

Draaiboek aan de slag met digitale inclusie

Een praktische handleiding voor het ontwerpen van inclusieve digitale of datagedreven producten en diensten.

Inhoudstafel

Het draaiboek, in detail	<u>3</u>
Wat houden de modules in?	<u>3</u>
Hoe doe je de workshop?	<u>3</u>
Flowchart	<u>4</u>
Enkele praktische tips	<u>5</u>
Extra materialen en methodes	<u>5</u>
De modules, stap voor stap uitgelegd	<u>6</u>
Module opwarmer	<u>6</u>
Module profielen	<u>7</u>
Module scenario's uitwerken a.d.h.v. trajectkaart	<u>8</u>
Module scenario's uitwerken a.d.h.v. collagetechniek	<u>10</u>
Module oplossingen	<u>12</u>

Het draaiboek, in detail

Dankzij het draaiboek 'Aan de slag met digitale inclusie' kan je jouw **digitale of datagedreven diensten en producten toegankelijker en gebruiksvriendelijker maken voor je eindgebruikers**. Het draaiboek bevat een aantal workshopmodules met brainstormtechnieken, templates en tools (waaronder het [Digitaal Inclusie kaartspel](#)) om drempels met betrekking tot het gebruik van een dienst of product in kaart te brengen, maar ook om deze drempels aan te pakken zodat het (nog) gemakkelijker is voor je eindgebruikers om de dienst of het product te gebruiken.

Het draaiboek is opgesteld voor **productontwikkelaars en ontwerpers** die (een prototype van) hun diensten en producten willen evalueren en verbeteren. Het is ook relevant voor iedere organisatie die met een doelpubliek in contact komt via een digitale of datagedreven dienst of product (bv. via een contactformulier, via een inschrijvingsformulier, via een website). Deze organisaties kunnen in de workshop drempels over hun dienstverlening in kaart brengen en wegwerken.

WAT HOUDEN DE MODULES IN?

Het draaiboek is een bundeling van verschillende modules die reflectie stimuleren over mogelijke drempels met betrekking tot het gebruik van je product of dienst, en je inspireren om creatieve en gebruiksgerichte oplossingen voor deze drempels te bedenken.

Het draaiboek bestaat uit **vijf modules**:

- 1. Module opwarmer:** om de deelnemers zich te laten inleven in het thema worden enkele vragen gesteld over je product of dienst.
- 2. Module profielen:** wanneer het niet mogelijk is om rechtstreeks in contact te treden met de eindgebruikers van je product of dienst, kan je aan de hand van fictieve persona's en hun drempels met betrekking tot het gebruik van digitale of datagedreven diensten, je eigen dienst of product verbeteren.

- 3. Module scenario's uitwerken (a.d.h.v. collagetechniek):** om de mogelijke drempels met betrekking tot je dienst of product in kaart te brengen kan je gebruik maken van een creatieve collagemethodiek.
- 4. Module scenario's uitwerken (a.d.h.v. trajectkaart):** een andere mogelijkheid om drempels in kaart te brengen is om stapsgewijs te verwoorden hoe en wanneer je eindgebruiker in contact komt met de dienst of het product.
- 5. Module oplossingen:** door middel van brainstorm- en bevragingstechnieken worden vervolgens oplossingen voor de geïdentificeerde problemen bedacht.

