



Alle info over types technologiegebruikers op één plek

Gemiddeld 15 procent van de zorgmedewerkers beoordeelt zichzelf als digitale starter. In de praktijk ligt dat aantal waarschijnlijk hoger, beperkte digitale vaardigheden is immers niet echt iets om mee te koop te lopen. In 2018 werd daarom de coalitie 'Digivaardig in de zorg' opgericht, met als doel iedereen voldoende digivaardig te maken om goede zorg te leveren. In samenwerking met kennisorganisatie Vilans werden tools voor vier verschillende types technologiegebruikers ontwikkeld. Voor de digistarter, de aarzelende technologiegebruiker, de digivaardige professional en de digitale enthousiasteling. Programmamanager Suzanne Verheijden van het ECP (Platform voor de Informatiesamenleving) en senior Vilans-adviseur Bart van Mierlo vertellen over alle kennis die al beschikbaar is en over het werk dat nog gedaan moet worden.

& DOOR WOUTER VAN DEN ELSEN

U heeft er wellicht al van gehoord: de 4 types technologiegebruikers in de zorg. De afgelopen jaren is er in co-creatie veel ontwikkeld rondom deze types om inzicht te creëren, de digitale vaardigheden te verhogen en technologieadoptie te verbeteren.

Goed nieuws: al die kennis is nu gebundeld op een vernieuwde landingspagina met tips, trucs en tools. Van de zelfscan waarmee gebruikers inzicht krijgen in welk digitype ze zijn, tot 41 tips die kunnen helpen bij de implementatie van zorgtechnologie.

"Het begon allemaal met het pionierswerk van

Suzanne Verheijden bij zorgaanbieder 's Heeren Loo', vertelt Van Mierlo. "Suzanne heeft daar vanaf 2018 de verschillende digitypes in kaart gebracht die je op de werkvloer kunt tegenkomen. Van de 'analoge idealist' die een afkeer heeft van ICT tot de 'digitale enthousiasteling' die steeds maar meer en snellere digitale middelen wil."

Mismatch

"Door ons gezamenlijk onderzoek in 2019 ontdekten we dat bij iedere zorgorganisatie grote verschillen bestaan in de mate van digivaardigheid van medewerkers", voegt Verheijden toe. "Het maakte daarbij niet uit of het om een huisartsenpost, ziekenhuis of verpleeghuis ging. Het aanbod van zorgaanbieders of leveranciers mikte daarentegen vaak op één type

medewerker, een one-size-fits-all. Dit bleek een mismatch te zijn."

Er moest dus beter geanticipeerd worden op de realiteit waarin je te maken hebt met verschillende digitypes, vervolgt Van Mierlo. "Mensen die digitale middelen aan het implementeren zijn, zijn vaak digitale enthousiastelingen. Dat is mooi, maar kan ook zorgen voor oogkleppen. In de praktijk kom je namelijk ook andere digitypes tegen die op een andere manier ondersteund willen worden in het gebruik van digitale middelen."

Digitypes: van papier naar praktijk

De digitypes zijn op meer gebaseerd dan alleen digitale vaardigheden. Kennis, motivatie, zelfbeeld en houding blijken minstens zo be-

langrijk voor de adoptie van digitale middelen. Die wetenschap heeft invloed in het veld en de manier waarop de dingen worden aangepakt. Verheijden hierover: "Het is mooi dat we met de digitypes het bewustzijn vergroten dat er verschillende type technologiegebruikers zijn. Nog mooier is dat vervolgens zorgaanbieders en leveranciers deze digitypes zijn gaan toepassen."

De terugkoppelingen uit het veld zijn volgens Van Mierlo soms bijna niet meer bij te houden. "Zo horen we regelmatig van nieuwe manieren die organisaties gebruiken om de digitypes toe te passen." Van Mierlo doelt daarbij bijvoorbeeld op:

- Aanpassing van de communicatiestrategie om zorgprofessionals met verschillende digitale vaardigheden te bereiken;
- Rekening houden met zorgprofessionals met verschillende digitale vaardigheden bij de implementatie van een digitaal middel;
- Toespitsing van het trainings- en scholingsaanbod op zorgprofessionals met verschillende digitale vaardigheden.

Daarnaast zijn de digitypes ingeburgerd in opleidingen tot digicoach.

Klassieke fout

Gelukkig worden verschillende type technologiegebruikers steeds beter gefaciliteerd. Maar dat neemt niet weg dat er nog een wereld valt te winnen, meent Verheijden: "Wanneer een organisatie een nieuwe technologie of applicatie introduceert, is vaak de standaard om een training aan te bieden aan de mensen die met het

nieuwe systeem moeten werken. Maar uit onderzoek weten we dat klassikale cursussen voor de introductie van een nieuwe technologie bij de linker twee digitypes (zie afbeelding bij kader 'ook aan de slag?') helemaal niet landen."

Wat dan beter werkt, is dat enthousiaste collega's naast aarzelende medewerkers gaan zitten en hen uitleg geven. Bijvoorbeeld in de vorm

kennis over nodig is. Van Mierlo: "Denk daarbij aan digitale vaardigheden van cliënten en patiënten. Als zij digitaal vaardiger zijn, leidt dat tot meer empowerment van deze groep en kunnen zorgmedewerkers ontlast worden. Gelukkig komt hier steeds meer aandacht voor, maar dat zou van mij nog wel wat meer mogen."

Verheijden tot slot: "We zouden ook onderzoek

“ ALS PATIËNTEN DIGITAAL VAARDIGER ZIJN, LEIDT DAT TOT MEER EMPOWERMENT ”

van een digicoach. De uitleg werkt vervolgens het beste met een absoluut toetsenbordverbod voor de instructeur, schetst Verheijden. "De instructeur legt mensen uit wat ze moeten doen zonder zelf de handelingen te verrichten. Op deze manier komen mensen zelf tot oplossingen. Na de digicoach is het ouderwetse stappenplan met printscreens favoriet als instructie hoe een applicatie te gebruiken, het liefst in de vorm van een print naast de computer."

Kennisagenda

Na vier jaar samenwerking constateren Verheijden en Van Mierlo dat er ook thema's rondom digitale vaardigheden zijn, waar meer

willen doen naar de tijdsbesparing die digitale vaardigheden kunnen opleveren. En onderzoek naar het effect op werkplezier als mensen meer tech-minded en digivaardig worden. Er is dus nog genoeg te doen op dit gebied." ■

Zie jij nog mooie toepassingsmogelijkheden of heb je iets moois bereikt met de beschikbare kennis? Deel je ervaringen met ons: B.vanMierlo@vilans.nl.

Referenties



Ook aan de slag?

Over zorgmedewerkers en digitale vaardigheden is inmiddels veel kennis en tooling beschikbaar. Op de website van Vilans (zie QR-code onderaan deze pagina) vind je alle informatie over het werken met de 4 types technologiegebruikers. Zo vind je er bijvoorbeeld werkvormen met bijbehorende afbeeldingen, webinars om terug te kijken, de zelftest 'Wat voor digitype ben ik?', goede voorbeelden en een template waarmee je zelf per technologisch product een analyse kunt maken van de benodigde digitale vaardigheden.



Suzanne Verheijden is programmamanager van Digivaardig in de zorg van het ECP (Platform voor de Informatiesamenleving).

Bart van Mierlo is senior adviseur van kennisinstituut Vilans.