mensen helpen, steunen en vertrouwen kweken."

Al onze bevrageden hadden een netwerk waarop ze terug konden vallen als zij vragen of problemen hadden m.b.t. het gebruik van digitale tools. Ze geven aan dat het belangrijk is om vertrouwen te krijgen in het gebruik van digitale technologie en dat wordt het best nagestreefd door samen met/van iemand te leren. Onze bevrageden geven aan dat externe ondersteuning noodzakelijk is en dat zeker niet iedereen de mogelijkheden heeft om uit zichzelf te leren.

"Ik heb heel veel moeite gehad, mijn smartphone liep vol, dan moet je ruimte bijkopen, die foto's moesten daar vanaf, en dat lukte niet. Dat hebt ik een halfjaar geprobeerd en dat lukte niet. In laatste instantie is mijn toevluchtsoord, mijn schoonzoon. In noodsituaties kan ik terugvallen op mijn netwerk. Als je niemand hebt in de familie die je af en toe wegwijs

maakt, dan is de drempel heel groot. Of dan moet je lessen volgen en dan kom je ook niet altijd gelukkig thuis. Uit jezelf kan je dat niet leren, dus ik heb lessen gevolgd."

Daarnaast werd door de bevroagden ook een bezorgdheid hierbij naar voor geschoven. Ze geven aan dat door te hard op externen te leunen voor hulp, senioren hiervan afhankelijk kunnen worden. Ook niet iedereen beschikt over een even groot netwerk.

"Veel mensen schuiven het door naar hun partner, "ik hoef het niet te doen, mijn man doet dat wel", maar wat als die man wegvalt? Of wat als er geen netwerk is om die mensen op te vangen?"

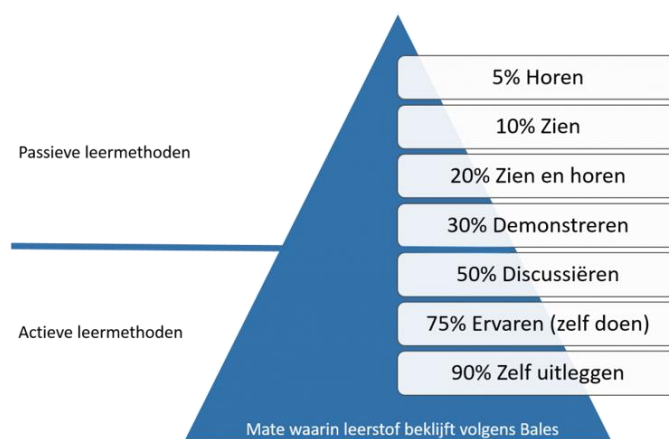
Het S4S-traject

Co-creatie

Een van onze onderzoeksvragen onderzocht aan welke kenmerken een peer-to-peer training moet voldoen om maximaal aan te sluiten bij de specifieke noden en leermogelijkheden van senioren. Om ons S4S-traject vorm te geven bundelden onderzoekers literatuur omtrent het P2P leren en werd dit gekoppeld aan de input uit onze co-creatiesessie met ambassadeurs.

Peer-to-peer leren vertrekt van de passie om samen iets op te bouwen en daarrond te leren. Je leert problemen oplossen, je leert van elkaar en kan aan elkaar vragen stellen. Er zijn verschillende voordelen waarom je kan kiezen voor deze manier van leren: (1) je kan beter aansluiten op de noden van de mensen, je begrijpt goed waarmee ze worstelen en kan vertrekken vanuit je eigen ervaringen (Ruis, 2012; Peel & Warburton, 2009), (2), de hiërarchie tussen leerkracht – leerling, valt grotendeels weg, waardoor deelnemen toegankelijker wordt (Peel & Warburton, 2009), (3) de participatie van mensen wordt verhoogd (Nimrod, 2009), mensen beseffen dat ze ook zonder specifieke (voor)kennis kunnen deelnemen aan het proces, en (4) door jezelf aan te stellen als ervaringsdeskundige neem je ook de druk op jezelf weg: je hoeft niet alles te weten, zolang je weet waar en hoe je het antwoord kan vinden.

Het S4S traject vertrok vanuit enkele principes van ervaringsleren, peer-to-peer leren en co teaching. We maakten hierbij expliciet het onderscheid met het 'klassieke' leren dat vertrekt vanuit de leerstof, en actief leren dat vertrekt vanuit participatie en ervaringsleren (Dale, 1954).



Figuur 3: Leerprincipes van Bales²

Centraal in ons ervaringstraject is dat iedereen gelijkwaardig deelneemt. Hoewel er een duidelijke facilitator is die de ontmoeting organiseert, hoeft deze persoon geen ICT-expert te zijn en op inhoudelijk vlak alles te weten over internet en technologie. We bespreken samen in groep enkele digitale uitdagingen vanuit de noden en ervaringen van de mensen die aanwezig zijn. Elke ervaring, elke zoektocht, elke drempel die senioren tegenkomen kan in groep besproken worden en een leerkans zijn om te groeien. Samen zoeken, experimenteren en met vallen en opstaan leren, zorgt voor het grootste leereffect. Dit maakt ook dat de inhoud van het S4S-traject niet op voorhand vaststaat, het is geen vast traject met vaste modules en inhoud. Het wordt zeer vraag gestuurd vormgegeven op basis van de huidige noden van de deelnemers.

De S4S-traject bestond uit verschillende oefeningen, voor de volledige beschrijving van dit traject verwijzen we door naar de methodiekfiche. De eerste oefening vertrok vanuit de doelstellingen, nl. waar wil jij aan werken? Wat zijn jouw belangrijkste digitale noden/uitdagingen? Via een oefening werden deze doelen geconcretiseerd. Hierbij kon beroep gedaan worden op het competentieprofiel van Mediawijs³. Nadat de doelen werden bepaald, werd bekeken welke competenties nodig zijn om dit doel te bereiken. Vervolgens werd dit uitgediept door de verfijnen welke kennis, vaardigheden en attitudes nodig zijn om deze digitale competenties te bereiken. Doorheen het gehele traject konden de facilitator en deelnemers beroep doen op het onlineplatform 1,2,3 Digit. Zij konden een eigen profiel aanmaken, oefeningen selecteren en uitvoeren en inhoud raadplegen.

² Afbeelding Leerprincipes van Bales. pascaltherheege.com

³ Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid, biedt ondersteuning aan organisaties die werken rond digitale en mediawijsheid

Verder werd er in de methodiekfiche een stappenplan ontwikkeld voor de facilitator. Hierin stond o.a. informatie over de voorbereidingsfase (bv. praktische afspraken, waar gaat je groepje door, hoelang zal de sessie duren, etc.). Dit kon steeds individueel bepaald worden door de facilitator. Vervolgens werden er enkele concrete oefeningen gegeven voor tijdens de uitvoerfase (bv. mediawijsheidsprofielen⁴ gezamenlijk invullen). Er werd didactische informatie en werkvormen meegegeven, toegepast op voorbeelden, zoals het online aankopen van een treinticket. Tot slot was er ook aandacht voor de evaluatiefase. Na het afronden van iedere sessie en na het gehele traject is het tijd voor een evaluatiemoment. Dit kon op meerdere niveaus betrekking hebben: 1) het leerproces van de deelnemers en de vooropgestelde doelen (= resultaat) en 2) praktische aspecten van het traject en de begeleiding van de ambassadeur (= proces). We baseerden ons hierbij op het GROW model voor coaching (Whitmore, 1992). Deelnemers konden bijgevoegd sjabloon invullen om elke sessie te evalueren.

Senioren hebben mogelijk minder kennis en vaardigheid op het gebied van informatietechnologie in vergelijking met jongeren. Dit komt niet door hun leeftijd, maar doordat computers tijdens hun jeugd niet aanwezig waren. Het cognitief functioneren van volwassenen wordt dus grotendeels beïnvloed door de culturele en historische context. Het is een misvatting dat senioren minder goed kunnen leren. Ze leren simpelweg op een andere manier: het leermateriaal moet concreet aansluiten bij hun bestaande kennis. Bij het plannen van een cursus voor senioren moeten we dus uitgaan van hun realiteit en ons niet baseren op een projectie van een beeld die we zelf veronderstellen (Freire, 1984).

Senioren leren anders dan jongeren en hiermee moet rekening gehouden worden om de sessies efficiënt en aangenaam te maken. In een onderzoek geleid door de Lima Flauzino in 2020 werden ouderen gevraagd welk advies ze zouden geven aan iemand die hen iets wil aanleren in een cursus. Hun antwoorden werden gericht op niet alleen didactische (uitleg op hun tempo) maar ook op persoonlijke (meer geduld) en sensorische aspecten (aangepaste visualisatie).

Volgens de conclusies van da Lima Flauzino kunnen ouderen bij het leerproces, meer dan jongeren, profiteren van hun levenservaring, en ze willen ook dat deze kennis gebruikt wordt bij de sessies. De verschillen tussen ouderen en jongeren op vlak van leren zijn vaak te wijten aan de diverse ervaringen van verschillende leeftijdsgroepen. Senioren vertrouwen ook de kennis van iemand die dezelfde ervaring deelt, daarom werken peer-to-peer sessies goed bij

⁴ 10 mediaprofielen Mediawijs. <https://www.mediawijs.be/nl/mediaprofielen>

deze leeftijdsgroep. Een uitleg met herkenbare voorbeelden verhoogt de kans dat de informatie beter wordt onthouden.

Het rapport leert ons ook dat op didactisch vlak senioren het belangrijk vinden dat de les hun leertempo respecteert en de lesgever aanmoedigende taal gebruikt: "laat zien dat het geen wetenschap is, dat we ons geen zorgen moeten maken." (idem). Ze gaven ook aan dat ze willen oefenen door zelf te doen in plaats van alleen te observeren hoe iemand voor hen een probleem oplost.

Sensorische aspecten kunnen het succes van leren ook beïnvloeden, volgens het da Lima-onderzoek. Wat trager spreken en visuele materiaal aanpassen zorgt ook voor een aangenamer verloop van de les: grotere lettertype, duidelijke afbeeldingen en het scherm delen voor meer duidelijkheid. Afdrukte materiaal meegeven na de les maakt het mogelijk dat deelnemers de leerstof thuis op hun gemak kunnen nalezen en herhalen, eventueel daarover op de volgende sessie nog vragen stellen.

Als het over persoonlijke eigenschappen gaat, appreciëren senioren als de facilitator van de les geduldig is en kalm blijft, aandacht heeft voor het leertempo van de deelnemers en rustig alles uitlegt, desnoods meerdere keren indien nodig (de Lima Flauzino, 2020).

