

# Bevindingen digitale vaardigheden - Laaggeletterden

Highlights uit het onderzoek over op welke manier (digitaal) laaggeletterden zo goed mogelijk bereikt kunnen worden om hen bewust te maken van de voordelen van het volgen van een cursus.

## Doelgroep

- De doelgroep “laaggeletterden” is verdeeld in NT1 (moedertaal) en NT2 (tweede taal). NT1ers ervaren een taboe op laaggeletterdheid, waardoor ze vaak onzichtbaar blijven. Life events kunnen hen aanzetten tot hulp zoeken, maar ze hebben beperkte toegang tot informatie en zijn vatbaar voor desinformatie.
- In vergelijking met NT1ers zijn NT2ers bekender bij hulpverleners en meer gemotiveerd om laaggeletterdheid aan te pakken. Hoogopgeleide NT2'ers hebben vaak digitale vaardigheden, terwijl laagopgeleiden drempels ervaren bij formeel onderwijs en digitale ontwikkeling.
- Laaggeletterdheid gaat vaak gepaard met andere problematiek, zoals armoede, en beperkte middelen hinderen het opdoen van digitale vaardigheden bij (digitaal) laaggeletterden.

## Hulpvraag

- (Digitaal) laaggeletterden hebben vaak moeite met het formuleren van concrete hulpvragen over digitale vaardigheden, omdat ze zich niet bewust zijn van de mogelijkheden.
- Het ontwikkelen van digitale vaardigheden wordt gemotiveerd door de behoefte aan zelfredzaamheid en minder afhankelijkheid van de sociale omgeving.
- De diverse hulpvragen omvatten ondersteuning bij interactie met de digitale overheid, begrip van overheidsbrieven, computergebruik, internet navigatie, en smartphone functionaliteiten.
- (Digitaal) laaggeletterden zoeken hulp om online veiligheid te waarborgen, informatie te verifiëren en digitale tools te gebruiken, zoals WhatsApp en de corona check app.

## Bereik en communicatie

- (Digitaal) laaggeletterden, vanwege beperkte toegang tot informatie, kunnen het beste worden bereikt via mond-tot-mondreclame en door “toeleiders”, zoals hulpverleners, vrienden, familie, en bureaus.
- Het is cruciaal dat hulpverleners actief signalen van (digitaal) laaggeletterdheid oppikken en direct afspraken plannen voor doorverwijzing naar passende opleidingen.
- Goede communicatie met (digitaal) laaggeletterden vereist eenvoudige taal op B1-niveau en het gebruik van ervaringsdeskundigen in campagnes.
- Er is behoefte aan meer inzicht in de hulpvraag van (digitaal) laaggeletterden en het delen van best practices en lesmateriaal binnen het netwerk, waarbij de DANN een rol kan spelen.

## Digitale Academie Noord-Nederland

- Hulpverleners benadrukken dat (digitaal) laaggeletterden moeite hebben met zelfstandig gebruik van de Digitale Academie Noord-Nederland (DANN)-website.
- De complexiteit en overweldigende hoeveelheid informatie maken de site ontoegankelijk.
- Hulpverleners adviseren vereenvoudiging met eenvoudigere taal, pictogrammen en video's.
- Het woord “academie” en het gebruik van accounts en tests vormen extra drempels en roepen negatieve associaties op.
- Het aanbod op de website moet relevanter zijn voor de doelgroep en de communicatie moet gebruikmaken van begrijpelijke taal op B1-niveau.