



Netwerkdag Lokale Netwerken - Hasselt

Verslag sessie 10 “Bouwen aan de (digitale) samenleving”

8 november 2022

Naam Sessie	<i>Bouwen aan de (digitale) samenleving. Digidak doet aan community-building vanuit de eigen locaties.</i>
Naam spreker(s) + organisatie(s)	<i>Jef De Backker – Digidak - Blenders</i>

Corona legde de vinger op de wonde: de digitale kloof diept uit en speelt ook op het terrein van vrije tijd meer en meer. De verschillende overheden in ons land staan voor de uitdaging om die kloof te helpen dichten. Veel lokale besturen zetten diensten op - al dan niet in de vorm van een digibank- die moeten hierin moeten helpen. Blenders wil met zijn Digidakwerking nog een stap verder gaan en het menselijke in digitalisering te versterken. Dit door van de Digidak-locaties toegankelijke plekken te maken waar naast digitalisering ook ingezet wordt op ontmoeting, community-building en actief burgerschap. ... Jef De Backker van Digidak neemt je mee in dit verhaal dat met vallen en opstaan en vooral veel experimenteren tot stand komt.

[Aanvullend aan dit verslag vind je twee presentaties in het dossier van de netwerkdag in het Demos kenniscentrum.](#)

Oefening 1: tonen van verschillende app logo's en kijken wie de apps kent, wat er goed en slecht aan is en hoe dit hun doelgroep beïnvloedt.

- bv. 112 app: te moeilijke woorden, veel gegevens invullen, niet duidelijk waarom die gegevens nodig zijn, niet duidelijk wat de app allemaal kan

→ Hoofdvraag: er zijn veel drempels op vlak van e-inclusie, maar wat zijn ze precies?

E-inclusie = inclusie op digitaal vlak – gigantisch breed

- niet enkel internet, niet enkel iets kunnen gebruiken

Momenteel zitten we in een digitale revolutie – 30 jaar geleden was alles anders. Alles is veranderd bv. een afspraak maken om identiteitskaart af te halen in gemeentehuis

- Beseffen dat het een brede waaier is van dingen waarmee we moeten omgaan

E-inclusiebril: bekijken hoe iedereen kan deelnemen aan een activiteit

Probleem: Bijna 1 op 2 Belgen is digitaal kwetsbaar. 46% riskeert digitale uitsluiting. 7% omdat ze thuis geen internet hebben, 39% omdat ze geen basis digitale vaardigheden hebben.

- Ouderen, inkomen lager dan €1400 meest kwetsbaar
- Ook 16-24 jarigen: 32% hebben beperkte digitale vaardigheden

Belangrijke indicatoren voor digitale kwetsbaarheid

- Opleidingsniveau
 - o Bv. enkel diploma lager onderwijs, 60% meer kans
- Inkomen
- Leeftijd
- Geslacht (soms)

Verschil 2019 en 2021 – kloof is gegroeid door corona: mensen zijn nu **minder** digitaal vaardig

Hoe?

- Mensen zijn te snel en voor te veel moeten overschakelen naar digitale dingetjes, mensen zijn niet meer mee
- Mensen zaten meer thuis en volgden minder vormen

Iedereen kan digitaal kwetsbaar zijn

Werken aan e-inclusie =

- het wegnemen van drempels die mensen ervaren (intern)
- het overbruggen van digitale kloven in onze maatschappij (extern)

Oefening 2

- Persona voorstellen:
 - o bv. oudere man, vrouw gestorven maar zij deed alle administratie. Man durft geen hulp te vragen en weet ook niet hoe alles online te moeten doen.
 - o Ambtenares, bachelorniveau, digitaal vaardig maar onlangs in een phishingmail getrapt waardoor nu wat onzeker op digitaal vlak
- Wat is impact van een bepaalde situatie op mijn persona: kloven en drempels noteren
 - o Bv. je hoort op het nieuws dat je moet nakijken of je energiepremie bla bla, en anders moet je die navragen via de website van FOD economie
 - Bv. Kaartlezers etc., itsme, website enkel in landstalen, berichtgeving via het nieuws (tv), taalvaardigheid om website te begrijpen, genoeg kennis van bepaalde websites, drempel voelen om hulp te vragen, er wordt maar 1 digitaal communicatieplatform gebruikt om de mensen te informeren