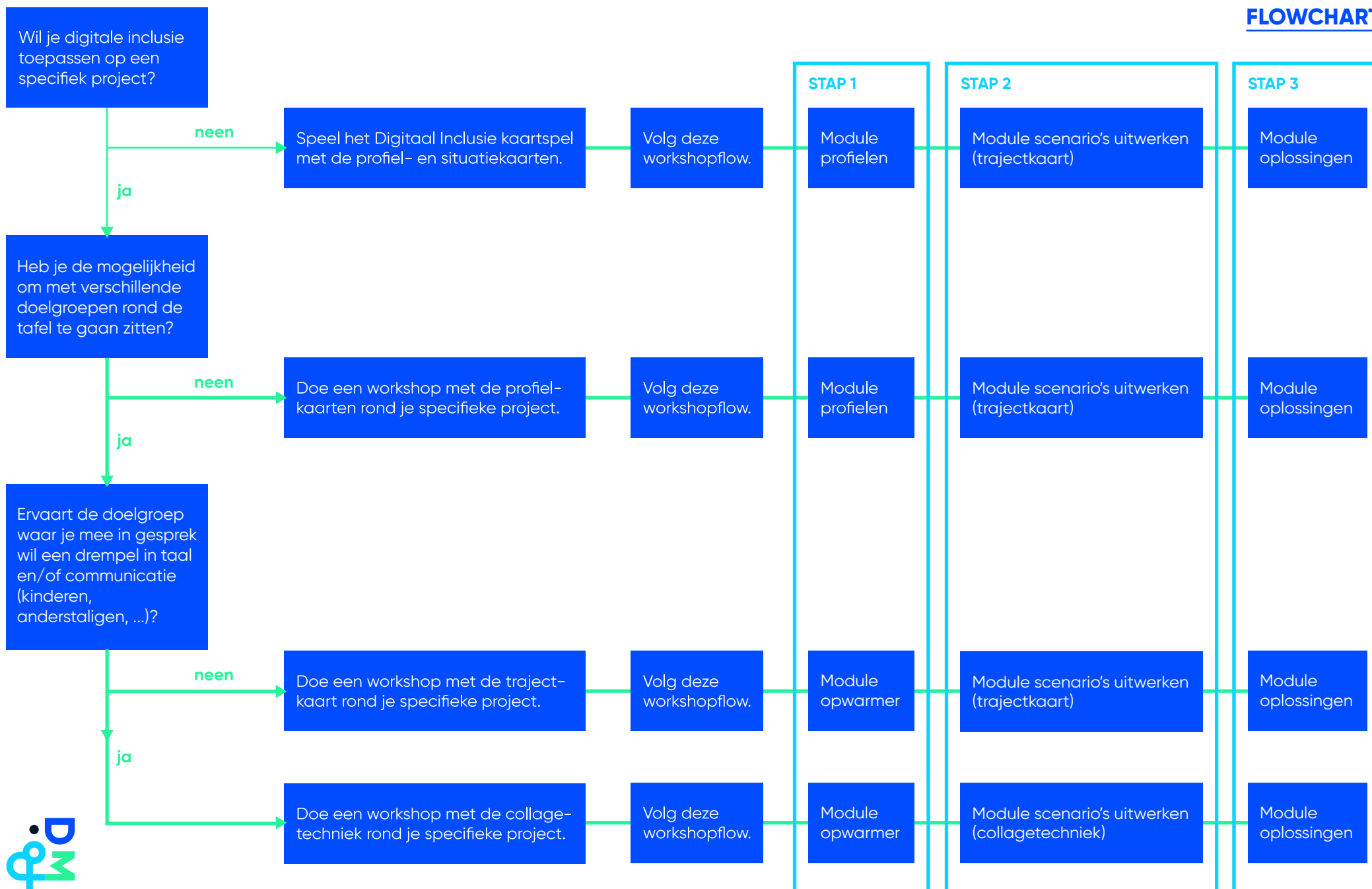
HOE DOE JE DE WORKSHOP?

Stel je uniek traject samen door een selectie van de modules te maken met de hulp van de handige **flowchart** (zie volgende pagina). Doorloop de verschillende oefeningen van de modules in groep, idealiter tussen de **zes en twaalf deelnemers**, om te brainstormen over drempels met je product of dienst en de mogelijke oplossingen daarvoor.

Natuurlijk ben je vrij om van het voorstel af te wijken en de volgorde van de modules te wijzigen indien dit relevanter zou zijn voor het geïdentificeerde doel of de doelgroep van de workshop.

De modules zijn uitgeschreven als een **handleiding voor een moderator** die jullie zelf kunnen aanstellen. Je kiest hiervoor best iemand binnen de organisatie die een groep kan enthousiasmeren, maar ook voldoende structuur kan bieden en voldoende tempo in de workshop kan houden. Per module wordt het doel van de module, met wie je de module best uitvoert, welk materiaal je ervoor nodig hebt en de verschillende oefeningen beschreven. Iedere oefening wordt uitgebreid geduid, inclusief de tijd die je voor iedere oefening best uittrekt. Er worden ook enkele tips voor de moderator meegegeven om de module in goede banen te leiden.