Uit onze gesprekken komt ook een reeks van praktische aanbevelingen van de senioren zelf:

- Werken met stappenplan. Dit betekent leerstof verdelen in duidelijke onderdelen met specifieke doelen en concrete stappen om de doelen te bereiken. Dit verschilt niet van het verloop van een les op school, maar er wordt rekening gehouden met de ervaring van senioren en hun vaardigheden en fysieke eigenschappen die gerelateerd zijn aan hun leeftijd.
- Niveaugroepen. Senioren hebben vaak angst om iets mis te doen in een digitale applicatie en er circuleren veel verhalen van online fraude waar misbruik wordt gemaakt van hun lage digitale kennis. Om hun zelfvertrouwen te verhogen is het beter eerder een niveautje lager starten en de moeilijkheidsgraad van de activiteiten geleidelijk opbouwen. Dit kan door hun digitale vaardigheden kort na te gaan voor de sessie en vervolgens de deelnemers indien nodig in groepjes te verdelen volgens hun kennisniveau. Op deze manier kunnen de oefeningen aangepast worden voor elke groep: niet te makkelijk want dat leidt tot verveling en frustratie, maar ook niet te moeilijk, anders haken deelnemers af.
- Motivatie verhogen door relevantie. De inhoud van de les moet vertrekken uit de noden maar ook vanuit de interesses van senioren. De twee zijn vaak makkelijk te

combineren: als ze bepaalde applicaties willen downloaden en leren gebruiken, vraag naar hun motivatie. Zo kan je in een programma samen kerstkaarten maken. Vraag bij het samenstellen van de cursus naar concrete doelen van senioren, werk op maat en neem deze op in de planning van de sessies die je deelt met de deelnemers. Zo zorg je voor een concrete reden om een sessie bij te wonen en ze kunnen uitkijken naar de volgende, omdat die ook relevant is.

Findsen (2002) benadrukt ook het belang van aangepast lesgeven, niet alleen voor de reeds vermelde praktische redenen, maar ook omdat het soms vergeten wordt dat senioren een mogelijke aparte doelgroep is voor het onderwijzen. Het aanbod is beperkt en vaak wordt verwacht dat senioren zich aanpassen aan de maatschappij in plaats van te onderzoeken hoe ze actieve burgers kunnen zijn met een potentieel om nog bij te dragen.

Evaluatie S4S-traject op Digitale Sense of Belonging

Pre- en postmeting

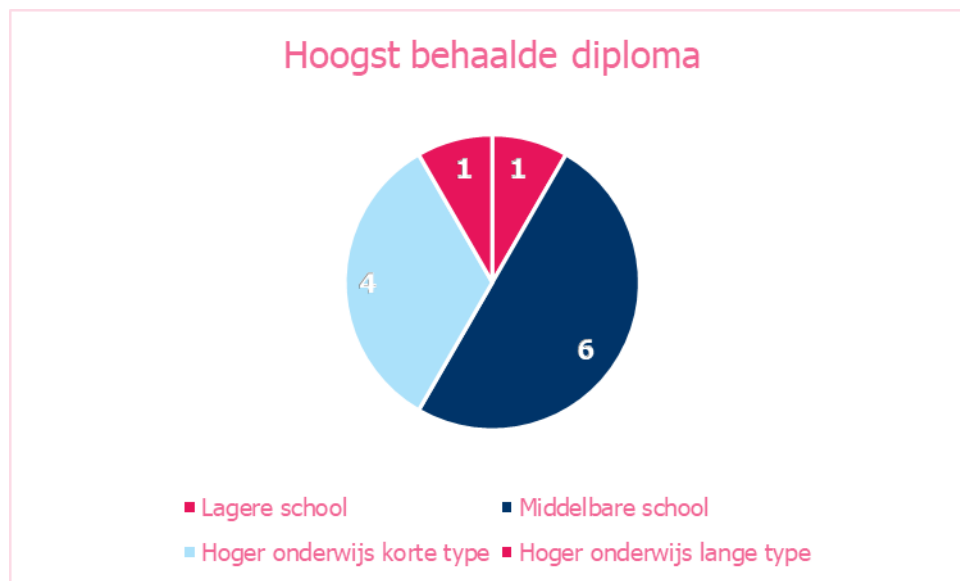
Om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag of er verschil is op vlak van digitale SoB bij senioren voor (pre meting) en na (post meting) het volgen van ons S4S traject hebben we senioren enkele vragen gesteld over het gebruik van digitale communicatie om zich verbonden te voelen met familie en vrienden, om hulp te vragen en om deel uit te maken van de digitale samenleving (zie Bijlage 2).

Uit de pre meting zien we dat senioren digitale toestellen vooral zagen als communicatiemiddelen die ervoor zorgen dat ze anderen snel kunnen bereiken. De optie om foto's te trekken met de smartphone en die door te sturen was ook populair, maar ouderen gaven toe dat ze graag meer digitaal vaardig zouden zijn om de foto's te bewerken of sorteren in mapjes. Ze maakten zich zorgen over online fraude en gebruikten daarom liever geen applicaties die met gevoelige data werken en waarvoor veel phishing berichten circuleren. Ze begrepen niet goed waarom het aanbevolen is om met meerdere wachtwoorden werken. De uitvoering van online betalingen lieten ze liever over aan jongere familieleden. De resultaten van de pre meting, kwamen overeen met onze bevindingen van onze interviews.

Demografie

De pre meting werd ingevuld door 12 personen, waarvan acht vrouwen en vier mannen. De jongste participant was 67 jaar en de oudste 80, met een gemiddelde van 74 jaar. De post meting werd ingevuld door 10 personen, waarvan 6 vrouwen en 4 mannen. De jongste

participant was 68 jaar en de oudste 80 jaar, met een gemiddelde van 76 jaar. Zes senioren hadden een diploma middelbare school, vier senioren hoger onderwijs (korte type), één senior lagere school en één senior hoger onderwijs (lange type).

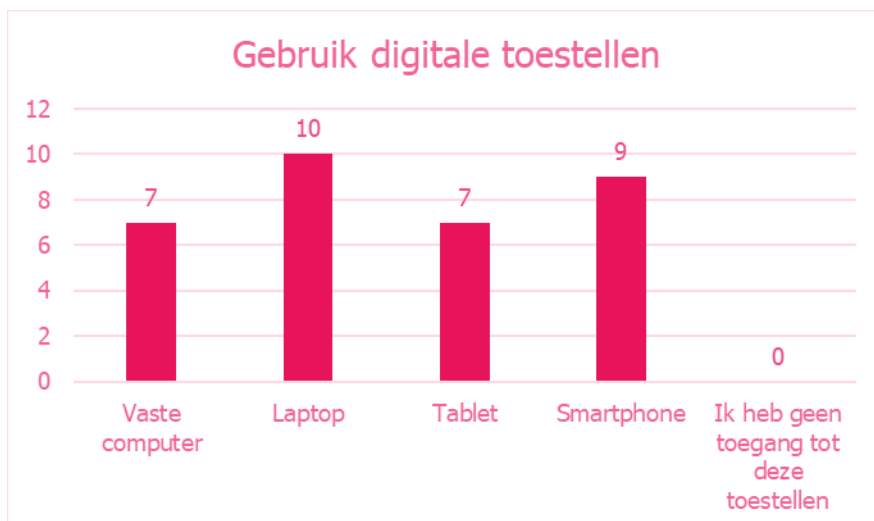


Figuur 4: Hoogst behaalde diploma van bevroegde senioren

Zes van onze bevroegden woonde alleen. Vijf senioren woonden samen met hun partner, en één iemand in een assistentiewoning.

Gebruik digitale toestellen

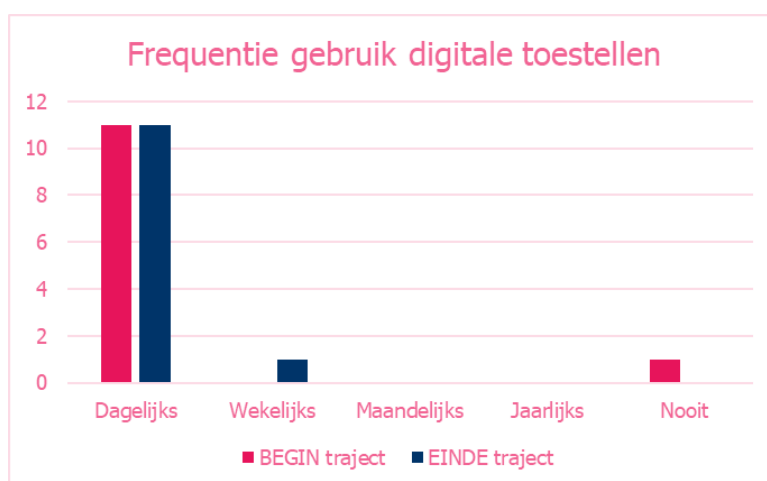
Op vlak van het gebruik van digitale toestellen, zien we dat er een divers gebruik is. Zeven senioren maken gebruik van een vaste computer, tien maken gebruik van een laptop, zeven maken gebruik van een tablet en negen maken gebruik van een smartphone. Senioren konden op deze vraag meerdere antwoorden geven, en dat zien we ook terugkomen. De meesten maken gebruik van meerdere toestellen (11 van de 12 respondenten). Twee respondenten maakten gebruik van zowel de vaste computer, een draagbare computer, tablet én smartphone. Twee respondenten maakten gebruik van de vaste computer, draagbare computer én smartphone. Twee respondenten maakten gebruik van een draagbare computer, tablet én smartphone. Eén respondent maakte gebruik van een smartphone, vaste computer en tablet. Eén respondent maakte gebruik van tablet, vaste computer en draagbare computer. Eén respondent maakte gebruik van een draagbare computer en een smartphone. Eén respondent maakte gebruik van een vaste computer en een smartphone. Eén respondent maakte gebruik van een draagbare computer en een tablet. Tot slot was er één respondent die enkel gebruik maakte van een draagbare computer.



Figuur 5: Digitale toestellen gebruikt door senioren

Frequentie gebruik

Op de vraag hoe vaak zij gebruik maken van deze toestellen, zien we dat 11 senioren dagelijks gebruik maken van digitale toestellen. Één iemand gaf aan voor het traject nooit gebruik te maken van digitale toestellen, en na het traject wekelijks gebruik te maken van digitale toestellen.



Figuur 6: Frequentie van gebruik van digitale toestellen

Reden van gebruik

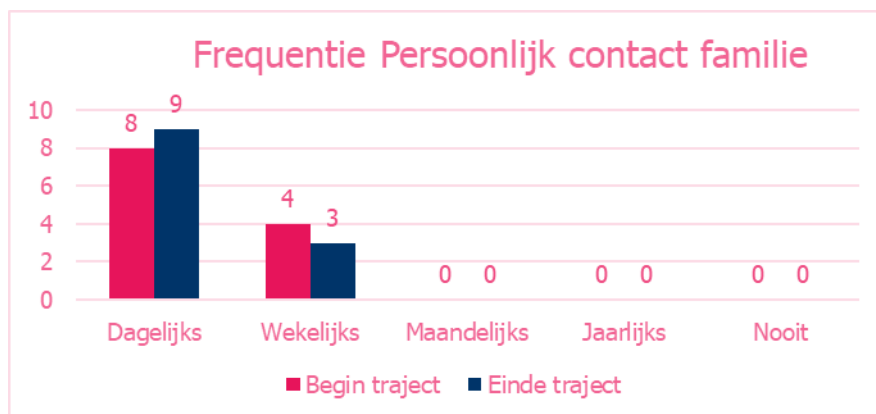
Bij de vraag waarvoor ze digitale toestellen gebruiken, zagen we bij de pre meting (n = 11) dat iedereen hun toestellen gebruikt om digitaal te kunnen communiceren met anderen. Op

de tweede plaats (10 senioren) geven ze aan dat zij digitale toestellen gebruiken om informatie op de zoeken. Ook voor praktische zaken (9 senioren) en actualiteit (9 senioren) worden digitale toestellen gebruikt. Vervolgens werden digitale toestellen gebruik voor ontspanning (6 senioren), zoals spelletjes of puzzels, en het kopen van online producten (6 senioren). Vier senioren gebruikte digitale toestellen voor hun hobby, zoals fotobewerking of kaarten maken.

