

# Service-Learning & Digital Empowerment:

## Een reflectie met service-learning stakeholders uit het Vlaamse hoger onderwijs

*Kaat Somers (UCSIA vzw)*

### **Inleiding: het SLIDE-project – SL&DE-stakeholders aan het woord**

UCSIA is sinds 1 januari 2022 coördinator van het driejarige Erasmus+ project SLIDE ‘*Service-Learning as a pedagogy to promote inclusion, diversity and digital empowerment*’, een samenwerking met tien Europese partners (universiteiten, hogescholen en service-learning netwerken). Het project ontstond vanuit een nood naar verbinding tussen de service-learning pedagogiek en digital empowerment als competentie. Met de COVID-19-crisis merkten we dat ook in het hoger onderwijs studenten en docenten worstelden (en nog steeds worstelen) met de transitie naar meer digitaal onderwijs. Vaak missen deze groepen de kennis en competenties om op een efficiënte, zelfzekere en vlotte wijze met digitale tools om te gaan. Anderzijds merkten we binnen service-learning trajecten, die tijdens de COVID-19-crisis gedeeltelijk of helemaal online moesten gaan, dat het gebruik van digitale omgevingen in deze vakken vaak extra moeilijk was, vooral ook met het oog op het bereiken van maatschappelijke partners en kwetsbare doelgroepen.

Het SLIDE-project wil de verbinding tussen service-learning en digital empowerment verder ontwikkelen. Dit door het aanreiken van tools en instrumenten om docenten en studenten te helpen hun digitale competenties te versterken, en door service-learning als pedagogiek verder uit te werken als onderwijsvorm ter versterking van digital empowerment bij alle betrokkenen, zijnde studenten en docenten, alsook maatschappelijke partners en maatschappelijk kwetsbare groepen in de samenleving.

In de eerste fase van het SLIDE-project brachten we de noden en visies van de verschillende stakeholders van het project (studenten, docenten, onderwijsontwikkelaars en sociale partners) m.b.t. digital empowerment en service-learning in kaart. UCSIA organiseerde hiervoor twee focusgroepen met in totaal drie studenten, twee maatschappelijke partners, en acht docenten en onderwijsondersteuners van verschillende hogescholen en universiteiten in Vlaanderen. UCSIA deed hiervoor beroep op de partnerinstellingen van het Vlaamse Netwerk voor Service-Learning in het Hoger Onderwijs. Deze reflectie is het resultaat van de gesprekken die plaatsvonden tijdens de twee Vlaamse focusgroepen. De kleine, heterogene groepen boden ruimte voor verdieping en leverden relevante inzichten op die een eerste aanzet vormen om verder na te denken over de verbinding tussen service-learning en digital empowerment. Samen met de gesprekken georganiseerd in de andere partnerlanden vormt deze reflectie het startpunt voor de verdere uitwerking van het SLIDE-project.

## Digital empowerment: wat en waarom?

Hoewel iedereen zich wel iets kan voorstellen bij digital empowerment, blijft de term toch ook erg abstract. Bovendien verschilt de interpretatie van wat digital empowerment is naargelang de doelgroep. Wat door een student als digitaal empowerend wordt ervaren, is dat niet per se voor een docent, en vice versa. Om te kunnen praten over service-learning en wat deze pedagogiek kan betekenen voor digital empowerment, moeten we eerst weten wat de verschillende stakeholders verstaan onder het concept: Wat is 'digital empowerment'? Waarom willen we onszelf en onze doelgroepen 'digitaal empoweren'? En welke competenties hebben we daarvoor nodig?

