

# ● Wie of wat is CompUsers? ●

Jan den Ouden

## Een blik vooruit, een discussiebijdrage

Op 20 april 2013 vindt in De Bilt de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de vereniging CompUsers plaats. Afgezien van het formeel regelen van allerlei praktische zaken, is dit altijd hét traditionele moment om als bestuur + leden stil te staan bij vragen als:

- Wie zijn we?
- Wat hebben we het afgelopen jaar gedaan?
- Hoe denken we het komend jaar (jaren) op de bij de leden levende behoeften in te kunnen spelen?

In dit artikel wil ik (op persoonlijke titel) een voorzet geven voor een discussie over een aantal vragen en ontwikkelingen.

### Wie zijn we?

Het antwoord op de vraag wie we zijn werd vorig jaar tijdens de Kaderdag nog eens kort en bondig geformuleerd: Een organisatie (vereniging) van serieuze niet-professionele computergebruikers, die leden in verenigingsverband ondersteuning biedt bij het gebruik van computers in de persoonlijke sfeer en nieuwe ontwikkelingen op dit gebied onderzoekt, met als doel om de opgedane kennis en ervaringen aan de andere leden ter beschikking te stellen.



### Wie zijn onze leden?

Ook hierop bestaat een helder antwoord, dankzij de onlangs door onze penningmeester Marco Steen gehouden enquête. Elders in dit blad doet hij uitgebreid verslag hiervan, zodat op deze plaats volstaan kan worden met een 'kort door de bocht' samenvatting: Onze leden zijn voornamelijk mannelijke, goed opgeleide, 50-plus, gebruikers, die meerdere computers bezitten en daarop (volgens henzelf) behoorlijk gecompliceerde activiteiten verrichten en van CompUsers vooral informatieve ondersteuning verwachten.

### 50-plus-profiel dominant

Hieruit blijkt dat we allesbehalve een dwarsdoorsnede van de Nederlandse samenleving vertegenwoordigen, niet wat betreft de samenstelling van het ledenbestand en evenmin voor het gebruik van computers.

Een open vraag is of dat bezwaarlijk is en of je als vereniging daarin veel keuzes hebt.

In ieder geval is er sprake van een hoog 'kip of ei'-gehalte, want een vereniging is in essentie niet veel meer dan een weerspiegeling van de behoeften van de leden. Wanneer de vertaling van die behoeften - in de vorm van voor en door de leden georganiseerde activiteiten - te veel afwijkt van hetgeen diezelfde leden verwachten, zullen die (terecht) 'waar voor hun geld willen' en op een gegeven moment op een democratische manier 'met hun voeten stemmen' door massaal weg te blijven en hun lidmaatschap op te zeggen. Een bakker die geen brood verkoopt gaat snel failliet en bij een vereniging is dat niet veel anders.

Een bestuur heeft hierin maar weinig speelruimte, omdat andere activiteiten een andere samenstelling van het ledenbestand vereisen.

Natuurlijk zou je een voorschot op een gewijzigd (jonger) ledenbestand kunnen nemen. Maar dan loop je tegen het probleem aan dat de jonge generatie op een heel andere manier met computers omgaat en daarin ook een ander gedragspatroon vertoont. Waardoor het zeker niet iets is wat even snel door een paar 'grijskoppen' georganiseerd zou kunnen worden en evenmin achteloos met andere activiteiten gemengd kan worden. Een typisch voorbeeld waren de hallen met jongerenactiviteiten tijdens de HCC-dagen van een paar jaar geleden, waar maar weinig 30-plussers te vinden waren (en trouwens ook andersom). Of met andere woorden: je bent dan iets aan het organiseren voor niet-leden, waarvan twijfelachtig is of die dat zullen waarderen. Laat staan ooit lid zullen worden.

### Positief identificatie-kenmerk

Een geheel andere benadering van dit gegeven is, wat de bezwaren tegen een dergelijk uitgesproken 50-plusprofiel zouden kunnen zijn en in hoeverre je dit niet beter als een positief identificatie-kenmerk zou kunnen gebruiken.