In de postmeting (n =10) zagen we dat het kopen van online producten minder terugkwam (4 senioren). Communiceren met anderen werd aangeduid door 9 senioren evenals online informatie opzoeken. Er werd gevraagd naar enkele praktische toepassingen en hier zagen we dat 9 senioren online overschrijvingen doen. Het nieuws kijken online (3 senioren), films kijken (2 senioren) en muziek opzoeken (3 senioren) kwam minder voor.

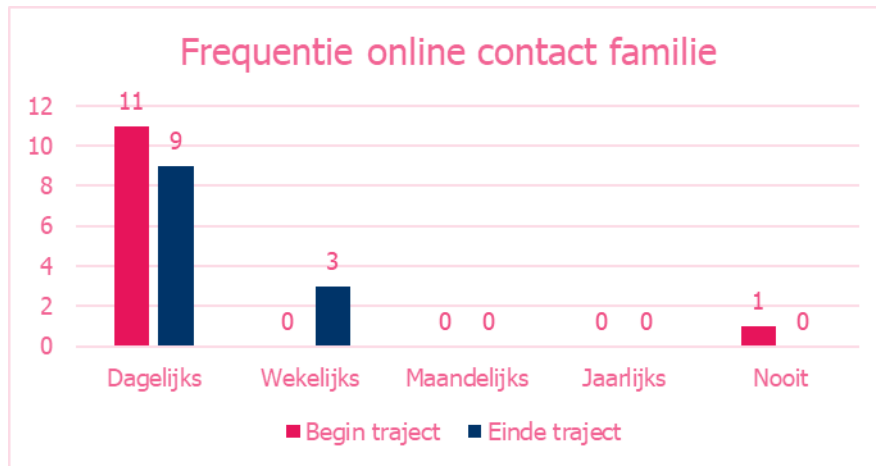
Netwerk en sociaal contact

Vervolgens werden enkele vragen gesteld om zicht te krijgen op het netwerk van de bevroegde en in welke mate zij beroep doen op dit netwerk voor hulp en ondersteuning. Deze vragen gingen dus specifiek over het netwerk van de deelnemer en over de sociale contacten. De eerste vraag ging over hoeveel vaak zij **persoonlijk** contact hebben met familieleden. De meeste bevroegden hebben dagelijks contact met familie, de rest wekelijks. We zien hier geen grote verschillen tussen de pre- en postmeting.



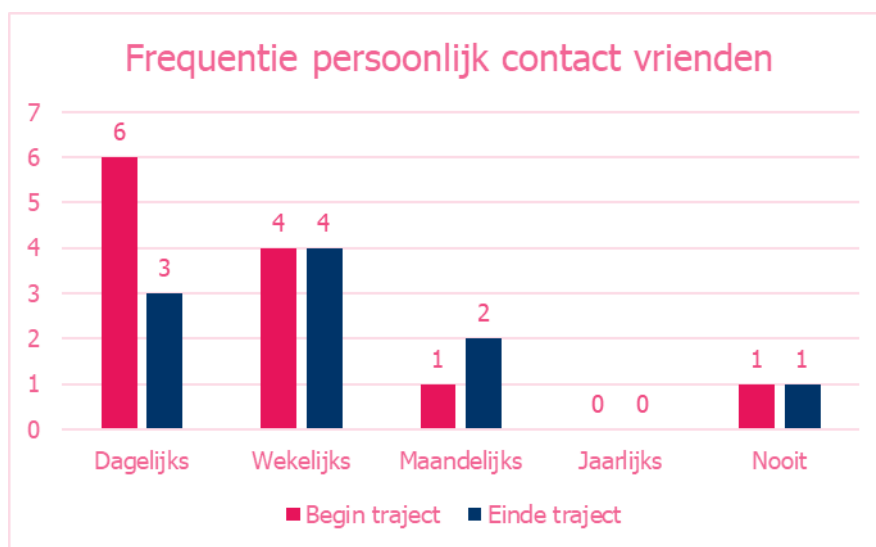
Figuur 7: Frequentie van persoonlijke contacten met familieleden

Vervolgens werd de vraag gesteld hoe vaak zij **online** contact hebben met familieleden (bijvoorbeeld via chat, WhatsApp, SMS). Ook hier zien we gelijke resultaten. De meeste bevroegden hebben dagelijks online contact met familieleden, drie bevroegden wekelijks en één iemand nooit.



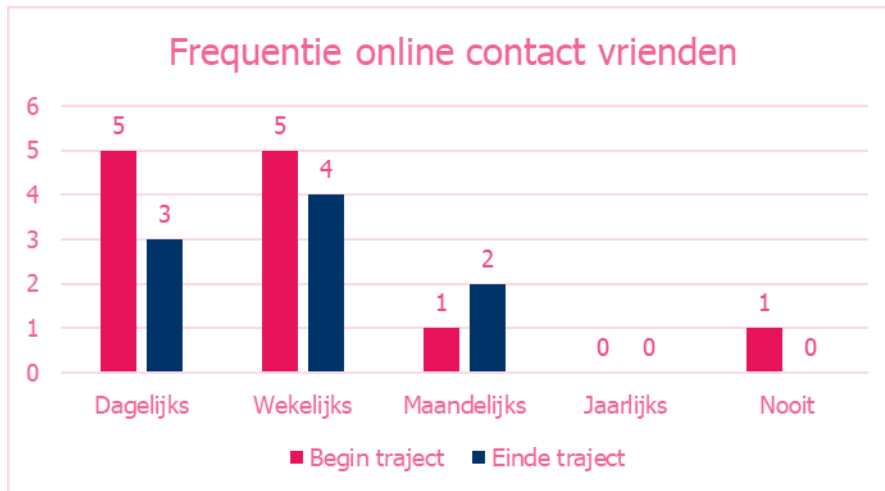
Figuur 8: Frequentie van online contacten met familieleden

Vervolgens werden deze vragen herhaald op vlak van contacten met vrienden. Voor **persoonlijke** contacten zien we dat de bevraagden nog steeds regelmatig contact hebben, maar minder dan met familieleden. Ook hier zien we geen significante verschillen tussen de pre- en postmeting.



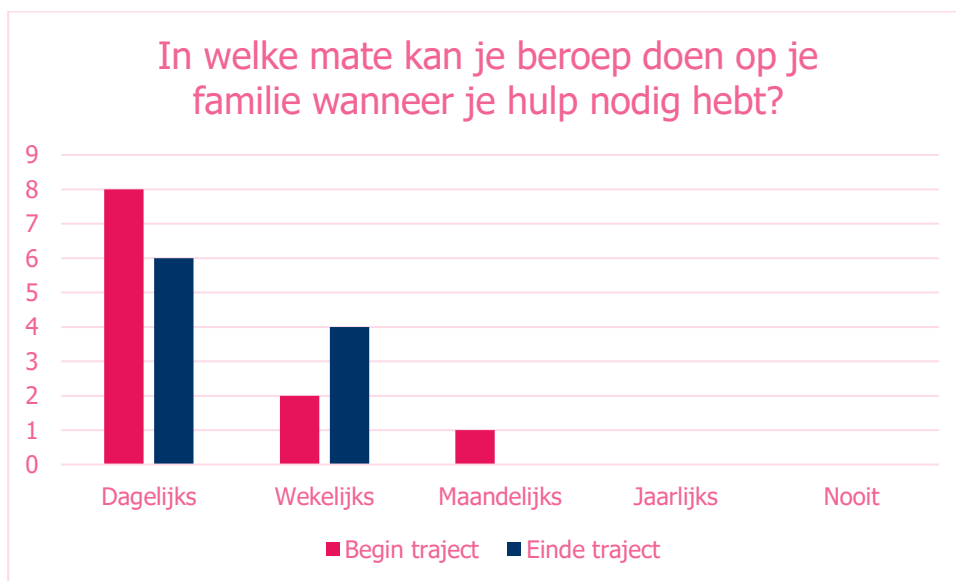
Figuur 9: Frequentie van contactmomenten met vrienden

Vervolgens werd de vraag gesteld naar **online** contacten met vrienden (bijvoorbeeld via chat, WhatsApp of SMS). Hier zien we dat de resultaten gelijklopen. Senioren hebben dus ongeveer evenveel online contact met vrienden als persoonlijk.



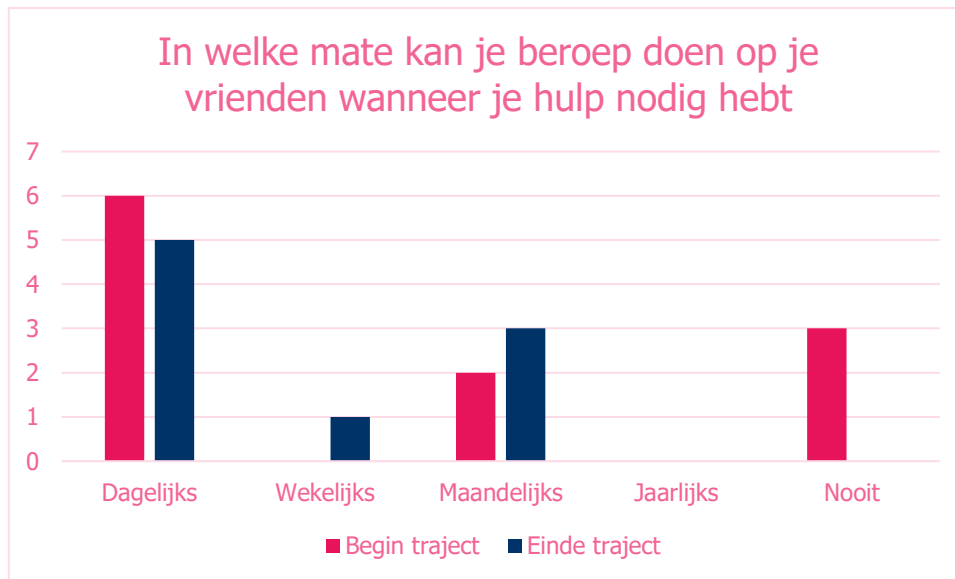
Figuur 10: Frequentie van online contactmomenten met vrienden

Vervolgens werd de **mate van hulp** bevestigd. In welke mate senioren beroep doen op **familie** leden wanneer zij dit nodig hebben. Uit onze resultaten zien we dat onze bevestigden dagelijks beroep kunnen doen op familieleden voor hulp. Ook hier waren geen significante verschillen tussen de post en pre meting.



Figuur 11: Frequentie van online contactmomenten met familie om help te vragen

Vervolgens werd dezelfde vraag gesteld bij **vrienden**. We zien dat onze meeste bevestigden dagelijks terecht kunnen bij vrienden voor hulp. Ook zien we dat dit vaker maandelijks voorkomt dan bij familieleden. Drie respondenten aan nooit beroep te doen op vrienden voor hulp.