### 1. Digitale zelfredzaamheid: jezelf vlot en vol zelfvertrouwen kunnen bewegen in de digitale wereld

*"Ik denk dat het aantal concrete dingen die je kan weten om je te kunnen navigeren met een computer, met een gsm, op het internet, ... dat die heel talrijk zijn en zo mogelijk eindeloos. Maar een goed streven kan misschien wel zijn: er geen schrik van hebben en weten wat je ermee aan moet. En een aantal basisvaardigheden, attitudes hebben waardoor je zelfzeker genoeg bent om ook nieuwe dingen te gaan verkennen of bestaande dingen te gaan gebruiken."* – maatschappelijke partner

De onuitputtelijke keuzemogelijkheid die de digitale wereld ons biedt, zorgt voor veel onzekerheid. Die onzekerheid werkt vaak remmend, waardoor we geneigd zijn om te blijven bij wat bekend is en we nieuwe tools liever uit de weg gaan. We voelen ons soms hulpeloos en overweldigd door de vele opties die we hebben. Dat geldt bij uitstek ook voor maatschappelijk kwetsbare doelgroepen voor wie het betreden van die digitale wereld sowieso al een grote drempel is. Ook voor studenten is zich soepel bewegen in de digitale ruimte verre van evident. Hoewel studenten de afgelopen twee jaar veel ervaring hebben opgedaan met digitaal onderwijs, blijft die kennis meestal beperkt tot de tools die worden aangereikt door de docent. Bovendien gaan docenten er nog te vaak van uit dat de 'kinderen van de 21<sup>ste</sup> eeuw' wel weten hoe ze moeten omgaan met het digitale. Maar zonder instructies en ondersteuning zijn ook studenten vaak nog onvoldoende digitaal empowered om zelf uit te zoeken hoe alles wat hogescholen en universiteiten aanbieden werkt.

*Digital empowerment* betekent voor stakeholders dat iemand over de kennis, competenties en attitudes beschikt om zelf te kunnen en durven experimenteren met dat wat de digitale wereld te bieden heeft. Zelfredzaamheid is hier het kernwoord, empowerment betekent immers dat doelgroepen in staat zijn om zelf het heft in handen te nemen. Om zelfredzaam te kunnen zijn in de digitale wereld, hebben stakeholders in de eerste plaats basiskennis en -competenties nodig. Hieronder vallen o.a. het kunnen gebruiken van digitale apparaten zoals een computer of een smartphone, kennis van digitale tools en weten hoe en waarvoor je die kan gebruiken, weten hoe je je weg kan vinden in het ruime digitale aanbod, etc. Ook kennis van online veiligheid en privacy zijn voor stakeholders belangrijke topics.

Naast basiskennis en -competenties vraagt digitale zelfredzaamheid volgens de stakeholders ook bepaalde attitudes. Weten welke privacyrisico's een bepaalde tool of website bevat, is één ding, hier ook effectief naar handelen en beslissen om bv. bepaalde cookie-instellingen aan te passen, is een andere zaak. Om echt digitaal zelfredzaam te kunnen zijn, moeten kennis en competenties dus ook omgezet worden in concrete acties en gedrag.

### 2. Digital discipline: efficiënt en doelbewust gebruiken van de digitale omgeving

*"To use and not to be used. We moeten zorgen dat het digitale een instrument blijft om bepaalde doelen te bereiken, om ons te emanciperen bijvoorbeeld, en dat het digitale geen doel op zich wordt. En dat is een soort van dreiging: als het niet meer digitaal is, is het niet meer goed. We moeten echt*

*de vraag kunnen stellen: wanneer is digitaal wenselijk, en wanneer zijn andere manieren gewenst.”*  
– onderwijsondersteuner-docent

*Digital discipline* verwijst naar het ‘effectief en efficiënt’ gebruik van de digitale wereld. Hoewel digitale tools ons leven kunnen vergemakkelijken, leidt het brede aanbod vaak tot afleiding en gebrek aan efficiëntie. Hoe vaak zien we tijdens een meeting de ogen van onze gesprekspartner wel niet afdwalen naar een ander deel van het scherm? Welke student heeft nog nooit zijn Facebook- of Instagrampagina geopend tijdens een enthousiast betoog van zijn docent? En hoeveel tijd spenderen we allemaal wel niet per dag aan schermtijd? We maken ons allemaal schuldig aan een gebrek aan digitale discipline en we hebben allemaal last van digitale FOMO (fear of missing out) waardoor we onze digitale apparaten vaak moeilijk naast ons neer kunnen leggen. Ook dat moet ter sprake komen in een discussie over digital empowerment.

