

Digisterker-Deeldag

Roermond 5 juni 2018 en Tilburg 7 juni



Planbureau
en Bibliotheek
van Zeeland

Organisatie: Stichting Digisterker
Cubiss

Kim Keijsers
Andrea Driesse

Op 5 en 7 juni zijn er bijeenkomsten gehouden, respectievelijk in Roermond (in de Oranjerie) voor de Limburgse bibliotheken en in Tilburg (bij Cubiss) voor de Brabantse én Zeeuwse bibliotheken (de bijeenkomst in Zeeland was afgelast en de bibliotheken uit Zeeland waren uitgenodigd voor de bijeenkomst van 7 juni in Tilburg).

Welkom en korte introductie

Andrea en Kim heten iedereen welkom en stellen zich voor. De deelnemers maken kennis met elkaar door twee korte gespreksrondes. De duo's vertellen elkaar waar ze vandaan komen, wat hun rol is met betrekking tot Digisterker en hoever Digisterker in hun bibliotheek al is uitgerold (dit laatste verschilt per bibliotheek soms sterk). Er is een mix van bibliotheekmedewerkers, vrijwilligers, docenten en coördinatoren aanwezig.

Voordat we ingaan op de vernieuwing van Digisterker, vragen we iedereen om vragen en tips op te schrijven m.b.t. het Digisterker programma. Het verzoek is om aan de hand van de thema's op flappen, geeltjes met vragen, tips en opmerkingen te plakken. Deze flappen zijn in het tweede gedeelte de input voor de uitwisseling.

Deel 1: presentatie en uitleg nieuw Digisterkermateriaal (zie ook de PowerPoint)

Digisterker is heel blij dat zoveel bibliotheken en docenten zich inzetten m.b.t. het Digisterkerprogramma om burgers digitaal vaardig te maken. Gemiddelde tevredenheidscijfer is een 8,3, compliment aan alle uitvoerders.

Deze bijeenkomst komt niet in plaats van de Digisterkerdag.

Dus **“Save the date: Digisterkerdag donderdag 11 oktober 2018!”**

Kim merkt op dat er een “teller” op zowel de evaluaties als de uitdraai van certificaten zit. Deze aantallen komen niet overeen. Daarom vraagt Kim of bibliotheken altijd direct vanuit de inlog op de website de certificaten willen uitdraaien, zodat Digisterker het juiste aantal certificaten dat uitgereikt wordt kan tellen.

Wat is nieuw?

1. De vormgeving van het Digisterker-cursusmateriaal is in een nieuw jasje gestoken en heeft een nieuwe inhoudsopgave. Het boek en de presentaties zijn moderner en frisser. Dit werkboek is vanaf nu voor alle bibliotheken beschikbaar, we raden aan om oude boeken niet meer te gebruiken. NB. Omdat we de gemeentelijke module, slechts 1 keer per jaar vernieuwen, kan het zijn dat dit onderdeel in het werkboek nog in de oude stijl is opgemaakt. Dit wordt in de loop van dit jaar aangepast bij de periodieke update van de gemeentelijke module. Compliment van Bibliotheek Wijchen, zij hebben er al mee gewerkt en vonden het prettig.
2. Via de website www.landelijkehuisstijl.nl van de Koninklijke Bibliotheek kan aanvullend promotiemateriaal besteld worden als bibliotheken dat wensen.
3. Het cursusmateriaal (werkboek) is hertaald naar eenvoudig(er) Nederlands, op B1 niveau. Dit geldt ook voor de intake en evaluatieformulieren en de tekst op de presentatiesheets. Let op: context is niet gewijzigd. De digitale overheid kan nog steeds lastig zijn voor mensen om te overzien maar hiermee willen we wel de drempel verlagen voor cursisten. B1 is vmbo/mbo 2 niveau. Taal die makkelijk te lezen is voor (bijna) alle Nederlanders. De overheid hanteert veelal C1 en C2 niveau. Een voorbeeld van een hertaald woord is 'vragenlijst' in plaats van 'enquête'.
4. Vanaf 1 mei is het mogelijk voor docenten en coördinatoren om het werkboek zelf modulair samen te stellen. De inhoud van module 4 en 5 kan dan (tot op zekere hoogte) zelf bepaald worden. Dit doe je door via de website www.digisterker.nl/modulair-samenstellen de boeken zelf samen te stellen. Je kunt kiezen voor de standaard maar ook voor een eigen versie of voor losse hoofdstukken om deze later toe te voegen.