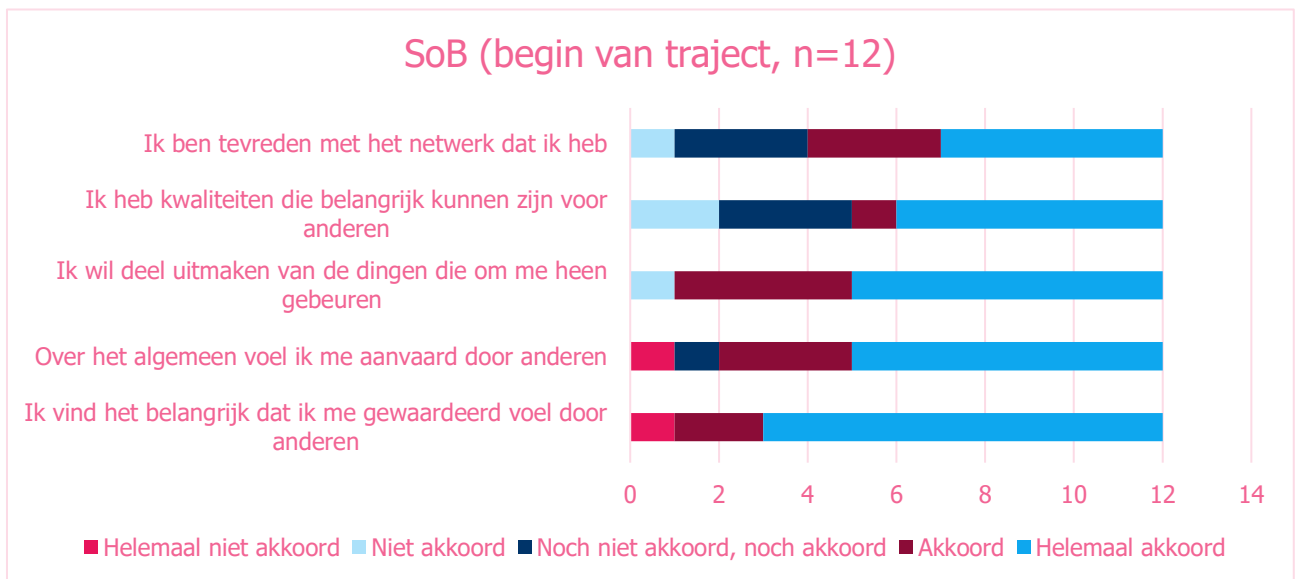
Figuur 11: Frequentie van online contactmomenten met vrienden om hulp te vragen

Om een inschatting te kunnen maken hoe groot het netwerk is van de bevroegden waarbij ze terecht kunnen voor hulp, werd bevroegd bij hoeveel mensen zij voelen dat ze echt kunnen rekenen voor steun en hulp. We zien hier grote individuele verschillen. Sommigen geven aan dat ze bij twee personen terecht kunnen (minimum), anderen geven aan dat ze bij twintig personen terecht kunnen (maximum). Gemiddeld hadden ze een **netwerk van 5 personen waarbij ze terecht kunnen voor hulp en steun**. Opvallend is dat niemand aangaf nergens terecht te kunnen voor hulp en steun. In de postmeting zaken we een lichte daling waarbij het maximum gedaald was naar tien personen waarbij de bevroegden het gevoel hebben terecht te kunnen voor hulp en steun. Hierbij dient in rekening gehouden te worden dat deze vraag slechts werd beantwoord door acht personen in de postmeting tegenover twaalf personen in de premeting.

Sense of belonging

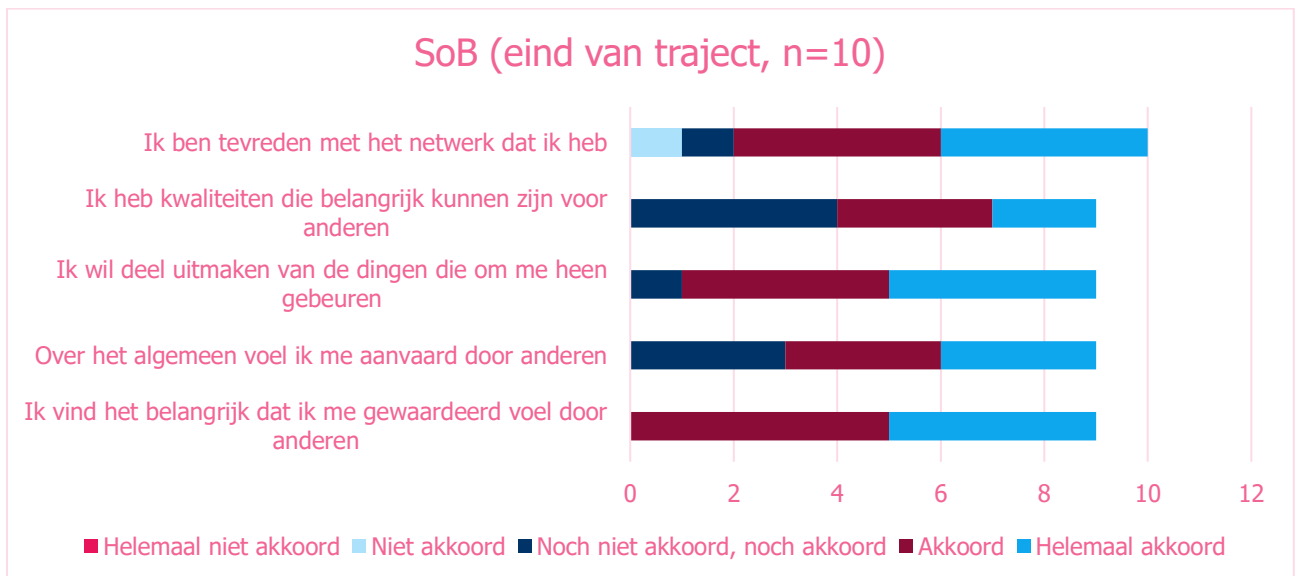
Tot slot werden enkele vragen gesteld over de mate van sense of belonging. Deze vragen werden gebaseerd op de Sense of Belonging Instrument SOBI-P (Hagerty and Patusky,1995). De vragen peilen naar de mate waarin senioren het gevoel hebben deel uit te maken van een gemeenschap. De bevroegden kregen enkele stellingen voorgesteld en konden hierbij antwoorden op een vijf-punts likertschaal (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch niet akkoord noch akkoord, akkoord en helemaal akkoord). Let op, deze vragen gaan nog niet over de digitale sense of belonging, maar over hun algemene sense of belonging. Dit is belangrijk om in kaart te brengen aangezien dit een verklarend factor zou kunnen zijn voor een hoge of lage digitale sense of belonging.

Algemeen zien we bij onze stellingen dat de meeste respondenten helemaal akkoord gaan. Dit geeft aan dat onze bevrraagden over het algemeen een sense of belonging hebben.



Figuur 12: Mate van Sense of Belonging aan de start van het traject.

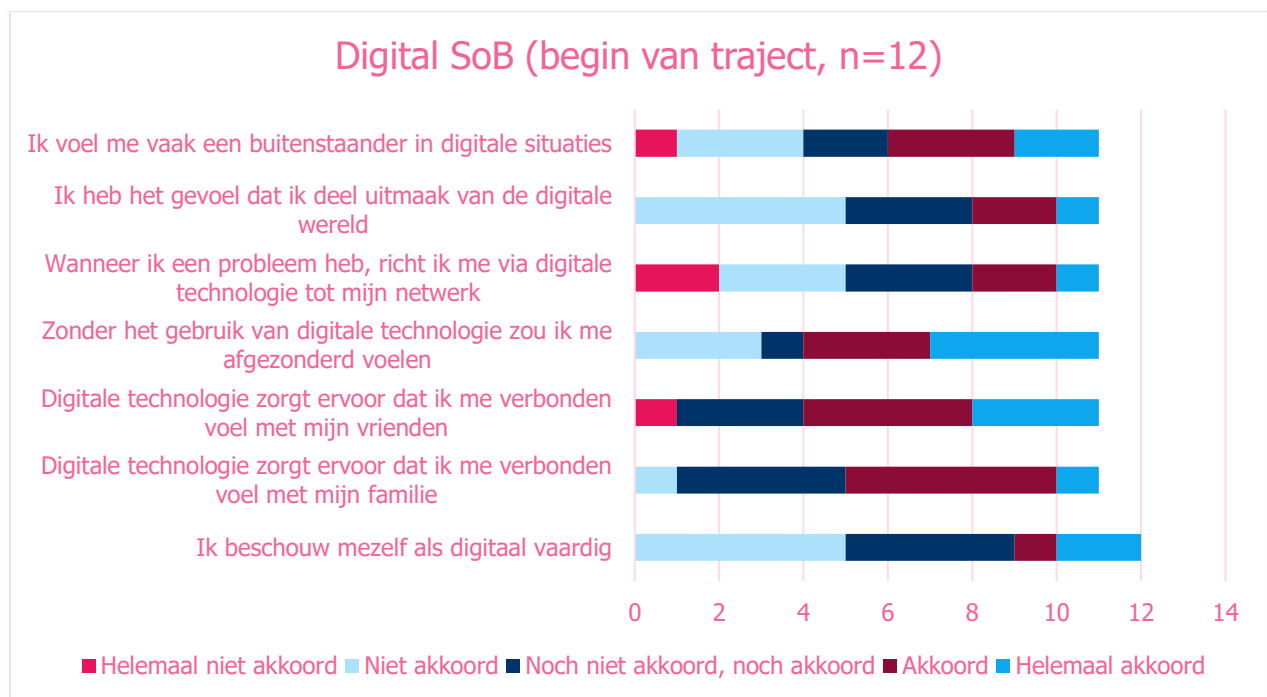
Op het einde van het traject werden dezelfde vragen gesteld. Ook hier zien we dat onze respondenten over het algemeen (helemaal) akkoord zijn.



Figuur 13: Mate van Sense of Belonging op het einde van het traject.

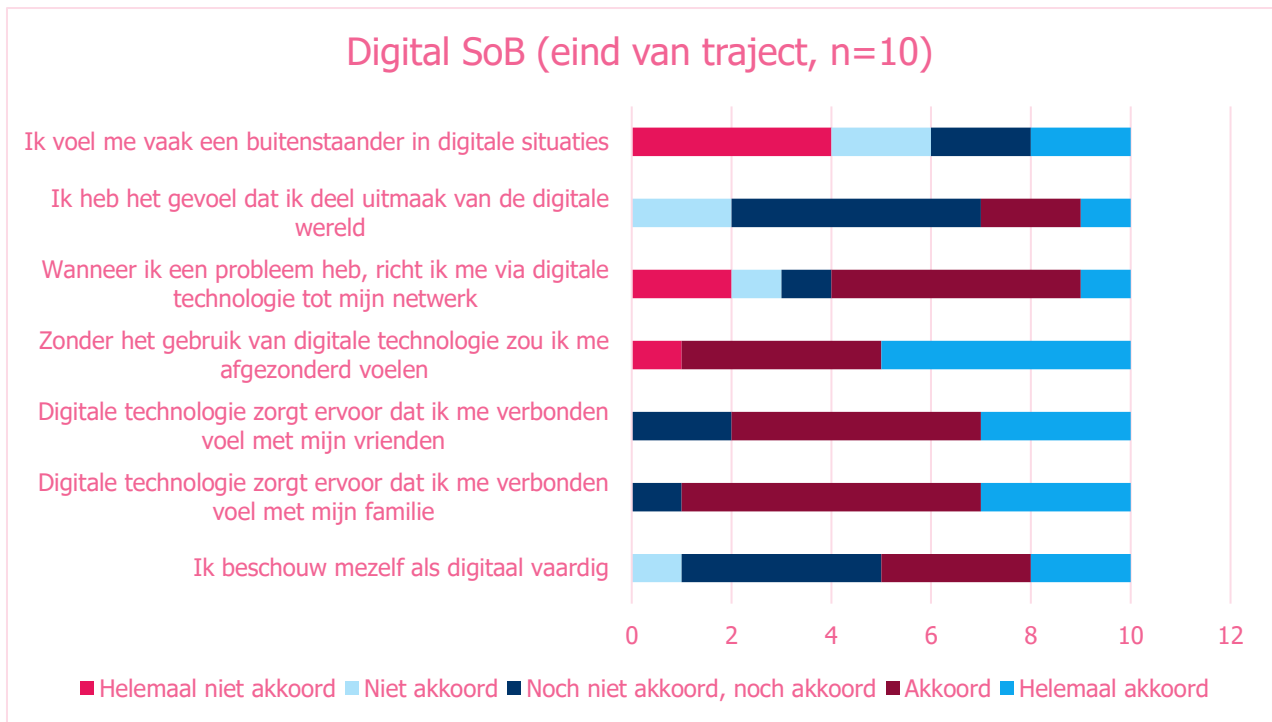
Vervolgens werden enkele vragen gesteld over de **digitale sense of belonging**. Ook deze vragen werden gesteld aan de hand van enkele stellingen waarbij de respondenten konden antwoorden op een 5 punt likertschaal (helemaal niet akkoord, niet akkoord, neutraal, akkoord, helemaal akkoord). Hier zien we wel verschillen, zo geven vijf respondenten aan zich

niet digitaal vaardig te voelen. Vier personen geven aan zich vaker buitenstaander te voelen van digitale situaties en vijf personen geven aan dat ze niet het gevoel hebben deel uit te maken van de digitale wereld. Opvallend is dat vijf personen aangeven zich niet tot hun netwerk te richten wanneer ze digitale vragen hebben. Op vlak van verbinding zien we dat zes personen via digitale technologie verbinding voelen naar familie, en zeven personen geven aan via digitale technologie verbinding te voelen naar vrienden.



