



Allemaal Digitaal

De digitale kloof verkleinen bij de medewerkers van Stad Gent

#StadGentwerktDigitaal #ookRogeropdepc #levenslangleren

8 november 2019

Inhoudstafel

- > Waarom Allemaal Digitaal?
- > Project
- > Onderzoeksfase
- > Allemaal Digitaal in de praktijk
 - Bevraging
 - Digitale toegang
 - Digitale vaardigheden
 - Ondersteuning
 - Visie



Waarom Allemaal Digitaal?

DIGITALE VAARDIGHEDEN

Bron: Eurostat 2018

In de prioriteiten van het 'Digital Belgium' plan staat: "Burgers en bedrijven moeten tegen 2020 het contact met de overheid elektronisch via gebruiksvriendelijke applicaties kunnen afhandelen". De cijfers hieronder tonen dat de dynamiek om diensten van algemeen belang te digitaliseren een uitsluitingseffect kunnen hebben, dat in strijd is met de vereenvoudiging die ze beogen.

*Bron: FOD Economie – Barometer van de informatiemaatschappij 2018.



geen vaardigheden of geen gebruiker van het internet

- 2% van de 16 – 24 jarigen
- 41% van de 65 – 74 jarigen



zwakke vaardigheden

- 18% van de hoge inkomens
- 38% van de lage inkomens



basisvaardigheden

- 15% van de 55 – 74 jarigen met een beperkt opleidingsniveau
- 33% van de hoogopgeleiden



gevorderde vaardigheden

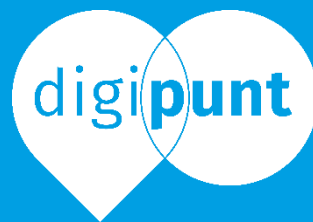
- 13% van de personen met een beperkt opleidingsniveau
- 54% van de hoogopgeleiden

Aandachtspunt:
Bijna 40% van de bevolking heeft geen of zwakke digitale vaardigheden

Bron: Koning Boudewijnstichting

Digitaal.Talent@Gent in 't kort

**Digitaal
Talent**  @GENT



39%

van de bevolking
heeft geen of
zwakke digitale
vaardigheden
([infographic](#))

15

e-inclusie
hefboom
projecten /
trajecten met
diensten
Stad & OCMW
Gent

72

Digipunten
bieden toegang,
begeleiding &
vorming rond ICT

115

Digipunt
vrijwilligers
helpen
Gentenaars op
weg in de
digitale wereld

273

ICT-materialen
gratis te huur
voor diensten,
vzw's en scholen
in Gent

Digitaal.Talent@Gent in 't kort

is een transversale en verbindende stedelijke e-inclusiewerking, die Gentse burgers op weg helpt in de digitale wereld, een hefboom is die diensten helpt inzetten op e-inclusie, en intern bij Stad Gent en Digipolis werkt aan e-inclusie.

Meer info op www.digitaaltalent.be



Waarom Allemaal Digitaal?

- > Stad Gent steekt de hand in eigen boezem met het project 'Allemaal Digitaal'
- > Ook bij medewerkers die weinig aan de computer werken, is het werk steeds meer 'digitaal' (loonbrief bekijken, opleiding aanvragen of vakantie inplannen).
- > Een medewerker zonder eigen werk-pc heeft minder kansen om digitale vaardigheden te oefenen en het risico is groter dat die uit de boot valt.
- > Niet digitaal zijn is geen optie meer, het wordt een probleem om actief deel te nemen aan de maatschappij. Ook op het werk zorgt dit voor problemen om mee te kunnen.
- > Stad Gent wil intern innoveren en digitaliseren mét de nodige aandacht om alle medewerkers mee te nemen in dit digitaal verhaal.



ALLEMAAL DIGITAAL



Project Allemaal Digitaal

- > gericht op het verkleinen van de **digitale kloof** binnen de eigen organisatie bij niet pc-werkers.
- > wil **digitale uitsluiting van medewerkers verminderen** in alle diensten van Stad Gent en OCMW Gent met niet pc-werkers door in te zetten op digitale toegang, digitale competenties, ondersteuning en digitalisering en communicatie op maat.
- > is een samenwerking tussen verschillende diensten van Digipolis, Stad Gent en OCMW Gent om op een **geïntegreerde manier te werken aan digitale inclusie**.