Om te variëren worden momenteel nieuwe modules ontwikkeld o.a. Mijn Inburgering, en we gaan starten met het maken van lesmateriaal van websites van de semioverheid zoals Mijn ov-chipkaart en Mijn Zorgverzekering. Dit wordt in de loop van het jaar opgeleverd.

De website wordt de voorkeursroute om een werkboek te bestellen omdat je dan altijd zeker weet dat je de meest recente versie hebt. Als je via de website het boek zelf samenstelt krijg je direct ook de PowerPointpresentaties die horen bij dat specifieke werkboek. Deze dia's zijn dus al gesorteerd op de volgorde en inhoud van het werkboek. De docent krijgt de presentaties, op volgorde, per hoofdstuk en moet zelf nog wel een dagindeling maken, bijvoorbeeld op basis van het voorbeeld in Pydio of in de docentenhandleiding. Er staat ook een kant en klare presentatie in Pydio in de geadviseerde dagindeling.

De volgorde in de sheets wordt de komende tijd aangepast. We gaan onderscheid maken in hoofdsheets en optionele sheets. In plaats van sheets eruit halen, kun je dan toevoegen. Dat voelt als minder werk. Hier zijn we nog mee bezig. Dit proces is eind juni afgerond.

Verder kondigen we nog aan dat in de loop van 2018 ook de intake en evaluatie over zal gaan in de monitor basisvaardigheden van de KB. Je kunt dan deze methodiek gebruiken als instrument voor zelfevaluatie om de leeropbrengsten en ervaringen van cursisten te volgen. Dat heeft als voordeel dat de bibliotheken met eenzelfde volgsysteem kunnen

werken. Zodra hier meer over bekend is, wordt hierover via de KB en Digisterker over gecommuniceerd.

Wat zou een volgende stap kunnen zijn? Toekomstige ontwikkelingen

Digisterker denkt erover om toekomstig materiaal (niet zijnde de e-overheid) op termijn thematisch samen te voegen in zogenaamde verdiepingsprogramma's. Hierdoor kun je na de basiscursus leren werken met de e-overheid, inzoomen op sociale leefdoelgebieden of een specifiek thema waarmee je nieuwe cursisten kunt werven, meer kunt laten oefenen, opnieuw kunt uitnodigen of waardoor je je netwerk kunt verstevigen door bijvoorbeeld lokale samenwerkingspartners of maatschappelijke dienstverleners aan de bibliotheek te verbinden. Een paar voorbeelden van dergelijke verdiepende workshops of modules: Belasting en geldzaken, Contact met de overheid, Inburgering, Reizen en vervoer (OV-chipkaart), Wonen en omgeving, Zorg en gezondheid. Aanwezigen wordt gevraagd of zij dat een goede ontwikkeling vinden met betrekking tot het Digisterker-programma. We praten daar even over door; zou dat wenselijk zijn?

Aanwezigen krijgen na afloop een nieuwe, aangepaste docentenhandleiding uitgereikt. Deze meest recente versie staat altijd in Pydio. Men doet er goed aan om deze met de andere docenten te bespreken. (Gebruik de zoekfunctie als je deze niet kunt vinden)

Limburg: Geeft aan dat ze hier kansen zien, en dat ze over het algemeen het nog lastig vinden om de reguliere cursussen goed gevuld te krijgen. Het doorplannen van extra aanbod lijkt nog wat ver van de praktijk.

Brabant: Ook zij geven aan dat zij kansen zien en ook vragen krijgen over zaken als zorgverzekering, ANW, aangifte politie, PGB, huisarts.