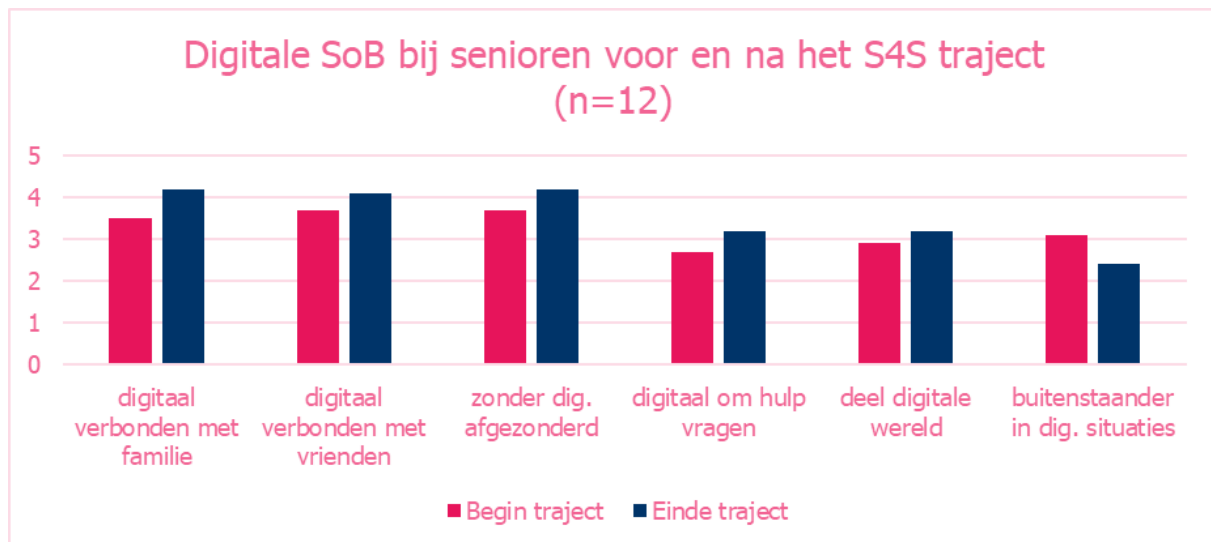
Figuur 14: Mate van Digitale Sense of Belonging aan het begin van het traject.

Voor de post meting zien we bij de eerste vraag een verschil met de pre meting. Zes personen geven aan zich minder buitenstaander te voelen in digitale situaties. We zien bij de laatste vraag dat meerdere personen zich digitaal vaardig beschouwen (vijf ten opzichte van drie in de premeting). Ook op vlak van verbinding zien we nu dat meer mensen via digitale technologie in verbinding blijven met hun netwerk (negen personen bij familie en acht personen bij vrienden). Negen respondenten geven aan dat zonder het gebruik van digitale media ze zich meer afgezonderd zouden voelen. Ook bij problemen geven zes respondenten aan beroep te doen op hun netwerk (in vergelijking met drie in de pre meting). Drie respondenten geven aan dat zij meer het gevoel hebben deel uit te maken van de digitale wereld.



Figuur 15: Mate van Digitale Sense of Belonging op het einde van het traject.

We wilden graag minstens zes groepjes laten experimenteren met onze methodiekfiche, maar helaas is dat maar bij één groepje (n=12) gelukt. We moeten dus zeer voorzichtig zijn met uitspraken over onze training. Over het algemeen zien we wel een positief effect. Als we de resultaten van de pre meting (rood) vergelijken met de post meting (donkerblauw), zien we dat de gemiddeldes verschillen (5 = maximum helemaal akkoord, 1 = minimum helemaal niet akkoord). We zien een klein verschil in de positieve richting naar digitale SoB waar ze hebben aangegeven dat ze zich na het volgen van het traject iets minder uitgesloten voelden dan voor het volgen. Opvallend is dat gemiddeld deelnemers zich meer digitaal verbonden voelen met familie (3,6 VS 4,2), meer digitaal verbonden vielen met vrienden (3,7 VS 4,1), meer digitaal om hulp vragen (2,7 VS 3,2), meer zich deel voelen uitmaken van de digitale wereld (2,9 VS 3,2) en zich minder buitenstaander voelen in digitale situaties. Belangrijk hierbij om op te merken is dat we dit effect van P2P leren op digitale SoB niet afzonderlijk hebben kunnen meten en dat we niet hebben gecontroleerd op het effect van de digitale training tussentussen.



Figuur 16: Gemiddelde waarden van gevoel van digitale SoB bij senioren, waarbij 1 = helemaal niet akkoord, 5 = helemaal akkoord

We kunnen voorzichtig veronderstellen dat het volgen van het S4S-traject tot een hogere interactie met anderen leidt, maar een definitief antwoord over hun impact op de digitale SoB van ouderen vraagt meer data die we helaas niet hebben. Wel blijkt dat digitale exclusie tot sociale isolatie kan leiden en uit interviews blijkt dat ouderen ook digitaal contact zoeken om sociale uitsluiting tegen te gaan.

Op de deelvraag of er een effect is van het volgen van een S4S-traject op de digitale SoB van de facilitator, was evenzeer een uitdaging om te beantwoorden. Er was slechts één ambassadeur geslaagd om dit traject te geven. Als gevolg zijn er weinig mensen die feedback hebben gegeven, ook al leek het vanuit de antwoorden wel een positief effect te hebben op de digitale sense of belonging. Hierdoor kunnen we deze hypothese helaas niet bevestigen.

Observatie

Tijdens de pre en post meting kreeg een van onze onderzoekers de kans om (een stukje) te mogen observeren tijdens een van de lessen van onze ambassadeurs. Het traject startte op 3 oktober 2022 tot liep tot en met 12 december 2022 met elke maandag van 9u15 tot 12u een les. Er waren ook twee personen die onze ambassadeur konden bijstaan indien er cursisten niet goed konden volgen. Onze ambassadeur had een eigen, nieuwe cursus, opgemaakt. Hij gaf aan dat 1,2,3 Digit te moeilijk was voor de beginfase, maar dit in de loop van de lessenreeks wel gebruikt kon worden.

Onze onderzoeker gaf aan dat onze ambassadeur een zeer ervaren lesgever was met een grote technische kennis. Dit maakte dat hij makkelijk nieuwe kennis kon verwerken in zijn lessen. Onze onderzoeker merkte op dat er een groep van enthousiaste deelnemers was. De inhoud en cursus lag op voorhand vast en zag eruit als volgt:

Eerste kennismaking met de wereld van computers

1. Werken met de muis
2. Werken met het toetsenbord
3. Typen en verbeteren
4. Documenten bewaren
5. Tekst opmaken
6. Kopiëren en plakken
7. Invoegen van een figuur
8. Een Google-account maken
9. Mailen met Gmail

Het was een traject voor beginners, sommigen hadden zeer weinig voorkennis. Cursisten stelden veel concrete vragen aan de facilitator en werden graag op een snelle en efficiënte manier verder geholpen. Er werd klassikaal getoond en daarna mochten de cursisten zelf aan de slag. We merkten dat de drempel te hoog lag om ervaringsleren na te streven, omdat deze cursisten voornamelijk opzoek waren naar een concrete antwoorden. Hierdoor bleven ze erg afhankelijk van de facilitator (bv. dezelfde vraag opnieuw stellen en het graag uit handen willen geven). Onze facilitator was een zeer goede bewaker, kon zeer goed en empathisch inspelen op de cursisten. Ook hier was er tijd voor verbinding, onderling kennismaken en ervaringen uitwisselen.

Interviews

Er werden drie interviews afgenomen (waarvan twee duo interviews) met experts op vlak van lesgeven aan senioren (vrijwilligers Digibanken, lesgevers Ligo, projectmedewerkers Digipunten). De interviewleidraad vind je in Bijlage 4. Deze vragen hadden voornamelijk betrekking op drempels en uitdagingen die de onderzoekers al gesignaleerd hadden tijdens de uitrol van S4S-traject.

- Herkennen zij de uitdagingen waarmee wij geconfronteerd worden?

In alle interviews werd bevestigd dat het implementeren van een nieuwe training geen evidentie is binnen deze doelgroep. Ze geven aan dat deze doelgroep niet heel bereikbaar is en dat digitale skills en uitdagingen net de thema's zijn waar senioren het meest wantrouwig over staan. Onze bevrageden geven aan dat locatie zeer belangrijk is. Samenwerkingen zijn essentieel (bv. met OCMW's, Digibanken of CVO's), maar deze verlopen niet altijd even makkelijk. Voor senioren is het belangrijk om ergens naartoe te kunnen gaan, een gezicht ergens op te kunnen plakken. Daarnaast moet er ook rekening gehouden worden met praktische drempels, bv. openbaar vervoer, architecturale drempels, financiële drempels, etc.

- Is het best dat de inhoud op voorhand vast staat? Of niet?

Deelnemers gaven aan dat senioren de werking van een Digipunt veel mogelijkheden biedt wanneer ze eenmalig een probleem willen oplossen. Voor vele senioren is dit al voldoende geven zij aan. Daarnaast is er een groep senioren die zich graag wil verdiepen en die eerder aan vormingen of cursussen (bv. Open leer centrum) voor extra oefening en remediëring wil deelnemen. Wanneer de inhoud op voorhand vastligt, geeft dit houvast aan senioren en weten zij wat hun te wachten staat. Dit is een essentieel gegeven, aangezien vele senioren zich onzeker voelen op vlak van digitale vaardigheden. Langs de andere kant horen we ook ervaringen van senioren die gefrustreerd geraken omdat zij geconfronteerd worden met grote niveau verschillen. De groep senioren is erg divers. Er zijn zeer gemotiveerde bij, die graag een stapje verder willen gaan en zeker zouden openstaan voor P2P leren, maar dit is volgens onze bevrageden eerder een minderheid. Er is ook een groot verschil tussen 65-plussers en 80-plussers. Deze laatste groep zien onze bevrageden zeer weinig en dit verdient dan ook extra aandacht wanneer we deze mensen willen betrekken in ons aanbod. Binnen Ligo ligt het aanbod vast, maar er kan altijd wat geschoven of gewisseld worden. Onze bevrageden gebruiken geen vaste stappenplannen, dit om te vermijden dat ze vooruitlopen op de feiten of vast komen te zitten in een te rigide schema. Er is ook teveel verschil tussen Android en IOS om deze stappenplannen steeds up to date te houden. Lesgevers streven dus wel naar het

inzichtelijk maken van hoe een GSM werkt, maar merken ook op dat dit niet evident is en dat sommigen blijven terugkomen met dezelfde vragen (zie ook observatie). Er werd de suggestie gegeven om te werken met open stappenplannen. Dit zijn richtlijnen die onveranderlijk blijven en bevat voornamelijk richtvragen (bv. je wilt iets toevoegen op je scherm, wat kan je daarbij helpen?)

