

DIGITALE VAARDIGHEID OP DE WERKVLOER

In 2012 verdeden werknemers maar liefst 8% van hun tijd aan computerproblemen en gebrekkige e-skills, zo bleek dat jaar uit onderzoek van de Universiteit Twente. Gaat het tegenwoordig beter? Wat zijn de trends in digitaal werken, volgens UWV? En hoe zit het eigenlijk met de e-skills bij deze grote werkgever zelf?

TEKST | Yvonne van Osch



Sneltoets... huh?

In eerste instantie was het voor velen destijds misschien nog niet eens zo'n schok. Acht procent verloren productiviteit door haperingen in het digitaal domein? Brand is erger, kon je denken, en we staan ook weleens een kwartier bij de koffieautomaat. Maar het bedrag van 19 miljard euro per jaar waarin het verlies werd uitgedrukt... wacht even, dat was toch wel verbijsterend veel. Meer dan de kosten voor ziekteverzuim dat jaar!

Waar zat het productiviteitsverlies in? Voor de helft ging het om problemen zoals een vastlopend systeem of stokkende internetverbinding, voor de andere helft om onwetendheid en inefficiënt computergebruik. Slechts een kleine minderheid, om maar iets te noemen, wist hoe je een alineastijl kunt gebruiken in een Word-document of een grafiek in een spreadsheet. Onlogisch opslaan van bestanden werd veel gezien, uiteraard met eindeloos zoeken tot gevolg, het niet gebruiken van sneltoetsen, direct checken van binnenkomende mail. Allemaal inefficiënt.

Wat opviel, was dat een meerderheid van de werknemers

hun vaardigheden bleek te overschatten en ook werkgevers vaak onterecht dachten dat het wel goed zat. Besef van de omvang van het tekort bestond lang niet overal. Verheugend was daarbij wel dat de meeste werknemers uit de steekproef een ander best even wilden helpen als zij problemen hadden. Tot de aanbevelingen uit het onderzoek Ctrl Alt Delete van de Universiteit Twente hoorde dan ook om collegiale hulp te formaliseren en de helpdeskfunctie uit te breiden. Een andere aanbeveling was meer aandacht te besteden aan training, in het bijzonder van lager opgeleide en oudere werknemers, de groepen die het vaakst op moeilijkheden stuitten.

Nog steeds veel onbenut potentieel

Hoe is de situatie nu? Computers zijn sneller en beter. We zien continue verbetering aan mobiele netwerken, het glasvezelnet en andere dragende delen van de elektronische infrastructuur. Degelijke organisaties hebben over het algemeen een goede helpdeskfunctie en bij online diensten worden voor technische problemen veelal succesvol digitale

assistenten ingezet. Je mag er kortom vanuit gaan dat mensen minder vaak zitten te staren naar een computer die 'nee' zegt of hun toetsenbord op de tafel kapot willen slaan omdat hun scherm weer op zwart is gegaan. Toch blijkt uit diverse studies en online trendberichten dat nog steeds veel digitaal potentieel onbenut blijft. Waar en hoe precies? Onderzoekers lopen er allemaal tegenaan dat er geen standaarddefinitie is van digitale vaardigheid en geen maat die beschrijft over welke e-skills in welk werkgebied je moet beschikken. Uiteraard heb je als winkelmedewerker of binnenvaartschipper andere digivaardigheden nodig dan als politieagent, architect, spelontwerper of hartchirurg, om een willekeurige range van beroepen te noemen. Het is vooral aan werkgevers om eisen te omschrijven en vaardigheden te evalueren en verbeteren.