Overige opmerkingen/vragen *Limburg:*

- Eén bibliotheek maakt geen foto's van geslaagde cursisten meer. Want zij merkten dat veel cursisten dit niet meer wilden vanuit privacyoverwegingen. Meestal is dit echter geen probleem.
- Een tip van een bibliotheek: zij gebruiken de evaluatie (het gemeten effect) om externe partners (gemeente) over de cursus en het succes ervan te informeren. Dat is prima, daar zijn de rapportages ook voor bedoeld.
- We spreken over de koppeling van Digisterker aan de monitor Basisvaardigheden van de KB dit najaar en welke effect dit heeft voor de docenten. (Docenten moeten voortaan via een bibliotheekmedewerker bepaalde rapportages opvragen; dat kan dan waarschijnlijk niet meer zelfstandig zoals nu).
- Digisterker voor nieuwkomers: Er is een handreiking geschreven voor bibliotheken en vluchtelingenwerkorganisaties die ondersteunt als men wil samenwerken. Deze zomer volgt een uitgebreider document.
- Kim vertelt dat Digisterker aan de slag gaat met regelhulp. Nu de website is aangepast komt daar een aangepaste module voor.
- Er wordt gesproken over mensen die eigenlijk niet of te weinig computervaardig zijn voor de cursus. Zij zouden kunnen starten met digitale kilometers maken via het aanbod Klik & Tik (mits een bibliotheek deze geeft).

Brabant en Zeeland:

- Er waren ook vragen over AVG in combinatie met de cursus. Digisterker komt nog met een boodschap over AVG. Digisterker bewaart de gegevens/namen van cursisten versleuteld, deze zijn niet meer door Digisterker in te zien. De gegevens van docenten worden door Digisterker bewaard.
- Kim geeft aan dat alleen een telefonische intake doen onverstandig is want dan heb je geen (digitale) nulmeting voor je rapportage. Je kunt wel de vragen gebruiken om te toetsen of iemand digivaardig genoeg is tijdens een persoonlijk intakegesprek. Vind je het toch te tijdrovend om mensen in les 1 de intake te laten doen, deel het dan op papier uit en typ de antwoorden naderhand in.
- Sommige bibliotheken slaan het deel DigiD aanmaken over. Kim adviseert hen dat niet te doen; het doel van de cursus is juist dat cursisten dat zelf leren te doen. Laat hen oefenen met inloggen of onderzoeken hoe ze eventueel een wachtwoord kunnen wijzigen.
- Als je een eigen werkboek opstelt aan de hand van modules, wordt de inhoudsopgave dan automatisch aangepast? Ja.
- Het is met de nieuwe methode niet langer nodig om grote voorraden aan te leggen. Ook onverstandig als je inderdaad met verschillende versies gaat werken. De printservice werkt heel snel. Je hoeft pas te bestellen als je zeker weet dat je start. Dat is kostenbesparend.
- Op een opmerking dat de training voor docenten enkel het thema privacy betrof, antwoordt Kim dat deze inmiddels is aangepast en breder van opzet wordt. Er is nu ook een onderdeel Opstarten en kennis maken met het materiaal toegevoegd. We gingen er eerst van uit dat dit via de coördinator zou gaan lopen, maar dat lijkt niet altijd zo te zijn. Ook de docentenhandleiding is aangepast en uitgebreid.

Deel 2: Samen delen! Ervaringen, tips en kennis uitwisselen

In het tweede deel zijn we samen actief aan de slag gegaan. Aan de hand van de flappen en de geeltjes hebben groepjes over vier thema's kennis gedeeld en ervaringen uitgewisseld.