*“Ik denk dat we als student vaak erg afgeleid zijn door de digitale omgeving. [...] Studenten moeten ook digitaal empowered geraken om werk en vrije tijd te scheiden van elkaar ondanks dat ze aan exact dezelfde bureau zitten of exact hetzelfde scherm.”* – student

Vandaag de dag, mede onder invloed van de COVID-19-crisis, is de samenleving sterk gestoeld op het digitale. Stakeholders hebben nood aan digital empowerment om te kunnen participeren aan deze snel veranderende, steeds meer digitale samenleving. Digital empowerment mag echter niet betekenen ‘alles digitaal, ten koste van de rest’. Voor stakeholders is digital empowerment daarom ook het doelbewust leren kiezen en inzetten van digitale tools. Wanneer is een (digitale) tool een meerwaarde en wanneer niet? Ook de keuze durven maken om niet digitaal te gaan, is voor hen een onderdeel van digital empowerment. Sommige zaken werken nu eenmaal beter in een fysieke omgeving met persoonlijk contact. De noden van de doelgroep waarmee je werkt, moeten steeds primeren in de beslissing om al dan niet gebruik te maken van het digitale.

De kernvraag wanneer het gaat om digital discipline is dus: wat is de meerwaarde en de zinvolheid van een digitale omgeving in de context waarin jij werkt? Digital empowerment vraagt dat stakeholders in staat zijn om een doordachte en onderbouwde keuze te maken, zonder ervan uit te gaan dat die keuze altijd digitaal moet zijn.

### 3. Digital awareness: je bewust zijn van de (in)competenties van jezelf en anderen

*“Als je gaat identificeren wat je precies gaat doen of wat dat digital empowerment net is, dat ook daar de vraag ‘wat wil onze doelgroep eigenlijk doen?’ heel belangrijk is.”* – maatschappelijke partner

Een laatste thema waarnaar stakeholders verwijzen wanneer ze het hebben over digital empowerment, is de ontwikkeling van een digitaal bewustzijn of *digital awareness*. Dat bewustzijn valt uiteen in twee centrale componenten. Ten eerste moeten we beseffen dat digital empowerment niet hetzelfde is voor iedereen. Verschillende doelgroepen hebben verschillende noden m.b.t. het digitale. Waar een docent op zoek is naar nieuwe digitale tools om zijn onderwijs te versterken, zijn studenten misschien vooral geïnteresseerd in instructies over hoe ze de huidige onderwijstools kunnen toepassen. Maatschappelijk kwetsbare doelgroepen hebben nood aan basiseducatie over het gebruik van digitale apparaten terwijl universiteiten op zoek zijn naar manieren om hun personeel te onderrichten over de ecologische impact van diezelfde apparaten. Ook het bewustzijn van die verschillen en van de bestaande digitale kloven in de samenleving kunnen we plaatsen onder digital empowerment.

*“Zelfinzicht in hoe dat je zelf staat in de digitale wereld, ik denk dat dat een blanco is bij veel personen.”* – onderwijsondersteuner

Naast ons bewust zijn van de moeilijkheden die anderen ondervinden, moeten we ook onze eigen digitale (in)competenties durven erkennen. Zeker voor docenten is het vaak moeilijk om toe te geven dat ze eigenlijk weinig kennen van de digitale onderwijstools die ze hun studenten opleggen. Opnieuw leidt dat ertoe dat we vaak vasthouden aan het bekende en wegblijven van wat misschien beter, maar onbekend is. Pas wanneer we durven toegeven dat we ons soms onzeker en incompetent voelen aangaande het digitale, kunnen we op zoek gaan naar manieren om onze competenties en kennis erover te versterken. Jezelf bewust zijn van je eigen competenties én incompetenties is dus een voorwaarde voor digital empowerment.