Zo in de trant van:

'we zijn geen spelletjesclub voor pubers, maar een vereniging van ervaren computergebruikers, waar u als wat oudere op een voor u plezierige manier terecht kunt voor informatie over computergebruik'.

Toegegeven, niet hemelbestormend. Maar een dergelijke benadering sluit zowel aan op de behoeften van de leden, als op die van de 50-plusgroep binnen de Nederlandse samenleving. Een groepering, die binnen enkele jaren de helft van de Nederlandse bevolking zal omvatten. Zodat je daarmee in ieder geval aansluit op een maatschappelijk breed aanwezige doelgroep.



Zo'n benadering verschilt in wezen niet van die van een biljartclub, in de zin dat je maar in een beperkt spectrum van behoeften voorziet en probeert daarin zo goed mogelijk te zijn.

Het sluit bovendien een uitgroei naar een breder profiel niet uit. Integendeel, want maar weinigen zullen bestrijden dat het een goede zaak zou zijn wanneer ook wat minder ervaren computergebruikers zich bij onze vereniging zouden thuisvoelen en ook het aantal dames zou best wel omhoog mogen.

Verder blijven de 50-minners uiteraard (net als nu) van harte welkom en we zullen zeker niet aan hen vragen om hun haar grijs te verven. Ook voor hen zullen, wanneer de vraag zich voordoet, specifiek op hen gerichte activiteiten georganiseerd blijven worden.

Maar dat neemt niet weg, dat op dit moment binnen het ledenbestand het 50-plusprofiel dominant is, dat daar de sterkste behoeften liggen en dat bij een afkalvend ledenbestand daar voor de korte termijn de meeste winst qua aanwas van leden valt te behalen.

## Hoe spelen we daar op in?

Voor de korte termijn biedt een dergelijk profiel uitstekende mogelijkheden voor het uitbouwen en versterken van reeds aanwezige activiteiten, die goed aansluiten bij al bestaande behoeften. Bij degenen die de enquête invulden bestond - wat CompUsers betreft - weinig behoefte aan typische verenigingsactiviteiten (elkaar ontmoeten, gezelligheid). Mogelijk ook omdat hierin al door de HCC op lokaal niveau wordt voorzien. Eveneens relatief laag scoorden zgn. 'koopjesmarkten'. Dit sluit aan op een landelijke trend, waarin snuffelmarkten op computergebied vrijwel zijn verdwenen en zijn overgenomen door het internet.



Daarentegen bleek uit de enquête een uitgesproken behoefte aan adequate informatie omtrent specifieke behoeften van de leden op computergebied. Daarbij werden een aantal door CompUsers in de afgelopen jaren ontwikkelde 'kroonjuwelen' hooglijk gewaardeerd, met name:

- de SoftwareBus
- de CompUfairs
- de lezingen, workshops en webinars
- de Platforms.

Ondanks deze uitgesproken waardering kon echter tevens worden geconstateerd, dat deze 'kroonjuwelen' maar in beperkte mate op de behoeften van de leden aansloten.

Zo bleek bijvoorbeeld een duidelijke behoefte aan informatie en ondersteuning op het gebied van Office-pakketten, het maken en onderhouden van websites en het digitaliseren van muziek, waarbij wij wat het eerste betreft letterlijk niets te bieden hebben, voor het tweede nauwelijks iets en voor het derde een (overigens heel actief) eenmans-platform.

Met andere woorden: de vormgeving en kwaliteit van de deze activiteiten wordt gewaardeerd, maar de aard van het aanbod schiet te kort. Dit lijkt me een belangrijk gegeven bij de opzet van nieuwe activiteiten in de komende jaren.

## Website

Niet genoemd werden de website van de vereniging. Terecht, want de ontwikkeling daarvan staan al enkele jaren op een laag pitje. Niet zozeer in technische zin, want het afgelopen jaar hebben daar door een enthousiast nieuw (technisch) webteam diverse

materiële vernieuwingen plaatsgevonden, zoals het in gebruik nemen van een nieuwe server.

