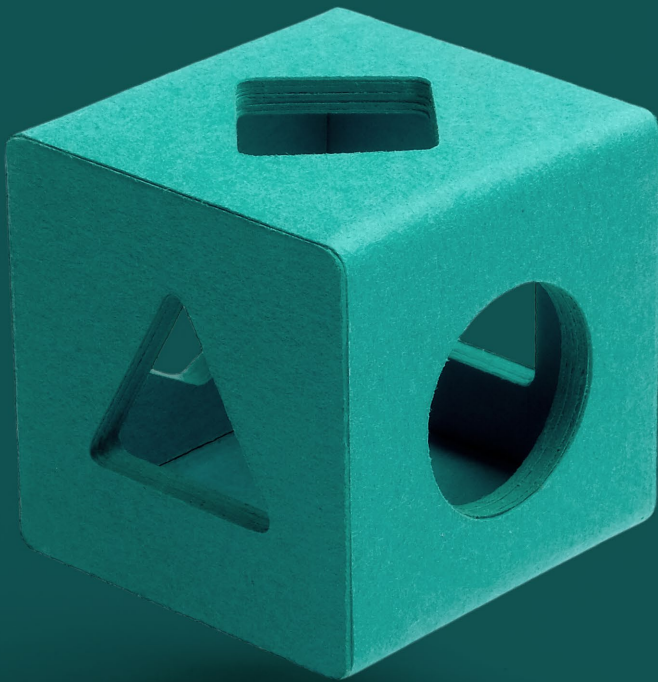


handleiding

# Hoe digitaal inclusief is jouw dienst of product?

Workshop over gebruikers, drempels en oplossingen.



# Waarover gaat de workshop?

Een nieuwe bankkaart aanvragen, producten online aankopen, communiceren met familie en vrienden, ... Voor veel diensten moet je online actief zijn. Maar niet iedereen is mee met de digitale snelheidstrein. Hoe kan je als organisatie hiermee rekening houden bij het ontwerpen en/of implementeren van digitale dienstverlening?

Om inclusieve digitale diensten en producten te ontwikkelen en te gebruiken, moet een organisatie niet alleen een goed beeld hebben van haar gebruikers en hun digitale vaardigheden, maar ook van hun motivatie, hun toegang tot digitale technologieën en het soort ondersteuning dat ze daarbij hebben. Hoe begin je daar nu aan? Hoe breng je dit in kaart? Wie ervaart obstakels en hoe kan je een dienst of product zo optimaliseren dat ze voor zoveel mogelijk gebruikers werkt?

Het Kenniscentrum Data & Maatschappij en het Kenniscentrum Mediawijs ontwikkelden samen de workshop 'Hoe digitaal inclusief is jouw dienst of product?'. Deze workshop helpt je inzicht te krijgen in mogelijke drempels en obstakels bij het gebruik van digitale diensten of producten, en daagt je uit oplossingen te vinden om die diensten of producten inclusiever te maken.

Bekijk de dossiers '[Digitale inclusie](#)' en '[Inclusion by design](#)' op [mediawijs.be](https://mediawijs.be) voor meer achtergrondinformatie.

# Voor wie is de workshop?

Wil je met je organisatie werken aan een meer inclusieve digitale dienstverlening? Dan is deze workshop iets voor jou. Doe deze workshop samen met het digitale-inclusieteam, ontwerpers, medewerkers van de klantendienst, medewerkers burgerzaken ... om bij te leren over digitale inclusie of om de eigen digitale diensten of producten te evalueren op digitale inclusie.

# Hoe verloopt de workshop?

De workshop is opgebouwd uit twee delen en acht stappen.

- In **deel 1** kruip je in de huid van een profiel dat een digitale dienst of product zal gebruiken. Hoe vlot verloopt dit voor je profiel? Welke drempels ervaart je profiel?
- In **deel 2** verander je van rol en word je een werknemer van de organisatie die de digitale dienst of product ontwerpt. Welke oplossingen kan je als organisatie bedenken voor de geïdentificeerde drempels? Hoe kan je de digitale dienst of het product inclusiever maken?

