



Digitale ongelijkheid en inclusie

Onderzoek tijdwinst door digitale vaardigheden

De Coalitie Digivaardig in de Zorg deed onderzoek in de ouderenzorg en huisartsenzorg naar tijdwinst door digitale vaardigheden.¹ Hoogleraar Alexander van Deursen was erbij betrokken als extern adviseur. Hij reflecteert op het onderzoek en legt de link met digitale inclusie (zie kader rechts). “Het versterken van digivaardigheden zorgt ervoor dat alle medewerkers aangehaakt kunnen blijven.”

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

Als hoogleraar aan de Universiteit Twente heeft Van Deursen een leerstoel ‘Digitale Ongelijkheid’. Vanuit deze leerstoel runt hij het Centrum voor Digitale Inclusie.² Een van de pijlers van dit centrum is het meten van digitale vaardigheden. Over een grootschalig onderzoek hiernaar uit 2012 zegt hij het volgende: “Toen ontdekte ik dat er op de werkvloer heel veel tijd verloren ging door gebrekkige digitale vaardigheden van medewerkers en niet-functionerende ICT.”

Grote verschillen
Uit het recent verschenen onderzoek ‘Tijdwinst door digitale vaardigheden’ van de Coalitie Digivaardig in de Zorg blijkt dat er in de zorg ook nu nog tijd verloren gaat door een gebrek aan digitale vaardigheden van medewerkers.³ Bij dit onderzoek dacht Van Deursen mee over de onderzoeksopzet, meetwijze en rapportage.

“De verschillen tussen zorgprofessionals zijn overigens groot als het gaat om hun digitale vaardigheden”, licht hij toe. “Bijvoorbeeld bij het werken in het ECD, tekstverwerking, gegevensbeveiliging. Het blijkt dat sommige medewerkers in de ouderenzorg en huisartsenzorg veel meer tijd nodig hebben voor het uitvoeren van digitale taken dan andere collega’s.”

Een eyeopener was voor Van Deursen dat minder digivaardige medewerkers niet altijd om hulp durven vragen aan collega’s van bijvoorbeeld de ICT. “Omdat ze merken dat die weinig geduld met hen hebben. Dus het personeel ervaart echt een kloof tussen mensen die digitaal vaardig zijn en mensen die dat minder zijn.”

Vergelijkbare uitkomst
In het onderzoek uit 2012 werd aan ruim 2.000 werknemers gevraagd om vragenlijsten in te vullen, waarin ze een inschatting maakten van hun eigen digivaardigheid. “Het onderzoek

van de Coalitie Digivaardig in de Zorg, dat is uitgevoerd door Zorgfocuz, kende een andere aanpak. Hierin zijn 85 zorgmedewerkers geobserveerd, terwijl zij verschillende digitale opdrachten uitvoerden.

Van Deursen: “Het ging dus bij dit tweede onderzoek om een kleinere sample, wat het lastig maakt om ‘harde uitspraken’ te doen. De methode is wel meer valide. En evenals uit de studie van 2012 blijkt dat er veel ruimte is voor verbetering als het gaat om digitale vaardigheden van medewerkers.”

Razendsnelle ontwikkelingen
Vanuit het Centrum voor Digitale Inclusie werkt Van Deursen samen met een groep van onderzoekers aan verschillende vraagstukken. “We hebben drie onderzoekslijnen”, vertelt hij. “De eerste gaat over de digitale ongelijkheid onder de bevolking. De tweede focust op het werk: welke digitale vaardigheden moeten mensen hebben om hun werk goed te kunnen

Stappenmodel voor digitale inclusie

Van Deursen verstaat onder digitale inclusie dat iedereen in de samenleving kan profiteren van technologie. Ongeacht leeftijd, opleiding, inkomen, gezondheid. Hij onderscheidt vier stappen die samen digitale inclusie mogelijk maken:

1. Motivatie: de wil en positieve houding om technologie te gebruiken.
2. Materiële toegang: een goede laptop of smartphone en een stabiele internetverbinding.
3. Digitale vaardigheden: hierbij gaat het zowel om praktische vaardigheden als om het kritisch kunnen beoordelen van informatie, inzicht hebben in algoritmes en slim kunnen omgaan met data.
4. Technologie gebruiken voor tal van toepassingen in het dagelijks leven: op sociaal, cultureel, economisch en persoonlijk vlak.

“Het verbeteren van digitale vaardigheden vraagt om een multi-stakeholderbenadering”, zegt Van Deursen. “Er zijn verschillende partijen bij betrokken, zoals het (volwassenen)onderwijs, werkgevers, buurthuizen, bibliotheken. En ik denk dat de overheid een coördinerende rol zou moeten spelen.”

doen? En de derde gaat over digitale inclusie en nieuwe technologie, zoals AI.”

Die laatste lijn kent nu veel belangstelling, omdat de technologische ontwikkelingen razendsnel gaan, stelt Van Deursen. “Met name kunstmatige intelligentie wordt steeds meer onderdeel van het dagelijks leven, of we dat nu willen of niet.”