Hieronder een weergave van de rijke opbrengst. De opmerkingen staan zoveel mogelijk per provincie beschreven:

Coördinatie & Organisatie

Limburg:

- Wanneer behandel je de nieuwe modules? Een idee is o.a. door het jaar heen verschillende bijeenkomsten organiseren in de vorm van terugkombijeenkomsten, naast de "basis" cursus.
- Hoeveel sessies mag een cursist missen om toch te kunnen slagen? Maar één vinden de bibliotheken. Je kunt na een gemiste les eventueel iemand eerder ontvangen of extra huiswerk geven.
- Hoeveel deelnemers per cursus? Eén docent op vier cursisten werkt goed, één op acht is te veel. Digisterker raadt het vier-ogen-principe aan.
- Het is belangrijk flexibel te zijn met betrekking tot de kosten van cursus. De inzet van de subsidieregeling is gratis. Soms wordt een vergoeding gevraagd voor het boek. Idee: minder kapitaalkrachten bijvoorbeeld via een voucherregeling (via de

gemeente) gratis mee laten doen aan de cursus. Andere bibliotheken vinden dat de kleine bijdrage voor het boek de zorgen rondom de administratie niet waard zijn. No-shows komen ook niet zo vaak voor.

- Eén bibliotheek moest nog starten met de cursus en vroeg zich af hoeveel tijd dat kost om de eerste keer op te starten en in te lezen. Reken op twee-drie werkdagen voorbereidingstijd, zeiden de andere deelnemers. Bereid eerst 2 dagen voor, de rest volgt later.
- Een goede intake is noodzakelijk om het niveau van de cursist te bepalen. Oplossing: toch even persoonlijk doorvragen. Bij voorkeur mensen met een gelijksoortig niveau bij elkaar plaatsen.

Brabant en Zeeland:

- Zorg dat cursisten zich persoonlijk kunnen aanmelden. Niet alleen digitaal.
- Vrijwilligers versus betaalde krachten: welke combinatie van een betaalde kracht en een vrijwilliger kies je? Nu is bij de ene bibliotheek de vrijwilliger de assistent en bij de andere de docent. De lokale situatie en het beleid van de bibliotheek bepaalt de inzet. Eén professional (voor binding en doorgaande lijn) en één vrijwilliger lijkt ideaal.
- Hoe werf je vrijwillige docenten? Kijk of bestaande vrijwilligers (van de bibliotheek of van een samenwerkingspartner) interesse hebben of bijvoorbeeld iemand uit de vrijwilligersbank docent wil worden. Eventueel train je nieuwe vrijwilligers samen met je samenwerkingspartners.
- Tip: integreer de cursus in je dienstverlening en maak het onderdeel van iets groters zoals het Taalhuis of het educatieve programma van de bibliotheek of het programma van Seniorweb. Of probeer de cursus te integreren in bestaande initiatieven van bijvoorbeeld samenwerkingspartners.
- Deelname aan de cursus is overal feitelijk gratis (dat is ook verplicht vanuit de afspraken van de belastingdienst met de KB!), maar veel bibliotheken vragen nu nog een bijdrage voor het boek. Probeer die bijdrage zo laag mogelijk te houden, of nog beter: breng helemaal geen kosten in rekening voor het boek (bijvoorbeeld door subsidie hiervoor te verkrijgen). Het zou heel fijn zijn als alle bibliotheken hier één lijn in trekken; advies is dus streven naar eenheid in beleid. (Eén bibliotheek leent het boek uit maar Kim raadt dat af: het werkboek is een onderdeel van de cursus. Wat als een cursist na afloop thuis iets wil terugzoeken in het werkboek?).
- Tip: laat de coördinator van de cursus zelf een keer de cursus volgen en/of geven. Soms staan coördinatie en praktijk los van elkaar in de bibliotheek en dat is onhandig.
- Samenwerking met Seniorweb is waardevol, zowel landelijk als lokaal als er een afdeling is. Seniorweb is bijvoorbeeld gestart met Hulp aan huis, daarin kan ingegaan worden op specifieke ondersteuningsvragen en één op één lesgegeven worden. Of mensen krijgen door Seniorweb voldoende vertrouwen om deel te nemen aan een groepsactiviteit.