Het is ook mogelijk om enkel deel 1 van de workshop te doen, afhankelijk van je doel. Bij deel 1 verdiep je je in digitale uitsluitingsmechanismen en hoe deze digitale dienstverlening beïnvloeden. Wil je een stap verder gaan, en ook actief oplossingen bedenken om digitale diensten of producten inclusiever te maken? Ga dan door deel 2. Je moet wel deel 1 doorlopen hebben om te kunnen starten met deel 2.

# Wie heb je nodig?

## De verantwoordelijke

- volgt het volledige proces op
- brengt de deelnemers samen
- verwerkt de resultaten uit de workshop
- volgt verdere acties voor inclusieve digitale dienstverlening op

## De groepsbegeleider

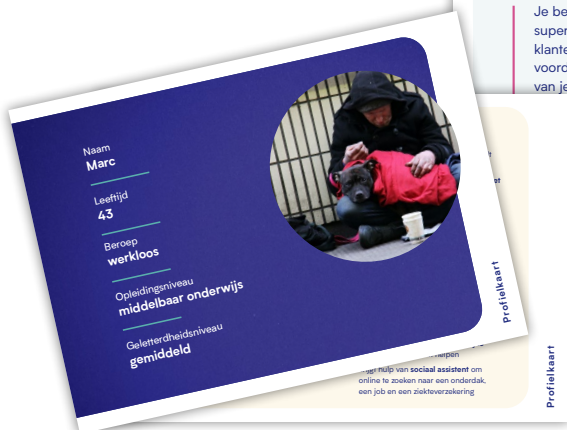
- begeleidt de workshop
- enthousiasmeert en motiveert een groep
- heeft al vaker workshops en brainstormsessies geleid

## De deelnemers

- willen bijleren over digitale uitsluitingsmechanismen en digitale inclusie
- willen oplossingen bedenken voor een meer inclusieve digitale dienstverlening
- hebben idealiter een verschillende professionele achtergrond
- hebben geen specifieke voorkennis nodig

# Wat heb je nodig?

- De handleiding
- Het materiaal voor deel 1
  - » De profielkaarten
  - » De situatiekaarten
  - » De trajectkaarten
  - » De overzichtskaarten
- Het materiaal voor deel 2
  - » De ingevulde overzichtskaarten
  - » Blanco papieren
  - » Stiften, potloden en markers
  - » Specifiek materiaal afhankelijk van de gekozen oefeningen (zie verder in de handleiding)



## Klantenkaart



Je bezoekt voor het eerst een nieuwe supermarktketen. Aan de kassa krijg je een klantenkaart aangeboden. Het is niet duidelijk welke voordelen de kaart je zal bieden, en welke gegevens van je worden verzameld. Enkel met een klantenkaart genieten van de vele kortingen die de markt biedt. In de app van de supermarkt is ook de digitale versie van de klantenkaart beschikbaar. Hoe ga je hiermee om?

# Hoe verloopt de workshop?

De workshop is opgebouwd uit een voorbereiding, en een workshop in twee delen. In deze twee delen doorlopen de deelnemers acht oefeningen. Hieronder gaan we verder in op de verschillende onderdelen.

## De voorbereiding

De verantwoordelijke neemt het initiatief om de workshop uit te voeren. De groepsbegeleider neemt de handleiding door en maakt collega's warm om twee uur rond de tafel te zitten. De begeleider kan zich ook inlezen in de dossiers 'Digitale inclusie' en 'Inclusion by design' op [mediawijs.be](http://mediawijs.be) voor meer achtergrondinformatie.

Doel	Wie	Materiaal	Tijd
De workshop voorbereiden	De verantwoordelijke en de groepsbegeleider	De handleiding, de profielkaarten, de situatiekaarten, de trajectkaart en het overzichtsformulier	30 min.

