

Digital Inclusion Ecosystem

6 oplossingen om de digitale kloof te dichten

1. Bewustmakingscampagne

De eerste oplossing wil digitale inclusie prominent op de agenda zetten. De ware grootte van de digitale kloof en de groepen op wie deze kloof allemaal van toepassing is, zijn nog onvoldoende bekend bij het brede publiek. Er zal daarom een bewustmakingscampagne worden uitgewerkt voor bedrijven, overheden en individuen.

De bewustmakingscampagne zal ook een mobilisatielook omvatten, waarbij de bevolking kan bijdragen aan de oplossing door fondsen in te zamelen voor sociale organisaties die werken rond digitale inclusie.

De doelgroep van de campagne is divers. Er komt een mediacampagne die de brede bevolking wil bereiken, maar er worden ook specifieke kanalen en boodschappen voor de bedrijfswereld en het middenveld gedefinieerd.

2. Versterken van bestaande initiatieven

Er bestaan heel wat waardevolle initiatieven rond digitale inclusie, maar de initiatieven zijn verspreid en vaak ook kleinschalig. Het ecosysteem wil dan ook die projecten ondersteunen en versterken.

Het gaat hier om organisaties die mensen met een beperkte digitale toegang of kennis ondersteunen. Ze missen vaak fondsen, materiaal en vrijwilligers. De oplossing van het ecosysteem bestaat erin een platform of tool te creëren om hen te ondersteunen en te laten groeien.

Dat platform wordt een samenwerking tussen overheid, sociale organisaties en bedrijven. Het is een community waar organisaties en verenigingen elkaar ondersteunen, best practices delen en in dialoog gaan met elkaar. Leden kunnen er terecht voor hulp en advies, voor het vinden van de juiste training of vrijwilligers, en kunnen er op zoek naar partners in de digitale-inclusieketen.

3. Een mobiele oplossing voor moeilijk te bereiken doelgroepen

Om een deel van de Belgen die digitale uitsluiting riskeren zo goed mogelijk te bereiken, moet het aanbod aan ondersteuning zelf naar hen toe gaan. Met de mobiele oplossing die het ecosysteem voorstelt, wordt het voor hulporganisaties makkelijker om moeilijk te bereiken doelgroepen de eerste stappen te laten zetten naar digitale autonomie.

Concreet zal het Digital Inclusion Ecosystem een makkelijk te transporteren box ontwikkelen die de nodige hardware, een internetconnectie en oplaadmogelijkheden bevat en ondersteunend materiaal op maat van de doelgroep. De box kan vervoerd worden in een bakfiets of een kleine bestelwagen, afhankelijk van het actieterrain van de hulporganisatie.

De hulporganisaties kunnen de box gebruiken voor hun dagelijks aanbod naar de meest onbereikbare personen maar ook tijdens specifieke acties die ze ondernemen naar hun doelpubliek toe.

4. Een lokaal toegangspunt voor iedereen

Lokale contactpunten en initiatieven om mensen met weinig digitale vaardigheden te helpen, zijn vaak onvoldoende bekend bij het publiek. Om die reden stelt het ecosysteem een oplossing voor die uit twee luiken bestaat:

Ten eerste creëert men de functie van lokale verantwoordelijke voor digitale inclusie. Die persoon zet een lokaal ecosysteem op touw in samenwerking met de lokale autoriteiten. Dat ecosysteem is een samenvoeging van alle bestaande en toekomstige initiatieven rond digitale inclusie. De verantwoordelijke is het centrale aanspreekpunt en zorgt voor een dynamiek en visibiliteit rond het thema.

Ten tweede komt er een loket dat makkelijk toegankelijk is in een openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld in een supermarkt of in het gemeentehuis. Vrijwilligers uit de verschillende organisaties in het ecosysteem bemannen het loket. Ze beantwoorden er vragen rond het gebruik van digitale middelen en geven advies over de verschillende bestaande initiatieven rond digitale inclusie.

5. 'Digitaal inclusief by design'-index

Het Digital Inclusion Ecosystem wil publieke en private organisaties helpen om digitaal inclusief by design te worden. Daarom zal het een index of globale standaard ontwikkelen die het hen mogelijk maakt om in te schatten hoe digitaal inclusief ze zijn en die hen aanmoedigt om processen en tools, zoals websites, apps, helpdesken en callcenters, beter af te stemmen op digitaal kwetsbare mensen.

De voordelen van de index zijn veelvuldig: de index laat de organisaties toe om richtlijnen en een ontwikkelingsplan op te stellen, men kan een 'label' aanvragen dat aantoont dat de organisatie digitaal inclusief is en eindgebruikers krijgen een zicht op het digitale-inclusieniveau van de organisatie. Via een jaarlijkse award zullen best practices beloond worden.

6. Bijwerken van digitale vaardigheden op een geautomatiseerde en eenvoudige manier

Personen met weinig digitale vaardigheden worden soms gehinderd bij het zetten van een eerste stap door stigmatisering en schaamte of door een ontoereikend, ongekend of duur aanbod aan oplossingen.

Het ecosysteem wil via een televisiekanaal mensen bereiken en hen tonen hoe de eerste stappen te zetten naar digitalisering. Het kanaal wordt gekoppeld aan een webpagina die zeer toegankelijk en eenvoudig te gebruiken is. Door de postcode in te vullen, krijgt de gebruiker een overzicht van de verschillende digitale opleidingen en ondersteuning in de buurt.

Deze oplossing richt zich tot personen met weinig digitale vaardigheden, die openstaan om bij te leren, maar ook tot ambassadeurs zoals kleinkinderen die hun grootouders willen op sleeptouw nemen.