- Hoe geven zij hun les vorm? (Klassikaal? Zelfstandig?)

Onze bevrageden geven aan dat zij heel cyclisch werken, met veel herhaling, gericht op het thuisgebruik. Dit ligt in lijn met onze voorgaande bevinden om onze inhoud zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de senior te leggen, bv. enkel oefeningen geven over het online aankopen van een bus ticket, wanneer dit effectief de nood is van de senior. Onze bevrageden geven veelal klassikaal les, tonen veel en wisselen af met werkvormen in kleinere groepjes. Hen zelf activeren lukt niet meteen en moet opgebouwd worden (bv. in de vorm van "Wat zou jij nu doen in mijn plaats?" en hen dan laten aanduiden waarop ze zouden klikken).

"We werken nu aan een projectje: alle senioren moeten een filmpje sturen over hoe ze kunnen werken met WhatsApp. Verbinding is heel belangrijk met corona. Ze moeten met elkaar kunnen bellen. Een groep maken is nog wel te moeilijk."

De lessen duren gemiddeld 3 uur en wordt vormgegeven rond 1 thema met veel oefeningen met herhalingen van de vorige lessen. Een andere bevragede vult aan: kort iets tonen, samen oefenen en daarna past zelf laten doen. Het toonmoment is belangrijk, omdat ze anders al met van alles bezig zijn. Ook afbakenen is belangrijk, geef alleen dat wat noodzakelijk is om verwarring te vermijden. Daarnaast geeft een bevragede aan dat zij altijd met twee lesgeven (lesgever en assistent).

- Hoe gaan zij om met de angst die wij terug zien komen bij senioren?

Bevrageden geven ook aan dat zij altijd starten met een sociale babbel. Deze is belangrijk om senioren op hun gemak te stellen en ook om een inschatting te kunnen maken wat deze persoon nodig heeft. Daarnaast vragen de meeste lesgevers aan senioren om hun eigen toestellen mee te brengen en indien senioren hier niet over beschikken, krijgen zij informatie over waar zij op moeten letten als zij een aankoop gaan doen.

Onze bevrageden geven aan dat zij ook de angsten zien terugkomen bij senioren en dat dit een rem kan zijn op het leren. Langs de andere kant zien ze ook dat sommigen, hoewel ze bang zijn, toch drukken/klikken op verschillende toetsen en zich zo vastwerken. Opvallend is dat kennis over online veiligheid bij jongeren die vaak met de grootouders bezig zijn

ontoereikend blijkt. Bijvoorbeeld het wachtwoorden maken is een zeer moeilijk onderwerp om te begrijpen waarom dit belangrijk is.

- Welke aandachtspunten t.o.v. lesgeven aan senioren zien zij?

De bevroagden die wij interviewden werken met complexe doelgroep, waar ook anderstaligen bij betrokken zijn (bv. NT2 cursisten van basiseducatie). De vraag begrijpen is voor velen dan ook al moeilijk. Ook geven zij aan dat sommige senioren vaak geen tijd hebben, ze willen snel een oplossing en missen dan een bepaalde fijngevoeligheid en kennis. Daarom lassen onze bevroagden ook af en toe reflectie momenten in (wat liep goed, welke hulpbronnen kan je gebruiken) en is er ook extra aandacht voor het opzoeken van informatie. Ook dit vonden wij zeer herkenbaar en een belangrijk aandachtspunt voor ons project aangezien we wel werken met een online leerplatform dat mensen eerst moeten leren kennen.

- Wat vinden zij van het peer-to-peer leren concept in onze training?

Bevroagden geven aan dat een vertrouwensband noodzakelijk is. In eerste instantie komen cursisten altijd naar de lesgever, de expert, en niet naar hun medecursisten. Na verloop van tijd verschuift dit wel op voorwaarde dat de groep hetzelfde blijft en langere tijd samen les krijgt. Een vast aanspreekpunt creëert rust en is voor velen noodzakelijk. Herkenbaarheid creëren en aanmoedigen is belangrijk, bv. "ik kon dit vroeger niet, en nu wel.". Als leren van elkaar nog niet lukt, wordt er ingezet op elkaar ondersteunen en samenwerken. Dat wordt echt aangemoedigd doordat ze samen pauze nemen en ook samen gezellig samenzijn. Deze informele momenten creëren verbinding en vertrouwen. Dit gaat verder dan het puur inhoudelijk leren. Het is een sociaal gebeuren. Onze bevroagden geven aan dat een facilitator, zoals wij in ons traject voor ogen zagen, altijd een soort expert moet blijven die ofwel inhoudelijke kennis heeft en een duidelijk aanspreekpunt kan zijn ofwel een soort buddy die meer didactisch of pedagogische expertise heeft (of beiden). Wanneer gewerkt wordt met vrijwilligers moeten er zeer goede afspraken gemaakt worden, verwachtingen moeten voor alle partijen duidelijk zijn.

"Als cursisten elkaar gewoon helpen, dan schuift het toestel gewoon op en neemt iemand het snel echt over, dat is dan weer niet de bedoeling. De cursist moet alles doen op zijn eigen toestel. Dit dreigt dan vaak verloren te gaan."

Het is ook oké om niet alles te weten, maar dan moet er wel een duidelijke doorverwijzing kunnen plaatsvinden naar kanalen of personen waar ze wel terecht kunnen. Als je aangeeft dat je het zelf ook niet altijd weet, zorgt dit weer voor herkenning en vertrouwen en dat is ook belangrijk.

- Welke adviezen hebben zij voor ons?

Bevraagden gaven ons enkele concrete adviezen (1) het belangrijk is om flexibel en geduldig te zijn, (2) het is belangrijk om ook los te laten, als je iets voorbereid en het gaat niet dan moet je vlot kunnen inschakelen op een ander thema. Het is dus opnieuw belangrijk om vanuit de noden van de groep te vertrekken, (3) een goede inschatting maken is belangrijk, soms is het beter om het niveau te laten zakken en hen te onderschatten dan omgekeerd, (4) vasthouden aan het tempo van de cursist, dus niet blindstaren op een voorbereiding en inhoud van een cursus (5) is het een dankbare, pittige groep. Deze mensen hebben al veel levenservaring en weten wat ze willen, hou daar dan ook rekening mee.

Reflectie

Beperkingen van het onderzoek

Digitale noden

Tijdens de uitrol van het S4S traject werden de onderzoekers geconfronteerd met verschillende uitdagingen. Waar tijdens de corona pandemie in het jaar 2020 zeer veel nood was aan het digitaliseren en het includeren van 65-plussers op vlak van online vaardigheden, zagen we na de jaren dit draagvlak verminderen. Door de lockdown werden senioren genoodzaakt om via alternatieve wegen contacten te onderhouden met familie en vrienden waardoor de digitale kloof pijnlijk bloot kwam te liggen. Bij de indiening van dit project was er daarom zeer veel interesse en motivatie om deze digitale kloof te verkleinen door in te zetten op het verhogen van de digitale sense of belonging bij senioren. Na de lockdown konden senioren weer meer beroep doen op familie voor digitale problemen, en deden ze dat ook. De nood om zelf aan de slag te gaan daalde. Ook woonzorgcentra zetten zich eerder in op andere thema's zoals zorg, voeding, gezondheid en hygiëne. Ook kan het zijn dat het persoon binnen woonzorgcentra inmiddels zelf de vaardigheden heeft ontwikkeld om senioren verder te helpen op digitaal vlak, en zij dus geen nood meer voelen.

Tijd en personeel

Door een beperkt aantal middelen en personeel om mee de interne organisatie van het traject op te zetten was de implementatie zeer moeilijk, bv. bij de lokale uitrol van het traject in woonzorgcentra was hier geen tijd voor. Mede dankzij verschillende wissels in personeel en contacten, merkten we dat dit topic binnen woonzorgcentra niet of beperkt nog werd vastgenomen. Voor woonzorgcentra is het niet evident om hier extra tijd en middelen voor te voorzien, door bv. momenten te creëren waarin hun bewoners kunnen samenkomen om digitaal sterker te kunnen maken. Ook personeel moet hier tijd voor krijgen om ruimte te creëren in het programma voor hun bewoners.

Poortwachters

Senioren rechtstreeks aanschrijven blijkt moeilijk, zeker bijzondere groepen (bv. 80-plussers, anderstaligen, bewoners van residentiële centra,...). Dit verliep altijd via andere organisaties, hetzij woonzorgcentra, hetzij andere verenigingen of organisaties. Senioren, bv. zij die in woonzorgcentra verblijven, worden vaak onderschat. Er wordt soms onterecht vanuit gegaan dat deze groep 'te oud' geworden is, geen interesse heeft in het topic digitale inclusie, of niet

meer over de vaardigheden beschikt om bij te leren. We vermoeden dat dit ervoor zorgde dat onze vraag zelden tot nooit bij deze senioren geraakte. Het is dus een uitdaging om de juiste mensen aan te spreken die tijd en goesting hebben om dit topic van binnenuit mee te ondersteunen. Soms waren de personen met het meeste interesse degenen met het minste mandaat of beslissingsmacht om zulk traject te implementeren binnen een werking.

Praktische randvoorwaarden

Meerdere ambassadeurs hadden aangegeven graag met de methodiek aan de slag te willen gaan, maar er stonden praktische randvoorwaarden in de weg. Eén wilde graag de methodiek uitproberen tijdens een ontmoetingscafé in de bibliotheek, maar was dit praktisch niet haalbaar omwille van een andere agenda van de bibliotheek. Twee anderen wilden graag de methodiek inzetten in hun lokale gemeente en hadden hiervoor een aanvraag ingediend om middelen te krijgen vanuit hun stad zodat zij lokalen konden huren om sessies voor senioren te organiseren, alsook een aantal toestellen konden aankopen. Hun aanvraag werd niet goedgekeurd, waardoor zij geen locatie hadden om peer-to-peer trainingen te organiseren dicht bij de senioren. Alternatieve locaties, zoals de campus van UCLL was voor veel senioren niet toegankelijk genoeg. Een andere ambassadeur wilde graag binnen zijn vereniging aan de slag gaan met methodiek, maar ook zij gaven achteraf aan dat dit niet op de agenda stond van waar de vereniging voor staat en ze dit dus niet intern konden organiseren. We hebben geleerd dat toegankelijkheid een zeer belangrijk thema is voor senioren. Verplaatsing is niet evident, en de organisatie van zulk traject gebeurt het beste lokaal, of reeds ingebed in bestaande initiatieven.