Te onderscheiden e-skills zijn:

- operationele skills, zoals typen, navigeren, gebruik van sneltoetsen
- informatieve skills, zoals info zoeken en beoordelen, nep van echt onderscheiden (in dit laatste zijn ouderen weer beter dan jongeren, blijkt uit recent onderzoek)
- communicatieve skills, zoals informatie uitwisselen via mails, websites, sociale media
- content- en creatieve skills, zoals films redigeren, muziek gebruiken, animaties maken
- strategische skills, zoals het combineren van verschillende data of informatiestromen bijvoorbeeld om logistieke processen te verbeteren of versnellen

Combinatie van skills veel gevraagd

Hoe dan ook zijn er weinig beroepen meer te bedenken waarin je om het gebruik van digitale tools heen kunt, zo constateert ook UWV in haar laatste periodieke arbeidsmarktonderzoek. Het rapport Wat iemand in huis moet hebben op de arbeidsmarkt dat kort voor de pandemie uitkwam, laat weten dat werkgevers bij hun mensen vooral op zoek zijn naar een combinatie van vakkennis en zachtere vaardigheden die met houding en gedrag te maken hebben. Haperende e-skills, zou je daarin kunnen lezen, zijn mogelijk op te vangen met andere eigenschappen, zoals servicegerichtheid of empathie. Goede managers kijken natuurlijk ook naar diversiteit binnen een team. Zo zullen er zorgmedewerkers zijn die snel verdwalen in de digitale jungle, maar wel extra sensibel en geduldig zijn in de zorg voor onbegrepen cliënten. Medewerkers met verschillende vaardigheden en eigen-



Milou Leeijen: "Iets nieuws leren gaat nooit vanzelf"

schappen kunnen elkaar vaak goed ondersteunen. Is er sprake van een harde eis omtrent e-skills van sollicitanten, dan kiest een werkgever zeker in een krappe arbeidsmarkt ook wel vaak voor scholing en training op the job wanneer de digivaardigheid van de kandidaat tekort schiet.

Digitale trends

Het UWV-rapport constateert ook dat veel werk complexer wordt door nieuwe technologieën, zoals door het gebruik van sensoren in de bouw, robotica in de zorg of data-analyses in de tuinbouw. Andere markante digitale trends op de werkvloer van de afgelopen jaren zijn - volgens andere bronnen - de door corona versnelde transitie naar online werken, zoals via Teams of Zoom. Documenten worden vaker gedeeld en gegevens vaker gekoppeld, bijvoorbeeld tussen verschillende overheidsdiensten en zorgverleners. Je hoort over artificial intelligence, machine learning, virtual reality, blockchain. Dit laatste is vooralsnog overigens niet iets waar het gros van werkend Nederland zich dagelijks mee bezig houdt. Dat geldt weer wel voor de thema's veiligheid en privacy, bijvoorbeeld als het gaat om toegang tot systemen met drietrapsverificatie of werken volgens de AVG die sinds 2018 in heel Europa is ingevoerd. Of deze noviteiten het werken ook makkelijker maken? Allerminst. Het vertragend effect kan met name zorg- en hulpverleners soms tot wanhoop drijven. Al die maatregelen voordat je iets kunt delen!

Veertig keer opnieuw

Niet alle verandering is verbetering, zo blijkt ook op andere niveaus van technologie. Als het om systemen gaat, dus hard- en firmware waar software op kan werken, lijken sommige ondoelmatigheden met de jaren zelfs alleen maar erger te worden. Zo onthulde de afdeling oncologie van het Jeroen Bosch Ziekenhuis in Den Bosch onlangs dat wel tot veertig keer opnieuw moest worden ingetikt of een tumor bijvoorbeeld in de linker- of rechterborst zat. Dit omdat systemen van behandelaars niet met elkaar communiceerden. Een absurd klinkend probleem in deze tijd van optimalisatie en patiëntveiligheid. Waarschijnlijk spelen systeemmonopolies en verouderde software vaker een rol dan we (willen) weten. Vooral grote overheidsinstanties of zelfstandige bestuursorganen als de Belastingdienst, de SVB en ook UWV hebben een notoir slechte naam als het om firmware en data-



Beyza (links) helpt mensen die niet digitaal vaardig zijn in bibliotheek Javaplein Amsterdam

koppeling gaat. Hoe groter de organisatie, zo blijkt daarbij, hoe hardnekkiger de problemen en hoe lastiger verandering.

