

Een voortdurende uitdaging

Verkennd onderzoek naar digitale
kwetsbaarheid in Groningen



Drs. Arnout Ponsioen
Lectoraat Digitale Transformatie
Digitale Academie Noord-Nederland

share your talent. **move** the world.



Opzet

1. Context
2. Aanpak
3. Resultaten
4. Adviezen

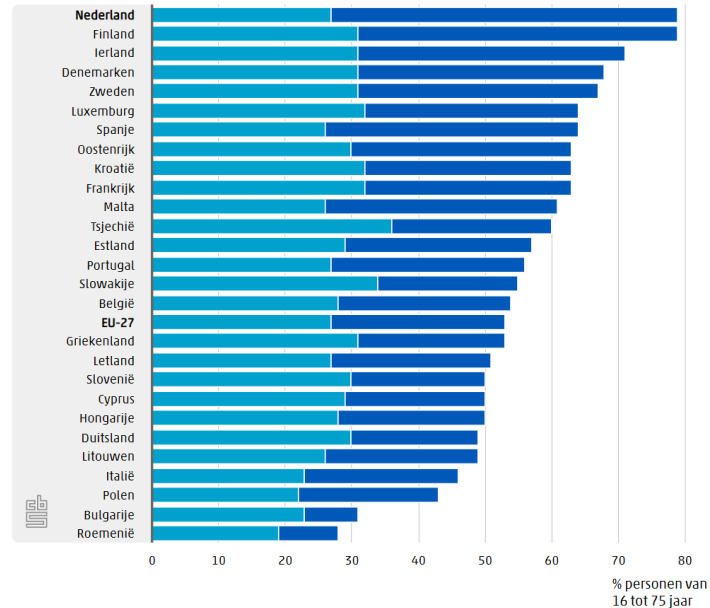


1. Context



1. Context

Digitale vaardigheden EU-27, 2021



■ Basisvaardigheden ■ Meer dan basisvaardigheden

Bron: CBS, Eurostat

- Nederland is **Europees koploper**
- Ongeveer **80%** van de Nederlanders heeft digitale basisvaardigheden of hoger
- Maar... **20%** beschikt dus NIET over basisvaardigheden!
- Digitale vaardigheden zijn **ongelijk verdeeld**.



1. Context

Tussen de **2.5 – 5 miljoen** Nederlanders (**15% - 30%**)

*“...hebben problemen met het gebruiken van digitale apparaten”**

werk vinden producten kopen financiën

administratieve verplichtingen zorgvoorzieningen gebruiken

waardevolle informatie en nieuws zoeken en selecteren

sociale netwerk onderhouden

* BZK (2022); CBS (2022); Algemene Rekenkamer (2016); VNG (2020)



1. Context

Omvang van het probleem in het Noorden?

Aantal inwoners in het Noorden	1.741.000*	
Aandeel problemen met gebruik digitale devices	15%	30%
<i>Aantal inwoners</i>	261.000	522.000
<i>Aantal volwassenen</i>	207.000	414.000

* CBS (2022)



1. Context

Akkoord van Groningen:

'[...] de meest digitaal vaardige regio van Nederland in 2025.'

Strategisch samenwerkingsverband RUG, UMCG, Hanze, Martini Ziekenhuis, Provincie Groningen, Gemeente Groningen, Noorderpoort, Alfa-college.





1. Context

Digital Literacy Coalition (DLC)

2018: twintig grotere regionale organisaties vormen de '*Digital Literacy Coalition*'

Doel: ambitie in het Akkoord van Groningen helpen realiseren door **praktijkinterventies** in living labs + **onderzoek** doen naar de effectiviteit.





1. Context

Digitale Academie Noord-Nederland (DANN)

2020: vier leden van de DLC starten de Digitale Academie Noord-Nederland (met steun van NPG)

Ambitie: alle inwoners helpen om de eigen digitale vaardigheden 'one level up' te ontwikkelen.





