

DIGITAAL INCLUSIE

kaart-
spel

Het Digitale Inclusie-kaartspel, ontwikkeld door het imec-SMIT-VUB-team van het Kenniscentrum Data & Maatschappij, is beschikbaar onder de licentie [Creative Commons Attribution 4.0 International](#).

Het kaartspel is gebaseerd op de 8 Profielen van Digitale Ongelijkheden opgesteld door Ilse Mariën en Dorien Baelden (imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel). [Bekijk het rapport, de poster en de overzichtskaarten](#).

[Mediawijs](#), het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, zorgde voor de vertaling van het originele kaartspel naar het Nederlands.

2021, versie 1.0



Waarover gaat het spel?

Het Digitale Inclusie-kaartspel is **een rollenspel voor bedrijven en overheden** om zich te verdiepen in de concepten van digitale inclusie en exclusie, en om zo de eigen diensten te leren testen.

Via het spel word je geconfronteerd met sociale en digitale barrières om deel te nemen aan de digitale wereld, zodat je zelf ervaart hoe het voelt om uitgesloten te worden.

Stel je bijvoorbeeld voor dat je een nieuwe bankkaart wil aanvragen: hoe reageer je in die situatie? Welke (sociale en digitale) obstakels kom je tegen? Wat zijn mogelijke oplossingen?

Dit kaartspel helpt je om oplossingen te vinden voor obstakels die anderen misschien tegenkomen wanneer ze de huidige of toekomstige (digitale) diensten van je organisatie gebruiken.

Wat was de inspiratie?

Het kaartspel is gebaseerd op de **8 Profielen van Digitale Ongelijkheden** opgesteld door Ilse Mariën en Dorien Baelden (ontwikkeld in 2015 aan het onderzoekscentrum imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel). Deze profielen illustreren het diverse gebruik van technologieën onder verschillende groepen in de

samenleving. Ze werden ontwikkeld om overheden en organisaties te helpen nadenken over de diensten die ze aanbieden en om als inspiratie te dienen bij het ontwikkelen van strategieën voor digitale inclusie.

Je kan overzichtskaarten, een poster en een rapport over de profielen downloaden [via deze link](#). We raden aan de overzichtskaarten af te drukken wanneer je dit kaartspel speelt.

Wat moet je weten voor je begint te spelen?



Algemene informatie:

Dit spel is voor drie tot vier spelers en duurt 30 tot 60 minuten om te spelen.



Benodigdheden:

- Digitaal Inclusie-kaartspel
- Overzichtskaarten van de 8 Profielen van Digitale Ongelijkheden
- Schrijfgierief



Waaruit bestaat het kaartspel?

Het Digitale Inclusie-kaartspel bestaat uit 16 personagekaarten, 20 situatiekaarten, 12 blanco trajectkaarten en 12 blanco oplossingskaarten.

De **personagekaarten** beschrijven de sociaal-

demografische achtergrond, biografie, ervaringen en obstakels van een persoon met betrekking tot het gebruik van digitale technologieën. Ieder personage correspondeert aan één van de 8 Profielen van Digitale Ongelijkheden. Via de personagekaart en het overeenkomstige profiel leer je je personage beter kennen. De kaarten bevatten bewust stereotypes, zodat iedere speler zich gemakkelijk met het personage kan identificeren en empathie kan opbrengen. Het geletterdheidsniveau is gebaseerd op [het PIAAC-onderzoek](#) (International Assessment of Adult Competencies).

De **situatiekaarten** beschrijven een scenario waarin een personage geconfronteerd wordt met een bepaalde situatie of actie. De situatie kan moeilijk te navigeren zijn voor je personage op basis van zijn of haar sociaal-demografische en digitale achtergrond.

Op de **trajectkaart** kan je de stappen invullen die je personage zal moeten ondernemen om de specifieke situatie te voltooien. Voor iedere stap vul je de volgende vragen in: 'Hoe voelt je personage zich tijdens die stap? Waarom?', 'Komt je personage in contact met anderen tijdens die stap? Waarom?', 'Gebruikt je personage (digitale) tools tijdens die stap? Zo ja, welke?' en 'Hoe moeilijk/gemakkelijk kan je personage de (digitale) tools gebruiken?'.

Op de **oplossingskaarten** kan je oplossingen schrijven voor de verschillende te overwinnen drempels tijdens het spel.

Hoe speel je het kaartspel?

Dit stappenplan omschrijft hoe jij en je collega's het spel kunnen spelen:

1. Voor het spel begint:

- i ledere speler kiest een personagekaart en zoekt het overeenkomstige Digitale Ongelijkheidsprofiel. ledere speler neemt ook een situatiekaart en een blanco trajectkaart.
- ii De blanco oplossingskaarten worden in het midden van de tafel gelegd zodat alle spelers er gemakkelijk bij kunnen.
- iii ledere speler neemt de tijd om zijn/haar personagekaart, het overeenkomstige Digitale Ongelijkheidsprofiel en de situatiekaart te lezen.
- iv ledere speler geeft een korte uitleg over zijn/haar personage, profiel en situatie.

2. Het spel:

- i ledere speler probeert zijn/haar trajectkaart in te vullen zonder hulp van de andere spelers, met het geselecteerde personage, het profiel en de situatie in gedachten. De spelers vullen op de trajectkaart de stappen in die hun personage zal moeten doorlopen om de gekozen situatie te overwinnen. Bij deze stappen schrijven de spelers de verschillende digitale en sociale drempels neer waarmee hun personage geconfronteerd kan worden bij iedere stap.