FLOWCHART



ENKELE PRAKTISCHE TIPS

Alvorens de modules te bepalen, moet je eerst goed nadenken over het doel van de workshop. Wat wil je net bereiken met de workshop? Wil je bijvoorbeeld directe feedback van mogelijke eindgebruikers op een prototype van je dienst of product zodat je dit kan meenemen in een volgende uitwerking van de product of dienst? Of wil je bijvoorbeeld tijdens de ontwerpfase van je product of dienst al een eerste keer nadenken over mogelijke risico's en beperkingen verbonden aan het gebruik van de dienst of product? Door **het doel en de doelgroep van de workshop** scherp te stellen, zal je gemakkelijker de modules kunnen bepalen.

Eens je het doel en de doelgroep hebt bepaald, zal je de doelgroep moeten uitnodigen om deel te nemen aan de workshop. Benadruk in de **communicatie** wat hun deelname aan de workshop hen, maar ook je organisatie, kan opleveren. Dit kan bijvoorbeeld zijn: een groter gebruiksgemak, een dienst of product dat meer op maat is van hun noden, maar ook een incentive zoals een cadeaubon.

Er komen natuurlijk ook heel wat praktische zaken bij een workshop kijken zoals de **locatie en ruimte** waar de workshop doorgaat, maar eventueel ook catering. Zorg ervoor dat de locatie gemakkelijk bereikbaar is en dat de ruimte waarin de workshop zal gegeven worden voldoende groot is voor het aantal deelnemers. Het is ook belangrijk om na te gaan of er voldoende tafels en stoelen aanwezig zijn, maar bijvoorbeeld ook of je deze kan verplaatsen om enkele deelnemers in groepjes samen te zetten of dat je papieren waarop deelnemers kunnen schrijven kan ophangen aan de muur. Denk ook na over de toegankelijkheid van de ruimte en de oefeningen, afhankelijk van de doelgroep met wie je rond de tafel zal zitten. Kan iemand in een rolstoel ook meedoen, of iemand die moeite heeft met schrijven?

EXTRA MATERIALEN EN METHODES

Er zijn nog meer manieren om de ervaringen van eindgebruikers met een product of dienst in kaart te brengen en hierop als organisatie in te spelen. Dit draaiboek bevat slechts enkele methodieken die voornamelijk inspelen op de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van je product of dienst. Ben je op zoek naar nog meer methodieken die de eindgebruikers van je product of dienst centraal stellen tijdens de ontwerp- en ontwikkelingsfase? Dan raden we je aan zeker eens te kijken naar [design thinking](#), een creatieve methodiek om problemen op te lossen, en [gebruikersonderzoek](#) (bv. interviews, focusgroepen). Er zijn ook tal van databanken die leuke brainstormtechnieken bevatten die je kunnen inspireren, zoals van [IDEO.org](#), [Demos.vzw](#), [Design Method Finder](#).

De modules, stap voor stap uitgelegd

MODULE OPWARMER

Een workshop start altijd met een korte opwarmer dat tot doel heeft de deelnemers te laten kennismaken met elkaar en met de moderator(en). Dankzij een opwarmer creëer je een vertrouwde omgeving waarin deelnemers vrijuit kunnen spreken en open je het gesprek.