Met digitale vaardigheden heeft dit natuurlijk nog niet zo heel veel te maken. Maar wel wat. Hoe motiverend is het bijvoorbeeld om te werken aan je behendigheid op digitale apparaten als je tegelijkertijd twijfelt aan de efficiëntie van het grotere systeem of niet weet waar je werk landt? Aan een snelle auto heb je op een zandweg ook niet veel, zou je kunnen denken.

Vergaderen in Teams

Wel aan navigeren. En hierin is zeker veel te winnen, denkt trainer digivaardigheid Milou Leeijen, die medewerkers van UWV in Limburg traint in operationele e-skills. Milou begon vorig jaar, in coronatijd, met ondersteuning van medewerkers van de afdeling Sociaal Medische Zaken bij onder andere het vergaderen in Teams.

Het hybride werken tijdens de pandemie was voor velen een grote stap, merkte ze. "Je hebt je laptop nodig vanwege de webcam, maar ook één of twee andere schermen om tijdens de vergadering in de bedrijfssystemen te kijken. Die schermen projecteer je op kantoor door de laptop aan een dockingstation te koppelen en via Beeldscherminstellingen (of sneltoets Windows + P) de keuze te maken voor uitbreiden in plaats van dupliceren. Veel medewerkers deden dit niet. Ze bleken de laptop uit te pluggen en zonder extra schermen aan de vergadering deel te nemen."

EEN PAAR HANDIGE SNELTOETSEN

Ctrl + A:
alles selecteren, bijvoorbeeld in een map of document

Ctrl + X:
een selectie knippen

Ctrl + C:
een selectie kopiëren

Ctrl + V:
de geknipte of gekopieerde selectie plakken

Ctrl + Z:
de laatste actie ongedaan maken

Ctrl + Y:
het ongedaan maken herstellen, waarmee je bijvoorbeeld terug kunt krijgen wat je met Ctrl + Z weggehaald hebt

Alt + Tab:
schakelen tussen programma's die je open hebt staan

Windows + Tab:
op je bureaublad alle programma's zien die je open hebt staan

Windows + D:
terug naar bureaublad

Windows + L:
scherm vergrendelen

Begrijpelijk misschien, omdat het makkelijker is, maar contraproductief. "En dat terwijl het instellen van de schermen maar een paar stappen extra is", zegt Milou. "Je moet het alleen even weten en je er vertrouwd mee voelen."

De districtsmanager in Limburg zag gelukkig het grote belang van ondersteuning en oefening. Hij vroeg Leeijen en twee andere experts het project Digivaardigheid voor het district op te zetten. De drie trainen nu zo'n 350 verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, re-integratie-begeleiders, procesbegeleiders, sociaal medisch verpleegkundigen, medisch secretaresses en teamondersteuners in Venlo, Roermond en Heerlen. "Wie wil, kan meedoen," zegt Milou, "we willen het niet verplichten. Maar de belangstelling is groot. Collega's krijgen een (online) basistraining en kunnen daarna oefenen en vragen stellen in live groepssessies. Daarnaast mogen ze ten alle tijden bellen of 1-op-1 momenten plannen."

Alt Tab

De trainers concentreren zich op Microsoft-applicaties die collega's veel gebruiken, zoals Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook en SharePoint. "Waar de grootste hiaten zitten? Het niveau verschilt per persoon. Een groot aantal collega's werkt al erg efficiënt. Maar er is altijd wel iets te leren, ook voor onszelf. De grootste groep is vooral geholpen met eenvoudige trucs om het werken makkelijker en sneller te maken. Door gebruik van sneltoetsen bijvoorbeeld, nog steeds iets dat niet iedereen zichzelf heeft aangewend. Of zoiets als voorwaardelijke opmaak in Outlook, waarmee je bij het maken van afspraken elke soort activiteit bijvoorbeeld automatisch een bepaalde kleur geeft in de agenda. Dat maakt de agenda veel overzichtelijker. Vaak gaat het om eenvoudige handelingen die ontzettend veel tijd kunnen scheelen."