- ii Wanneer iedereen zijn trajectkaart heeft ingevuld, omcirkelt iedere speler de twee belangrijkste drempels voor zijn/haar personage.
- iii De spelers presenteren om beurt één van de twee drempels die ze gekozen hebben aan de andere spelers.
- iv De andere spelers nemen een blanco oplossingskaart en bedenken elk een oplossing waarmee het personage van de andere speler die drempel kan overwinnen.
- v De speler die de drempel gepresenteerd heeft, kiest de beste oplossing voor zijn/haar personage uit de suggesties van de andere spelers.
- vi De speler die de gekozen oplossing bedacht, wint de ronde en krijgt de ingevulde oplossingskaarten van de andere spelers. Iedere ingevulde oplossingskaart is één punt waard.
- vii Herhaal stappen iii-vi tot je voor alle geselecteerde drempels van alle spelers oplossingen gevonden hebt.

3. Einde van het spel:

- i Alle spelers tellen de oplossingskaarten die ze tijdens het spel gewonnen hebben. De speler met de meeste kaarten wint het spel. Gefeliciteerd!

Fotocredits

De foto's op de personagekaarten werden op <https://unsplash.com/> gevonden. We vermelden graag de fotografen. Op iedere kaart staat een cijfer van 1 tot 16 in de rechterbovenhoek. Hieronder vind je de naam van de fotograaf voor iedere kaart.

1. Nick Fewings
2. Vlad Zaytsev
3. Mykyta Martynenko
4. Raychan
5. Adam Nieścioruk
6. Rachel Martin
7. ETTY FIDELE
8. National Cancer Institute
9. Sigmund
10. Christina@wocintechchat.com
11. Ravi Patel
12. Sigmund
13. CDC
14. Roland Samuel
15. Hannah Gullixson
16. Alberto Barbarisi



Profiel	Digital Outcasts
Naam	Marc
Leeftijd	43
Beroep	werkloos
Opleidingsniveau	secundair onderwijs
Geletterdheidsniveau	3

KORTE BIOGRAFIE

Marc groeide op in een gezin waar beide ouders moeilijkheden hadden om financiële stabiliteit te creëren. Van jongs af aan moest hij hard werken om uit de vicieuze cirkel van **armoede** te geraken. Na zijn middelbare school ging hij in een voedingswinkel werken, maar helaas werd hij ziek. De kosten van zijn hospitalisatie en zorg rezen de pan uit, en hij moest zijn huis verkopen om zijn **schulden** af te betalen. Hij leeft momenteel op straat en is afhankelijk van de sympathie van passanten. 's Nachts slaapt hij in een **centrum voor daklozen**.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Met de hulp van **maatschappelijke organisaties** probeert Marc onderdak, een job en een ziekteverzekering te vinden. Hij merkt dat hij tijdens dat proces regelmatig online moet surfen.

De sociale assistenten helpen hem bij zijn **online zoektocht**. Het daklozencentrum heeft één **publieke computer**. Met wat geluk kan hij die soms gebruiken om informatie op te zoeken over de vereisten rond ziekteverzekeringen en om te zoeken naar werk en een woning.

Zijn **digitale vaardigheden** zijn **beperkt**, maar hij wil koste wat het kost zijn huidige situatie verbeteren, en daarom wil hij de vruchten kunnen plukken van het gebruik van digitale tools.

DIGITALE GEBREKEN

Marc bezit een **mobiele telefoon** (geen smartphone) die hij in het daklozencentrum kan opladen. Hij heeft vaak geen belkrediet, maar zijn beste vriend belt hem elke week voor een babbel, en de maatschappelijke organisaties bellen hem ook om te vragen hoe het met hem gaat en om nieuwe afspraken te maken.

Hij **erkent de voordelen van digitalisering** en probeert **zichzelf dingen bij te leren** over bepaalde onderwerpen, maar zijn grootste zorg is de dag doorkomen en 's nachts onderdak hebben. Hij is erg afhankelijk van de beschikbaarheid van de ene computer in het daklozencentrum en van de hulp van de sociale assistenten.



Profiel	Digital Outcasts
Naam	Jeanne
Leeftijd	61
Beroep	werkloos
Opleidingsniveau	geen diploma
Geletterdheidsniveau	2

KORTE BIOGRAFIE

Na haar scheiding van haar man ging Jeanne op zoek naar een nieuw appartement om met haar vier kinderen in te wonen. Met behulp van het **OCMW** vond ze een klein, betaalbaar appartement. In die periode had Jeanne **moeite om rond te komen** en om eten en essentiële zaken te betalen voor zichzelf en haar kinderen. Ze is blij dat haar kinderen nu volwassen zijn en hun eigen stekje hebben. Ze komt nog steeds moeilijk rond, maar ze houdt vol. Haar kinderen komen niet veel op bezoek en ze voelt zich vaak eenzaam.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Jeanne kan zich **geen digitale toestellen veroorloven**. Ze is te verlegen en beschaamd om naar de bibliotheek te gaan, waar je gratis de publieke computers kunt gebruiken. Ze durft de **bibliothecaris of anderen** niet om **hulp** te vragen.

Ze heeft een **mobiele telefoon** waarmee ze soms naar haar kinderen belt. Die wouden haar een smartphone cadeau doen voor haar verjaardag, maar ze heeft vriendelijk bedankt omdat ze niet wilde dat haar kinderen zoveel geld aan haar zouden uitgeven.

DIGITALE GEBREKEN

De **digitale vaardigheden** van Jeanne zijn erg **beperkt**. Ze kan bellen en sms'jes sturen met haar mobiele telefoon, maar heeft geen ervaring met andere digitale toestellen.

Ze heeft te **weinig zelfvertrouwen** om haar digitale vaardigheden te verbeteren en is **bang om hulp te vragen**, omdat ze zich schaamt omwille van haar gebrek aan kennis.



Profiel	Hopelessly Undigital
Naam	Stavros
Leeftijd	63
Beroep	lasser
Opleidingsniveau	secundair onderwijs
Geletterdheidsniveau	3

KORTE BIOGRAFIE

Stavros werd in Evergem geboren als enig kind van Maria, een Belgische secretaresse, en Timon, een Griekse dokwerker. Hij ging naar **school tot zijn 16de**.