MODULE OPWARMER (15 min.)	
Doel	Openheid tijdens de workshop creëren door de deelnemers in het gesprek te betrekken met een laagdrempelige oefening.
Achtergrond	Met deze opwarmer kan je de deelnemers van de workshop inleiden in de materie van de workshop en hen meteen laten nadenken over hun relatie tot digitale producten of diensten. Ook kan je als moderator iets bijleren over wie de deelnemers zijn en hoe zij tegen technologie aankijken.
Met wie	Deze oefening is geschikt om te doen met: <ul style="list-style-type: none">• De doelgroep van het product of de dienst dat je onderzoekt• Het ontwerp- en/of ontwikkelingsteam• Andere mogelijke deelnemers zoals bv. projectleiders, etc.
Materiaal	<ul style="list-style-type: none">• Flipchart & stift
Oefening	<p><i>Plenair</i> - De moderator stelt een aantal vragen aan de groep en noteert de antwoorden die naar boven komen op een flipchart.</p> <p>Voorbeelden van vragen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wat wil je nooit meer doen omdat je dat nu digitaal kan doen? (bv. niet meer naar de bank hoeven)• Wanneer was je de laatste keer aangenaam verrast door een suggestie die je kreeg van een app of ander digitaal product? (bv. een goed nieuw nummer op Spotify)• Wanneer was het de laatste keer dat je enorm gefrustreerd was met een digitaal product? (bv. het lukte niet om met its me in te loggen)• Wanneer was het de laatste keer dat iets opeens niet lukte wat normaal wel lukt? (bv. betalen met kredietkaart op een webshop) <p>15 min.</p>
Tips	<ul style="list-style-type: none">• Probeer het onderwerp van de vragen af te stemmen op het specifieke doel van de workshop of het type product of dienst waar je met de deelnemers over wil nadenken.• Probeer minstens 1 positieve en 1 negatieve vraag te stellen, om beide kanten alvast te belichten.• Als de deelnemers moeite hebben om de vragen te beantwoorden, kan je een voorbeeld geven of de vraag herformuleren.• Als je weinig tijd hebt voor de workshop, dan kan je deze oefening ook combineren met het voorstelrondje. Vraag iedereen zich voor te stellen en iets te vertellen over een keer dat ze verrast waren/gefrustreerd waren met een digitaal product.

MODULE PROFIELEN

Als je niet met de eindgebruiker rechtstreeks in interactie kan gaan om te peilen naar de ervaringen m.b.t. het gebruik van je product of dienst, dan kan je aan de hand van profielkaarten (persona) in deze module brainstormen over hun mogelijke ervaringen.

MODULE PROFIELEN (20 min.)		
Doel	Bekend worden met het personage van waaruit de deelnemers de workshop zullen gaan volgen. Later in de workshop kruipen zij in de huid van hun personage om zo te reflecteren over mogelijke digitale drempels voor hun personage.	
Achtergrond	Door goed de tijd te nemen om je te verdiepen in het personage en het personage voor te stellen aan de anderen, kan je je beter gaan inleven in hoe diegene een situatie kan gaan ervaren.	
Met wie	Deze oefening is geschikt om te doen met: <ul style="list-style-type: none"> • Ontwerpers en ontwikkelaars • Beleidsmedewerkers • Anderen die digitale inclusie willen nastreven in hun product, dienst of beleid 	
Materiaal	<ul style="list-style-type: none"> • Profielkaarten van het Digitaal Inclusie Kaartspel • Meer informatie over de 8 Profielen van Digitale Ongelijkheden van Dorien Baelden (voormalig senior onderzoeker bij imec-SMIT, VUB) en Ilse Mariën (senior onderzoeker bij imec-SMIT, VUB) of de 10 Mediaprofielen van Kenniscentrum Mediawijs (geprint of online) 	
Oefening	<i>Individueel</i> - De moderator geeft elke deelnemer een (willekeurige) profielkaart <ul style="list-style-type: none"> • Elke deelnemer leest zijn profielkaart en zoekt eventueel meer informatie op over het overeenkomstige Digitale Ongelijkheidsprofiel 	10 min.
	<i>Plenair</i> - De moderator vraagt iedereen om zijn/haar profielkaart voor te stellen aan de rest van de groep <ul style="list-style-type: none"> • Wie is je personage? • Wat is zijn/haar situatie? • Welke digitale kennis heeft hij/zij? • Welke moeilijkheden m.b.t. digitalisering ondervindt je personage? 	10 min.
Tips	<ul style="list-style-type: none"> • Als een deelnemer zich moeilijk kan inleven in een profielkaart, kan de deelnemer kort even aan de andere deelnemers vragen hoe zij die persoon juist zien. 	

MODULE SCENARIO'S UITWERKEN A.D.H.V. TRAJECTKAART

In deze module specificer je hoe je dienst of product gebruikt wordt door de gebruikers. Door dit stap voor stap te beschrijven, denk je bewuster na over mogelijke struikelblokken met de dienst of het product.

