

Naam  
**Marc**

---

Leeftijd  
**43**

---

Beroep  
**geen**

---

Opleidingsniveau  
**middelbaar onderwijs**

---

Geletterdheidsniveau  
**gemiddeld**



## Korte biografie

- groeide op in **financieel kwetsbaar gezin**
- verloor werk door **ziekte**
- verkocht huis door **hospitalisatieschulden**
- **woont op straat** en slaapt af en toe in een centrum voor thuislozen

## Eigenschappen

- introvert
- leergierig
- afhankelijk

## Toegang

- bezit een **mobiele telefoon**, die wordt opgeladen in het opvangcentrum
- heeft vaak **geen budget voor belkrediet**
- gebruikt af en toe de **computer in het opvangcentrum**

## Vaardigheden en motivatie

- beschikt over een **goede basis** aan digitale vaardigheden
- **probeert zichzelf bij te leren** over digitalisering, maar dit is geen hoofdzorg

## Ondersteuning

- heeft regelmatig contact met **goede vriend en maatschappelijke organisaties** die hem helpen
- krijgt hulp van **sociaal assistent** om online te zoeken naar een onderdak, een job en een ziekteverzekering

Naam

**Jeanne**

---

Leeftijd

**61**

---

Beroep

**geen**

---

Opleidingsniveau

**geen diploma (school  
verlaten op 14 jaar)**

---

Geletterdheidsniveau

**laag**



## Korte biografie

- heeft het zowel **financieel als mentaal zwaar** na de scheiding met haar man
- woont in een klein appartement met de **hulp van het OCMW**
- zorgde alleen voor haar vier kinderen, die nu allemaal uit het huis zijn
- voelt zich **eenzaam** en krijgt weinig bezoek

## Eigenschappen

- volhardend
- zorgzaam
- timide

## Toegang

- bezit enkel een **mobiele telefoon**, andere digitale toestellen kan ze zich niet veroorloven
- **weigerde een smartphone** als cadeau omdat haar kinderen niet zoveel geld aan haar moesten uitgeven

## Vaardigheden en motivatie

- **geen ervaring** met het gebruik van digitale toestellen
- kan wel **goed overweg** met haar mobiele telefoon
- heeft **weinig zelfvertrouwen** om bij te leren

## Ondersteuning

- durft anderen niet om hulp te vragen uit **schaamtegevoel**

Naam  
**Stavros**

---

Leeftijd  
**43**

---

Beroep  
**lasser**

---

Opleidingsniveau  
**middelbaar onderwijs**

---

Geletterdheidsniveau  
**gemiddeld**



## Korte biografie

- **enig kind.** Zijn moeder is een secretaresse uit België en zijn vader is een dokwerker uit Griekenland
- heeft een **dochter**, Laura, met zijn vrouw Anne die drie jaar geleden overleed
- heeft al wat tegenslagen gekend, maar blijft **optimistisch** in het leven staan
- ontmoet graag **andere mensen**

## Eigenschappen

- levenslustig
- sociaal
- koppig

## Toegang

- koopt **niet graag nieuwe toestellen** wanneer de oude nog werken, zoals zijn computer die op Windows XP draait
- leest voornamelijk **papieren media**, zoals de krant en zijn favoriete tijdschrift

## Vaardigheden en motivatie

- verliest snel de **motivatie** bij het gebruik van digitale toestellen
- heeft **moeite met eenvoudige digitale taken** zoals een document opslaan of een brief schrijven in Microsoft Word

## Ondersteuning

- schaamt zich over zijn **onwetendheid** wat betreft de digitale wereld
- zal enkel hulp vragen wanneer hij **geen andere keuze** heeft
- krijgt **hulp van zijn dochter Laura**, die telkens wanneer ze hem bezoekt, vraagt of ze ergens mee kan helpen

Naam  
**Thao**

---

Leeftijd  
**31**

---

Beroep  
**seizoenarbeider**

---

Opleidingsniveau  
**bachelor**

---

Geletterdheidsniveau  
**hoog**



## Korte biografie

- werd in Vietnam geboren, maar **vluchtte** twee jaar geleden naar Europa
- heeft een bachelordiploma in de verpleging, maar dit wordt **niet erkend** in België
- werkt als **seizoenarbeider** in de fruitteelt, waar de meeste van haar collega's ook immigranten zijn
- volgt **zorgcursussen**, zoals EHBO, bij het lokale gemeenschapscentrum