Project Allemaal Digitaal

Doelgroep: medewerkers zonder eigen werk-pc Geïntegreerde aanpak

ICT-toegang	ICT-vaardigheden	Ondersteuning	Context
<ul style="list-style-type: none">• hardware• software• internet	<ul style="list-style-type: none">• Basis ICT vaardigheden• Vaardigheden werk toepassingen (MIA, E-HRM, ...)	<ul style="list-style-type: none">• Collega's helpen elkaar• Netwerk van digicoaches	<ul style="list-style-type: none">• Strategie & visie• Leiderschap & cultuur• Communicatie

Allemaal Digitaal: doelen

1. Bevraging

Inzicht krijgen in de problematiek van de digitale kloof bij niet-pc werkers

2. Toegang

Het dichten van de digitale kloof van de eerste graad

3. Vaardigheden

Het dichten van de digitale kloof van de tweede graad

4. Ondersteuning

Sociale en digitale exclusie van light users op de werkvloer verminderen

5. Visie

Digitale inclusie als onderdeel van het DNA van de organisatie

gent:



Onderzoeksfase Allemaal Digitaal (2019)

Allemaal Digitaal onderzoeksfase

- > 4 pilootdiensten
 - Groendienst
 - WZC De Liberteyt
 - Dienst Wegen, Bruggen Waterlopen
 - Dienst Feesten, Evenementen, Markten en Foren
- > 525 niet pc-werkers
- > Verspreid over 26 locaties



Allemaal Digitaal onderzoeksfase

Bevraging

Vragenlijst
Gesprekken

Visie traject

Een dag in de dienst – gebruik ICT in kaart brengen
Gesprekken over digitalisering met medewerkers
Ideeën voor oplossingen digitale kloof
Aanbevelingen voor acties binnen en buiten het project