## **Digital Empowerment en Service-Learning: onoverbrugbaar spanningsveld of innovatieve praktijk?**

Op het eerste zicht lijkt de combinatie van service-learning en digital empowerment ietwat arbitrair. De kracht van service-learning zit toch immers in het opbouwen van een relatie, in empathie en verbinding met de ander? Digitale omgevingen zorgen vaak voor remmingen in deze échte contacten. Bovendien is het ook zo dat service-learning trajecten streven naar een horizontale machtsrelatie: alle stakeholders staan op gelijke voet met elkaar door de expertise die ze binnenbrengen in het leerproces. De digitale wereld daarentegen staat bol van de machtsreproducties: digitale spelers streven hun eigen belangen na, onze data worden verzameld voor onbekende doeleinden, algoritmes beïnvloeden de interacties tussen student en doelgroep, ... Vaak worden digitale omgevingen ook gebruikt om te praten 'over' in plaats van 'met' de doelgroep. De digitale wereld genereert en reproduceert dus machtsverhoudingen, eerder dan dat zij ze afbouwt. Hoe kunnen we dit verzoenen met de idealen van service-learning?

### 1. Naar een SL&DE moreel kompas: sociale rechtvaardigheid als uitgangspunt

Wanneer we nadenken over hoe we service-learning en digital empowerment met elkaar kunnen verbinden, dringen bovenstaande ethische vraagstukken zich onvermijdelijk op. We hebben nood aan een ethisch kader waarbinnen studenten, docenten én maatschappelijke partners zich kunnen bewegen om samen het traject vorm te geven. Het uittekenen van zo'n ethisch kader is echter een werk van lange adem waarbij alle stakeholders, ook de doelgroep zelf, betrokken moeten worden.

*“Willen we scherp krijgen wat de relatie is tussen community service-learning en digital empowerment, dan hebben we een soort van moreel kompas nodig, een ethisch kompas, een set van waarden die de samenhang of de verbinding tussen service-learning en digital empowerment waardevol kunnen maken.” – docent*

Service-learning vertrekt vanuit een streven naar sociale rechtvaardigheid. Deze waarde kunnen we ook toepassen op digital empowerment, en biedt daarom een relevant uitgangspunt voor het uitwerken van een ethisch kader voor de verbinding van beide concepten. Vanuit het sociale rechtvaardigheidsprincipe beogen we een gelijke toegang tot rechten voor alle mensen in de samenleving. Als we ervan uitgaan dat toegang tot en kunnen functioneren in de digitale wereld een grondrecht is, dan is digital empowerment noodzakelijk opdat mensen voldoende competent en zelfredzaam zijn om dat recht te kunnen uitoefenen. Digital empowerment betekent dan het recht om de digitale wereld te betreden en te gebruiken naar eigen wensen en noden. Men heeft daarbij dan ook de vrijheid om zich ervan afzijdig te houden.

## 2. Op gelijke voet in onze onzekerheid

*“In community service-learning gebeurt het onbewust en ongewild dat de studenten en de docent naar de ander kijken als de kwetsbare andere die we moeten helpen. Maar door digital empowerment gaan we beseffen dat we zelf kwetsbaar zijn en dat we zelf onzeker zijn. En ik denk dat dat een hele goede meerwaarde is voor community service-learning, om onszelf écht in de plaats te kunnen stellen van iemand anders en niet vanuit uw superioriteit te vertrekken, maar vanuit het plaatje ‘het is allemaal moeilijk, voor iedereen, en we moeten er samen door’.”*