1. Context

- **Doorzoekbaar aanbod** om digitale vaardigheden te ontwikkelen (hoger/lager niveau, eenmalige/reeks, informeel/formeel, offline/online, betaald/gratis).
- **Een platform** met tools om te achterhalen wat je digitaal kan en wil ontwikkelen + matching met bestaand leeraanbod.
- **Een bewustwordingscampagne** gericht op organisaties en individuen die toegang hebben tot digitaal kwetsbare groepen.





1. Context

- **Beperkte gegevens** over digitale vaardigheden in het Noorden
- Vooral **nationale statistieken**
- **Lastig vertaalbaar** naar regionale/lokale niveau

- Daarom startte DANN een **verkennend** onderzoek in Groningen.
- Uitgevoerd door **Lectoraat Digitale Transformatie** (Hanze)



2. Aanpak



2. Aanpak

Drie doelen

1. Meer inzicht	... in de diversiteit in kennis, vaardigheden, gebruik en beleving van digitale technologie in relatie tot het dagelijks leven van 'digitaal kwetsbare' inwoners in Groningen.
2. Agenderen	... van de maatschappelijke opgave om alle inwoners van Groningen digitaal vaardiger te maken, en de bijdrage die de DANN kan leveren.
3. Netwerkopbouw	... met relevante professionele en vrijwillige lokale en regionale organisaties en actieve inwoners in Groningen ('toeleiders').





2. Aanpak van het onderzoek

Vier topics/onderzoeksvragen

1. Toegang en gebruik	3. Leren en ontwikkelen
2. Vaardigheden en belemmeringen	4. Digitale Academie NN

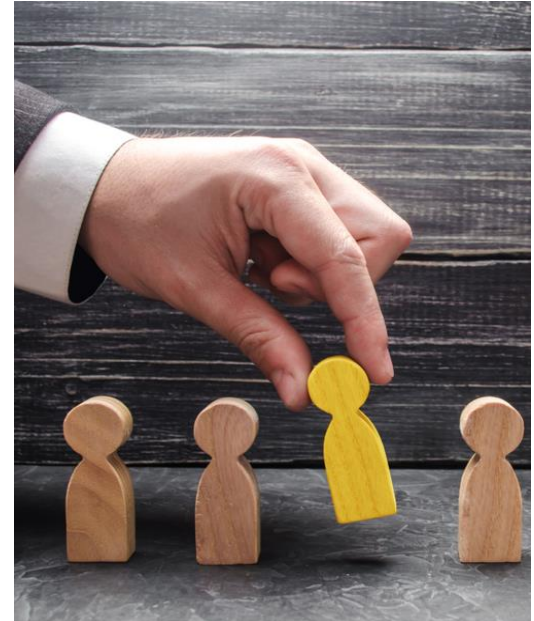




2. Aanpak van het onderzoek

Respondenten

Doelgroepen	<ul style="list-style-type: none">▪ Professionals en vrijwilligers met toegang tot digitaal kwetsbaren▪ Digitaal kwetsbare inwoners
Werving	<ul style="list-style-type: none">▪ Breed, focus, sneeuwbal
	<ul style="list-style-type: none">▪ Gemeenten, welzijn, woningcorporaties, huurdersverenigingen, zorg, onderwijs, doelgroep-organisaties, bibliotheken, inwonersorganisaties
Respons	<ul style="list-style-type: none">▪ 53 individuele/duo interviews (+16 door RUG studenten)▪ 10 groep-interviews/ observaties





3. Resultaten



Wie zijn digitaal kwetsbaar?

Heel diverse groep

- ouderen, laag geletterden, migratie-achtergrond, fysiek/mentaal beperkt;
- maar... niet 'alle ouderen', 'alle laag geletterden', etc.

Opvallend ook genoemd:

- deel van jongeren ('digibeten van de toekomst')
- 'mijn collega's' en 'mijn vrijwilligers', etc.
- afzijdigen

"[...] de afstand voor ouderen wordt steeds groter, als je eenmaal niet meegaat, dan wordt die afstand steeds groter, de afstand die je hebt gecreëerd die haal je niet zo snel in."

