



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

# Werken met de vier typen technologiegebruikers!

Stel, er komt een nieuwe update van de applicatie waar je dagelijks mee werkt. Wat doet dat met jou? Gooi je de computer het raam uit? Ga je zuchten en vermijden? Ga je rustig zitten om te kijken wat de belangrijkste wijzigingen zijn? Of juich je om alle verbeteringen die dat voor je werk gaat opleveren? Oftewel: welk digitype ben jij? De analoge idealist (ook wel digistarter genoemd), de aarzelende technologiegebruiker, de digivaardige professional of de digitale enthousiasteling?

Natuurlijk ben je nooit 100 procent één type. Je kunt tussen twee types in zitten, en het kan per situatie verschillen. De zelftest 'Welk digitype ben jij?'<sup>1</sup> kan hier inzicht in geven. De uitslag is niet alleen gebaseerd op je digitale vaardigheden, maar ook op zelfbeeld, houding t.a.v. technologie en motivatie. Interessant voor jezelf. Maar ook voor je team.

Wat hebben jullie als team nodig (van de organisatie) om je werk met digitale middelen goed te kunnen doen? Voor de organisatie is het tot slot ook interessant om te weten hoe de verdeling van digitypes is, en wat medewerkers nodig hebben.

Samen met initiatiefnemer Vilans en Digivaardig in de zorg ontwikkelde ik de vier typen technologiegebruikers. Voordat we verkennen hoe je deze types kunt benutten, kijken we even naar de definities. En denk alvast eens na: hoe zou de verdeling in jouw team zijn?

**Analoge idealisten** zijn niet enthousiast over technologie. Ze houden zich zo ver mogelijk van de digitalisering in de zorg. De analoge idealisten zullen altijd een keuze proberen te maken voor een oplossing zonder technologie. Ze raken snel overspoeld met nieuwe informatie, aangezien ze weinig kennis hebben van digitale middelen. Analoge idealisten zien geen meerwaarde in van technologie in hun werk. Ze denken dat technologie de zorg 'koud' maakt en zijn soms zelfs bang dat technologie hun baan overneemt. Gecombineerd met het gevoel dat ze ook nooit digitaal vaardiger zullen worden, hebben analoge idealisten een aversie tegen het aanleren van digitale vaardigheden.

**Aarzelende technologiegebruikers** hebben niet heel veel kennis over technologie. Ze hebben veel moeite met digitale middelen. Ze hebben veel tijd nodig om aan nieuwe technologie te wennen en ermee leren om te gaan. Vaak is die tijd er niet, dus voelen ze een hoge tijds-

druk om de vaardigheden onder de knie te krijgen. Ze stellen zich terughoudend tegenover digitalisering op en twijfelen vaak aan zichzelf of ze het wel zullen leren en leunen veel op collega's. In tegenstelling tot de analoge idealist zijn aarzelende technologiegebruikers niet per definitie tegen technologie. Als digitale middelen bewezen meerwaarde hebben voor de cliënt of voor het werk, dan gaan aarzelende technologiegebruikers overstag. Mits zij goed gefaciliteerd worden.

**Digivaardige professionals** weten de weg met digitale middelen prima te vinden, maar spannen zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken. Ze beheersen de basis van digitale vaardigheden. Wanneer er een nieuwe techniek wordt geïmplementeerd nemen ze rustig de tijd het zichzelf te leren. Ze hebben vertrouwen in zichzelf. Ze zien de voordelen van technologie in tijdsbesparing en het kunnen leveren van betere zorg. Het is voor



De vier typen technologiegebruikers.

digivaardige professionals heel belangrijk dat het doel van het middel helder is. Door voldoende kennis en vaardigheden kunnen ze kritisch onafhankelijk oordelen over de voordelen van elke tool. Digivaardige professionals zijn digitaal vaardig genoeg voor in de nabije toekomst. Het is wel zaak daaraan te blijven werken.

**Digitale enthousiastelingen** maken veel gebruik van digitale middelen. Ze zien digitalisering als een vanzelfsprekendheid en zijn er ook naast werk veel mee bezig. Ze zoeken en testen nieuwe middelen op eigen initiatief en doen suggesties voor het gebruiken ervan binnen de (eigen) werkzaamheden. Ze lopen qua kennis voor op veel van collega's, wat maakt dat ze collega's kunnen helpen of ontlasten. Door hun enthousiasme zijn ze soms minder kritisch op digitale middelen omdat ze slechts de voordelen ervan zien.