– onderwijsondersteuner-docent

De COVID-19-crisis heeft ervoor gezorgd dat de digitale kloof zich scherper dan ooit aftekent in onze samenleving. En ook nu, nu de crisis stilaan wegebt, blijft de digitale transitie zich voortzetten. Bank- en treinloketten sluiten, sociale dienstverlening gaat meer en meer online, communicatie verloopt via mail, etc. Personen die nooit eerder de behoefte voelden om gebruik te maken van digitale tools, merken nu dat ze uitgesloten worden van bepaalde voorzieningen. Maar niet alleen de meest kwetsbaren in onze samenleving ervaren moeilijkheden. Maatschappelijke organisaties moesten tijdens de crisis op zoek gaan naar nieuwe manieren om te communiceren met elkaar en met hun doelgroep. De nieuwe noden van hun cliënten vroegen ook een aanpassing in hun werking, sommige aanpassingen waren tijdelijk, andere meer permanent. Ook in het onderwijs moesten studenten en docenten een totale omslag maken in het gebruik van digitale onderwijstools, die tot voor kort nog slechts sporadisch werden toegepast.

De abrupte omslag naar die steeds digitalere samenleving heeft ons allemaal onzeker gemaakt. De aanpassing was en is nog steeds moeilijk voor ons allemaal en we worden geconfronteerd met het feit dat we toch niet zo digitaal geletterd zijn als we zelf hadden gedacht. Wanneer het gaat om digital empowerment zijn we allemaal kwetsbaar. Het is in die kwetsbaarheid dat volgens stakeholders een grote kracht schuilt voor service-learning. Docenten en studenten, die in een service-learning traject nog te vaak vertrekken vanuit hun eigen expertpositie, kunnen, wanneer we het hebben over digital empowerment, relateren aan de kwetsbare doelgroep waarmee ze werken, juist omdat ze zelf ook kwetsbaar en onzeker zijn. Waar we eerder stelden dat de digitale wereld vooral machtsverhoudingen reproduceert, kan het streven naar digital empowerment juist zorgen voor een horizontale machtsrelatie, omdat we in onze kwetsbaarheid op gelijke voet staan met elkaar. In die onzekerheid kunnen we dan samen een gedeeld leerproces aangaan. En ook het durven tonen van die kwetsbaarheid is een leerproces, een waarbij docenten en studenten vaak een langere weg te gaan hebben dan de doelgroep waarmee ze werken.

*“We erkennen van elkaar dat we ons daar onzeker over voelen en ons op bepaalde dingen niet kunnen navigeren, en we gaan dat samen uitzoeken.”* – maatschappelijk partner

## 3. Service-learning voor digital empowerment van álle betrokkenen

*“Als de docent een student daarin de vrijheid geeft om zelf te bepalen wat je gaat doen, maar ook wel de student die gaat moeten aftasten ‘wie is mijn doelgroep en welke digitale taal spreekt die persoon en spreek ik?’ en daar een weg in zoeken, denk ik dat dat wel heel empowerend kan zijn voor alle partijen.”* – onderwijsondersteuner

Volgens de stakeholders zou service-learning wel eens een sterke methodiek kunnen zijn om te werken aan digital empowerment van álle betrokkenen. Werken aan de digitale competenties van een ander maakt immers dat je ook je eigen competenties op dat vlak zult moeten bijschaven. Om met de vraag van een doelgroep of maatschappelijke organisatie aan de slag te kunnen, moet een student zich eerst zelf oriënteren op de digitale omgeving en moet hij zelf keuzes maken over welke

zaken relevant zijn en welke niet. Kortom: de student moet eerst zichzelf digitaal empoweren alvorens met de doelgroep rond digital empowerment aan de slag te kunnen gaan. De student wordt uitgedaagd om ook zijn eigen competenties te versterken. En daarbij heeft die student op zijn beurt ondersteuning nodig. Die ondersteuning wordt dan gegeven door de docent, die ook voldoende kennis moet hebben van de digitale omgeving waarin zijn studenten zich moeten bewegen.