- Om meer bekendheid te krijgen bij de gemeente, zeker als ze geen interesse tonen:
 - Betrek de politiek (wethouder) bij het aanbod en verbind hen aan de doelstelling ervan.
 - Nodig baliemedewerkers (en de webmaster) van de gemeente uit mee te lopen met de cursus, of geef voorlichting aan hen zodat ze bezoekers kunnen wijzen op de cursus.
 - Zoek contact met de afdeling Werk & Inkomen van de gemeente.
 - Toon het belang van de cursus bij de gemeente aan met behulp van resultaten.
 - Laat een ambtenaar zelf, de webmaster bijvoorbeeld, een deel van de cursus geven (de module Mijn gemeente).

PR/Werving/toeleiding

Mogelijkheden voor het verkrijgen van PR zijn via:

- Interview bij de lokale omroep / in huis-aan-huis-bladen
- Facebookpagina's van wijken en dorp
- Via de kanalen die de bibliotheek al gebruikt voor de PR (nieuwsbrief, facebook, enz.)
- Via kerkblaadjes
- Via flyers
- Goede achtergrondartikelen schrijven. Denk aan het geven van een interview (bijvoorbeeld door een ambassadeur) in plaats van alleen persberichten. Of verwerk "het verhaal" van een cursist in het persbericht. Kies je communicatiekanalen passend bij de doelgroep. Storytelling.
- Noem de cursus niet Digisterker; dat wekt verwarring op. Een "cursus Digisterker" zegt mensen immer niks. Noem de cursus gewoon "leer werken met Digi D" (conform huisstijl Bibliotheek), of verzin zelf een andere passende en heldere naam.
- Maak PR via partners: je (taal)netwerk, samenwerkingspartners
- Via burgerinitiatieven zoals lokale facebookpagina's
- Via huisartspraktijken
- Via buurthuizen/centra
- Station
- Ziekenhuis
- KBO
- Maatschappelijke organisaties uit de buurt. Tip: gebruik hun nieuwsbrieven om een advertentie of oproep in te plaatsen. Werf gezamenlijk.
- Zorg dat er promotie gemaakt wordt bij de tv's die vaak in gemeentehuizen hangen. Dat is o.a. een afspraak in Sittard.
- Nodig regelmatig de wethouder uit voor certificaatuitreikingen.
- Werf ook intern: vertel op de eigen werkoverleggen in de bibliotheek over de cursus (zodat baliemedewerkers ook doorverwijzers worden), laat hen ook de cursus volgen of werf de mensen zelf tijdens de Walk & Talk, de Klik & Tik-cursus en het Taalcafé.
- Benader de kinderen van senioren (indirect werven).

- Informatiemarkten en lokale omroepen. Er staan veel infomercials en filmpjes op de website van Digisterker, Deze zijn allemaal vrij om te gebruiken.

Limburg:

- Focus minder op het middel (de cursus) bij de communicatie, maar op het doel (zelfstandig blijven).
- Zorg voor een empathische houding bij het werven om drempelvrees tegen te gaan. Die drempelvrees is groter bij ouderen.
- Eén bibliotheek gaf zelfs de cursus aan de eigen baliemedewerkers om (a) hen kennis met de cursus te laten maken zodat de kans voor juist doorverwijzen wordt vergroot en (b) zelf pikten zij ook nieuwe kennis op die ze privé konden gebruiken.
- Open werving werkt matig; zet altijd gericht doelgroepen en communicatie kanalen in. Eén vrijwilliger merkt op dat ze weinig PR ziet op plekken waar zij het zou verwachten, namelijk daar waar je ermee geconfronteerd wordt. Gericht nadenken over je wervingsplekken. Alleen de bibliotheek is onvoldoende.
- Partners echt betrekken bij de cursus ten bate van de werving: bijvoorbeeld bij het maken van aanbod, uitnodigen aan te sluiten..
- Netwerken kost tijd en investeringen en is een proces. De bibliotheek moet erin investeren! Schrijf een communicatieplan; denk het goed door.
- Haak in op de actualiteit met de cursus: bijvoorbeeld als de belastingaangifte eraan komt of rondom de donorregistratie.
- Bibliorura (Roermond) heeft er echt een project van gemaakt en daardoor ook veel aanmeldingen gekregen (zelfs een wachtlijst). Zij zorgen voor een lijst met tips en Cubiss stuurt de andere bibliotheken deze na. (N.B. dit gebeurt nog.)