Alternatieven verkennen

Omdat het zelf organiseren van het S4S traject, in samenwerkingen met onze ambassadeurs, onmogelijk bleek zochten we naar manieren om onze methodiek in te bedden in bestaande praktijken. Hierbij keken we vooral naar ICT trainingen die al gegeven werden aan senioren, zoals binnen het volwassenenonderwijs, Okra of basiseducatie. Eén van onze ambassadeurs wilde graag als vrijwilliger de methodiek toepassen tijdens een les ICT binnen Ligo. Uiteindelijk werd dit besproken met de leerkracht en bleek dit praktisch niet haalbaar. We kwamen ook tot de vaststelling dat zeer veel ICT-lessen nog op een traditionele manier gegeven worden en dat peer-to-peer leren niet zomaar geïmplementeerd kan worden en vaak nog wordt gezien als een extra. Idealiter is er draagvlak, interesse en tijd bij de leerkracht en kan dit in co teaching met een ervaringsdeskundige die deze methodiek onder de knie heeft.

Aanbevelingen

Het is niet alleen belangrijk om goede contacten te hebben bij organisaties die werken met senioren, ook zij moeten de urgentie en het belang van een P2P training rond digitale vaardigheden blijven inzien. P2P leren kan een meerwaarde zijn, maar de verantwoordelijkheid mag niet alleen bij de senior liggen. Er moet op organisatieniveau ook draagvlak zijn.

Er leefde een grote onzekerheid bij senioren, dat werd zowel bevestigd door onze interviews als onze observatie. Sommigen voelen zich te oud om bij te leren of hebben angsten iets verkeerd te doen op het internet. Hun angsten houden hen dan tegen om (zelfstandig) een toestel te gebruiken, waardoor ze afhankelijk worden van derden voor hulp en ondersteuning. Senioren geven aan dat virussen en hackers ervoor zorgen dat ze liever naar 'professional' gaan in plaats van zelf oplossingen te zoeken. Wat ook naar boven kwam tijdens de interviews en observatie, is dat senioren ook zelf vaak de voorkeur geven voor quick-fix oplossingen. Ze hebben een concrete vraag waar ze snel een antwoord op willen. Vaak willen ze liefst dat iemand het probleem voor hen oplost waardoor ze verder kunnen. Er is dan geen motivatie om zelf te zoeken naar mogelijke oorzaken van het probleem. Dit is echter geen duurzame manier om bij te leren, waardoor de persoon afhankelijk wordt van de lesgever en steeds opnieuw met dezelfde vraag blijft komen. Een van de vragen die de onderzoekers hieruit konden afleiden is of senioren gemotiveerd zijn probleemoplossingsvaardigheden bij te leren. Een hypothese is dat zij geen energie meer vinden om te investeren in een nieuw thema, of vinden dat bij hen het leerproces langer duurt en ze de voorkeur geven aan een snelle oplossing, of vinden dat ze de mentale capaciteiten niet meer hebben, of geven de voorkeur liever aan traditionele, vertrouwde, klassieke (passieve) leermethoden.

Uit onze interviews en observaties kwamen ook specifieke aanbevelingen op vlak van P2P leren. Zowel senioren als professionals geven aan dat er een aantal basisvoorwaarden zijn opdat P2P kan worden. Zo is het belangrijk dat er een vertrouwensband is tussen de facilitator en de andere aanwezigen. Dit kan bevorderd worden door iemand met hetzelfde profiel te laten faciliteren, bv. iemand met dezelfde levensgeschiedenis en leeftijd of iemand die ook af en toe niet weet hoe technologie werkt. Uit ons onderzoek blijkt echter wel dat deze persoon, de facilitator, een vast aanspreekpunt moet zijn. Hij of zij hoeft geen expert te zijn in het vakgebied, maar wel beschikken over een pedagogische en vakdidactische basis. De facilitator moet ervaring hebben met het aansturen van groepjes, instrueren van opdrachten, methodieken kunnen vertalen naar de praktijk en een basiskennis digitale vaardigheden.

Conclusies

Digitale noden

We merken dat senioren diverse profielen hebben, gaande van zeer online actief en gemotiveerd tot geen interesse of nood hebben om digitaal vaardig te zijn.

De vraag werd gesteld in welke mate de 80-plussers al dan niet digitaal vaardig moeten zijn, en of ze niet nog meer afhankelijk worden van derden door de snelle digitalisering. Ook werd beargumenteerd dat niet iedereen digitaal vaardig hoeft te zijn en dat je perfect een gelukkig en vol leven kan leiden zonder digitale technologie. We merken dat senioren (en/of hun omgeving, al dan niet professioneel) een sterk beeld hebben van digitalisering. Er heersen opvattingen (soms vooroordelen) dat dit niet meer weggelegd is voor senioren omwille van verschillende redenen. Ook dit draagt ertoe bij dat zij niet gezien worden als volwaardig lid van een digitale samenleving. Dit kan ervoor zorgen dat zij ervoor kiezen om bewust niet deel te nemen aan de digitale evolutie, ondanks dat dit rechtstreekse gevolgen tot exclusie met zich mee kan meebrengen.

Anderzijds werd ook benoemd dat digitale technologie een essentieel deel uitmaakt van de huidige samenleving en dat niet digitaal vaardig zijn exclusie met zich kan meebrengen. Het belangrijkste is om steeds te vertrekken vanuit de noden die senioren (al dan niet) ervaren. Senioren die in woonzorgcentra verblijven hebben minder nood aan algemene digitale vaardigheden, maar willen specifiek inzetten op vaardigheden m.b.t. het in stand houden van verbinding met vrienden en familie, zoals beeldbellen. Senioren die zelfstandig thuis wonen hebben misschien minder de noodzaak om zich bij te scholen, omdat zij een groter netwerk hebben waarop zij beroep op kunnen doen. Zij zijn vaak ook mobieler in vergelijking met senioren die in woonzorgcentra verblijven.

Doordat er toch wel een groep actieve, geëngageerde senioren is (o.a. onze ambassadeurs) die graag de stap zetten, zien we dat senioren digitaal vaardiger worden. Deze senioren vinden vaak zelf de weg naar Digipunten of lokale ICT cursussen. Senioren geven aan dat ondersteuning essentieel is. Slechts weinigen leren 'uit zichzelf' digitaal vaardig te zijn, velen leren dit via hun netwerk, hun werk vroeger of via cursussen. Dit is opvallend, aangezien we bv. bij jongeren zien dat zij vooral leren digitaal vaardig te zijn door zelf te experimenteren. P2P leren kan, maar moet steeds begeleid worden door een facilitator die zelf ervaring heeft en gezien kan worden als een vast aangespreekfiguur voor de deelnemers. Vertrouwen is

hierin erg belangrijk omdat senioren aangeven dat zij vaak angstig zijn om digitale media te gebruiken.

Digitale Sense of Belonging

Ondanks de zeer uitgebreide werving en het groot enthousiasme, was de praktische implementatie van de training zeer moeilijk. Hierdoor konden we onze hypothesen niet bevestigen. Uit onze vragenlijst blijkt dat de training een effect had in de positieve richting, aangezien de deelnemers wel meer digitale Sense of Belonging ervaarde op het einde van het traject. We konden helaas niet controleren voor het algemene effect van de vorming, waardoor we niet voldoende kunnen bevestigen of dit aan het P2P methode lag of aan de training in zijn geheel. Ondanks deze hypothesen komt uit onze nodenbevraging wel zeer duidelijk naar voor dat er senioren zijn die zich digitaal uitgesloten voelen en zich deel willen voelen van de digitale samenleving.

Suggesties naar de toekomst

In navolging van dit project, werden volgende algemene onderzoeksvragen naar toekomstig onderzoek geformuleerd:

- Aan welke leerstijlen geven senioren de voorkeur? Klopt het dat senioren de voorkeur geven aan passieve leerstijlen?
- De groep van 65-plussers is erg divers. Welke profielen van 65-plussers zijn er op vlak van bereidheid tot digitalisering? Welke profielen van 65-plussers hebben een lage digitale SoB? Welke profielen ervaren dit niet/minder?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de drempels tot digitalisering en bereikbaarheid tot woonzorgcentra en senioren die thuis wonen verlaagd worden?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de urgentie niet verdwijnt?
- Hoe kunnen we professionals (bv. zorgkundigen in woonzorgcentra, maar ook lesgevers ICT in basiseducatie) motiveren om te investeren in peer-to-peer leren?

We zijn nog steeds overtuigd van de meerwaarde van ons traject. Omwille van de beperkte kansen tot implementatie konden we onze hypothesen m.b.t de interventie niet bevestigen of weerleggen. We staan in de toekomst dan ook nog altijd open om ons traject in samenwerking met een gemotiveerde partner door te ontwikkelen.

Andere denk pistes zijn het implementeren van ons traject in bestaande (vrijwilligers)werkingen, inzetten op het professionaliseren van vrijwilligers rekening houdend met hun draagvlak, verder vormgeven van het pedagogisch didactisch luik van onze methodiek en concrete suggesties, waaronder bestaande initiatieven, quick fixes inventariseren en verspreiden zodat op deze manier bijgedragen kan worden tot een hogere digitale SoB bij senioren.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst Okra Herent

Op welke vlakken heb jij hulp nodig?

1.App installeren

- Hulp overbodig
- Windows PC
- GSM Android
- GSM iPhone
- Helper iPad

2.LIJN-NMBS

- Hulp overbodig
- Bus De Lijn
- Trein NMBS

3.QR

- Hulp overbodig
- Geen GSM
- Hulp nodig

4.Betalen met GSM

- Hulp overbodig
- Geen GSM
- Geen interesse
- Hulp nodig

6.TV scherm

- Hulp overbodig
- Geen interesse
- Hulp nodig

7.YOUTUBE

- Hulp overbodig

- Geen interesse
- Muziek kopiëren
- Filmpjes opnemen
- Naar Youtube uploaden

8.FACEBOOK

- Hulp overbodig
- Geen interesse
- Hulp nodig

9.ANDERE TOEPASSINGEN

- Noodnummer 112
- Coronakaart
- Gezondheidsdossier
- Taks-on-web
- Stappenteller
- Locatie delen
- Buienradar
- VRT News
- Klok-wekker
- Camera Smartphone
- Digitale Foto's
- Routeplanner
- GPX
- Wandelkaarten

Bijlage 2: Interviewleidraad nodenbevraging

Digitale noden benoemen

- Wat doen jullie zoal online?
- Wat vind je belangrijk?
- Heb je het gevoel dat je 'mee' bent op digitaal vlak?
- Heb je het gevoel dat je soms iets mist omdat je niet 'online' bent?
- Hoe zou jij graag bijleren aan je digitale vaardigheden?

Grootste digitale nood/uitdaging in beeld brengen

- Omschrijf het in één woord
- Omschrijf een situatie
- Neem een foto
- Maak een beeld
- Wees creatief!!