**Laaghangend fruit**  
We ontwikkelden naar aanleiding van de test 41 tips<sup>2</sup> voor succesvolle implementatie van technologie. Tips waarmee je - bij wijze van spreken - morgen al aan de slag kan. Per digitype geven we negen tips om direct in te zetten, plus 7 algemene tips voor duurzame implementatie van digitale middelen. De tips richten zich op het faciliteren, motiveren en informeren (of communiceren) van zorgprofessionals. Want ieder digitype heeft zijn eigen kenmerken en gedragingen.

Zo vindt de digitale enthousiasteling het fijn om te brainstormen met mede-enthousiastelingen, en dingen uit te proberen. Maar vindt het soms lastig om te merken dat aarzelende technologiegebruikers nog tien stappen achter liggen. De digivaardige professional wil duidelijke leermiddelen en handleidingen die alleen behandelen wat de hij nodig heeft en tips krijgen waar hij meer informatie kan halen. Een nieuwe zorgtechnologie brengen als een Robotic Process Automation-toepassing schrikt de aarzelende technologiegebruiker af. Geef de toepassing een toegankelijk naam, zoals 'digitale collega Truus'. En als een analoge idealist niemand in de buurt heeft om op

terug te vallen, dan wordt de drempel om hulp te zoeken aanzienlijk hoger.

**Gebruik van digitypes**  
In de loop van de tijd hebben we verschillende praktijkvoorbeelden voorbij zien komen van hoe de digitypes gebruikt worden. Zo was 's Heeren Loo er al jaren geleden bij om de digitypes te gebruiken als onderdeel van hun communicatieplan. Zorgaanbieder Dimence Groep past hun trainings- en scholingsaanbod toe op de digitypes. En verschillende organisaties (en leveranciers) gebruiken de digitypes om de implementatie van bepaalde digitale middelen te verbeteren. Om het je zo makkelijk mogelijk te maken, zijn er verschillende tools en middelen om je daarbij te helpen.

- Je kunt gebruik maken van de gratis toegankelijke versie van de zelftest 'Welk digitype ben jij?'. Je krijgt de resultaten dan per mail toegestuurd. Speciaal voor de analoge idealist is er ook een papieren versie beschikbaar (die door een collega nog wel even gedownload en geprint dient te worden...).
- Je kunt ook gebruik maken van de betaalde variant.<sup>3</sup> Dan kun je de zelftest op maat maken voor jouw organisatie. En krijg je toegang tot de analyse van de bevindingen.
- Je kunt ook de afbeeldingen en omschrijvingen downloaden en in vier hoeken van een ruimte ophangen en mensen vragen waar ze zich het meeste in herkennen.
- Er zijn ook filmpjes<sup>4</sup> waarin de vier typen worden toegelicht. Laat deze zien tijdens een teamoverleg en vraag mensen te kiezen welk type het meest herkenbaar is voor hen.
- Je kunt na het invullen van de zelftest en het analyseren van de digitypes in je team met elkaar in gesprek gaan. Wat heeft je collega van jou nodig als jij een digitale enthousiasteling bent? Hoe kun jij de analoge idealist helpen? En wat helpt een aarzelende technologiegebruiker als er nieuwe updates komen van het ECD/EPD? Hoe kan de leidinggevende bewaken dat de digivaardige professional niet overladen wordt met ballastinformatie waar hij/zij niet op zit te wachten en kan de teamleider bewaken dat

- de digistarter niet in een stressvolle training terecht komt met 20 collega's die allemaal veel sneller gaan?
- Je kunt je helpdesk en werkplekbeheerders opleiden in het omgaan met de meest linkse types (de 'analogen' en de 'aarzelaars'). Bekijk daarvoor ook de tips 'Dealen met digitale starters' van Digivaardigindezorg<sup>5</sup>.

Tot slot: niet iedereen hoeft een digitale enthousiasteling te worden. Zoveel enthousiaste stuiterballen kunnen we niet bijhouden. Maar als de balans doorslaat naar de linkerhelft van het viertal, zal de toekomst van zorg met een sterke toename in digitalisering en technologiegebruik heel uitdagend worden. ■

Dit artikel is tot stand gekomen met medewerking van Bart van Mierlo van Vilans.

## Referenties

- 1.
- 2.
- 3.
4. De vier video's
  - Analoge idealist:
  - Aarzelende technologiegebruiker:
  - Digivaardige professional:
  - Digitale enthousiasteling:
- 5.

CV

Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer bij Buro StrakZ.