HOE ZORG JE VOOR DIGITALE INCLUSIE?

*Het is duidelijk dat de samenleving steeds verder **digitaliseert**. Steeds vaker word je voor het gebruik van een dienst verwezen naar digitale kanalen, zoals bij het indienen van je belastingaangifte of het boeken van een reis. Hoewel dit kan leiden tot een verhoging van een persoon zijn handelingsvermogen, is er een **kost** aan verbonden: niet iedereen kan profiteren van de kansen die het internet biedt en de toenemende online-dienstverlening. Dit kan leiden tot **digitale uitsluiting**. In deze brAInfood lichten we toe wat digitale inclusie is en hoe je hier rekening mee kan houden in de ontwikkeling van jouw nieuwe product of dienst.*

brAInfood van het Kenniscentrum Data & Maatschappij in samenwerking met Mediawijs.

Mediawijs is het Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid van de Vlaamse overheid en imec vzw. Mediawijs helpt de inwoners van Vlaanderen en Brussel om digitale technologie en media actief, creatief, kritisch en bewust te gebruiken en begrijpen om deel te nemen aan onze maatschappij. www.mediawijs.be

WAT IS DIGITALE INCLUSIE?

Digitale inclusie verwijst naar acties die ervoor zorgen dat iedereen **op volle kracht** kan deelnemen aan de snel **digitaliserende samenleving**. Er zijn **vier manieren** waarop ingezet kan worden op digitale inclusie. Allereerst is het belangrijk dat bestaande drempels tot **digitale toegang** worden weggewerkt. Dit kan door toestellen (zoals smartphones en laptops) ter beschikking te stellen, maar ook wijdverspreid en betaalbaar internet hoort hierbij. Ten tweede wordt ingezet op het vergroten van de **digitale vaardigheden** van de burger. Verschillende vormingsinitiatieven die de digitale vaardigheden trachten te verhogen zien het levenslicht. Ten derde is het belangrijk dat er **ondersteuningsnetwerken** worden opgezet waartoe mensen die **digitaal uitgesloten** zijn zich makkelijk kunnen richten. Tot slot is het belangrijk dat digitale platformen **toegankelijk en gebruiksvriendelijk** zijn voor iedereen. Denk bijvoorbeeld aan het ondertitelen van filmpjes voor personen met een gehoorbeperking of het toevoegen van tekstuele beschrijvingen bij afbeeldingen, zodat personen met beperkt zicht gebruik kunnen maken van tekst-naar-spraak programma's.

WAAROM IS HET BELANGRIJK?

Het aantal mensen met beperkte digitale vaardigheden mag niet onderschat worden. Volgens de recentste cijfers (2020) van de Koning Boudewijnstichting heeft **slechts 38% van de bevolking** in België goed ontwikkelde **digitale vaardigheden**. Daartegenover staat een grote groep met beperkte digitale vaardigheden (32%) en een kleinere groep die geen gebruik maakt van digitale mogelijkheden (8%). Maar liefst vier op de tien landgenoten zijn dus digitaal niet helemaal mee.

Doordat de samenleving steeds meer digitaliseert, dreigt voor een aanzienlijk deel van de bevolking, indien er geen maatregelen genomen worden, **de toegang** tot bepaalde dienstverlening **beperkt of zelfs volledig afgesloten** te worden. Denk bijvoorbeeld aan de opkomst van **internet- en smartphonebankieren** en de sluiting van bankkantoren. Digitale uitsluiting kan bovendien ook andere maatschappelijke implicaties hebben, zoals **sociale uitsluiting** of **beperkte kansen op de arbeidsmarkt**. Aandacht voor digitale inclusie is noodzakelijk om iedere burger te laten deelnemen aan de samenleving.

TIPS & AANBEVELINGEN

Om te zorgen dat iedereen mee is met jouw digitale technologie is het belangrijk om in **duidelijke taal** te communiceren over jouw product of dienst en te zorgen voor **makkelijk bereikbare hulplijnen** wanneer gebruikers obstakels ervaren of vastlopen. **Betrek de** verschillende (kwetsbare) **doelgroepen** bij het ontwerp van de technologie door met hen **in gesprek** te gaan en het product of de dienst (als prototype) met hen te **testen**. Die inzichten geven je meer informatie over in hoeverre je dienst of product **toegankelijk** is, en hoe je dit kan verbeteren. Hoe kan je zorgen voor een **eenvoudig en gebruiksvriendelijk** ontwerp? Soms is het nodig om (enkel) **offline alternatieven** te blijven voorzien of te creëren. Om op een **laagdrempelige** manier een oefening rond digitale inclusie te doen, kan je met jouw team het Digitaal Inclusie kaartspel gebruiken.

DIGITAAL INCLUSIE KAARTSPEL

Het Digitaal Inclusie kaartspel is een **rollenspel** voor organisaties, bedrijven en overheden die meer willen weten over digitale uitsluitingsmechanismen of die hun digitale diensten willen toetsen aan een **set van karakters** (persona's) die elk hun eigen specifieke drempels ervaren. Je kruipt hiervoor in de huid van een karakter zodat je zelf deze **struikelblokken** kan ervaren en daardoor beter weet hoe je ze kan oplossen. Zo kan je jouw digitale dienst nog **toegankelijker en prettiger in gebruik** maken voor iedereen. In 2022, zullen we het aantal persona's in het kaartspel uitbreiden, zodat er nog meer diverse profielen zijn waaraan je jouw dienst of product kan toetsen.



Kenniscentrum Data & Maatschappij (2022). Hoe zorg je voor digitale inclusie? brAinfood van het Kenniscentrum Data & Maatschappij. Brussel: Kenniscentrum Data & Maatschappij. Deze brAinfood is beschikbaar onder een CC by 4.0 licentie.