## Eigenschappen

- eenzaam
- gefrustreerd
- ondernemend

## Toegang

- groeide op met **zeer beperkte toegang tot technologie**
- kocht op haar 21<sup>ste</sup> voor het eerst een **smartphone** omdat haar vrienden er één hadden
- heeft enkel een smartphone om te **bellen**, WhatsApp-**berichten** naar familie te sturen en **informatie** op te zoeken over de situatie in haar thuisland en de voorwaarden om als verpleegkundige aan de slag te gaan in België

## Vaardigheden en motivatie

- heeft **geen divers digitale mediagebruik**
- is **niet gemotiveerd** om haar bij te scholen op vlak van digitale media, gezien ze al extra zorgcursussen volgt

## Ondersteuning

- kan niet rekenen op hulp of ondersteuning, en vindt het **frustrerend** dat ze er alleen voor staat



Naam  
**Neima**

---

Leeftijd  
**53**

---

Beroep  
**receptioniste**

---

Opleidingsniveau  
**middelbaar onderwijs**

---

Geletterdheidsniveau  
**gemiddeld**



## Korte biografie

- werkt als **receptioniste** voor een sociale organisatie in Antwerpen
- **solliciteerde** voor de job via haar man, die er werkt als klusjesman
- een **enthousiast en sociaal** persoon
- moeder van **drie zonen** van 19, 21 en 25 jaar

## Eigenschappen

- zorgzaam
- praktisch
- leergierig

## Toegang

- gebruikt **dagelijks een computer en smartphone**
- heeft thuis **één computer** die wordt gedeeld met alle gezinsleden

## Vaardigheden en motivatie

- bezit de **nodige digitale vaardigheden** voor de uitoefening van haar job
- heeft **weinig vertrouwen** in haar eigen vaardigheden
- vindt bepaalde taken (zoals online betalen) erg **stresserend**

## Ondersteuning

- volgt **cursussen** via het werk om specifieke software, bijvoorbeeld planningssoftware, te leren gebruiken
- vraagt **hulp aan haar zonen** wanneer iets onduidelijk is

Naam

**Joe**

---

Leeftijd

**38**

---

Beroep

**salesmanager**

---

Opleidingsniveau

**master**

---

Geletterdheidsniveau

**hoog**



## Korte biografie

- heeft een **masterdiploma** Economie
- begon na zijn studies te werken als sales-assistent bij een financiële instelling en is er nu **salesmanager**
- is sinds **drie jaar samen met Kelly**, die een dochter heeft uit een vorige relatie
- heeft **ADHD**, en probeert zich in zijn beperkte vrije tijd te ontspannen door samen te zijn met zijn gezin en twee tot drie keer per week te lopen

## Eigenschappen

- opgewekt
- vasthoudend
- nieuwsgierig

## Toegang

- gebruikt **dagelijks digitale tools**
- heeft 's avonds nood aan een **digitale detox** en schakelt al zijn toestellen uit
- **ergert zich soms** aan het feit dat Kelly op Instagram en Facebook scrolt, in plaats van tijd met elkaar door te brengen

## Vaardigheden en motivatie

- houdt met gemak zijn digitale vaardigheden **scherp**
- heeft **goede kennis** van Microsoft Excel, enkele belangrijke bankapplicaties, planning- en e-mail software, enz.
- volgt **geen digitale trends**, maar probeert wel nieuwe digitale tools uit die handig lijken

## Ondersteuning

- heeft **geen nood aan ondersteuning** of hulp van anderen

Naam  
**Carmen**

---

Leeftijd  
**45**

---

Beroep  
**projectmanager**

---

Opleidingsniveau  
**bachelor**

---

Geletterdheidsniveau  
**hoog**



## Korte biografie

- heeft een **man** en **twee kinderen**
- kreeg recent de diagnose van **borstkanker** en ondergaat nu chemotherapie
- kan rekenen op de **steun van familie en vrienden** die eten klaarmaken, op de kinderen passen, de boodschappen doen, enzovoort

## Eigenschappen

- zorgzaam
- triest
- energiek

## Toegang

- gebruikte **dagelijks digitale toepassingen om haar werk** in te plannen, te communiceren met andere organisaties, rapporten te schrijven, en meer
- gebruikt het nu, wegens haar ziekte, vooral om films te kijken, e-boeken te lezen, en alles wat haar maar kan **afleiden van haar ziekte**

## Vaardigheden en motivatie

- ervaart zeer **weinig obstakels** bij het gebruik van digitale media
- is **nieuwsgierig** naar nieuwe digitale toepassingen in haar branche: een goede projectmanager is altijd een stapje voor

