

## Verlag conferentie Ouderen in de Wijk – 26 april 2018

- **Ronde 1, Workshop 4: 'De oudere' bestaat niet! Persona's van ouderen en gebruik van "big data"**



### In het kort:

Centraal in deze workshop stond de vraag hoe bibliotheekmedewerkers vraaggericht kunnen programmeren. Melle Dotinga (The Ausbilders) gaf een presentatie die gericht was op het leren kennen van de doelgroep 'ouderen'. Marinde van Beek (The Alignment House) illustreerde in haar presentatie aan de hand van een voorbeeld hoe big data gebruikt kan worden om ouderen in beeld te brengen. Na afloop van de twee presentaties was er ruimte voor groepsdiscussie.

### Samenvatting:

#### **Melle Dotinga (The Ausbilders)**

*Voor zijn hele presentatie: zie PowerPoint*

Melle behandelde verschillende vragen rondom het begrip 'oudere'. Zo werd er gesproken over wat een oudere is (verschillende definities mogelijk), wie bepaalt wat een oudere is (eigen perceptie, leeftijd, beleid, media, reclame) en hoe ouderen worden gezien/neergezet (positief/negatief/dichtbij het einde/ beeld in de media). Ook werd er gesproken over hoe we betere beeldvorming kunnen stimuleren, door bijvoorbeeld in gesprek te gaan met ouderen zelf, met ouderenorganisaties, door onderzoeksrapporten te faciliteren, of door gebruik te maken van big data.

Om Ouderen in de Wijk (OidW) een succes te laten worden is het nodig een aantal vragen te beantwoorden, namelijk:

- Wie is de doelgroep?
- Waar wonen ze?
- Waar bevinden de voorzieningen zich?
- Wat is er al voor de doelgroep?
- Sluit dit aan bij wat ze wensen?
- Wat is de dagelijkse besteding van ouderen?
- Wat zijn de belemmeringen die ouderen ervaren?
- Welke gemeentelijke voorzieningen zijn er om mensen financieel tegemoet te komen?

Om deze vragen te beantwoorden moeten we gebruik maken van beschikbare data, huisbezoeken, ombudslieden van ouderenorganisaties, ouderen panels, best practices uitwisselen en regelmatige monitoring met de ouderen zelf. Van belang is dat we nadenken over hoe we met de oudere praten (vb: u of jij? / brief of mail?/ eigen taal of Nederlands?/ grote of kleine lettertypes?).

#### **Marinde Beek (The Alignment House)**

*Voor haar hele presentatie: zie PowerPoint*

Marinde vertelde over hoe big data gebruikt kan worden om meer inzicht te krijgen in de doelgroep van ouderen. Zij gebruikte de wijk Segbroek in Den Haag om te illustreren waar big data inzicht in kan geven. De doelstelling van het project is om te komen tot een format waarmee bibliotheekvestigingen vanuit de lokale opgave de doelgroep permanent kunnen bereiken en als informatiepunt bekend zijn bij de doelgroep.

Marinde liet het projectverloop zien in een grafische weergave (zie PowerPoint). Er zijn een aantal stappen te onderscheiden:

1. Keuze van vestiging en doelgroep
  - a. Welke groep willen we bereiken, en waar wonen deze?

2. Analyse van behoeften doelgroep
  - a. Maak onderscheid in doelgroep: verschillende wensen
  - b. Gesprekken en vragenlijsten: er is een vragenlijst beschikbaar gesteld door EU, maar die moet worden aangepast zodat er meer vragen zijn over het dagelijks leven en sociale netwerk van ouderen. Vragen zijn nu met name gericht op digitale vaardigheden en mobiliteit van ouderen.
3. Specificatie van doelgroep
  - a. Op basis van de gesprekken kan men meer zeggen over de doelgroep
4. Programmering
  - a. Wat is er allemaal voor de doelgroep op de thema's die spelen en hoe kunnen we er beter bij aansluiten?
5. Teamsamenstelling
  - a. Welke capaciteit is nodig?
6. Communicatie
  - a. Communiceren naar de doelgroep toe wat er mogelijk is voor hen: niet 20 brochures, maar 1

Een van de stappen gaat dus over het verzamelen van gegevens. Door deze gegevens te bundelen en te analyseren, kan er iets gezegd worden over de behoeften van de doelgroep, specifiek voor een stad of wijk(en). Dan kan de programmering hierop worden aangepast.

Marinde liet zien hoe Mosaic, een model opgebouwd uit verschillende databronnen (330 variabelen), inzicht gaf in de demografie van Den Haag. Op de kaart kon men zien in welke wijken welke types mensen wonen. In de wijk Segbroek ziet men bijvoorbeeld de 'elitaire topklasse', de 'vergrijsde eenvoud' en de 'stedelijke balanceerders'. Dit zijn een aantal van de groepen die Mosaic onderscheidt op basis van verschillende variabelen, zoals woning, levensstijl en financiën. Deze gegevens zijn van waarde, omdat de demografische kaart met de sociale kaart vergeleken kan worden, en zonnodig de voorzieningen en programmering aangepast kan worden aan de context. Diepte-interviews en groepsdiscussies kunnen nog meer verdieping geven aan wat de big data al liet zien. Deze worden op dit moment ook uitgerold in Den Haag.

Marinde concludeerde dat ze hopen het stappenplan in Segbroek in oktober af te ronden. Ze hopen het daarna ook in andere wijken en steden te kunnen gaan toepassen. Het is de bedoeling dat dit project duurzaam wordt, niet slechts een incidenteel project in Den Haag.

### **Groepsdiscussie**

- Er werd besproken hoe de bibliotheek vraaggericht kan werken. Big Data werd als veelbelovend aangewezen. Tevens geloofde men dat het goed is om best practices te delen tussen de bibliotheken. Het is belangrijk dat het aanbod van bibliotheken wordt getoetst aan de behoeften van de doelgroep. Het stappenplan zoals door Marinde toegelicht kan daarbij helpen.
- Er werd kort gepraat over het beheren van alle gegevens. Aangezien de data die gebruikt wordt geen persoonsgegevens betreft, maar bijvoorbeeld op basis van postcode werkt, is het wel toegestaan onder de AVG.