MODULE SCENARIO'S UITWERKEN A.D.H.V. TRAJECTKAART (45 min.)	
Doel	Digitale drempels bij het gebruik van een product of dienst in kaart brengen, op basis van gesprekken met de eindgebruikers (voorafgaand aan deze oefening, zie puntje voorbereiding) of op basis van een selectie van enkele profielkaarten in het digitaal inclusie kaartspel.
Achtergrond	Door de interactie tussen een persoon en een product of dienst gedetailleerd en stap voor stap te beschrijven, denk je gericht na over mogelijke drempels die personen kunnen ervaren met een product of dienst. De stapsgewijze beschrijving heeft als voordeel dat drempels die doorgaans onder de oppervlakte blijven naar boven komen.
Vorbereiding (optioneel, voor wie meer in de diepte wenst te gaan)	Als je de mogelijkheid hebt om in interactie te gaan met de eindgebruikers, dan kan je rechtstreeks hun ervaringen en belevingen met het product of de dienst capteren. Dit kan je doen door voorafgaand aan de workshop enkele interviews met hen in te plannen waarin je peilt naar hun ervaringen, wensen en noden, mogelijke struikelblokken m.b.t. je product of dienst. Je kan ook opteren voor een focusgroep waarbij je meerdere personen tegelijkertijd bevrage. Je kan dit ook doen na de module opwarmer en voor de module scenario's uitwerken, maar hou er dan rekening mee dat je hiervoor voldoende tijd moet voorzien. Stel op voorhand een lijst met vragen op waarop je het antwoord van de eindgebruikers wil weten (bv. Waarom gebruik je ons product of dienst? Hoe ervaar je het gebruik ervan? Wat vind je (minder) prettig aan (het gebruik van) het product of de dienst? Zou je ons product of dienst aanraden aan vrienden? Waarom wel/niet?...).
Met wie	Deze oefening is geschikt om te doen met: <ul style="list-style-type: none">• Ontwerpers en ontwikkelaars• De doelgroep van het product of de dienst dat je onderzoekt• Beleidsmedewerkers• Anderen die digitale inclusie willen toepassen binnen hun product of beleid
Materiaal	<ul style="list-style-type: none">• Trajectkaart van het Digitaal Inclusie Kaartspel• Schrijfmateriaal• Notities van gesprekken met eindgebruikers of profielkaarten van het Digitaal Inclusie Kaartspel
<i>Oefening en tips op de volgende pagina</i>	

MODULE SCENARIO'S UITWERKEN A.D.H.V. TRAJECTKAART (45 min.) - VERVOLG

Oefening	<i>Individueel</i> - De moderator geeft elke deelnemer een trajectkaart <ul style="list-style-type: none">• Elke deelnemer vult de trajectkaart in en beschrijft de stappen die een (fictieve) eindgebruiker neemt om gebruik te maken van het product of de dienst.• Nadien beantwoordt ieder de bijhorende vragen voor iedere stap (bv. Hoe voelt de persoon zich tijdens deze stap? Met wie komt de persoon in contact tijdens deze stap?).• Tenslotte duidt ieder op de trajectkaart een cruciale drempel aan. Die drempel hoeft niet digitaal zijn (bv. als je personage erg introvert is, is het voor je personage een grote drempel om hulp te vragen).	30 min.
	<i>Plenaire</i> - De moderator vraagt iedereen om de ingevulde trajectkaart kort voor te stellen aan de rest van de groep <ul style="list-style-type: none">• Welke stappen onderneemt je personage?• Wat is voor je personage een belangrijke drempel die het gebruik van het product of dienst bemoeilijkt?• Bewaak de tijd goed en zorg dat iedereen aan de beurt kan komen in de 15 minuten.	15 min.
Tips	<ul style="list-style-type: none">• Op voorhand kan afgesproken worden op basis van welke persona's de trajectkaarten worden ingevuld.• Het hele traject hoeft niet in 5 stappen uitgeschreven te worden. Identificeert een deelnemer maar 3 stappen, kan dit ook, mits de deelnemer geen belangrijke stappen overslaat. Indien er meer dan 5 stappen zijn, moeten deelnemers zich proberen te beperken tot de 5 belangrijkste stappen om een product of dienst te gebruiken.	