Een jaar later leerde hij zijn vrouw Anne kennen, die drie jaar geleden overleed. Ze hebben een dochter, Laura. Stavros werkt momenteel als **lasser**. Met zijn inkomen kan hij doen en kopen wat hij wil. In zijn vrije tijd gaat Stavros graag naar het buurtcentrum om burens te ontmoeten. Hij is een optimist. Hoewel hij in recente jaren best wat moeilijkheden heeft gekend, geniet hij nog steeds van het leven.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Stavros is **een doener** die graag actie onderneemt waar nodig. Maar wanneer hij iets tegenkomt dat hij niet begrijpt, zoals **digitale toestellen**, verliest hij snel zijn **motivatie** om actie te ondernemen en bij te leren.

Hij weet dat hij bepaalde dingen niet begrijpt, maar zal **alleen hulp vragen als hij geen andere keuze heeft**. Hij koopt niet graag nieuwe digitale toestellen, zeker wanneer de oude nog werken, zoals zijn computer die op Windows XP draait.

DIGITALE GEBREKEN

Stavros leest vooral **papieren media**, zoals de krant en zijn favoriete tijdschrift. Hij heeft **moeite met eenvoudige digitale vaardigheden** zoals een document opslaan of een brief schrijven in Word.

Hij **schaamt zich een beetje** over zijn onwetendheid wat betreft de digitale wereld en zal daarom niet gemakkelijk hulp vragen aan vrienden of familie. Zijn dochter Laura is zich daarvan bewust, dus wanneer ze haar vader bezoekt, vraagt ze steeds of ze ergens mee kan helpen.



Profiel	Hopelessly Undigital
Naam	Thao
Leeftijd	31
Beroep	seizoensarbeider
Opleidingsniveau	bachelor
Geletterdheidsniveau	4

KORTE BIOGRAFIE

Thao werd in Vietnam geboren, maar twee jaar geleden vluchtte ze naar België op zoek naar een beter leven. Als deel van haar **integratieprogramma** leerde ze Nederlands. Thao heeft een **bachelordiploma in de verpleging**, maar dit wordt hier niet erkend. Ze werkt als seizoenarbeider in de fruitteelt, waar de meeste van haar collega's ook immigranten zijn. Ze volgt cursussen rond zorgonderwerpen, zoals EHBO, bij het lokale gemeenschapscentrum in de hoop zo als verpleegkundige te kunnen werken in België. Ze wil ook graag vrienden maken tijdens deze opleidingen.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Thao groeide op met **beperkte toegang tot technologie**. Thuis had ze alleen maar een oude analoge camera. Haar oom had een computer die ze twee of drie keer gebruikt heeft om informatie op te zoeken.

Op haar 21ste kocht ze haar eerste **smartphone** omdat haar vrienden er één hadden en haar aanraadden er ook één te kopen. Het is het **enige toestel dat ze gebruikt**, om mee te bellen, WhatsApp-berichten naar haar familie in Vietnam te sturen en informatie op te zoeken over de situatie in haar thuisland en de voorwaarden om als verpleegkundige aan de slag te gaan in België. Dat laatste is een **frustrerend proces**, want ze begrijpt niet welke instellingen relevant zijn en welke rol ze hebben.

DIGITALE GEBREKEN

Thao's **gebruik van digitale media is niet divers**. Binnen enkele jaren zal ze een nieuwe smartphone moeten kopen en moeten leren werken met de nieuwe software.

Het buurtcentrum biedt lessen aan waarmee ze haar digitale vaardigheden zou kunnen verbeteren, maar daar heeft Thao momenteel geen interesse in, omdat ze al lessen volgt om verpleegkundige te worden.



Profiel	Digital Fighters
Naam	Vadim
Leeftijd	81
Beroep	gepensioneerd
Opleidingsniveau	geen diploma
Geletterdheidsniveau	3

KORTE BIOGRAFIE

Vadim groeide op in Polen maar woont al meer dan 40 jaar in België. Hij is een **harde werker** en een **doorzetter**: na maar twee weken in België vond hij al werk bij een bouwbedrijf. Hij werkte zijn hele leven in de bouw, een sector die geen digitale vaardigheden vereist. Na zijn pensioen wilde hij **meer leren over de digitale wereld**. Zijn zoon hielp hem met het kopen van een smartphone, en hij volgde een cursus bij de bibliotheek over hoe hij die moest gebruiken. Maar **up-to-date blijven** is moeilijk voor Vadim, omdat alles zo snel evolueert in de digitale wereld.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

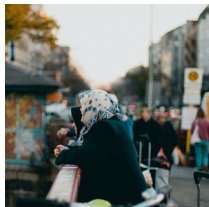
DIGITALE KENNIS

Vadim heeft enige vaardigheid in het gebruik van digitale toestellen, maar **up-to-date blijven is moeilijk** voor hem. Als hij zijn smartphone niet regelmatig gebruikt, vergeet hij hoe dat moet. Daarom vraagt hij vaak **hulp aan zijn zoon of aan de lesgevers** in de bibliotheek.

DIGITALE GEBREKEN

Vadim bezit **digitale basisvaardigheden**. Hij heeft een **smartphone** en kan ermee bellen en berichten verzenden.

Hij heeft daarnaast ook **extra lessen** gevolgd, bijvoorbeeld over surfen op het internet. Maar omdat hij dat niet vaak doet, moet hij elke keer zijn **cursusnotities** bekijken wanneer hij een website wil bezoeken. Dat proces frustreert hem zozeer dat hij vaak hulp vraagt aan zijn zoon of iemand anders.



Profiel	Digital Fighters
Naam	Neima
Leeftijd	53
Beroep	receptionist
Opleidingsniveau	secundair onderwijs
Geletterdheidsniveau	3

KORTE BIOGRAFIE

Neima werkt als **receptioniste voor een sociale zorgorganisatie** in Antwerpen. Haar man Mohammed werkt voor dezelfde organisatie als klusjesman. Toen er een vacature voor receptioniste vrijkwam, zei Mohammed dat Neima de perfecte persoon zou zijn voor dat werk. Ze werd aangenomen voor haar **enthousiasme en sociale vaardigheden**. Neima en Mohammed hebben drie zonen van 19, 21 en 25.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Voor haar job moet Neima **vaak een computer gebruiken**, bijvoorbeeld om bezoekers te registreren. Om meer structuur in haar werk te krijgen volgde ze een cursus over het gebruik van planningssoftware.