*“Ik denk dat het als student interessant is binnen community service-learning om te leren zélf dat [digitale] kader te creëren voor zichzelf en te zoeken naar hoe zijn eigen doelgroep het best een kader kan krijgen.” – student*

Het werken aan digital empowerment met de doelgroep vraagt dus ook een sterke basiskennis van dit thema van studenten en docenten zelf. Een voortraject vooraf aan de service-learning ervaring waarin enkele van deze basisinzichten worden meegegeven, zou daarom relevant zijn. Daarnaast moet de student, om zelf een actieve rol op te kunnen nemen in dit leerproces, voldoende tijd en ruimte krijgen om het digitale veld te verkennen en om de digitale taal van zijn doelgroep te leren spreken. Deze zaken zijn lang niet vanzelfsprekend in een curriculum waarin een service-learning vak maar een van de zovele is. Het vraagt een grote inspanning van hogeronderwijsinstellingen, die dit moeten faciliteren.

Door studenten te laten werken aan en te laten denken over digital empowerment tijdens een service-learning traject, leren ze omgaan met doelgroepen die digitaal meer of minder onderlegd zijn. Op die manier leren ze ook reflecteren over hun eigen digitale (in)competenties, en worden ze zich bewust van de bestaande digitale kloven in de samenleving, die vaak groter zijn dan ze in eerste instantie hadden ingeschat. Dat inzicht kan helpen om ook andere service-learning trajecten te versterken. Inzicht in de bestaande digitale kloven helpt immers om een goed, doelgericht en aan de doelgroep aangepast service-learning traject uit te werken.

*“Je kan ook zeggen ‘wij vertrekken vanuit een vraagstelling, maar als student moet je je bewust zijn van wat de digitale kloven zijn’. En dan kijk je naar ‘hoe kan je dat op een digitale manier, is er een meerwaarde van die digitale manier, wat zijn de gevolgen daarvan?’ En dan kom je zo meer naar een doordachte keuze kunnen en durven maken, en dat ook onderbouwen, zonder ervan uit te gaan dat alles zomaar digitaal moet zijn.” – onderwijsondersteuner*

## **Conclusie: Digital Empowerment voor Service-Learning en Service-Learning voor Digital Empowerment**

Hoewel de combinatie van service-learning en digital empowerment in eerste instantie arbitrair lijkt, kan het met de juiste randvoorwaarden ruimte bieden voor innovatieve praktijken.

Het gebruik van digitale tools kan een waardevolle toevoeging zijn aan service-learning trajecten, bijvoorbeeld om te communiceren over grote afstanden, om doelgroepen op een laagdrempelige manier te bereiken, etc. Daarnaast kan inzicht in de digitale kloven en de digitale (in)competenties van bepaalde doelgroepen helpen om een doelgericht, en aan de doelgroep aangepast service-learning traject uit te werken. In dat geval helpt digital empowerment om service-learning projecten te verbeteren.

We kunnen het verhaal ook omdraaien: service-learning kan een manier zijn om de digitale competenties van groepen in de samenleving te versterken. In dat geval wordt service-learning een hefboom om te werken aan digital empowerment voor alle betrokkenen. Het service-learning traject kan dan een ruimte zijn om samen te leren over de digitale wereld, een experimenteeruimte voor

docent, student en maatschappelijke partner om samen in een gedeeld leerproces de eigen digitale competenties te versterken.

Het uitwerken van een krachtige verbinding tussen service-learning en digital empowerment vraagt dat de betrokkenen doelbewuste keuzes maken, en dat de noden van de doelgroep steeds het uitgangspunt vormen. Daarbij hebben we nood aan een ethisch kader dat ons kan helpen om de spanningsvelden tussen service-learning en de digitale wereld te overbruggen.