## Deel 1

# Kruip in de huid van een profiel

De deelnemers kruipen in het eerste deel van de workshop in de huid van een profiel dat wordt geconfronteerd met digitale uitsluitingsmechanismen. De bedoeling is dat zij elk afzonderlijk nadenken over mogelijke obstakels en drempels bij het uitvoeren van een bepaalde situatie (zoals een bankkaart aanvragen) voor hun gekozen profielkaart. Zo leren deelnemers naar een digitale dienst of product te kijken vanuit een ander perspectief.

In deel 1 worden de verschillende kaarten en templates van de workshop gebruikt. De groepsbegeleider faciliteert de workshop door middel van de handleiding. Op de volgende pagina's beschrijven we de verschillende oefeningen voor dit eerste deel.



<b>Doel</b>	Inzicht krijgen in digitale uitsluitingsmechanismen
<b>Wie</b>	De groepsbegeleider en de deelnemers
<b>Vorbereiding</b>	<p>De groepsbegeleider neemt tijdens de voorbereiding de handleiding en de verschillende kaarten en templates door om mogelijke vragen van deelnemers over de kaarten en templates te kunnen beantwoorden.</p> <p>De groepsbegeleider maakt voor elke deelnemer een kopie van de trajectkaart, en per drie à vier deelnemers een kopie van het overzichtsformulier. Afhankelijk van het aantal deelnemers (bij groepen groter dan dertien deelnemers), voorziet de begeleider ook best extra kopieën van de profielkaarten.</p> <p>Belangrijk: gebruik je de workshop om je eigen digitale dienst of product te evalueren op digitale inclusie? Beschrijf dan op de lege situatietaart de eigen dienst of product en beperk jullie tot deze situatietaart in het verdere verloop van de workshop.</p> <p>Er zijn ook lege profielkaarten om specifieke doelgroepen van je organisatie toe te voegen. De groepsbegeleider vult deze op voorhand in op de lege kaarten, zodat er geen tijd verloren gaat in de workshop.</p> <p>De begeleider kan op voorhand ook een selectie maken van de profielkaarten die worden gebruikt in de workshop als niet alle kaarten relevant zouden zijn voor de eigen situatietaart.</p>
<b>Materiaal</b>	<p>De handleiding en het materiaal voor de workshop:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» De profielkaarten</li> <li>» De situatietaarten</li> <li>» De trajectkaarten (voor iedere deelnemer)</li> <li>» De overzichtsformulieren (voor ieder groepje van drie à vier deelnemers)</li> <li>» Schrijfgierief</li> </ul>
<b>Tijd</b>	1 uur



Tijd  
10 min

# Kies een profiel- en situatiekaart

**Doel: inzicht krijgen in digitale profielen en hoe die in bepaalde situaties omgaan met digitale diensten en producten**

- De groepsbegeleider verdeelt de deelnemers in groepjes van drie à vier personen. Ieder groepje zet zich apart rond een tafel.
- Iedere deelnemer kiest een profielkaart uit de stapel en leest de tekst op de kaart. De groepsbegeleider vraagt aan de deelnemers of de informatie op de kaart duidelijk is voor iedereen en geeft indien nodig meer uitleg.  

De profielkaarten beschrijven de sociaal-demografische achtergrond, biografie, ervaringen en obstakels van een persoon met betrekking tot het gebruik van digitale technologieën. De kaarten bevatten bewust stereotypen, zodat iedere speler zich gemakkelijk met het profiel kan identificeren en empathie kan opbrengen. Het staat de deelnemers vrij om ontbrekende details over hun profiel aan te vullen met eigen fantasie, om de oefening te kunnen maken.
- Ieder groepje kiest een situatiekaart. Als de groepsbegeleider tijdens de voorbereiding al een situatie selecteerde, werkt ieder groepje rond dezelfde situatiekaart.  