Tijdens haar werk gebruikt ze de computer niet voor privé zaken. Thuis hebben ze **één computer in de woonkamer**. Neima heeft een **schema** gemaakt voor haar kinderen, haar man en zichzelf, zodat iedereen de computer een halfuur per dag kan gebruiken. Als de kinderen meer tijd nodig hebben, bijvoorbeeld voor huiswerk, mogen ze de computer langer gebruiken.

DIGITALE GEBREKEN

Voordat Neima bij de sociale zorgorganisatie ging werken, had ze weinig ervaring met digitale toestellen. Ze **pikte de nodige vaardigheden op** om de digitale tools die ze dagelijks nodig heeft voor haar werk te gebruiken.

Ondanks haar ervaring met digitale tools heeft Neima **geen volledig vertrouwen** in de tools: ze vindt online betalen bijvoorbeeld **stresserend**. Een vriendin werd recent het slachtoffer van phishing, dus nu is ze **extra voorzichtig**.



Profiel	Smoothly Digital
Naam	Joe
Leeftijd	38
Beroep	sales manager
Opleidingsniveau	master
Geletterdheidsniveau	4

KORTE BIOGRAFIE

Joe heeft een **masterdiploma Economie** van de Universiteit Gent. Na zijn studententijd begon hij te werken als sales-assistent bij een financiële instelling. Na vijf jaar kon hij opklimmen naar **sales manager** binnen hetzelfde bedrijf. Hij is sinds drie jaar samen met Kelly, die een dochter heeft uit een vorige relatie. In zijn **beperkte vrije tijd** ontspant Joe graag met Kelly en haar dochter, en hij loopt twee of drie keer per week.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

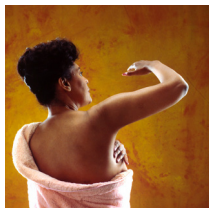
DIGITALE KENNIS

Aangezien hij in de banksector werkt, gebruikt Joe **dagelijks digitale tools** en kan hij zijn digitale vaardigheden met gemak scherp houden. Hij heeft een goede kennis van Microsoft Excel, enkele belangrijke bank-applicaties, e-mailsoftware, enzovoort. Als manager is het belangrijk dat hij zijn afspraken goed kan plannen. Hij gebruikt planningssoftware, zowel voor zijn privé-afspraken als voor het werk.

Joe zet al zijn toestellen graag in **stille stand wanneer hij thuiskomt** zodat hij fatsoenlijk van zijn vrije tijd kan genieten. Soms heeft hij ruzie met Kelly omdat zij 's avonds, wanneer ze tijd voor elkaar kunnen maken, liever op Instagram en Facebook scrolt.

DIGITALE GEBREKEN

Joe ervaart geen drempels op het vlak van digitale vaardigheden. Hij gebruikt vaak digitale media, zowel privé als op het werk. Hij **volgt geen digitale trends**, maar als een **nieuwe tool** hem **erg handig** lijkt om zijn werk of privéleven beter te organiseren, zal hij die zeker uitproberen.



Profiel	Smoothly Digital
Naam	Carmen
Leeftijd	45
Beroep	project manager
Opleidingsniveau	bachelor
Geletterdheidsniveau	4

KORTE BIOGRAFIE

Carmen is een moeder van twee die recent de **diagnose van borstkanker** kreeg. Door haar ziekte spendeert ze **veel tijd in het ziekenhuis** om chemotherapie te ondergaan. Haar man is erg ondersteunend en kijkt op naar Carmen, die dagelijks vecht voor haar eigen leven en voor haar gezin. De hele familie helpt Carmen en haar gezin waar mogelijk. Ze maken eten klaar, passen op de kinderen, doen boodschappen, enzovoort. Ze denkt vaak: "Ik heb veel geluk dat ik omringd word door zoveel lieve mensen."

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

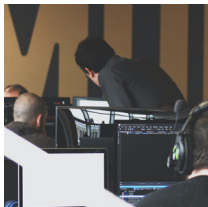
Carmen werkt als projectmanager en gebruikt voor haar werk **dagelijks digitale toepassingen**.

Dankzij deze tools kan ze haar werk inplannen, vlot met partners of andere organisaties communiceren, rapporten schrijven, enzoverder. Ze **helpt anderen vaak** met het volbrengen van taken met digitale toepassingen.

DIGITALE GEBREKEN

Door haar ziekte is Carmen momenteel niet aan het werk. Dat heeft voor een **verschuiving in haar digitaal gebruik** gezorgd: ze gebruikt digitale toepassingen nu vaker in haar vrije tijd. Ze kijkt er bijvoorbeeld films mee, leest e-boeken, en doet andere dingen die haar helpen om de tijd door te komen en niet te veel aan haar ziekte te denken.

Soms gaat ze met haar smartphone op zoek naar informatie over **nieuwe digitale toepassingen in haar branche**: een goede projectmanager is altijd een stapje voor.



Profiel	Digital All-Stars
Naam	Rachid
Leeftijd	27
Beroep	motion designer
Opleidingsniveau	bachelor
Geletterdheidsniveau	4

KORTE BIOGRAFIE

Rachid is **jong en ambitieus**. Hij studeerde grafisch ontwerp en specialiseerde zich in motion design. Hij werkt momenteel als motion designer bij een **startup** in Antwerpen. Hij droomt ervan om binnenkort zijn **eigen motion design-bedrijf** op te starten. Daarom volgt hij in **avondschool** de richting Business Management aan de hogeschool.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

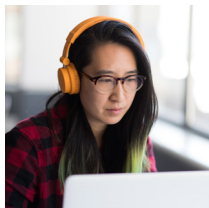
DIGITALE KENNIS

Dankzij zijn opleiding en zijn eigen **motivatie om constant bij te leren** is Rachid zowat een expert in digitale media geworden. Hij beheerst complexe grafische softwareprogramma's, zoals software voor motion design.