Adviseur zorgorganisatie



Toegang en gebruik?

- Internet toegang vooral **vanuit huis**
- Vooral / slechts **via mobiel**
- **Veel taken:** sociaal netwerk, entertainment, betalingen, informatie zoeken, administratie
- **Beperkend:** klein scherm, lastige invoer, etc.!
- Minder bezit/gebruik: **tablet** (entertainment), **laptop** (administratie)
- Bijna geen bezit/gebruikt: **PC** ('verweesd bestaan'), **slimme apparaten** (alleen als er intrinsieke interesse in digitale technologie is)

“Alleen de telefoon. Ik had een laptop. Ik had eerder een computer, die ging stuk, ik had geen zin en ook niet het geld om direct weer wat aan te schaffen. En hier kun je in principe alles mee doen, althans, ik kan hiermee doen wat ik nodig heb in mijn dagelijks functioneren.”.

inwoner



Welke digitale vaardigheden?

Begrijpen/bedienen van hardware/software

Vooral problemen met: configuratie van nieuwe devices, accounts maken, username/password, twee-factor authenticatie, notificaties, pop-ups, werken in the cloud, verbinden met randapparaten

Zoeken van informatie

Eenvoudig zoeken lukt, maar vooral 'kritisch' en breder zoeken en overzicht krijgen in resultaten is lastig; leidt tot meer kwetsbaarheid voor externe beïnvloeding en onderbenutting van voorzieningen/subsidies

“Het grootste probleem dat ze hebben is toch wel dat ze niet goed kunnen filteren, de bron achterhalen [...]. Het is voor hen lastig om te achterhalen of het waar is wat op internet staat. Ze pakken gewoon meteen het eerste zoekresultaat en denken dat dat waar is, of de beste.”

medewerker
welzijnsorganisatie



Welke digitale vaardigheden?

Communicatie/interactie

Vooraf social networking, mailen, en kopen/verkoop van producten; lastig is met name digitale administratie (mijn-omgevingen), externe hulp is nodig.

Content

Zijn vooral gebruikers en verspreiders van content van anderen; zelf content maken heel beperkt en vooral gericht op foto's

“Of documenten toevoegen. Dat vinden ze vaak ook moeilijk. Bij ons wordt er nog al wat gevraagd aan documenten, dus dat komen ze vaak gewoon langs brengen eigenlijk of via de post. Ja, dat gebeurt echt nog heel veel.”

medewerker Werkplein



Veiligheid en probleemoplossing

Sterk **bewustzijn** van digitale bedreigingen

Wat vrezen ze?

- phishing/hacking
- het apparaat kapot maken
- verkeerde informatie geven
- verlies privacy

Wat voedt hun vrezen?

- wantrouwige houding
- invloed van ‘verhalen’
- waarschuwingen van grote organisaties

“Doordat ze in de media [...] zo vaak worden gewaarschuwd met filmpjes: klik niet door, bel uw bank, etc. Dat maakt toch wel dat ze denken van oeh jee, wat gebeurt er dan als ik daarop klik, is dat wel veilig, het is met name de onzekerheid, dat ze niet voldoende kennis hebben van.”

medewerker
woningcorporatie



Veiligheid en probleemoplossing

Waardoor lopen ze risico?

- lage kwaliteit apparaten
- beperkt gebruik anti-virus
- zwakke username/ password
- verwachting producenten leveren veiligheid
- onrealistische inschatting eigen alertheid en handelingsbekwaamheid

Beperkt 'repertoire'

- kritische kijken naar afzender
- lijstjes bijhouden
- hulp inschakelen

- minder digitaal actief
- minder apps gebruiken

Wat ik wel zie is dat veel gezinnen veel goedkope rommel hebben, waar allerlei veiligheidsissues op spelen. [...] Een tablet van 75 euro bij [de drogist] en je denkt dan heb ik voor 5 jaar een goed apparaat, maar dat ding krijgt al na een jaar geen updates meer, als je hem koopt is het eigenlijk al onveilig.”

