

Het versterken van digitale vaardigheden in kleine kernen middels een participatief onderzoeksproces

Hoe digitaal vaardig zijn inwoners van Hoogeloon? En wat kan er worden gedaan om de digitale vaardigheden in het dorp te versterken? Met die vragen klopte de zorgcoöperatie eind vorig jaar aan bij Het PON & Telos. Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid / maatschappelijke R&D budget zijn we aan de slag gegaan om de zorgcoöperatie met die vragen te helpen en daarbij kennis op te halen die niet alleen voor Hoogeloon interessant is, maar ook in andere dorpen of wijken kan worden ingezet.

De zorgcoöperatie wilde graag inzicht krijgen in hoe het is gesteld met de digitale vaardigheden van de inwoners van Hoogeloon en bekijken hoe zij zelf, maar ook andere organisaties in het dorp en de gemeente de digitale vaardigheden van de inwoners kunnen versterken.

Gesprekken met experts

We zijn gestart met verkennende gesprekken met experts op het gebied van digitale vaardigheden en de versterking daarvan met behulp van interventies. Met de experts is onder andere gesproken over de rol van digitalisering in de huidige samenleving en welke doelgroepen moeite hebben om aangehaakt te blijven en mee te komen. Daarvoor worden verschillende projecten ingezet, bijvoorbeeld door bibliotheken.¹ De experts gaven bovendien aan dat het belangrijk is om bij dit soort thema's vraaggericht te werk te gaan. Dus kijken wat de inwoners zelf willen leren en op welke manier en daarop het aanbod aanpassen.

Literatuuronderzoek

Ook hebben we literatuuronderzoek gedaan. Hieruit bleek dat het gaat om het bezitten van vaardigheden om goed in de digitale wereld te kunnen bewegen: dit is meer dan bepaalde zaken (zoals het verzenden van een e-mail) te kunnen uitvoeren. Vaardigheden ontwikkel je alleen als je er ook zelf mee aan de slag gaat en niet als steeds alles voor je wordt opgelost. Dit betekent dat het aanbod om de digitale vaardigheden te versterken ervoor moeten zorgen dat de inwoners zelf aan de slag kunnen gaan, begrijpen wat zij doen en zo digitaal vaardiger worden.

Vragenlijst

De informatie uit de korte literatuurverkenning en input van de experts hebben we gebruikt bij het opstellen van een vragenlijst. De vragenlijst bestaat uit een aantal vragen over de inwoners zelf, zoals leeftijd en huishoudsamenstelling, en vragen hoe het staat met hun digitale vaardigheden. We vragen niet alleen naar wat er nu al wel lukt, maar ook wat er nog niet lukt en of mensen dat willen leren, en misschien wel belangrijker: hoe? De vragenlijst is vastgesteld in overleg met de zorgcorporatie en een speciaal voor dit project opgerichte werkgroep.

Brede werkgroep

Binnen Hoogeloon zijn verschillende partijen bezig om het welzijn en welbevinden van de inwoners te verbeteren. Zij zijn allemaal op verschillende manieren betrokken bij het thema digitalisering van inwoners. Voor hen is het een belangrijk en actueel thema wat erg leeft. Door zich te verenigen in een werkgroep kunnen ze het onderzoek en vervolgens ook de daaruit voortvloeiende actiepunten gezamenlijk oppakken. In de werkgroep zitten naast de bestuursleden van de zorgcoöperatie mensen van de verschillende verenigingen en organisaties in Hoogeloon, zoals de dorpsraad, het steunpunt, het gemeenschapshuis, de seniorenvereniging, de bibliotheek, dorpsondersteuner, buurtpreventie en enkele actieve 'losse' vrijwilligers uit het dorp.

¹ <https://www.bibliotheekinzicht.nl/maatschappelijke-functies/de-bibliotheek-en-digitale-vaardigheden>

Invullen van de vragenlijst

Via een inlegvel in het dorpsblad zijn alle inwoners geattendeerd op de vragenlijst. De vragenlijst kon in principe online worden ingevuld. Inwoners die perse de vragenlijst op papier wilden invullen konden een papieren vragenlijst afhalen in het gemeenschapshuis en steunpunt of bellen, waarna een vragenlijst werd afgegeven. Wekelijks werd in het dorpsblad een update gegeven over de respons en werden mensen gemotiveerd de vragenlijst in te vullen. Daarnaast is bij diverse bijeenkomsten in het dorp geweest op de vragenlijst en konden inwoners hulp en ondersteuning krijgen bij het invullen van de vragenlijst.

Resultaten

De resultaten laten zien dat een groot deel van de respondenten beschikking heeft over internet en ook een mobiele telefoon heeft. Zij gebruiken het internet voornamelijk voor sociale media en het opzoeken van informatie. Online boodschappen worden nauwelijks gedaan. De groep respondenten die nooit gebruik maakt van internet is heel klein. Wanneer we kijken naar hoe de respondenten hun digitale vaardigheden beoordelen, zien we een groot verschil tussen de respondenten onder de 65 jaar en boven de 65 jaar: de groep onder de 65 beoordeelt hun vaardigheden gemiddeld boven de 8 en de groep boven de 65 gemiddeld onder de 7. Het grootste verschil is zichtbaar in de beoordeling van het regelen van administratieve zaken en het regelen van zaken voor zorg en gezondheid. Er moet steeds meer digitaal geregeld worden, maar het blijkt dat dit niet iedereen zelfstandig lukt. Respondenten benadrukken daarom ook dat het belangrijk is dat er altijd een offline mogelijkheid moet blijven om zaken te regelen: via de post of telefonisch bijvoorbeeld.

De respondenten zijn bereid om hun digitale vaardigheden te verbeteren, omdat het nodig is om mee te blijven doen. Wat zij willen leren varieert van internetbankieren tot het veilig opslaan van wachtwoorden. Het liefst leren zij dit samen met anderen: samen een cursus doen, in een groepje met elkaar er mee aan de slag gaan of familie of vrienden raadplegen.

Bijvangst van het project is dat zich 17 mensen hebben gemeld om anderen te willen ondersteunen. Er is een kerngroepje van 3 mensen geformeerd: een vertegenwoordiger van de zorgcoöperatie, het steunpunt en de bibliotheek. Dit kerngroepje gaat een winterprogramma samenstellen waarin gedurende de wintermaanden wekelijks een laagdrempelige activiteit wordt aangeboden. Onder het genot van een kopje koffie worden iedere week andere (eenvoudige) digitale toepassingen behandeld en geoefend. Ook organiseert de kerngroep een bijeenkomst met de 17 vrijwilligers die zich hebben aangemeld om te kijken waar ze mee willen en kunnen helpen. Gedacht wordt bijvoorbeeld aan het opzetten van een whatsapp-groep die kan worden ingeschakeld bij een hulpvraag.

In een afsluitende themabijeenkomst voor alle inwoners van Hoogeloon zal de werkgroep de resultaten van de vragenlijsten presenteren, wordt het winterprogramma aangekondigd en bekendgemaakt waar inwoners met eventuele hulpvragen terecht kunnen.