Hij ziet dat sommigen moeite hebben de snelle ontwikkelingen bij te benen. “Factoren als leeftijd, opleidingsniveau, inkomen, taalvaardigheid en gezondheid spelen daarbij een rol. Met name ouderen, laagopgeleiden, laaggeletterden en mensen met een beperking lopen meer risico om buitengesloten te raken, ook omdat zij vaak minder ondersteuning in hun directe omgeving hebben als het gaat over digitale zaken.”

Risico’s digitale transitie
In de zorg krijgen medewerkers onder meer te maken met diagnostiek met behulp van data-analyse door slimme apparaten, vertelt Van Deursen. “Het is belangrijk dat zij de vaardigheden hebben om met nieuwe toepassingen,

apparaten en systemen te werken. Want anders zal de hele digitale transitie in de zorg ineffectief zijn, en ook wel risicovol.”

De hoogleraar licht toe: “Er spelen in de zorg veel morele, ethische en juridische vraagstukken rondom digitalisering, zeker in vergelijking met bijvoorbeeld de transport- en retailbranche. Zo hebben medewerkers in de zorg veel te maken met privacygevoelige informatie. Informatieveiligheid speelt een grote rol. Bovendien: als zorgmedewerkers onvoldoende digivaardig zijn, kan dat bijvoorbeeld leiden tot fouten in dossiers, of verkeerde interpretaties van data. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van zorg en kan potentieel ernstige gevolgen hebben voor patiënten.”

Van die patiënten zelf wordt overigens ook een steeds grotere digivaardigheid gevraagd, ziet Van Deursen. “Ze kunnen te maken krijgen met bijvoorbeeld patiëntportals, digitale vragenlijsten, beeldbellen, wearables. Aan de ene kant krijgen ze veel hierdoor meer eigen regie en bevordert dit hun zelfredzaamheid. Aan de andere kant is er ook een groep patiënten die veel moeite heeft met dit soort toepassingen. Het vraagt van zorgmedewerkers extra inspanningen om hen ermee te leren omgaan.”

Sleutelrol digitale vaardigheden
Om te kunnen werken met alle nieuwe toepassingen, zijn goede digitale vaardigheden cruciaal, zegt Van Deursen. “Deze vaardigheden hebben de sleutelrol. Zij zijn de brug tussen het gebruik van digitale middelen en de uitkomsten die je daarmee behaalt.”

Dan gaat het niet alleen om basale digitale vaardigheden, maar ook om het kritisch zoeken en evalueren van informatie. En om bijvoorbeeld het gebruiken van online tools voor betere communicatie, samenwerking en onderhandelen, vertelt Van Deursen. “Maar ook om kritische en strategische vaardigheden die nodig zijn om systemen van kunstmatige intelligentie en algoritmes goed te begrijpen en toe te passen.”

Scholing en monitoring
Een nieuw inzicht is dat digivaardigheden in veel organisaties nog altijd een ondergeschikte rol spelen, zegt Van Deursen. “Er worden weinig maatregelen genomen om deze vaardigheden te verbeteren: managers gaan er eigenlijk vanuit dat medewerkers die vanzelf wel opdoen. Terwijl dit vaak niet zo is.”

De hoogleraar pleit voor het organiseren van gerichte scholing en ondersteuning van personeel om digitale inclusie op de werkvloer te bevorderen. “Het is van belang om medewerkers te ondersteunen bij het gebruik van nieuwe digitale systemen. En om in te zetten op het versterken van digitale vaardigheden, zodat zij

aangehaakt kunnen blijven. Verder is het essentieel om voortdurend digitale vaardigheden te monitoren, plus te blijven investeren in het vergroten ervan. Dat zou je moeten institutionaliseren: er zou eigenlijk een continu ondersteuningstraject moeten zijn.”

Aanbevelingen
Van Deursen vindt dat het onderzoek ‘Tijdwinst door digitale vaardigheden’ mooie aanbevelingen bevat voor bestuurders, directieleden en managers in de zorg. “Bijvoorbeeld: investeer in digitale vaardigheidstraining. En zorg dan vooral voor gerichte training in zaken die vaak knelpunten geven, zoals het effectief behouden van bestanden, tekstverwerkingsvaardigheden, efficiënt mailgebruik”, somt hij op. “Verder: faciliteer cursussen om blind te leren typen. Dat kan op termijn heel veel tijd schelen in het dagelijks werk van medewerkers.”

Een andere belangrijke aanbeveling, ook al in 2012 gedaan, is dat organisaties hun medewerkers een soort van ICT-buddy, oftewel een digicoach, moeten geven: een medewerker die het leuk vindt om collega’s op weg te helpen en allerlei handige tips kan geven.”

Co-creatie
Een tip voor vervolgonderzoek heeft Van Deursen ook: “Medewerkers zijn gemotiveerder om iets nieuws te leren als je ze mee laat denken over hóé ze dat willen doen. Kijk dus hoe je, samen met personeelsleden, interventies kunt ontwikkelen om digivaardigheden te verbeteren. Ze weten zelf vaak het best waar de knelpunten liggen.” ■

Referenties

- 1.
- 2.
- 3.

GEINTERVIEWDE

Alexander van Deursen is hoogleraar aan de Universiteit Twente en heeft een leerstoel ‘Digitale Ongelijkheid’. Als directeur van het Centrum voor Digitale Inclusie werkt Van Deursen aan drie onderzoekslijnen.