Vanwege zijn werk is hij **constant op zoek naar nieuwe trends en technologieën**. Hij wil dat zijn toekomstig bedrijf een pionier wordt in de motion design-sector. Daarom is up-to-date blijven over de nieuwste trends en technologieën cruciaal.

DIGITALE GEBREKEN

Omdat alles wat met digitale media te maken heeft voor Rachid **vanzelfsprekend** is, heeft hij moeite om zijn ouders te helpen met digitale taken. Hij gebruikt vaak woorden die zijn ouders niet begrijpen, wat voor **frustraties** langs beide kanten zorgt. Hoe kan hij hen iets uitleggen als ze zelfs de meest eenvoudige woordenschat over digitale toepassingen niet begrijpen?



Profiel	Digital All-Stars
Naam	Andrea
Leeftijd	39
Beroep	datawetenschapper
Opleidingsniveau	master
Geletterdheidsniveau	5

KORTE BIOGRAFIE

Andrea werd geboren in Duitsland en verhuisde met haar familie naar België toen ze drie jaar was. Van jongs af aan had Andrea **interesse in technologische innovaties**. Ze studeerde computerwetenschappen aan de universiteit en volgde daarna nog een master in Innovatiemanagement aan de Technologische Universiteit van Hamburg. Andrea werkt nu als **datawetenschapper** bij een bedrijf dat technologische innovaties ontwikkelt. Ze is ook **CEO van haar eigen bedrijf**, dat andere bedrijven begeleidt in hun digitale transformatie.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Andrea was altijd al geïnteresseerd in technologie. Tijdens haar studies werd ze nog meer verliefd op technologische innovatie.

Aangezien ze als datawetenschapper aan het werk is in een bedrijf dat technologische innovaties ontwikkelt, verleggen zij en haar collega's telkens de **grenzen** van hun eigen veld. Ze houdt ervan om op de hoogte te zijn van vernieuwingen en gaat steeds **op zoek naar – of bedenkt zelf – nieuwe technologische trends**.

DIGITALE GEBREKEN

Andrea werd door haar oude universiteit gevraagd om een **college te geven over datawetenschap**, een aanbod dat ze meteen aannam. Ze bereidt nu haar lessen voor het volgende academiejaar voor – iets wat haar op voorhand gemakkelijk leek, aangezien ze een expert is binnen haar veld. Haar kennis over het onderwerp omzetten in een toegankelijke cursus voor studenten is echter niet eenvoudig.



Profiel	Unexpected Digital Masters
Naam	Renate
Leeftijd	76
Beroep	gepensioneerd
Opleidingsniveau	geen diploma
Geletterdheidsniveau	3

KORTE BIOGRAFIE

Renate was haar hele leven lang **goudsmid**: een job die door mannen gedomineerd wordt, maar dat schrok haar niet af. Ze hield van haar job, want ze moest haar vaardigheden constant bijwerken. Ze houdt er nog steeds van om **nieuwe dingen en vaardigheden te leren**. Ze gelooft dat je nooit te oud bent om iets nieuws en interessants te leren.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Na haar pensioen is Renates **interesse verschoven van metaalbewerking naar digitalisering**. Ze vindt het zo interessant dat de maatschappij aan snel tempo verandert en digitaliseert. Haar doel is om een expert te worden op dat vlak.

Haar man en vrienden zijn verbaasd dat ze zich zo thuis voelt in de digitale wereld, want zelf komen ze heel wat obstakels tegen bij het gebruiken van digitale toepassingen.

DIGITALE GEBREKEN

Renate komt **niet veel problemen** tegen bij het gebruiken van digitale tools. Ze vindt het interessant om te **experimenteren** met de mogelijkheden die ze te bieden hebben. Ze heeft een mobiele telefoon en een iPad, en spaart momenteel voor een nieuwe smartphone.



Profiel	Unexpected Digital Masters
Naam	Robin
Leeftijd	43
Beroep	developer
Opleidingsniveau	master
Geletterdheidsniveau	4

KORTE BIOGRAFIE

Robin werd geboren met een **visuele beperking**. Van jongs af aan beloofde hij zichzelf dat zijn handicap niet zijn leven zou bepalen. Hij merkte dat sommige vrienden met een handicap bepaalde dingen niet konden of wilden doen als ze die als moeilijk of frustrerend beschouwden. Daarom besloot hij om **altijd nieuwe dingen te blijven proberen** en nooit op te geven. Zijn ouders steunen hem in zijn missie om te experimenteren en onderzoeken. Hij werkt momenteel als **developer voor een startup** die spraakherkenningssoftware maakt.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Robin is soms afhankelijk van anderen voor zijn dagelijkse noden, maar niet op het vlak van digitale technologie.

Hij bezit een diversiteit aan **hulpprogramma's en tools** die hem met de digitale en echte wereld laten interageren op een autonome wijze, waarmee hij zeer blij is.

Hij heeft **verschillende online opleidingen** gevolgd, bijvoorbeeld in HTML, zodat hij zelf webpagina's kon leren maken.

DIGITALE GEBREKEN

Robins digitale vaardigheden zijn gevorderd, maar hij merkt dat er niet altijd een **aangepaste versie van digitale technologie** beschikbaar is aangepast aan zijn behoeften. Daarom moet hij soms **hulp vragen** aan collega's.



