

Je weet niet wat je **niet weet**

Onbewust onbekwaam. Bewust onbekwaam... Kun jij het bekende rijtje nog afmaken? Maslow heeft lang geleden vier fasen onderscheiden in het je eigen maken van nieuwe kennis, vaardigheden of competenties. In de eerste fase is de persoon die leert onbewust onbekwaam. Dat wil zeggen: hij is zich niet bewust van een hiaat in kennis, niet bewust van het feit dat hij iets niet beheerst. Hij is zich er niet van bewust dat zijn gedrag niet effectief is in een bepaalde situatie. En dat zie ik dagelijks gebeuren rondom het thema digitale vaardigheden.

De afgelopen maand heb ik geleerd hoe ik met de Windows-toets, SHIFT en S heel snel en makkelijk een knipsel kan maken van een deel van mijn beeldscherm. Ik heb ontdekt dat mijn zicht ietsiepietsie meer ouderdomsuitdagingen krijgt, maar dat ik als iemand een presentatie deelt heel simpel op *WINDOWS + of WINDOWS -* kan drukken om in of uit te zoomen.

Iemand tipte me dat je als je je presentatie gedeeld hebt in Teams en dan je geluid vergeet te delen, je niet helemaal opnieuw je scherm hoeft te delen. Nee joh! Er zit bovenin een (vet onduidelijk maar handig) icoontje waarmee je je geluid alsnog kunt delen. Nieuwe informatie die mijn effectiviteit en snelheid vergroot.

Maar ik had de vaardigheid niet direct gemist in mijn assortiment. Ik wist namelijk niet wat ik niet wist.

Alleen maar winst

We richten ons bij de Coalitie Digivaardig in de zorg met name op de digitale starter en de aarzelende technologiegebruiker. Maar de businesscase voor digitale vaardigheden zit bij de grote groep medewerkers in de zorg: de digivaardige professional. Ook bij hen is er een enorme 'winst' te behalen op het gebied van digitale vaardigheden. Tijdswinst. Winst in kwaliteit, winst in zelfvertrouwen. Winst op het verminderen van fouten en veroorzaken van risicovolle situaties.

Alleen maar winst dus. Mensen denken echter (net als ik) digivaardig te zijn. Ze zijn zich niet bewust van het feit dat ze omwegen bewandelen, dat dingen sneller kunnen, efficiënter kunnen of dat er nieuwe technologie is die hun huidige digitale werk een stuk makkelijker kan maken.

Ik wil een gluurder

Ik hoor veel verhalen van digicoaches die naast iemand gaan zitten en meekijken op het scherm en kunnen aangeven dat er snellere manieren zijn iets te doen. Dat er om een pdf te maken een makkelijkere werkwijze bestaat dan het

Word-document te printen, onder de scanner te leggen en te mailen naar jezelf zodat je een pdf hebt om op te slaan.

Zo iemand, zo'n gluurder, zouden we allemaal een dagje naast ons moeten hebben. Iemand die kritisch meekijkt en steeds aangeeft waar het slimmer kan. Dat wordt alleen een dure kwestie. Dus misschien is het haalbaarder om vragen te blijven stellen. Aan welke handelingen ben ik veel tijd kwijt? Is er een collega die daar een slimmere manier voor weet? Of geeft YouTube me het antwoord?

Nu investeren op digitaal gebied is levenslang profiteren. Kom eerst te weten wat je niet weet (bewust onbekwaam), kom dan te weten wat je kan (bewust bekwaam) en laat dan nieuwe kennis, vaardigheden of competenties zien zonder dat je je ervan bewust bent. Dan hebben we het ideaal bereikt. Dan zijn we namelijk onbewust bekwaam (in elk geval even totdat de technologie zich weer keihard door ontwikkelt...).

Wat levert het op als we niet meer bezig zijn met de nieuwe kennis, er niet meer over nadenken, maar het automatisch laten zien, zonder daar ons best voor te doen? Ik verheug me nu al op die fase! Laten we beginnen met te weten komen wat we niet weten. ■



Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.