De situatiekaarten beschrijven een scenario waarin een profiel geconfronteerd wordt met een bepaalde situatie of actie. De situatie kan moeilijk te voltooien zijn voor je profiel op basis van zijn of haar sociaal-demografische en digitale achtergrond. De deelnemers mogen de situatie verder uitbreiden en concreter maken, als dit nodig is voor de oefening.

Tijd  
20 min

# Vul de trajectkaart in

**Doel: in kaart brengen hoe het profiel van een deelnemer zal handelen bij de gekozen situatie**

- Iedere deelnemer vult de trajectkaart afzonderlijk in. In de eerste rij beschrijft de deelnemer de verschillende stappen die het gekozen profiel (uit oefening 1) moet doorlopen om de gekozen situatie (uit oefening 1) te kunnen voltooien.
- Daarna tekent de deelnemer een gevoelscurve op de trajectkaart, die de emoties (van blij naar droevig en gefrustreerd) van het profiel weergeeft per stap. Is het profiel erg blij tijdens een stap dan loopt de gevoelscurve bovenaan, en omgekeerd voor wanneer het profiel zich droevig of gefrustreerd voelt.
- Op de gevoelscurve geeft de deelnemer aan wanneer het profiel beroep doet op ondersteuning of hulp, of wanneer die (digitale) tools gebruikt tijdens het doorlopen van de situatie. Op de plaatsen waarop het profiel digitale tools gebruikt, geeft een deelnemer ook aan hoe vlot dat gebruik verloopt en welke hulp er eventueel bij te pas komt.
- De deelnemer omcirkelt op de trajectkaart de belangrijkste drempel die het profiel moet overwinnen om de situatie te kunnen voltooien.

Belangrijk: op de website vind je een ingevulde trajectkaart zodat je kan zien hoe de trajectkaart best wordt ingevuld. Je kan dit ook tonen aan de deelnemers om de oefening voor hen te verduidelijken. De groepsbegeleider benadrukt dat de trajectkaart moet worden ingevuld vanuit het profiel en niet vanuit zichzelf.

Tijd  
10 min

# Vul het overzichtsformulier in

**Doel: selecteren van de drie belangrijkste drempels om de situatie te kunnen voltooien**

- De deelnemers leggen aan de andere personen rond de tafel kort uit wat de belangrijkste drempel voor hun profiel is.
- Ze vullen samen het eerste deel van het overzichtsformulier in waarbij ze aangeven hoeveel van de profielen...
  - de nodige toegang tot digitale toestellen en een internetverbinding hebben,
  - over voldoende digitale vaardigheden beschikken,
  - voldoende motivatie hebben om digitale toestellen te gebruiken, en
  - ondersteuning hadden om de situatie te kunnen voltooien.
- De deelnemers beslissen over de profielen heen welke de drie belangrijkste drempels zijn om de dienst of het product beschreven op de situatiekaart te kunnen gebruiken. Deze drempels noteren ze op het tweede deel van het overzichtsformulier.

## Deel 2

# Kruip in de huid van een team ontwerpers

De deelnemers veranderen in het tweede deel van de workshop van rol. Ze denken nu niet langer vanuit de profielen, maar vanuit de organisatie die de digitale dienst of het product aanbiedt of heeft ontworpen. Het doel is om als team of collega's bij de organisatie in kwestie oplossingen te bedenken voor de drie belangrijkste drempels (zie oefening 3). Hoe zouden de deelnemers het digitale product of de digitale dienst inclusiever maken?

In deel 2 worden geen kaarten gebruikt, aangezien dit een actievere brainstormsessie is om de creativiteit van de deelnemers te stimuleren. De groepsbegeleider faciliteert de workshop door middel van de handleiding. Op de volgende pagina's beschrijven we de verschillende oefeningen voor dit tweede deel.