Profiel	Unexpected Digital Drop-Outs
Naam	Marie-Hélène
Leeftijd	46
Beroep	verpleegkundige
Opleidingsniveau	bachelor
Geletterdheidsniveau	3

KORTE BIOGRAFIE

Marie-Hélène en haar man Omar wonen in Vilvoorde met hun drie kinderen. De twee ontmoetten elkaar toen Marie-Hélène als **verpleegkundige voor Artsen Zonder Grenzen** werkte in Ghana. Ze werden verliefd en besloten samen hun leven uit te bouwen in België. Ze hebben twee dochters en een zoon tussen 10 en 16 jaar.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

In tegenstelling tot anderen in haar omgeving ervaart Marie-Hélène het **gebruik van digitale toepassingen als een last**. Ze begrijpt niet hoe het kan dat haar man en kinderen nooit problemen ervaren bij het gebruiken van hun soms splinternieuwe digitale tools, terwijl zij maar **achterop blijft hinken**.

Haar kinderen vertellen haar over Instagram, TikTok, WhatsApp, en meer. Telkens weer vraagt ze zich af: "Hoeveel van die apps gaan ze nog uitvinden?", maar dat zegt ze niet tegen haar kinderen want ze wil niet oud klinken.

DIGITALE GEBREKEN

Marie-Hélène is ervan overtuigd dat digitale toepassingen gewoon niet voor haar zijn: ze heeft **noch de vaardigheden noch het geduld** om te leren omgaan met deze tools.

Soms pushen haar kinderen haar om met de computer te experimenteren, maar wanneer ze ervoor gaat zitten, verstijft ze helemaal.

Meer kennis van digitale toepassingen zou haar nochtans helpen, want haar **werk wordt steeds meer gedigitaliseerd**: er werd zonet een nieuwe software geïnstalleerd om patiënten op te volgen.

Momenteel is Omar de enige in huis die zich met de (online) administratie bezighoudt (betalingen, kinderen inschrijven bij zomerkampen, ...).



Profiel	Unexpected Digital Drop-Outs
Naam	Arham
Leeftijd	51
Beroep	CEO
Opleidingsniveau	secundair onderwijs
Geletterdheidsniveau	4

KORTE BIOGRAFIE

Arham is **CEO** van een bekende verzekeringsmaatschappij. Hij houdt van zijn job, maar houdt **niet veel vrije tijd** over. Zijn vrouw Shana is degene die het huishouden in goede banen leidt. Arham is CEO van zijn bedrijf, Shana is CEO van het gezin. Binnenkort wordt hun gezin een persoon rijker. Ze bereiden zich voor op de **komst van de baby**: ze versieren de kinderkamer, kopen alle benodigdheden, enzovoort.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Als CEO van een bedrijf moet Arham een stap voor zijn op de innovaties en trends binnen zijn sector. Maar als het op **digitale vernieuwing** aankomt, is Arham een **beginneling**. Hij dicteert bijvoorbeeld zijn e-mails aan zijn secretaresse, vraagt haar om afspraken en meetings in te boeken, reservaties te maken voor restaurants, vluchten, conferentieruimtes, enzovoort.

DIGITALE GEBREKEN

Arham geeft toe dat een **basisniveau aan digitale vaardigheden** handig zou zijn, maar hij heeft simpelweg **niet genoeg tijd** om digitale toepassingen te leren gebruiken – zeker niet nu er een kindje op komst is.



Profiel	Digitally Self-Excluded
Naam	Naleyá
Leeftijd	23
Beroep	studente
Opleidingsniveau	bachelor
Geletterdheidsniveau	5

KORTE BIOGRAFIE

Naleyá heeft altijd al alles dat als normaal beschouwd wordt in de wereld **in vraag gesteld**. Vanaf jonge leeftijd vroeg ze al waarom dingen zus zijn, en niet zo. Ze is nooit formeel getest, maar haar ouders en zijzelf denken dat ze **hoogbegaafd** is. Ze heeft in de lagere school twee jaar overgeslagen omdat de leerstof te gemakkelijk voor haar was. Ze is opgegroeid in een warm gezin in het dorp Edingen. Ze woont nog bij haar ouders met haar zus, maar nadat ze afstudeert wil ze alleen gaan wonen.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

Naleya's gezin gebruikt dagelijks digitale technologie, maar ze begrijpt niet waarom iedereen zo verslaafd is aan deze toepassingen. Omdat haar familie en vrienden er zo verknocht aan zijn, heeft zij een **aversie van deze technologieën** ontwikkeld en weigert ze er gebruik van te maken.

DIGITALE GEBREKEN

Omdat Naleya **geen interesse** heeft in digitale technologie, heeft ze andere opties moeten vinden, bijvoorbeeld informatie opzoeken in de bibliotheek in plaats van op het internet.

Dat vergt **meer tijd en moeite**, maar dat stoort haar niet. Ze moest een keer aan haar zus vragen om haar aan te melden als werkstudent op Student@work. Dat kon ze niet offline doen, wat haar zo frustreerde dat ze een **klachtenbrief** schreef naar de dienst met de vraag naar een offline alternatief. De ervaring was frustrerend, maar ze was dankbaar dat haar zus haar wou helpen.



Profiel	Digitally Self-Excluded
Naam	Luciano
Leeftijd	77
Beroep	gepensioneerd
Opleidingsniveau	secundair onderwijs
Geletterdheidsniveau	3

KORTE BIOGRAFIE

Luciano heeft zijn hele leven als **kapper** gewerkt. Hij ontmoette zijn echtgenoot Eric in zijn kapsalon als één van zijn klanten. Luciano en Eric reizen ieder jaar naar Italië, vanwaar Luciano's familie afkomstig is. Ze willen graag een **huis kopen in Italië** en naar daar verhuizen. De Italiaanse sfeer is onweerstaanbaar: ze houden van de zon, het heerlijke eten en de rust.