## Ondersteuning

- **helpt vaak anderen** met het volbrengen van taken met digitale toepassingen

Naam

**Rachid**

---

Leeftijd

**27**

---

Beroep

**motion designer**

---

Opleidingsniveau

**bachelor**

---

Geletterdheidsniveau

**hoog**



## Korte biografie

- studeerde **grafisch ontwerp** en specialiseerde zich in motion design
- werkt momenteel als **motion designer** bij een start-up in Antwerpen
- droomt ervan om binnenkort zijn **eigen motion design-bedrijf op te starten**
- volgt in **avondschool** de richting Business Management

## Eigenschappen

- ambitieus
- ongeduldig
- creatief

## Toegang

- is sterk op de hoogte van **nieuwe trends en technologieën**
- zal snel nieuwe technologieën of software **aankopen** om uit te proberen

## Vaardigheden en motivatie

- is een **expert in digitale media** dankzij zijn opleiding en **motivatie** om constant bij te leren
- beheerst complexe grafische **softwareprogramma's**

## Ondersteuning

- kan **moeilijk zijn ouders helpen** met digitale taken omdat hij woorden gebruikt die zijn ouders niet begrijpen
- vindt het daarom **frustrerend** om anderen te helpen met digitale toepassingen



Naam  
**Renate**

---

Leeftijd  
**76**

---

Beroep  
**geen**

---

Opleidingsniveau  
**geen diploma**

---

Geletterdheidsniveau  
**gemiddeld**



## Korte biografie

- was haar hele leven lang **goudsmid**: een job die door mannen gedomineerd wordt, maar dat schrok haar niet af
- hield van haar job, want ze moest haar **vaardigheden constant bijwerken**
- gelooft dat je nooit te oud bent om iets nieuws en interessants te **leren**

## Eigenschappen

- experimenteel
- handig
- optimistisch

## Toegang

- heeft een **mobiele telefoon** en een **iPad**, en spaart momenteel voor een nieuwe smartphone

## Vaardigheden en motivatie

- vindt het zo interessant dat de **maatschappij aan snel tempo verandert en digitaliseert**
- **wil expert worden** in de digitale wereld
- heeft **reuma** waardoor ze problemen ondervindt bij het gebruiken van digitale tools

## Ondersteuning

- wordt omringd door personen die zich helemaal **niet thuis voelen** in de digitale wereld en heel wat obstakels ervaren bij het gebruik van digitale toepassingen

Naam  
**Robin**

---

Leeftijd  
**43**

---

Beroep  
**developer**

---

Opleidingsniveau  
**master**

---

Geletterdheidsniveau  
**hoog**



## Korte biografie

- werd geboren met een **visuele beperking**, en beloofde zichzelf dat dit niet zijn leven zou bepalen
- is erg **nieuwsgierig**, en **experimenteert** graag
- werkt als developer voor een start-up die spraakherkenningssoftware maakt

## Eigenschappen

- volhardend
- innovatief
- humoristisch

## Toegang

- bezit een diversiteit aan **hulpprogramma's en tools** die hem met de digitale en echte wereld laten interageren op een autonome wijze
- heeft niet altijd een **aangepaste versie** van een digitale technologie ter beschikking

## Vaardigheden en motivatie

- volgde verschillende **online opleidingen**, bijvoorbeeld in HTML, zodat hij zelf webpagina's kon maken
- heeft **gevorderde digitale vaardigheden**

## Ondersteuning

- is **afhankelijk van anderen** voor zijn dagelijkse noden, maar niet op het vlak van digitale technologie
- vraagt soms **hulp aan collega's**

Naam

**Marie-Hélène**

---

Leeftijd

**48**

---

Beroep

**verpleegkundige**

---

Opleidingsniveau

**bachelor**

---

Geletterdheidsniveau

**gemiddeld**



## Korte biografie

- woont met haar **man Omar** en hun **drie kinderen** in Vilvoorde
- ontmoette haar man toen ze als **verpleegkundige voor Artsen Zonder Grenzen** werkte in Ghana
- voelt zich **niet altijd goed in haar vel** omdat ze ouder wordt en dit merkt in haar dagelijkse leven, zoals jonge collega's en haar kinderen die een andere leefwereld lijken te hebben

## Eigenschappen

- onzeker
- zorgzaam
- sociaal geëngageerd

## Toegang

- ervaart het gebruik van digitale toepassingen als een **last**
- begrijpt niet hoe het kan dat haar man en kinderen nooit problemen ervaren bij het gebruiken van hun splinternieuwe digitale tools, terwijl zij **maar achterop blijft hinken**