Brabant en Zeeland:

- Nu volgen vooral ouderen de cursus. Je kunt kijken of je een andere doelgroep kunt bereiken door de cursus op een ander moment aan te bieden (denk aan andere tijdstippen in de ochtend-middag-avond-weekend), door op een informatiemarkt te gaan staan of door de cursus op andere locaties te geven, bijvoorbeeld in de wijk.
- Wat je bij die laatste mogelijkheid mist, zijn pc's. Een oplossing daarvoor is mensen op locatie laten werken met hun eigen device en te zorgen dat je je eigen wifi-netwerk hebt op locatie door middel van Myfi. Een andere optie is een laptopkar aan te schaffen: een kar die handig is voor het meenemen van laptops en dergelijke.

Materiaal Digisterker

Zoals eerder uitgelegd zijn er veel vernieuwingen met betrekking tot het materiaal en wordt er gewerkt aan de uitbreiding van keuzemodules.

Wat biedt dit voor kansen? Hangt ook af van het beleid/opdracht van de bibliotheek. Suggestie is om dit intern te gaan bespreken. Hoe ga je het uitzetten en met wie ga je praten?

Je kunt nu deze dienstverlening nog gericht gaan aanbieden aan intermediairs/ketenpartners in het sociaal domein. Om samen te zorgen voor instroom. Het biedt ook kansen voor andere financieringsstromen.

Limburgse, Brabantse en Zeeuwse bibliotheken geven ideeën voor extra modules voor het werkboek. Bijvoorbeeld ideeën voor nieuwe modules over: SMS-controle, DigiD-app, werken op een tablet, de OV-chipkaart, zorgverzekeringen (laatste is alleen lastig omdat elke verzekering digitaal weer heel anders werkt), rond werk en studie, hoe cursisten thuis kunnen instellen dat ze berichten ontvangen in hun mail van mijnoverheid.nl, het bestellen van medicijnen via de site van de huisarts, energieleveranciers en woningbouwverenigingen.

Limburg:

- Tip: praat als docent niet te ingewikkeld (zeker met betrekking tot Engelse termen). Gebruik Klik & Tik-niveau om alles uit te leggen.
- Het zoeken binnen Pydio is lastig: waar vind je de benodigde info. Tip: gebruik ook de zoekfunctie. Je logt op 2 verschillende manieren in met docent account en coördinator account, deze laatste heeft meer rechten.
- Tip: oefen eens in de demo-omgeving van mijnoverheid.nl.
- Misschien kunnen er meertalige versies worden gemaakt voor expats (Engels) en migranten.
- Wat is een goede opbouw van een les? Bijv. 1 uur theorie en 1 uur oefenen.
- Probeer veel handelingen “live” te tonen aan de deelnemers als docent. Gebruik ook daarbij jezelf “als voorbeeld”. (Bijv.: de docent vraagt live een DigiD-code aan). Anderen zijn geen voorstander van live oefenen, het vraagt dat de docent zelf inhoudelijk erg op de hoogte moet zijn van website.
- Laat de cursisten tussendoor ook leuke dingen doen: leuke websites bezoeken bijvoorbeeld.