Daarentegen is, wat de bestuurlijke aansturing van de ict-organisatie als geheel betreft, bij de presentatie naar de leden en het vullen van de website met voor hen interessante inhoud, sprake van een al enige jaren durende stilstand. In zijn algemeenheid kan worden geconstateerd dat bij het bestuur daarentrent ook geen concrete visie bestaat en dat de website niet of nauwelijks functioneert als communicatiemiddel van, naar en door de leden, en dat deze functie is overgenomen door de eMailings via de HCC-server.

## Uitgangspunten aanpak

Zowel wat betreft de uitbouw van nieuwe activiteiten, zoals de communicatie van/naar de leden, liggen duidelijke aanknopingspunten voor verbeteringen en hoeven we zeker niet alles opnieuw uit te vinden.

Gedacht kan worden aan een webredactie die - net als de redactie van de SoftwareBus - vanuit een zelfstandige verantwoordelijkheid in de behoefte van leden aan informatie voorziet. Daarvoor heb je geen geschoolde ict-ers nodig, omdat het gebruikte Content-ManagementSysteem (CMS) Drupal uitgaat van een strikte scheiding tussen 'techniek' en 'inhoud' en iedereen hiermee na enkele uren inwerken aan de slag kan.

Daarbij houdt het bestuur natuurlijk haar eigen toegang tot de rubriek 'Verenigingsnieuws', maar overigens dient zij afstand te houden van zo'n redactie. Iets soortgelijks geldt voor nieuwe activiteiten die aansluiten op duidelijk aanwezige behoeften. Ook hier kun je zelf het wiel gaan uitvinden, of proberen aansluiting te vinden op reeds bestaande initiatieven, zoals de Libre-Office-groep en de SeniorenAcademie.



## Wie gaan dit doen?

Waar we van af moeten, is de idee dat het bestuur altijd alles moet doen. Een bestuur is er om te besturen, initiatieven te nemen, zonnig bij te sturen en te ondersteunen, maar dient de betrokken vrijwilligers waar mogelijk de ruimte te geven hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. Iedere organisatie bestaat uit twee soorten leden - actieve en passieve - waarbij de passieve leden het geld bin-

nen brengen en in ruil daarvoor gebruik kunnen maken van de kennis en ervaring van de actieve leden.

De actieve leden kunnen weer onderverdeeld worden in drie categorieën: de denkers, de doeners en de praters. De 'denkers' zijn degenen die zo'n abstract begrip als 'informatie-behoefte' kunnen vertalen in concrete vraagstellingen. Dat is een typische taak van het bestuur en de coördinatoren. De 'doeners' zijn degenen die aan die vraagstellingen handen en voeten geven in de vorm van praktische activiteiten. Dat is een typische taak voor de Platforms.

Waarna de 'praters' de resultaten daarvan naar de leden kunnen communiceren (inclusief website, SoftwareBus, CompUfairs, etc.) en ook kunnen bijdragen aan de terugkoppeling (bijgestelde behoeften) naar de 'denkers' en de 'doeners'.

Wanneer dit goed werkt, heb je een zichzelf instandhoudend systeem, waarin het bestuur beleidsinitiatieven neemt, die uitgewerkt worden door de 'techneuten' en vervolgens naar de leden worden uitgedragen. Die vervolgens reageren, enz.



Een systeem waarin de rol van het bestuur vooral die van 'denktank' is, het bedenken en organisatorisch aansturen van nieuwe invullingen van activiteiten en de verantwoordelijkheid voor de concrete uitvoering zoveel mogelijk bij de direct-betrokkenen (de Platforms) ligt.

Een dergelijke aanpak is zeker niet hemelbestormend, maar dat hoeft ook niet. We hoeven geen man op de maan te zetten. Uiteindelijk praten we over een heel simpele organisatie met een paar uiterst eenvoudige doelstellingen: hoe ga ik met computers om en wat kan ik daarbij van anderen leren.

En als we dat goed doen, blijven we een bloeiende vereniging waar iedereen graag komt.



Jan den Ouden