## Vaardigheden en motivatie

- is ervan overtuigd dat digitale toepassingen gewoon niet voor haar zijn: ze heeft **noch de vaardigheden noch het geduld** om te leren omgaan met deze tools
- is **angstig** voor digitale technologieën, zeker nu haar werk ook meer digitaliseert: er werd zonet een nieuwe software geïnstalleerd om patiënten op te volgen

## Ondersteuning

- krijgt **hulp van haar man Omar** die zich met de (online) administratie van het gezin bezighoudt

Naam  
**Arham**

---

Leeftijd  
**51**

---

Beroep  
**CEO**

---

Opleidingsniveau  
**middelbaar onderwijs**

---

Geletterdheidsniveau  
**hoog**



## Korte biografie

- is **CEO** van een bekende verzekeringsmaatschappij
- heeft **weinig vrije tijd**
- wordt binnenkort **voor het eerst vader**

## Eigenschappen

- leidinggevend
- eigenwijs
- traditioneel

## Toegang

- heeft een **smartphone**, maar gebruikt die enkel om te bellen en te sms'en
- heeft wel **toegang tot digitale toepassingen** op het werk

## Vaardigheden en motivatie

- zeer **bepaalde digitale vaardigheden**
- ziet het nut er wel van in, maar heeft **te weinig tijd** om digitale toepassingen te leren gebruiken

## Ondersteuning

- geeft taken (zoals e-mails verzenden en afspraken en reservaties inplannen) door aan zijn **secretaresse**



Naam  
**Naleya**

---

Leeftijd  
**23**

---

Beroep  
**geen**

---

Opleidingsniveau  
**bachelor**

---

Geletterdheidsniveau  
**hoog**



## Korte biografie

- is **nieuwsgierig** en stelt alles in vraag
- is vermoedelijk **hoogbegaafd**, maar werd nooit getest
- sloeg in de lagere school **twee jaar** over
- wil **alleen gaan wonen** nadat ze afstudeert

## Eigenschappen

- ondernemend
- volhardend
- behendig

## Toegang

- heeft het gevoel dat ze **gedwongen** wordt om deel te nemen aan de digitale wereld, en **weigert** daarom om deze toepassingen te gebruiken

## Vaardigheden en motivatie

- is erg **kritisch tegenover digitaal mediagebruik** van anderen
- heeft een **aversie** van digitale technologie en weigert het te gebruiken

## Ondersteuning

- probeert zoveel mogelijk **offline** te doen, maar indien het niet lukt helpt haar zus haar
- schreef al een **klachtenbrief** omdat een bedrijf geen offline alternatief aanbood

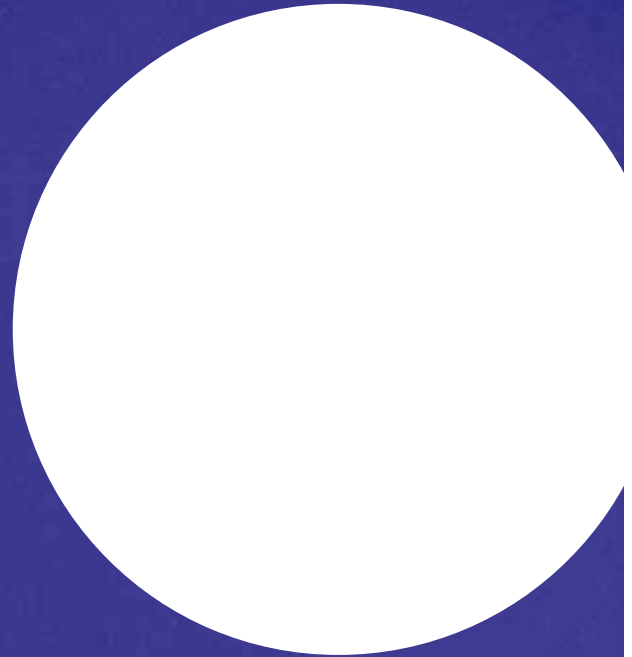
Naam

Leeftijd

Beroep

Opleidingsniveau

Geletterdheidsniveau



## Korte biografie

- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....

## Eigenschappen

- .....
- .....
- .....

## Toegang

- .....
- .....

## Vaardigheden en motivatie

- .....
- .....
- .....
- .....

## Ondersteuning

- .....
- .....
- .....