Thema's voor inspiratie

- Beeldbellen
- Materiaal (gsm, laptop, ...)
- Gezondheidszorg
- Dagelijks leven
- Financiën
- Uitdagingen
- Wensen
- Mogelijkheden
- Familie en vrienden

Richtvragen om te verdiepen in de noden:

- *Waarom is dit voor jou een belangrijke nood?*
- *Wat maakt dat je die zaken moeilijk vindt?*
- *Wat mis je om met deze uitdagingen/nood om te gaan?*
- *Wat (of wie) zou kunnen helpen bij deze uitdagingen?*
- *Tot wie richt je je voor hulp?*
- *Kan je nog andere digitale noden bedenken voor senioren op digitaal vlak?*

Bijlage 3: Vragenlijst over digitale SOB bij senioren

Demografische items + aantal items die peilen naar digitale tools

- Ik identificeer me als...
 - Man
 - Vrouw
 - X
 - Zeg ik liever niet

- In welk jaar ben je geboren? (vul in)

- Wat is jouw hoogst behaalde diploma? (1 antwoordmogelijkheid)
 - Lagere school
 - Middelbare school (Humaniora, A2)
 - Hoger onderwijs van het korte type (A1, graduaat, bachelor)
 - Hoger onderwijs van het lange type/universitair (licentiaat, master)
 - Doctoraat
 - Andere

- Wat is voor jou van toepassing? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Ik woon alleen
 - Ik woon samen met mijn partner
 - Ik woon bij familie
 - Ik woon bij vrienden
 - Ik woon in een woonzorgcentrum (rusthuis/verzorgingstehuis)
 - Ik woon in een assistentiewoning (serviceflat)
 - Andere (spe

- Van welke digitale toestellen kan jij gebruik maken? Plaats een kruisje bij wat voor u van toepassing is. (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)
 - Vaste computer
 - Draagbare computer (laptop)
 - Tablet (bv ipad)
 - Smartphone

- Andere
 - Ik heb geen toegang tot deze toestellen

- Hoe vaak maak je gebruik van deze digitale toestellen?
 - Dagelijks
 - Wekelijks
 - Maandelijks
 - Jaarlijks
 - Nooit

- Waarvoor gebruik je deze digitale toestellen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Informatie opzoeken
 - Sociale relaties onderhouden

- Hoe vaak heb je persoonlijk contact met je familieleden? (omcirkel het antwoord dat van toepassing is)
 - Dagelijks - wekelijks - maandelijks - jaarlijks - nooit

- Hoe vaak heb je **online** contact (bijvoorbeeld via chat, whatsapp, sms) met je familieleden? (omcirkel het antwoord dat van toepassing is)
 - Dagelijks - wekelijks - maandelijks - jaarlijks - nooit

- Hoe vaak heb je **persoonlijk contact** met je vrienden?
 - Dagelijks - wekelijks - maandelijks - jaarlijks - nooit

- Hoe vaak heb je **online contact** (bijvoorbeeld via chat, whatsapp, sms) met je vrienden?
 - Dagelijks - wekelijks - maandelijks - jaarlijks - nooit

- In welke mate kan je beroep doen op je familie wanneer je hulp nodig hebt?
 - Dagelijks - wekelijks - maandelijks - jaarlijks - nooit

- In welke mate kan je beroep doen op je vrienden wanneer je hulp nodig hebt?
 - Dagelijks - wekelijks - maandelijks - jaarlijks - nooit

- Op hoeveel mensen kan je écht rekenen voor hulp en steun? (geef een aantal).....

Vragen over SOB

Hieronder volgen een aantal stellingen. Geef bij iedere stelling aan in welke mate je hier mee akkoord gaat of niet. Maak hiervoor gebruik van de schaal van 1 tot en met 5, waarbij:

1 = ik ben helemaal niet akkoord

2 = Ik ben niet akkoord

3 = ik ben noch niet akkoord, noch akkoord

4 = ik ben akkoord

5 = ik ben helemaal akkoord

- Ik vind het belangrijk dat ik me gewaardeerd voel door anderen
- Over het algemeen voel ik me aanvaard door anderen
- Ik voel me vaak een buitenstaander in sociale situaties
- Ik wil deel uitmaken van de dingen die om me heen gebeuren
- Ik vraag me af of ik wel echt helemaal bij mijn vrienden hoor
- Ik heb kwaliteiten die belangrijk kunnen zijn voor anderen
- Ik ben tevreden met het netwerk dat ik heb

Vragen over digitale SoB

Hieronder volgen een aantal stellingen. Geef bij iedere stelling aan in welke mate je hier mee akkoord gaat of niet. Maak hiervoor gebruik van de schaal van 1 tot en met 5, waarbij:

1 = ik ben helemaal niet akkoord

2 = Ik ben niet akkoord

3 = ik ben noch niet akkoord, noch akkoord

4 = ik ben akkoord

5 = ik ben helemaal akkoord

- Ik beschouw mezelf als digitaal vaardig
- Digitale technologie zorgt ervoor dat ik me verbonden voel met mijn familie
- Digitale technologie zorgt ervoor dat ik me verbonden voel met mijn vrienden
- Zonder het gebruik van digitale technologie zou ik me afgezonderd voelen
- Wanneer ik een probleem heb, richt ik me via digitale technologie tot mijn netwerk
- Ik heb het gevoel dat ik deel uitmaak van de digitale wereld
- Ik voel me vaak een buitenstaander in digitale situaties

Bijlage 4: interviewleidraad evaluatie interviews

1. Welkom
2. Voorstelling project
3. Voorstelling lesgevers
 - Hoelang geven jullie al les? Hoe vaak?
 - Aan welke doelgroep geven jullie les? (bv. wat is de leeftijdsrange).
 - Welke thema's denken jullie dat het meest van belang zijn voor senioren? Hoe online is deze groep? Niveauverschillen? Hoe gaan jullie daar mee om?
 - Werken jullie vanuit competenties/doelen? Staat de inhoud vast?
 - Hoe geven jullie jullie les vorm? (klassikaal? Hoe groot is de groep? Hoe lang duurt de les? Zijn er veel zelfstandige oefeningen? In duo?)
 - Zien jullie de angst voor online risico's terugkomen? Hoe gaan jullie daarmee om?
4. Focus ons project
 - Standpunt tov lesgeven aan senioren?
 - Belangrijke aandachtspunten en uitdagingen?
 - Wanneer blijft kennis hangen?
 - Standpunt tov peer to peer leren bij senioren?
 - Gebruiken jullie dit al in jullie les? Waarom wel/niet?
 - Wat denken jullie van het werken met vrijwilligers/ambassadeurs? (wenselijk, haalbaar). Evt. onze methodiekfiche voorstellen en vragen naar wat zij daarvan vinden.
 - Wat vinden jullie van het werken met een online leerplatform?
 - Wat is wel haalbaar bij deze doelgroep?/ meest ideaal op vlak van aanleren van digitale vaardigheden zodat het ook duurzaam is
5. Adviezen naar ons toe ifv doelgroep?
6. Afronding/ toevoegingen/vragen?

Referenties

- Bigby C., Frawley, P., & Ramcharan, P. (2014). Conceptualizing inclusive research with people with intellectual disability. *Journal of Applied Research in intellectual disabilities* 27(1):3-12. DOI: 10.1111/jar.12083
- Brotcorne, P., Marien, I. 2020. Barometer van de Digitale Inclusie. Koning Boudewijnstichting
- Dale, E. 1954. *Audio-visual methods in teaching*. New York: Dryden Press.
- de Lima Flauzino, K., Campos Pimentel, M.G., Tavares Batistoni, S.S., Zaine, I., Batista Vieira, L.O., da Hora Rodrigues, K.R., Cachioni, M. 2020. Digital Literacy for Older Adults: perceptions about teaching-learning. *Universidade de Sao Paolo, Brazil*
- Dezutter, J. (2020). Eenzaamheid en depressieve gevoelens verslaan tijdens de lockdown: De rol van sociaal-verbindende interventies in woonzorgcentra. Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen KU Leuven <https://ppw.kuleuven.be/meaning-and-existence/documenten/rapport-bezoeksrestrictie-tijdens-lockdown>
- Drooghmans, N. 2022. Helpt ouderen zwak digitaal vaardig: 'Ik wil niet achterophinken'. *Sociaal.net*
- Findsen, B. (2002) *Developing a conceptual framework for understanding older adults and learning*. New Zealand Journal of Adult Learning
- Freire, P. (1984). *Pedagogy of the oppressed*. New York: Continuum
- Fuss, B. G., Dorstyn, D., & Ward, L. (2021). Social function and psychological wellbeing among older Australian users of computer-mediated communication: does social distancing impact use? *Behavior & Information Technology*. DOI: 10.1080/0144929X.2021.1968952
- Hagerty, B. M., Lynch-Sauer, J. L., Patusky, K., Bouwsema, M., & Collier, P. (1992). Sense of belonging: A vital mental health concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 6(3), 172–177. [https://doi.org/10.1016/0883-9417\(92\)90028-h](https://doi.org/10.1016/0883-9417(92)90028-h)
- Hagerty, Bonnie M., Patusky, Kathleen L. 1995. *Developing a Measure of Sense of Belonging*. *Nursing Research*. DOI: 10.1097/00006199-199501000-00003
- Lim, M., Allen, K. A., Craig, H., Smith, D., & Furlong, M. J. (2021). Feeling lonely and a need to belong: What is shared and distinct? *Australian Journal of Psychology*, 73(1). <https://doi.org/10.1080/00049530.2021.1883411>
- McBeath, Margaret Lyn. 2015. *Sense of Belonging, Peer Support, and Social Media: Examining the Mental Health, Well-Being and School to Work Transitions of Co-operative and Non-Co-operative Education Students*. University of Waterloo
- MacLeod, S., Tkatch, R., Kraemer, S., Fellows, A., McGinn, M., Schaeffer, J., & Yeh C. (2021) COVID-19 Era social isolation among older adults. *Geriatrics*. 6(2)2, 52. <https://doi.org/10.3390/geriatrics6020052>
- Nimrod, G. 2009. *Seniors' Online Communities: A Qualitative Content Analysis*. *The Gerontologist*
- Noppe, J., Pauwels, G., Moons, D. 2012. *Wie participeert niet? Deelname van ouderen aan verschillende domeinen van het maatschappelijk leven*. Studiedienst van de Vlaamse Regering. <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/11935>

Peel, N. M., Warburton, J. 2009. Using senior volunteers as peer educators: What is the evidence of effectiveness in falls prevention? Australasian Centre on Ageing, The University of Queensland

Ruis, J., Polhuis, D. & de Hoop, I. (2012). Ervaring is de beste leermeester: de meerwaarde en positie van ervaringsdeskundigen. Vakblad Sociale Psychiatrie

<https://www.yuliusacademie.nl/sites/default/files/Artikel%20Ervaring%20is%20de%20beste%20leermeester%20-%20J.%20Ruis.pdf>

Slavich, G. M. (2020). Social safety theory: A biologically based evolutionary perspective on life stress, health, and behavior. *Annual Review of Clinical Psychology*, 16, 265–295.
<https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-032816-045159>

Seifert, A. (2020) The digital exclusion of older adults during the COVID-19 pandemic. *Journal of gerontological social work*, 63:6-7, 674-676, DOI: 10.1080/01634372.2020.1764687

Smaling, A. (2016). Participatief onderzoek: een overzicht. *Tijdschrift Kwalon*, 14(1).

Smith, B. J., & Lim, M. H. (2020). How the COVID-19 pandemic is focusing attention on loneliness and social isolation. *Public Health Res Pract*, 30(2), 3022008.

Ter Heege, P. (2016). ICT didactiek. <https://pascalterheege.nl/ict-didactiek/>

Thoelen et al. 2015. Public Service Design. [https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/18929,geraadpleegd in januari 2024](https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/18929,geraadpleegd%20in%20januari%202024)

Vandeurzen, J (2015). Nota van de Vlaamse Regering. Vlaams Ouderenbeleidsplan 2015-2020. <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1223247>

Whitmore, J. 1992. *Coaching For Performance: A Practical Guide to Growing Your Own Skills*. Nicholas Brealey Publishing