Toegang

Gedeelde pc's
Betere toepassingen

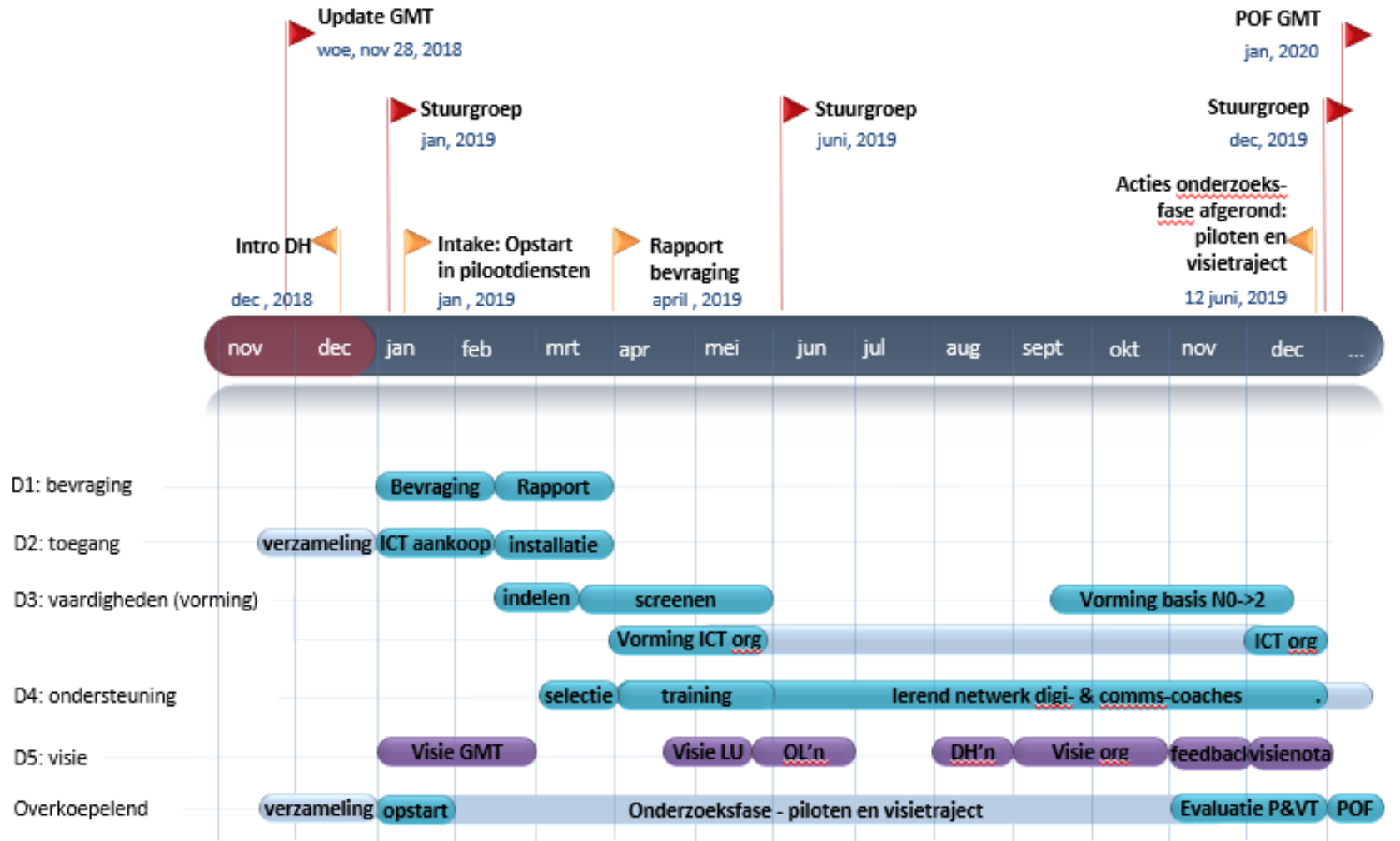
Opleiding

Basis ICT (N1 & N2)
Org. ICT (hands-on)

Ondersteuning

Coaches op de werkvloer
Concrete hulp bij vragen

Allemaal Digitaal onderzoeksfase



gent:



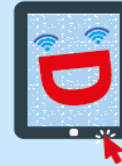
Allemaal Digitaal in de praktijk

Allemaal Digitaal in de praktijk

Grijp je kans om mee te zijn



ALLEMAAL
DIGITAAL



Schrijf jij je kinderen online in voor school en hobby's?
Regel jij je bankzaken van aan je computer? Alles verloopt meer en meer digitaal, ook op het werk. Je vertoef aanvragen, je loonbrief raadplegen, Mia bekijken ... Daar heb je ook een pc voor nodig.

Met het project 'Allemaal Digitaal' willen we je als werkgever ondersteunen, zodat ook jij digitaal mee bent. En daar zal je zowel op het werk als thuis het voordeel van ondervinden.

Dit is wat je mag verwachten:

- Computers: Op je dienst komen meer of nieuwere computers voor jou en je collega's.
- Opleidingen: Leer (beter) werken met Mia, e-HRM, MyWorkAndMe, Xtremis, ...
- Coaching: Een collega zal je als coach verder helpen.
- Feedback: Vertel ons hoe we beter met je kunnen communiceren.

Grijp je kans om mee te zijn

Vul de vragenlijst in die je van je leidinggevende krijgt. Gebruik je nu al een computer, tablet of smartphone, waarvoor en hoe vaak ...
Met deze informatie gaan we voor jou aan de slag!

Meer info bij je leidinggevende of op je dienstgroep op Mia.



Allemaal Digitaal in de praktijk

1. Inzicht krijgen in de digitale kloof bij medewerkers zonder eigen werk-pc. (bevraging)
2. Het dichten van de digitale kloof van de eerste graad. (toegang)
3. Het dichten van de digitale kloof van de tweede graad. (vaardigheden)
4. Sociale en digitale exclusie van light users op de werkvloer. verminderen (ondersteuning)
5. Digitale inclusie als onderdeel van het DNA van de organisatie. (visie)

Allemaal Digitaal is gericht op het verkleinen van de digitale kloof binnen de eigen organisatie bij medewerkers zonder eigen werk-pc.



Bevraging medewerkers rond de digitale kloof

- > In januari-februari 2019 werd een enquête afgenomen om inzicht te krijgen in de digitale kloof bij niet pc-werkers.
- > Er was een online en een offline (papieren) versie beschikbaar van de enquête.
- > 88% van de medewerkers vulde de enquête in (representatief).
- > De resultaten werden verwerkt Artevelde Hogeschool.
- > De resultaten werden vertaald in een rapport per dienst en algemeen rapport omtrent digitale inclusie.



