

Proefschriftbespreking

Online-communicatie geen kant-en-klare oplossing tegen eenzaamheid ouderen

Algemeen wordt aangenomen dat online communicatie goed is voor ouderen en eenzaamheid kan verminderen. Veel beleid is gebaseerd op deze veronderstelling, ook Europese bijdragen aan de ontwikkeling van ICT speciaal gericht op verbetering van de sociale verbondenheid van ouderen gaan hiervan uit (Zie "Ambient Assisted Living Joint Programme"). Verrassend genoeg is er weinig empirisch bewijs dat deze aanname ondersteunt: onderzoeksresultaten spreken elkaar vaak tegen en bieden geen uitsluitsel. In een poging meer duidelijkheid te scheppen in de effecten van online-communicatie op de sociale verbondenheid van ouderen zijn 65-plussers in vier Groninger dorpen over een periode van drie jaar gevolgd.

Eveline Haage

De resultaten uit een panel data-studie laten zien dat eenzame ouderen minder kans hebben op het vinden van nieuwe vrienden als zij veel op Facebook zitten. Het lijkt erop dat de voor vriendschappen benodigde intimiteit niet zo makkelijk tot stand komt via een open medium als Facebook. Ook gaan ouderen met weinig contacten in hun buurt minder snel nieuwe contacten aan met buurtgenoten als zij vaak gebruik maken van e-mail. E-mailen voegt als communicatiemiddel waarschijnlijk weinig toe als je elkaar ook in levende lijve kan ontmoeten, bij een praatje over de heg bijvoorbeeld.

De relatie tussen online-communicatie en sociale verbondenheid van ouderen is dus niet voor iedereen en onder alle omstandigheden gelijk. Ze hangt af van persoonlijke kenmerken (ouderen met meer of minder sociale contacten), technologische kenmerken (verschillen in de functies en mogelijkheden van online-communicatiemiddelen als e-mail en Facebook), en het type relatie tussen mensen (onder een vriendschap verstaan we iets anders dan onder een buurtcontact).



Eveline Haage

Online communicatie biedt mogelijkheden

Toch kunnen online communicatiemiddelen tot op zekere hoogte bijdragen aan de sociale verbondenheid van ouderen. Een etnografische studie naar ouderen zonder computerervaring die deelnamen aan een tabletcursus laat zien dat voor een aantal ouderen online contacten direct bijdroegen aan een gevoel van sociale verbondenheid. Zij kregen contact met kennissen in het buitenland via Facebook. Anderen vonden het een geschikt medium om meer te weten te komen over het reilen en zeilen van de mensen in de buurt, vooral tijdens de wintermaanden.

Verrassend genoeg, vonden de grootste veranderingen in sociale verbondenheid echter offline plaats. De ouderen voelden zich beter betrokken bij onze digitaliserende samenleving, doordat ze ICT-gerelateerde termen beter begrepen. Vóór de cursus hadden ze vaak geen idee wat er bedoeld werd met uitspraken in de krant en op de televisie zoals 'ga naar onze website op www.nl'. Ook merkten ze dat ze na de cursus beter konden meepraten over voor anderen vanzelfsprekende begrippen als 'Google' en 'tablets'. Tot slot verbeterde bij een aantal van hen het zelfvertrouwen en gevoel van zelfstandigheid, doordat ze - vaak tegen hun eigen verwachtingen in - toch in staat waren zich de tablet, e-mail en Facebook, eigen te maken. Deze offline-veranderingen kwamen vaker voor dan veranderingen door online-communicatie zelf.

Hoe de mogelijkheden van online-communicatie te benutten?

Bovenstaande onderzoeksresultaten lijken tegenstrijdig: Aan de ene kant helpt online communicatie eenzame ouderen van de regen in de drup, terwijl aan de andere kant ouderen zich door gebruik van en kennis over online-communicatiemiddelen beter betrokken voelen bij



Beeld: Shutterstock

de samenleving. Hoe kunnen deze inzichten van nut zijn voor implementatieprojecten gericht op het verbeteren van de sociale verbondenheid onder ouderen?

Om deze vraag te adresseren is in het proefschrift gekeken naar de wijze waarop een implementatieproject gerichte lokale veranderingen te weeg kan brengen, i.e. verbeterd sociaal welzijn onder ouderen. Dit leverde drie belangrijke inzichten op. Ten eerste laten de resultaten zien dat technologische interventies (bijvoorbeeld het implementeren van online communicatiemiddelen) een grotere kans van slagen hebben wanneer zij gecombineerd worden met sociale interventies (bijvoorbeeld het organiseren van een koffieochtend of tabletcursus). Deze sociale interventies zijn minstens net zo belangrijk als de technologische interventies. Ten tweede bleek dat om interventies aan te laten sluiten bij de doelgroep eerst de projectinterventies aangepast moesten worden om beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van ouderen. In andere woorden: voordat lokale verandering tot stand gebracht kon worden, moest eerst het project zelf veranderen. Ten slotte, identificeerden we drie verbindingstactieken die projectmanagers kunnen toepassen om de interventies (beter) te laten aansluiten bij de doelgroep, te weten: 1) modularisatie van interventies waarbij afhankelijk van de be-

hoefte van ouderen een passende interventie of combinatie van interventies gezocht wordt; 2) integratie van project en lokale structuren waarbij ouderen of mensen uit het sociale net-

‘Bij een aantal ouderen nam het zelfvertrouwen toe doordat ze toch in staat waren zich de tablet, e-mail en Facebook, eigen te maken’

werk van ouderen een formele rol, taken en verantwoordelijkheden krijgen binnen het project; en 3) het gezamenlijk organiseren van activiteiten waarbij ook de verantwoordelijkheid van de uitkomsten gedeeld wordt. Een goede communicatie tussen het project en de ouderen in hun sociale netwerk is hier essentieel.

Noten

- 1 Delen uit dit stuk zijn eerder verschenen op www.sociale-vraagstukken.nl.

Informatie over de auteurs

Eveline Haage is assistant professor in Change Management bij de vakgroep Innovation Management & Strategy van de Rijksuniversiteit Groningen. Zij promoveerde op 24 september jl. op het proefschrift *How can online communication enhance older adults' social connectivity? Implementation and adoption issues*.