EIGENSCHAPPEN

extravert	introvert
actief	passief
leider	volger
autonoom	afhankelijk
innovatief	traditioneel
creatief	minder creatief
autodidact	ondersteuning
nieuwsgierig	niet benieuwd

DIGITALE KENNIS

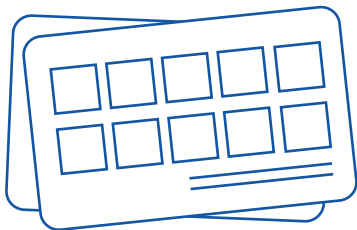
Luciano haat alles dat te maken heeft met digitale toepassingen. Hij is vaak **gefrustreerd** over hoezeer overheden hun burgers pushen om zich online te registreren. Hij heeft zelfs een **klachtenbrief** naar de federale regering geschreven om te klagen over hun digitale strategie. Hoe kunnen ze dat maken? Geven ze dan niks om hun senioren, die zoals Luciano vaak niet bekend zijn met digitale technologieën? Omdat hij het gevoel heeft dat hij **gedwongen** wordt om deel te nemen aan de digitale transformatie, weigert hij nog meer dan tevoren om deze toepassingen te gebruiken.

DIGITALE GEBREKEN

Luciano's echtgenoot Eric helpt hem bij het gebruik van digitale tools. Hij leert hem niet hoe hij ze moet gebruiken, maar zoekt soms **informatie** voor hem op, bijvoorbeeld huizen die te koop staan in Italië of informatie over Luciano's pensioen op mypension.be.

KLANTENKAART

Je personage bezoekt voor de eerste keer een nieuwe supermarktketen. Aan de kassa krijg je een klantenkaart aangeboden. Het is niet helemaal duidelijk welke voordelen de kaart biedt en welke gegevens er over je verzameld zullen worden, maar het is de enige manier waarop je gebruik kan maken van de vele kortingen in de supermarkt. Er is ook een digitale versie van de kaart beschikbaar via de app van de supermarkt.



WERK ZOEKEN

Je personage is op zoek naar een nieuwe job. Werken bij de lokale overheid klinkt goed, maar waar kan je een overzicht vinden van de beschikbare vacatures? In het gemeentehuis zag je een poster met reclame voor de jobwebsite van de stad.



BELASTINGEN

Het is weer zover: tijd om je belastingaangifte te doen! Je personage ontvangt een brief waarin wordt uitgelegd dat een automatisch ingevuld aangiftevoorstel beschikbaar is via het online belastingplatform. Als je niets onderneemt, zal dit voorstel automatisch gebruikt worden om je belastingen te berekenen.



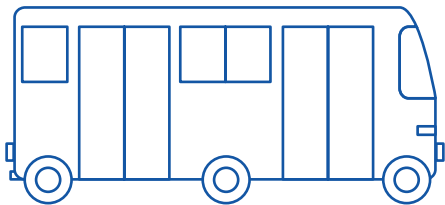
SOLDEN

Je personage heeft nieuwe loopkledij nodig. Een lokale advertentie van een sportwinkel promoot kortingen op alle sportkledij in de komende weken. Wanneer je in de winkel komt, merk je dat de meeste items die in solden waren al uitverkocht zijn. Een winkelmedewerker vertelt je dat veel van de items nog beschikbaar zijn via de webshop.



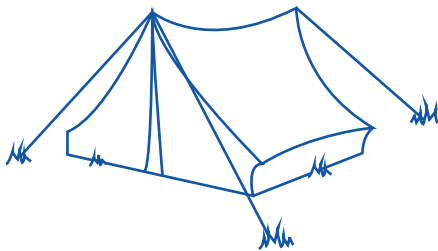
OPENBAAR VERVOER

Je personage moet naar halte Verreweg. Je wilde met de fiets gaan, maar enkele minuten voor je vertrek bemerk je een lekke band. Je besluit de bus te nemen, iets dat je zelden doet. Aan de bushalte geeft een poster aan dat je niet langer cash kan betalen op de bus. Je kan via de app van de busmaatschappij een ticket kopen, of via sms (maar dat is duurder).



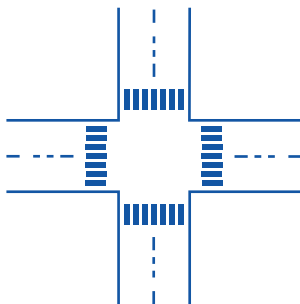
ZOMERKAMP

Bijna zomer! Je personage wil zijn of haar kinderen inschrijven voor een zomersportkamp om hen tijdens de vakantie bezig te houden. Deze kampjes zijn heel populair en meestal in een mum van tijd volgeboekt. De inschrijvingen starten volgende maandag om 14u. Zodra je op de website komt, word je in een virtuele wachtrij gezet. In de voorbije jaren waren alle vrije plaatsen volzet tegen 18u.



VEILIG VERKEER

Een gevaarlijk kruispunt in de buurt van waar je personage woont wordt eindelijk aangepakt. De wegendienst heeft plannen ontworpen met verschillende opties voor hoe het verkeer er anders kan verlopen. Burgerparticipatie is van groot belang voor het lokale bestuur: iedereen mag zijn zegje doen over de plannen. Bezoek de website en laat weten wat je denkt!



RARE REKENING

Je personage ontvangt een rekening voor waterverbruik in het voorbije kwartaal. Er lijkt iets mis mee te zijn: het bedrag is veel hoger dan gewoonlijk, maar je hebt niet meer kraantjeswater verbruikt dan normaal. Je besluit de hulplijn te bellen, maar die is alleen beschikbaar tijdens werkuren, wanneer je aan het werk bent. Het automatisch bericht vermeldt dat je ook contact kunt opnemen via het online contactformulier.



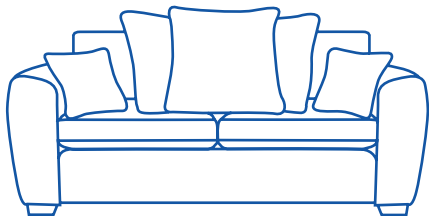
HUISDOKTER

Je personage voelt zich niet goed en moet naar de huisdokter. Het is al een tijdje geleden dat je de groepspraktijk om de hoek bezocht hebt. De vorige keer dat je er langskwam bemerkte je een papier waarop stond dat er niet langer vrije consultatie-uren zijn, en dat alle patiënten een tijdsslot moeten reserveren om de dokter te bezoeken. Reservaties gebeuren bij voorkeur via de website.