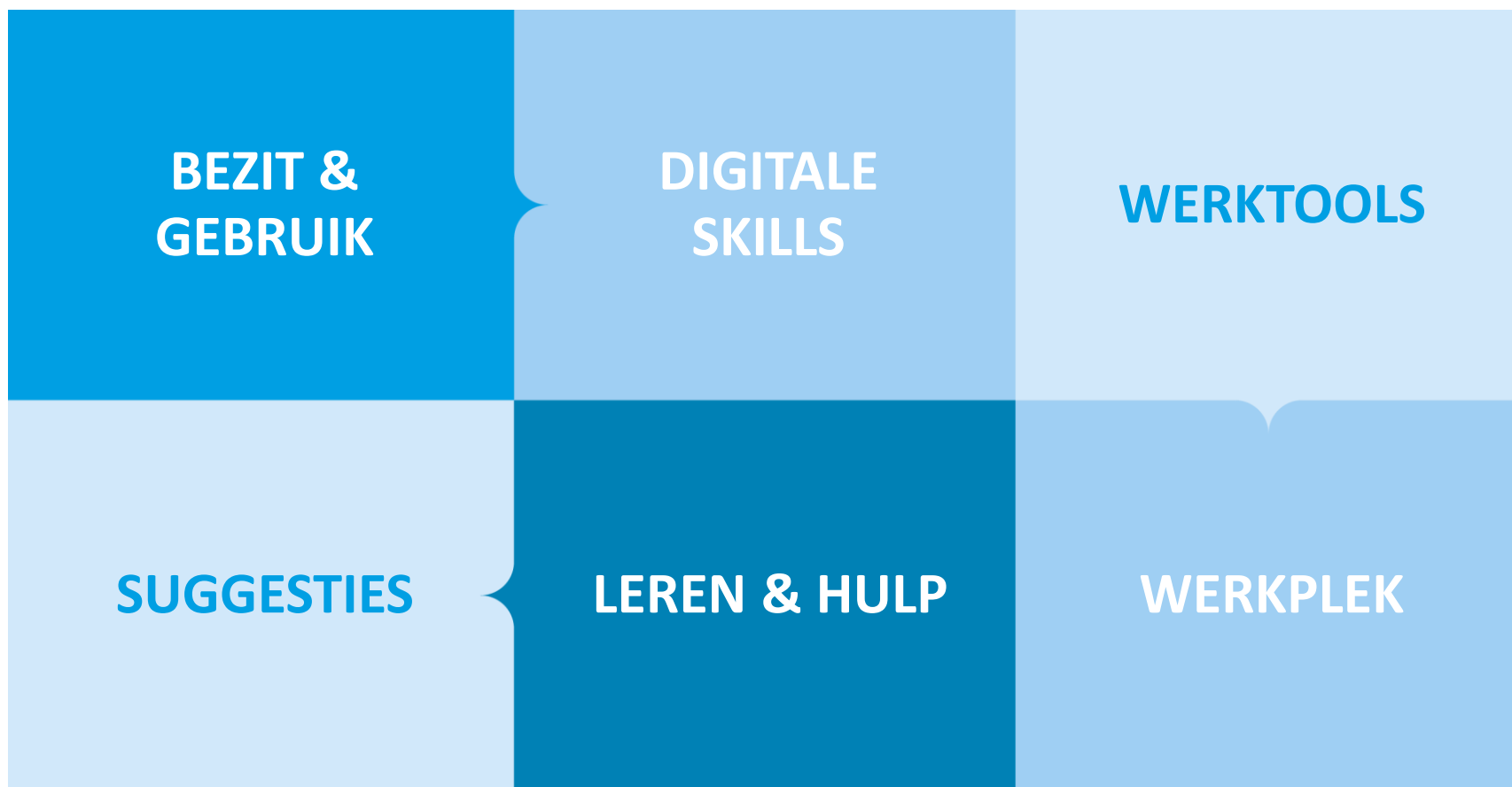
Bevraging medewerkers rond de digitale kloof

De bevraging gaf inzicht in:

- > de stand van zaken op vlak van digitalisering en digitale inclusie
- > mogelijke verbeterpunten en suggesties die kunnen aangepakt worden
- > welke medewerkers momenteel (te) weinig digitale basisvaardigheden hebben



Bevraging medewerkers rond de digitale kloof



Bevraging medewerkers rond communicatie

- > In maart 2019 werden interviews rond communicatie afgenomen bij een steekproef niet pc-werkers uit de pilootdiensten.
- > 36 van de 44 geplande interviews werden afgenomen.
- > De resultaten kunnen niet veralgemeend worden voor alle niet pc-werkers (niet representatief).
- > De resultaten werden neergeschreven in een rapport communicatie.



Bevraging medewerkers rond communicatie

De bevraging gaf inzicht in:

- > De communicatiebehoefte
- > Het gebruik en de tevredenheid over de huidige communicatiekanalen
- > mogelijke acties bij de doelgroep



Allemaal Digitaal in de praktijk

1. Inzicht krijgen in de digitale kloof bij medewerkers zonder eigen werk-pc. (bevraging)
2. **Het dichten van de digitale kloof van de eerste graad. (toegang)**
3. Het dichten van de digitale kloof van de tweede graad. (vaardigheden)
4. Sociale en digitale exclusie van light users op de werkvloer. verminderen (ondersteuning)
5. Digitale inclusie als onderdeel van het DNA van de organisatie. (visie)

Allemaal Digitaal is gericht op het verkleinen van de digitale kloof binnen de eigen organisatie bij medewerkers zonder eigen werk-pc.