Brabant en Zeeland:

- Nieuwe opzet: tijdens de eerste les kun je samen met de cursisten bepalen welke modules in de cursus aan de orde komen naast de basismodules.
- Een idee is om na afloop een extra les te geven waarin eventuele vragen van cursisten behandeld kunnen worden. En waarin je nog in kunt gaan op extra thema's.
- Hoeveel lessen geef je per cursus? De ene bibliotheek gaf er drie, de andere vier lessen. Misschien straks wat meer met nieuw materiaal.
- Heel fijn dat de modulemachtiging erin zit. Daar hadden de bibliotheken veel over te vertellen (soms gekke verhalen over malafide schoonzonen).
- Soms mogen ze hun DigiD niet meenemen/afgeven/maken van hun familie. Hoe los je dat op? Tip Kim: leg de cursist en desnoods hun familie goed uit waar de cursus voor bedoeld is.
- Laat websitebouwers meelopen met de cursus als je de module Mijn gemeente behandelt. Dan kunnen ze vragen beantwoorden en/of zien hoe wel of niet klantvriendelijk de gemeentelijke website is.
- Als cursisten de cursus willen volgen op een eigen tablet, levert dat problemen op? Bij de ene bieb wel (zij kiezen er daarom voor alleen op pc's te werken) en bij de andere bibliotheken niet (zij laten de cursisten hun eigen device meenemen).
- Wees alert op veranderingen van de gemeentesite en geef dit door aan de coördinator.

Voor iedere gemeente is er een jaarlijks ijkpunt waarop Digisterker de sites naloopt en de werkboeken weer actueel aanbiedt. Neem van te voren contact op met gemeente (mooi contactmoment) of er wijzigingen te verwachten zijn. Dat scheelt verrassingen en overbodig werk.

Cursisten

Limburg:

- Prijs/beloon de cursisten. Zorg voor een empathische docent om drempelvrees tegen te gaan. Die drempelvrees is groter bij ouderen.
- De media maken mensen angstig voor het onderwerp; neem de tijd om dat te bespreken en om vooroordelen te ontcrachten. Ook accountants doen hier soms aan mee en stimuleren soms hun cliënten de cursus niet te volgen (gevalletje broodwinning).
- Opmerking: vluchtelingen zijn vaak wel digivaardig, alleen daar is de taal een probleem.
- Soms weten deelnemers niet te weinig van de computer, maar juist teveel, maar zijn onzeker. De cursus is te makkelijk voor deze groep en te weinig uitdagend, waardoor andere, minder vaardige deelnemers weer onzeker kunnen worden. Spreek de onzekere maar kundige deelnemers daar één op één op aan.

Brabant en Zeeland:

- Benadruk goed bij de cursisten waarvoor ze hun DigiD nodig hebben. Ze denken nu vooral voor de Belastingdienst, maar dat is natuurlijk niet het enige. Je hebt het overal voor nodig.
- Sommige cursisten zijn nog niet toe aan deze cursus; te weinig ervaring met computers. Check dit tijdens de intake en bied in dat geval eerst Klik & Tik aan.
- Een tip kan zijn dat de cursisten op een gelijk punt starten met de cursus: laat ze vooraf hun DigiD aanvragen. Of geef aan bij mensen die iets verder zijn dat ze even geduld moeten hebben en laat hen andere dingen oefenen.
- Veel cursisten zijn ouder. Bibliotheken willen ook graag jongere cursisten bereiken. Zie suggesties onder PR/Werving.

Afronding en evaluatie

Na deze geanimeerde gesprekken met rijke opbrengst, ronden we gezamenlijk af. Dank aan allen voor zijn of haar bijdrage. Men geeft aan het een waardevolle bijeenkomst te vinden. En in de toekomst voor herhaling vatbaar. In tegenstelling tot de Digisterkerdag was er bij beide bijeenkomsten meer gelegenheid tot het écht uitwisselen van praktijkervaringen. Een tip vanuit Limburg is dan wel onderscheid te maken tussen bibliotheken die starten met de cursus en al meer ervaren bibliotheken.

Verslag en PowerPoint worden gedeeld. Kim reikt de nieuwe docentenhandleiding uit. Tip van Kim: haal altijd de meest recente versie uit Pydio.
Hartelijk dank voor jullie komst.

Andrea Driesse, Cubiss, a.driesse@cubiss.nl

Kim Keijsers, Digisterker, kim.keijsers@digisterker.nl