MODULE SCENARIO'S UITWERKEN A.D.H.V. COLLAGETECHNIEK

Wanneer je doelgroep minder taalvaardig is (bijvoorbeeld anderstaligen of kinderen), kan je deze module gebruiken waarin de interactie tussen je product of dienst en de gebruiker visueel wordt weergegeven. Afhankelijk van de doelgroep raden we aan om extra steun te voorzien bij deze collagetechniek, door bijvoorbeeld al enkele specifieke afbeeldingen te voorzien.

MODULE SCENARIO'S UITWERKEN A.D.H.V. COLLAGETECHNIEK (45 min.)	
Doel	De ervaringen en drempels met het digitale product capteren van de doelgroep op een creatieve manier, zonder mondeling in dialoog te (hoeven) gaan.
Achtergrond	Door de deelnemers te forceren om hun ervaring in meerdere stappen uit te werken, kun je dieper ingaan op hoe het precies verliep en welke gevoelens erbij kwamen kijken. Met hulp van de creatieve collagetechniek is het mogelijk om een communicatie- of taalbarrière te overstijgen en kan je daarnaast ook diepere inzichten vergaren door meer te focussen op het gevoel en onderbewuste, doordat de deelnemers geen woorden hoeven te plakken op hun ervaring.
Vorbereiding (optioneel, voor wie meer in de diepte wenst te gaan)	Er bestaan allerlei creatieve bevragsingsmethodieken die toelaten om met eindgebruikers te interageren en te peilen naar hun ervaringen, wensen en noden. Enkele voorbeelden: dagboekmethode waarin eindgebruikers bijhouden wat hun ervaringen zijn met de dienst of het product (dit kan zowel tekstueel als visueel), kaarten met afbeeldingen (bv. snoep) waarbij je aan de hand van de kaarten peilt naar gebruikerservaringen (Welk snoepje doet je denken aan je ervaring met ons product of dienst?), tekeningen/collages/moodboards waar eindgebruikers visueel hun ervaringen en wensen en noden met je product of dienst capteren.
Met wie	Deze oefening is geschikt om te doen met: <ul style="list-style-type: none"> • Doelgroepen die een taal- en/of communicatiedrempel ervaren • Creatieve doelgroepen Deze oefening is niet geschikt voor: <ul style="list-style-type: none"> • Senioren • Doelgroepen die weigerachtig staan tegenover creatieve oefeningen
Materiaal	<ul style="list-style-type: none"> • Collage/strip templates • Emotie, technologie, tekstballon en tijdsindicatie stickers/prints • Magazines • Scharen & lijmstiften • Pennen & potloden
<i>Oefening en tips op de volgende pagina</i>	

MODULE SCENARIO'S UITWERKEN A.D.H.V. COLLAGETECHNIEK (45 min.) - VERVOLG

Oefening	<p><i>Individueel</i> - De moderator introduceert plenair de oefening en deelt de templates, stickers en knutselmaterialen uit.</p> <ul style="list-style-type: none">• Elke deelnemer werkt individueel een scenario uit over een specifiek moment wanneer ze het digitale product gebruikten en beantwoorden de volgende vragen met hun scenario:<ul style="list-style-type: none">• Welk moment riep bij jou het meeste emotie op?• Wat gebeurde er?• Hoe voelde je je hierbij?• Op de template zijn verschillende vakjes voorzien (als een strip) waarin het scenario kan worden uitgewerkt.• Er kan geknipt en geplakt worden of geschreven. De deelnemers zijn vrij om hun expressie de loop te laten gaan.	30 min.
	<p><i>Plenair</i> - De moderator vraagt de deelnemers om hun scenario kort te presenteren.</p> <ul style="list-style-type: none">• De anderen mogen vragen stellen om het scenario beter te begrijpen.• Bewaak de tijd goed en zorg dat iedereen aan de beurt kan komen in de 15 minuten.	15 min.
Tips	<ul style="list-style-type: none">• Niet iedereen tekent graag, voor sommigen kan het helpen om eerst in een paar kernwoorden het scenario neer te schrijven en het vervolgens visueel uit te werken. Het scenario hoeft niet mooi te zijn, maar moet wel duidelijk het moment beschrijven.• Je voorziet best een ingevulde collagemplate om de opdracht voor de deelnemers te verduidelijken.	