Problemen

- Beperkte communicatiekanalen
- Niet alle multimedia ondersteund
- Kenniskloof & achtergrondkennis over bepaalde kwesties, zoals wat Indeed.be is, hoe energiepremie aanvragen en kennen. Veel parate kennis verwacht.
- Weten waar je bepaalde info moet vinden (informatievaardigheden)
- Evolutie van digitale maatschappij naar digitale samenleving

- Taal: sommige dingen worden maar in 1 taal doorgegeven
- Hoe boodschap overgebracht wordt: bv. jargon, technische termen
- Geen toestel thuis of juist materiaal
- Geen internet
- Geen eID

⇒ 4 lijnen in te trekken om aan te werken voor e-inclusie

1. Toegang = materiële beperkingen
 - a. Bv. geen toegang tot internet, toestellen,...
2. Vaardigheden = specifieke kennis
 - a. Inzetten op 21^{ste} eeuwse vaardigheden, zoals mediawijsheid, fake news kunnen herkennen, computationeel denken (bv. weten dat je kan opzoeken om te weten dat je je grasmachine kan repareren), knoppenkennis, online veiligheid,...
3. Essentiële dienstverlening = beperkte communicatiekanalen en gebrekkige communicatie naar mensen (bv. overheid, bank, mutualiteit, verenigingen,...)
 - a. Uitsluiten door niet op genoeg kanalen te werken. Alleen digitaal werken (maar ook alleen op papier werken) zorgt ervoor dat mensen uitgesloten worden.
 - b. Bv. sociaal weefsel: vaak niet op de hoogte van bepaalde dingen door digitaal geïsoleerd te zijn (bv. evenementen)
 - c. Klare taal en uniforme taal, inzetten op meerdere talen, website voldoet aan regels voor digitale toegankelijkheid
 - d. Tip: gebruikersreizen bepalen: wat zijn de mogelijke drempels die mensen kunnen ervaren binnen een bepaald proces

Drempels = eerder mentaal

- Bv. ik ben bang om fout te maken
- "ik kan dat niet"
- "ik heb geen motivatie"
- "ik leer heel traag"
- "er is geen aanbod in mijn buurt"
- "ik heb geen geld"
- "ik zie het niet"
- "ik kan het niet bedienen"
- "ik begrijp het niet"
- "ik ben bang voor gevolgen"
- "Ik keer me af"

Kloven

- Toegang: bv. "ik heb geen internet" of "ik heb niet genoeg internet" (7% Belgen geen internet thuis)
- "Ik heb geen toestel" of "mijn toestel is te oud"

- “ik heb geen computer” (51% van gezinnen inkomen lager dan €1400 heeft geen computer thuis)
- Randapparatuur (bv. kaartlezer)
- E-inclusiewerking: bv is er plek voor gebruik van internet of pc, bv. bibliotheek → vaak geen kaartlezer of scanner of uitleg aanwezig)

Digidak

- **Werken met peterorganisaties. Organisaties waar Digidak hun werking zelf in organiseert. Ipv kwetsbare doelgroepen naar hun te brengen, brengt Digidak hun diensten naar organisaties die die doelgroepen al bereiken.**
 - o Interessant voorbeeld = Bv. probleemwijk in Dessel → Digidak beslist om vrije inloopsessies te organiseren in buurthuis → mensen leren bij en komen samen → begonnen samen andere activiteiten te organiseren → weggeefwinkel kwam er ook bij vanuit de wijk → breiclub begon ook en zochten hun patronen op via het internet.
-