trainer



Veiligheid en probleemoplossing

Gevoel kwetsbaarheid

- digitaal vaardige partner valt weg
- software updates
- inloggen lukt niet
- onduidelijke berichten
- eigen oplossingen werken niet
- gepersonaliseerde berichtgeving (privacy)

Indirecte 'grote' effecten

- toename van schulden
- negativiteit
- social isolatie

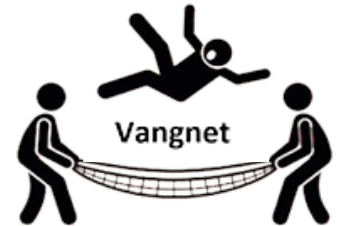
“Een tijdje geleden speelde wel wat dat er veel mensen zijn met schulden en die worden ook vaak wel gedaan door online aankopen, omdat het heel snel kan. Je hoeft niet direct te betalen, dus je kan een heleboel bestellen voordat de teller gaat lopen van kunnen we afrekenen.”

*medewerker
zorgorganisatie*



Externe hulp

Extern hulp-aanbod	Redenen GEEN gebruik
<ul style="list-style-type: none">▪ “Digitale mantelzorg” (familie, vrienden, buren)▪ Welzijnsorganisaties▪ Woningbouwcorporaties▪ Huurdersverenigingen▪ Bibliotheken▪ Doelgroeporganisaties▪ Lokale rolmodellen▪ Bedrijven	<ul style="list-style-type: none">▪ Schaamte (voor beperkte kennis/vaardigheid)▪ Anderen tot last zijn▪ Verlies privacy▪ Geen sociaal netwerk▪ Geen overzicht hebben





Leren en ontwikkelen

Motivaties/voorwaarden

- **Intrinsieke interesse** in digitale technologie is beperkt
- **Voordelen op ander terrein** verkrijgen (financieel, spullen, etc.)
- **Interesses** voeden (muziek, film, reizen, etc.)
- Om een **korte termijn probleem** op te lossen
- Enige(!) **dwang** door organisaties
- Stimulans door **vertrouwde anderen**
- **Toegang** krijgen tot digitale apparaten

- **Cruciaal:** voldoende '**rust**' in het leven/hoofd

“Je moet ze heel helder gaan maken wat het ze gaat brengen. En dit aanbieden in korte brokjes. Je moet het klein en behapbaar voor ze maken.[...] Een klein stapje waar ze veel voordeel van kunnen hebben.”

medewerker
zorgorganisatie



Leren en ontwikkelen

Hoe bereiken/stimuleren we ze?

- **Pro-actieve** benadering (zijn waar zij zijn)
- **Traditionele media** (lokale krant, radio, etc.)
- Gebruik maken van bestaande **sociale netwerken**
- Inzetten op **spel en beloning**
- **Eén lokaal gezamenlijk verhaal/aanpak**

“Om iets te leren zijn vooral vertrouwde gezichten dichtbij nodig, plekken waar ze vaak komen, bv supermarkt, bouwmarkt, kapper, etc. [...] Het verkrijgen van toegang en vertrouwen tot de ‘gewone inwoners’ vraagt een continue investering van tijd.”

student welzijnsorganisatie



Leren en ontwikkelen

Interesses/wensen

- Hoe digitale apparaten **werken** (hardware/software)
- Gebruik van **kantoorsoftware** (basics)
- Werken met **foto's** (archivering, bewerken, delen)
- **Zoeken** op internet (geavanceerd)
- Vergroten van online **veiligheid**
- Vergroten van **sociaal netwerk**
- Digitale **administratie**





Leren en ontwikkelen

Hoe leren ze het best/fijnst?