Milou ziet veel van wat genoemd wordt workarounds. "Mensen maken soms een omweg om iets voor elkaar te krijgen. Soms omdat ze de meest efficiënte manier nog niet kennen, ook wel omdat ze graag vasthouden aan wat ze zichzelf ooit hebben aangeleerd. Iets nieuws leren gaat nooit vanzelf", benadrukt Milou. "Natuurlijk moet je de gelegenheid krijgen om wat je geleerd hebt ook te oefenen en te herhalen. Maar daarnaast is het handig om tot op zekere hoogte te begrijpen wat je doet in een systeem, ook om problemen waar je tegenaan loopt zelfstandig op te kunnen lossen. Investeren in e-skills is kortom meer dan een korte knoppencursus. We richten



ons uiteindelijk op zelfredzaamheid.”

De trainers zijn blij dat zij in Limburg alle ruimte krijgen. Gelderland Midden-Zuid is in april dit jaar gestart, ze hopen dat andere districten zullen volgen. “Goede training zal zich zeker uitbetalen. In hogere productiviteit, maar ook in werkplezier en motivatie.”

Onderwijs

Niet alleen bij UWV zijn e-skills in ontwikkeling. Binnen veel bedrijven en organisaties is digivaardigheid een thema dat om aandacht schreeuwt, concluderen onderzoekers. Nederland moet keihard investeren om een internationale concurrentiepositie te behouden, ook in topsectoren als energie, chemie, water en maritiem. Wie jaagt die ontwikkeling aan? Net zo goed als van werkgevers is het een zaak van werknemers, de overheid en niet te vergeten het onderwijs.

In het onderwijs wordt de bodem gelegd waarop kennis kan groeien. Verandering is op komst, een nieuw curriculum is in de maak. Hoogstwaarschijnlijk start schooljaar 2023-2024 met nieuwe eisen voor digitale geletterdheid in vier vaardigheden: informatievaardigheden, media-wijsheid, ict-basisvaardigheden en computational thinking (het inzetten van digitale tools om problemen op

Een groep UWV-medewerkers krijgt training in digitale vaardigheid

Meer weten?

digitaleoverheid.nl
hetinformatiepunt.nl
utwente.nl/nl/centrumdigitale-inclusie
kennisnet.nl/digitale-geletterdheid

te lossen.) Vaardigheden die ons allemaal van pas kunnen komen.

De samenleving wordt steeds digitaal. Een rijbewijs, toeslag of uitkering aanvragen? Gebruik maken van een regeling, een zorgafpraak maken? Nog even en het kan uitsluitend nog online. Kan iedereen daaraan meedoen? Zeker niet. Volgens onderzoek van de rijksoverheid heeft ongeveer 11% van de Nederlanders van 16 tot 65 jaar geen of weinig ervaring met een computer. Hoe gaan zij zich redden in de digitale jungle?

Digitale inclusie is een term die steeds vaker opduikt in dit verband. De overheid maakt er werk van, bijvoorbeeld door informatie eenvoudiger en vaker met plaatjes en andere vormen van vertaling aan te bieden. Gemeenten krijgen daarnaast ieder jaar rond € 60 miljoen om achterstanden aan te pakken. Dit gebeurt bijvoorbeeld met een aanbod van cursussen en diensten via bibliotheken, zoals Klik&Tik of Hulp bij Digitaal.

Beyza Arslan werkt met veel inzet voor Hulp bij Digitaal in de bibliotheek op het Javaplein in Amsterdam. Zij ziet vooral ouderen en mensen die moeite hebben met de taal. Veel vragen die ze krijgt hebben te maken met DigiD en berichten van de overheid. Wat zij vindt van de ondersteuning? “Ik denk dat het heel goed is dat wij er zijn.”