<b>Doel</b>	Oplossingen bedenken om de digitale dienst of het product inclusiever te maken
<b>Wie</b>	De groepsbegeleider en de deelnemers
<b>Vorbereiding</b>	<p>De groepsbegeleider neemt de handleiding door en selecteert methoden bij de oefeningen in het tweede deel van de workshop die het best aansluiten bij de deelnemers.</p> <p>Het tweede deel vraagt meer begeleiding van de groepsbegeleider doorheen de verschillende oefeningen, aangezien er geen kant-en-klare kaarten of templates voorhanden zijn. Geen zorgen, de oefeningen zijn niet te moeilijk en volgen elkaar logisch op.</p>
<b>Materiaal</b>	<p>De handleiding en het materiaal voor de workshop:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Schrijfgerei</li> <li>» Markers</li> <li>» Post-its</li> </ul> <p>Belangrijk: afhankelijk van de gekozen methoden bij de oefeningen voorziet de groepsbegeleider extra materiaal.</p>
<b>Tijd</b>	1 uur

Tijd  
5 min

# Doe een energizer

**Doel: opkrikken van het energieniveau en het creëren van een groepsgevoel**



De deelnemers kruipen nu in de rol van de organisatie. Om hen in die rol te laten komen, is de eerste oefening van het tweede deel een energizer als teambuilding-activiteit. De groepsbegeleider kiest hiervoor een methode en voorziet het nodige materiaal.

Belangrijk: Geen nood als de energizer niet is afgerond in de voorziene tijd. Ga gewoon door naar de volgende oefening. De energizer dient eerder om de deelnemers in de nieuwe rol te laten komen en om het energiepeil terug op te krikken. De energizer doe je best met de gehele groep en niet in de kleinere groepjes.

## Methoden

- Van 1 tot 20 tellen: de groep moet tot 20 tellen door beurtelings een getal te roepen van 1 tot 20. Let op: wanneer twee personen hetzelfde getal roepen, dan wordt er opnieuw geteld vanaf 1.
- Wie is het?: een deelnemer selecteert een andere deelnemer en beantwoordt de vragen van de andere deelnemers. De andere deelnemers stellen ja/nee vragen om te weten te komen wie de geselecteerde deelnemer is.
- Dirigent: de deelnemers zitten in een cirkel en iemand van de groep gaat even naar buiten. De groep kiest een dirigent die hen zal leiden en als eerste verschillende muziekhandelingen (bv. drummen, gitaar spelen, ...) zal uitbeelden. De andere groepsleden volgen de dirigent en doen de muziekhandelingen na. De persoon die naar buiten ging wordt er terug bij gehaald en moet achterhalen wie de muziekhandelingen van de groep dirigeert.
- Andere opties:
  - » Een deelnemer is geblinddoekt en moet van punt A naar B gaan. De groep begeleidt de persoon.
  - » Een deelnemer geeft bevelen die de anderen moeten volgen (bv. springen, zwaaien met de handen, bukken, ...). Wie fout is of als laatste reageert, valt af.
  - » Van groot naar klein op een rij gaan staan zonder te spreken.
- ... of misschien bedenk jij zelf wel een leuke energizer?

Tijd  
15 min

# Bedenk oplossingen

**Doel: mogelijke oplossingen bedenken voor de drie belangrijkste drempels (zie oefening 3)**



Ieder groepje bedenkt mogelijke oplossingen voor de drie belangrijkste drempels. De oplossingen mogen digitaal of technisch van aard zijn, maar dat hoeft zeker niet (bv. een opleiding, een loket, ...). De groepsbegeleider kan op voorhand een methode selecteren of de groep de keuze geven om te kiezen voor een visuele, tekstuele of fysieke methode. De begeleider is vrij om een andere methode te gebruiken dan deze vermeld in de handleiding, zolang de methode ook leidt tot het bedenken van oplossingen.

Bij fysieke methoden is het aangeraden dat iemand van het groepje iedere oplossing ook kort verwoordt op een post-it, zodat ook deze oplossingen in de volgende oefening kunnen worden meegenomen. Afhankelijk van de gekozen methode voorziet de begeleider het nodige materiaal.

Belangrijk: de ideeën hoeven niet volledig uitgewerkt te zijn. In deze fase is vooral de kwantiteit van oplossingen belangrijk, nog niet de kwaliteit ervan.