- **Fysiek**/offline
- **Humor**, inspiratie, anderen **ontmoeten**
- Vraag/**probleemgestuurd** (eigen wensen/interesse)
- **Korte termijn** focus
- **Dichtbij**
- Kleine brokjes, **één vraag**
- **Eigen tempo** en taal
- **Individueel** of in **kleine groepjes**
- **Bekende gezichten**

“Laagdrempelig, open inloop dus niet een afspraak moeten inplannen, dat werkt denk ik het beste [...]. Je moet geduld hebben, steeds herhalen, dan kun je iets van one level up bereiken, binnen de beperking die ze hebben door de problematieken in het dagelijks leven.”

*medewerker
woningcorporatie*



Over de DANN

- **Onbekend** maar potentieel **waardevol**
- Taalgebruik en betrokkenen creëren **afstand**
- Aanbod **sluit niet altijd aan** bij doelgroep
- **Verbindende schakel** naar doelgroep nodig

De DANN zou een stukje bewustwording kunnen doen voor onze medewerkers, daar zijn digitale vaardigheden nog wel een blinde vlek. [...] en van daaruit dan de inwoners bereiken. Dat is beter dan een korte lijn leggen van de DANN naar de inwoner.”

medewerker welzijnsorganisatie

En in het Noorden natuurlijk ook de gemeenschap, er zijn altijd personen in de gemeenschap, de vrijwilligers, de buurthuizen, die kun je ook makkelijker inzetten hiervoor.”

*Medewerker
woningcorporatie*



4. Advies



4. Advies

1. **Verbinden** – Ontwikkel een community van ‘toeleiders’ op regionaal en lokaal niveau om kwetsbare doelgroepen te bereiken.
2. **Faciliteren**: Ondersteun ‘toeleiders’ bij het digitaal bewuster en vaardiger maken van de eigen organisatie en medewerkers.
3. **In gesprek**: Organiseer het maatschappelijk debat over digitalisering en het belang van digitale vaardigheden en inclusie.
4. **Inclusiever leeraanbod**: Zet in op het wegnemen van online en offline drempels om het leeraanbod te kunnen vinden en gebruiken.



4. Advies

5. Nieuwe proeftuinen: Investeer in het verkennen van de haalbaarheid, wenselijkheid en effectiviteit van interventies die inwoners kunnen ondersteunen bij het leren/ontwikkelen op digitaal vlak.

- Breng leeraanbod naar dorps-/buurthuizen
- Inzet van ‘lokaal bekende gezichten’
- Toegang tot ‘slimme apparaten’
- Matchmaking met ervaringsdeskundigen binnen *peergroups*
- Ontwikkelen van ‘Digitale Dorpen’
- Digitale vaardigheden in ‘voorzieningswijzer’



4. Advies

6. Aanvullend onderzoek: Investeer in meer specifieke kennisontwikkeling (locaties, doelgroepen, problematieken) t.b.v. duiding en het identificeren van kansrijk beleid en interventies.

- Risicokaart digitale vaardigheden (open data)
- Netwerkanalyse van regionaal en lokaal betrokken actoren en aanbod
- Vergelijkende dorpsetnografieën over lokale hulp-/leerdynamieken
- Verdiepend kwalitatief onderzoek naar specifieke kwetsbare groepen
- Ethische grenzen van digitalisering en potentie om te leren/ontwikkelen
- Feiten versus sentiment over 'online veiligheid'
- Voorkomen van onwenselijke digitale afhankelijkheid van partners in gezinnen
- Indirecte negatieve effecten van online gedrag (schulden, negativiteit, sociale cohesie)



4. Advies

7. Aandacht in het onderwijs - Geef in alle opleidingen meer aandacht aan de impact van digitalisering op het werkveld, inclusie als uitgangspunt bij het ontwerp van digitale tools, en het belang om digitale vaardigheden te (blijven) ontwikkelen om die tools te gebruiken.

Arnout Ponsioen

Onderzoeker Lectoraat Digitale Transformatie

Institute voor Communicatie, Media and IT (SCMI)

a.ponsioen@pl.hanze.nl



share your talent. move the world.