NIEUWE ZETEL

Je personage heeft een nieuwe zetel nodig, de oude is helemaal versleten. Je zit echter krap bij kas, dus misschien kan je wel een mooie tweedehands zetel vinden? De lokale tweedehandswinkel heeft niet veel te bieden, maar je buurman heeft recent een hele mooie tweedehands zetel online gevonden.



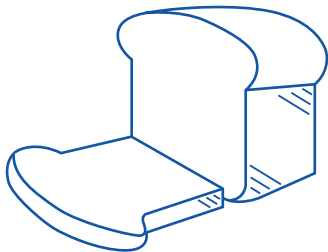
KAPOTTE BOILER

Het is winter en de boiler is kapot! Je personage zit zonder centrale verwarming. Dit probleem moet dringend opgelost worden! Je kent zelf geen loodgieters en vraagt vrienden om raad. Eén van je vrienden had recent hetzelfde probleem en was heel snel geholpen door het bedrijf SnelleBoilerReparaties. Je vriend gebruikte het online contactformulier om het bedrijf te contacteren.



BAKKERIJ

Je personage staat in de bakkerij en bestelt vers brood en een lekkere appeltaart. Aan de kassa beseft je dat je portefeuille nog thuis ligt. "Geen probleem," zegt de winkelbediende, "u kan met uw telefoon betalen door deze QR-code te scannen."



FAVORIEETE SOAP

Je personage is grote fan van de soap 'Drama 24/7' en heeft geen enkele aflevering gemist sinds het programma negen jaar geleden begon! Wanneer je niet thuis bent om te kijken wordt de aflevering opgenomen. Vandaag had je echter een onverwachte bezoeker en verloor je de tijd uit het oog. Tegen de tijd dat de bezoeker weg was, was de aflevering al voorbij zonder opname. Je wil toch koste wat het kost weten hoe het verhaal verdergaat.



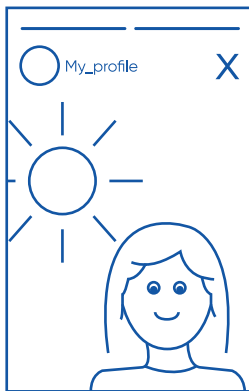
WERELDREIS

De beste vriendin van je personage vervult eindelijk haar levensdroom: ze vertrekt op wereldreis met haar partner! Ze zullen zes tot acht maanden weg zijn. Ze willen geen postkaartjes sturen, maar zijn van plan om het thuisfront op de hoogte te houden via een blog. Als ze op reis goede Wi-Fi hebben, is je vriendin ook van plan om af en toe te videobellen.



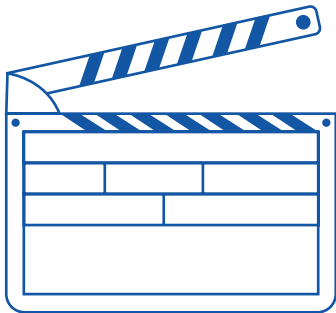
GETAGD

Je personage komt een buurman van een vriend tegen. Jullie maken een praatje. De buurman vermeldt dat hij je in een Instagram-story zag eerder deze week. "Zag er een leuk reisje uit, waar waren jullie?" Je herinnert je dat je vriend bezig was met zijn smartphone, maar je had geen idee dat je gefilmd werd en dat de video online terechtkwam.



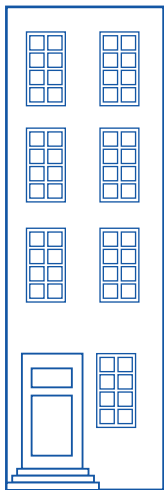
VIRALE VIDEO

Je personage is op een familiebijeenkomst en hoort een gesprek over een video die vorige week viraal ging. "Jaaaa, dat was hilarisch!" gillen je familieleden. Je voelt je een beetje uitgesloten: waarover ging de video? Het is vervelend dat je geen deel kunt zijn van de hilariteit. Je bent nieuwsgierig naar wat er nu net zo grappig was.



APPARTEMENT

Je personage is op zoek naar een appartement in het stadscentrum om met het gezin in te gaan wonen. Je kan naar een makelaar gaan, door de straten dwalen op zoek naar 'Te Huur'-bordjes, of online op zoek gaan naar appartementen.



BANKKAART

Je personage heeft een nieuwe bankkaart nodig, de oude staat op vervallen. Je kan naar de bank gaan en een bankmedewerker om hulp vragen, of online een nieuwe kaart aanvragen.



SCHOOLPLATFORM

Je personage moet een online formulier ondertekenen op het digitale platform van de school om te bevestigen dat je het schoolrapport van de kinderen gezien hebt.

<input checked="" type="checkbox"/> _____	<input checked="" type="checkbox"/> _____
<input checked="" type="checkbox"/> _____	<input checked="" type="checkbox"/> _____
<input checked="" type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input checked="" type="checkbox"/> _____

ONLINE NEWS

Je personage hoorde op de radio een interessant nieuwsitem en wil graag meer weten over het onderwerp. Het bulletin eindigde met de zin: "Bezoek onze website voor meer informatie over deze nieuwsberichten."



STAPPEN
 Welke stappen moet je personage ondernemen om de situatie te voltooien?

stap 1

stap 2

stap 3

stap 4

Je personage heeft de situatie overwonnen. stap 5

Hoe voelt je personage zich gedurende deze stap? Waarom?

Komt je personage in contact met anderen tijdens deze stap? Waarom?

Gebruikt je personage (digitale) tools tijdens deze stap? Zo ja, welke?

Hoe moeilijk/gemakkelijk kan je personage de (digitale) tools gebruiken?

Dit is de gekozen drempel...

Dit is mijn oplossing voor deze drempel...

Dit is waarom mijn oplossing goed is...