## Methoden

De begeleider kiest een van deze methoden voor deze oefening of bedenkt zelf een methode om tot oplossingen te komen.

- Visuele methoden:
  - » De deelnemers krijgen lege vellen papier en kunnen mogelijke oplossingen voor de 3 belangrijkste drempels tekenen. De tekeningen hoeven niet mooi te zijn of afgewerkt. Deze methode heeft tot doel om de creativiteit van de deelnemers te stimuleren en hen zo veel mogelijk oplossingen te laten tekenen.
  - » De deelnemers kunnen samen een mindmap uitwerken op een groot papier waar ze verschillende oplossingen noteren. Centraal op de mindmap staat het woord 'oplossingen', waar verschillende categorieën van oplossingen onder vallen en daar telkens concrete oplossingen onder. De deelnemers zijn vrij om de structuur van de mindmap zelf in te vullen.
  - » Iedere deelnemer krijgt een papier, wat magazines en stiften, en werkt een moodboard uit waarin mogelijke oplossingen te zien zijn. Een moodboard mag tekst bevatten, maar bestaat voornamelijk uit prenten en beelden.
- Tekstuele methoden:
  - » Iedere deelnemer schrijft zonder te overleggen met de anderen, ideeën op post-its (één idee per post-it). Deze methode zorgt voor erg veel ideeën op korte tijd.
  - » Alle deelnemers krijgen een papier en schrijven er een mogelijke oplossing op. Daarna schuiven ze het papier door naar de persoon links van hen die verder werkt op de oplossing (en zo gaat het rijtje verder). Deze methode resulteert in evenveel oplossingen als het aantal deelnemers, maar zorgt er wel voor dat de oplossingen snel concreter zijn.

- » Iedere deelnemer schrijft zonder te overleggen met de anderen ideeën op post-its (één idee per post-it). In plaats van na te denken over mogelijke oplossingen voor de drie belangrijkste drempels, wordt er nagedacht over hoe die drie belangrijkste drempels nog meer versterkt kunnen worden en de digitale dienst of product dus nog minder inclusief wordt. Na deze 'omgekeerde brainstorm' met 'slechte' ideeën, denkt de groep na over wat er dan nodig is om juist wel een meer inclusieve dienst of product te ontwikkelen. Deze ideeën worden op een groot papier geschreven (in een opsomming).
- Fysieke methoden:
  - » Wanneer een deelnemer een oplossing bedenkt, beeldt die de oplossing kort uit voor de andere deelnemers. Dit stimuleert ook de creativiteit van de andere deelnemers.
  - » Iedere deelnemer krijgt een rol toebedeeld van de groepsbegeleider (klant, ouder van de klant, vriend van de klant, de ontwerper van de dienst, de directie van de organisatie die de dienst ontwerpt, ...). De deelnemers bedenken oplossingen voor de drie drempels vanuit hun toegewezen rol. Wanneer ze een oplossing hebben, vertellen ze deze aan de groep alsof ze ook werkelijk die persoon zijn (woordenschat, intonatie, ...).
  - » De deelnemers worden opgedeeld in twee groepen, de ene groep vormt een binnenste cirkel en de andere groep een cirkel daarrond. Wanneer een persoon in de binnenste cirkel een mogelijke oplossing bedenkt, vertelt die dit aan de groep. De andere deelnemers in de binnenste cirkel kunnen aanvullen of een andere oplossing geven. De deelnemers in de buitenste cirkel luisteren. Wanneer zij zelf een oplossing bedenken en dit willen vertellen, tikken zij op de schouder van iemand in de binnenste cirkel en wordt er van plaats gewisseld.

Tijd  
10 min

# Filter de oplossingen

**Doel: selecteren van goede, realistische en creatieve oplossingen**



Ieder groepje selecteert gezamenlijk de beste oplossingen voor de 3 belangrijkste drempels. De groepsbegeleider kan op voorhand een methode selecteren of de groep de keuze geven om een methode te kiezen. De begeleider is vrij om een andere methode te gebruiken dan deze vermeld in de handleiding, zolang de deelnemers de beste oplossingen selecteren. Naargelang de methode, voorziet de begeleider het nodige materiaal.