MODULE OPLOSSINGEN

In deze module bedenkt je met de deelnemers mogelijke oplossingen voor de struikelblokken i.v.m. het gebruik van je product of dienst. Na de workshop bepaal je welke oplossingen prioritair zijn en duid je een verantwoordelijke hiervoor aan die de taak krijgt om deze oplossing om te zetten in actiepunten.

MODULE OPLOSSINGEN (50 min.)		
Doel	Oplossingen voor de geïdentificeerde drempels en obstakels bedenken op maat van de personages en eindgebruikers.	
Achtergrond	Weten waar mogelijke drempels zich verschuilen is een ding, nog belangrijker is om te bekijken hoe je deze drempels m.b.t. een dienst of product kan wegwerken. Belangrijk is om oplossingen te bedenken vanuit de noden van de (fictieve) eindgebruikers, en niet vanuit het eigen denkpatroon.	
Met wie	Deze oefening is geschikt om te doen met: <ul style="list-style-type: none"> • De doelgroep van het product of de dienst dat je onderzoekt • Ontwerpers en ontwikkelaars • Beleidsmedewerkers • Anderen die digitale inclusie willen nastreven in hun product, dienst of beleid 	
Materiaal	<ul style="list-style-type: none"> • Post-its • Schrijfmateriaal 	
Oefening	<i>Individueel</i> - De moderator vraagt iedereen om zoveel mogelijke oplossingen voor de geïdentificeerde drempels van de andere deelnemers te noteren. <ul style="list-style-type: none"> • Elke deelnemer schrijft de oplossingen op afzonderlijke post-its op (een idee per post-it). • Maak duidelijk dat iedere deelnemer best motiveert waarom dit een goede oplossing zou zijn. 	10 min.
	<i>Plenair</i> - De moderator verzamelt alle post-its en zorgt dat deze zichtbaar zijn voor alle deelnemers. Vervolgens vraagt de moderator aan de deelnemer (die de drempel identificeerde) om de 3 beste oplossingen voor diens personage of eindgebruiker te identificeren. De deelnemer kan bijkomende vragen stellen aan de andere deelnemers indien een oplossing niet duidelijk zou zijn. <ul style="list-style-type: none"> • Waarom zijn dit goede oplossingen voor je personage of eindgebruiker? 	10 min.
	<i>Plenair</i> - De 3 beste oplossingen worden eruit gehaald en in groep wordt verder gebrainstormd over de onderstaande vragen. <ul style="list-style-type: none"> • Wie moet betrokken zijn bij deze oplossing? • Wat is er nodig om deze oplossing te kunnen uitvoeren (bv. budget, externe krachten)? • In welke tijdspanne zien jullie de oplossing realiseerbaar? • Hoe kan de oplossing worden gerealiseerd? Welke stappen moeten hiervoor genomen worden? 	30 min. (10 min./oplossing)
<i>Tips op de volgende pagina</i>		

MODULE OPLOSSINGEN (50 min.) - VERVOLG

Tips

- Bij grotere groepen is er onvoldoende tijd om telkens een voor een mogelijke oplossingen voor de drempels te bedenken en deze plenair te bespreken. Je kan ervoor kiezen om bijvoorbeeld teams van twee te maken, waarbij telkens een deelnemer oplossingen voor de drempel van de andere deelnemer bedenkt. Die oplossingen worden plenair gepresenteerd en de moderator vraagt aan de andere deelnemers of een andere mogelijke oplossing ontbreekt.
- Voor de laatste oefening kan je ook gebruik maken van een brownpaper. Dat is een groot vel papier waarop je drie kolommen tekent. In de middelste (en grootste) kolom worden alle drempels genoteerd. In de kolom links ervan worden alle oplossingen genoteerd. Vervolgens worden in de kolom rechts voor iedere oplossing de middelen (wat/hoe en wie) genoteerd.

Het Kenniscentrum Data & Maatschappij is de centrale hub voor de juridische, maatschappelijke en ethische aspecten van datagedreven applicaties en AI-toepassingen.

Het kenniscentrum is onderdeel van het derde luik van het Vlaams Beleidsplan AI, namelijk het flankerend beleid.