## Methoden

- Iedere deelnemer van een groepje krijgt drie bolletjes stickers en kleeft deze bij de drie beste ideeën. De deelnemers doen dit zonder te overleggen met elkaar. De deelnemers kunnen ook streepjes zetten bij hun favoriete ideeën.
- De groepsbegeleider voorziet per groepje een groot vel papier waarop een matrix is getekend. De horizontale as in het midden van het papier, loopt van 'weinig inclusieve' tot 'heel inclusieve' oplossingen (van links naar rechts). De verticale as loopt van 'moeilijk te implementeren' tot 'makkelijk te implementeren' oplossingen (van onder naar boven). De deelnemers zetten de oplossingen in het juiste veld (zie hieronder) door met elkaar in dialoog te gaan en selecteren de oplossingen die zij het best vinden.
  - » Linksboven: weinig inclusieve en moeilijk te implementeren oplossingen
  - » Linksonder: weinig inclusieve maar makkelijk te implementeren oplossingen
  - » Rechtsboven: heel inclusieve maar moeilijk te implementeren oplossingen
  - » Rechtsonder: heel inclusieve en makkelijk te implementeren oplossingen
- De deelnemers clusteren in hun groepje de verschillende oplossingen en selecteren een cluster met de voor hen beste ideeën.

Tijd  
10 min

# Maak een commercial

**Doel: de gebruikers van de digitale dienst of product overtuigen dat de dienst of het product inclusief is en met de vereisten van gebruikers rekening houdt**



Ieder groepje bedenkt een commercial waarin ze de geselecteerde oplossingen op een creatieve manier meedelen aan de gebruikers van de digitale dienst of het product. De commercial moet de doelgroep ervan overtuigen dat de organisatie inclusie belangrijk vindt en hier de nodige stappen voor neemt. De deelnemers zijn vrij om te kiezen voor een radio- of tv-spot, een affiche, een flyer, etc. De commercial mag maximaal 1 minuut duren. De groepsbegeleider voorziet het nodige materiaal (papieren, stiften, markers, ...) zodat de deelnemers zelf creatief aan de slag kunnen met de uitwerking van hun commercial.

Tijd  
5 min

# Stel je commercial voor

**Doel: samenbrengen van  
de verschillende oplossingen**



Ieder groepje stelt een voor een hun commercial aan elkaar voor. De presentatie of uitvoering van de commercial duurt maximaal één minuut. De groepsbegeleider zet een timer op zodat de groepjes hun tijd respecteren.

## De workshop is afgerond, proficiat!

De groepsbegeleider bedankt de deelnemers voor hun aanwezigheid en creativiteit. Als er tijdens de workshop oplossingen werden bedacht voor een eigen situatiekaart, is het belangrijk om aan het eind van de workshop ook een opvolger aan te duiden (bv. de verantwoordelijke). De opvolger zorgt ervoor dat de oplossingen worden omgezet naar actiepunten en duidt een verantwoordelijke aan voor ieder actiepunt zodat de oplossingen concreet worden uitgewerkt.



# Colofon



## Werkten mee aan deze publicatie

Mediawijs, Kenniscentrum  
Data & Maatschappij, DiAX,  
AnyMedia

## Een publicatie van

Mediawijs, het Vlaams  
Kenniscentrum Digitale en  
Mediawijsheid

## Verantwoordelijke uitgever

imec vzw  
Kapeldreef 75  
3001 Leuven

## Contact

Andy Demeulenaere  
Mediawijs, BeCentral  
Kantersteen 10  
1000 Brussel  
[info@mediawijs.be](mailto:info@mediawijs.be)

## Deze publicatie valt onder

Creative Commons licentie



D/2023/13815/03