Toegang: optimalisatie ICT-infrastructuur

- > **1 gedeelde pc per 10 medewerkers** zonder eigen werk-pc geïnstalleerd op alle locaties in januari en maart 2019.
- > Internet geoptimaliseerd waar nodig.
- > Technische problemen gemeld bij Servicedesk opvolgen.
- > Op vraag van de diensten extra informatie rond afspraken in het kader van security standaarden.
- > Samen met de diensten nagaan welke ingrepen mogelijk zijn om de ruimte aangenamer te maken (vb. plaats pc's, meer privacy, minder geluidshinder, etc)
- > Nagaan of 'light'-account meerwaarde blijft hebben ten opzichte van 'full'-account voor niet-pc werkers.



Toegang: optimalisatie ICT-toepassingen

- > Waar liggen moeilijkheden voor de bestaande ICT-toepassingen op vlak van gebruikersvriendelijkheid?
- > Wat zijn de mogelijkheden voor mobiel gebruik van de bestaande ICT-toepassingen?
- > In welke mate zijn bestaande ICT-toepassingen vlot aanpasbaar?
- > Eigen portaal Digidiensten of MIA zoals iedereen?
- > Gebruikerstesten voor het nieuwe intranet, MIA, om na te gaan hoe niet-pc werkers door deze toepassing navigeren en wat kan verbeterd worden.
- > *Lessons learned* integreren in het reguliere projectwerking van Digipolis (ICT-partner Stad Gent).

- Afhandelen gebundeld
- Afhandelen enkel
- Afgemelde werkorders

Op / Vanaf

Q

kaart

Annuleren

Op

Meldingen gemarkeerd

1 - 50 van 58

Foto's	Groengebied	Beheerol
<input type="checkbox"/>	Domein Claeys-Boúuaert	V37 Niet-b constructie
<input type="checkbox"/>	Jupiterstraat	V28 Houtk
<input type="checkbox"/>	Domein Claeys-Boúuaert	V28 Houtk
<input type="checkbox"/>	Domein Claeys-Boúuaert	V27A Strak geschoren haag 2x
<input type="checkbox"/>	Domein Claeys-Boúuaert	V38C Infrastruct (hout toeg.



Afmelden werkorderh...

Allemaal Digitaal in de praktijk

1. Inzicht krijgen in de digitale kloof bij medewerkers zonder eigen werk-pc. (bevraging)
2. Het dichten van de digitale kloof van de eerste graad. (toegang)
3. **Het dichten van de digitale kloof van de tweede graad. (vaardigheden)**
4. Sociale en digitale exclusie van light users op de werkvloer. verminderen (ondersteuning)
5. Digitale inclusie als onderdeel van het DNA van de organisatie. (visie)

Allemaal Digitaal is gericht op het verkleinen van de digitale kloof binnen de eigen organisatie bij medewerkers zonder eigen werk-pc.



Identificatie en screening voor opleiding

- > Bevraging rond de digitale kloof: medewerkers ingedeeld in profielen digitale vaardigheden
- > Gedubbelcheckt en vervolledigd door leidinggevende (overschatting / onderschatting)
- > Medewerkers met geen of lage digitale vaardigheden uitgenodigd voor een screening
- > Screening door Centrum Basiseducatie Leerpunt
- > 12% heeft geen of beperkte digitale basisvaardigheden.



Niveaus en type opleidingen

- Geen of heel beperkte digitale basisvaardigheden
 - × Opleiding N1 & N2 bij Leerpunt (30u)
 - × Opvolging door digicoach
 - × *“geen basiskennis, angst om iets verkeerd te doen”*
- Beperkte digitale basisvaardigheden
 - × Opleiding N2 bij Leerpunt (15u)
 - × Opvolging door digicoach
 - × *“kan iets opslaan, maar kan nog geen mails sturen”*
- Digitale basisvaardigheden, specifieke vragen
 - × Regulier opleidingsaanbod Stad Gent
 - × *“kan vlot met pc werken, wil les Excel volgen”*

Opleidingen ICT basis Centrum Basiseducatie

N1: ICT Start

(15u = 5*3u)

- > Computer & muis
- > Toetsenbord
- > Bestandsbeheer
- > Tekstverwerking
- > Zoeken en vinden

N2: Oefenen & Leren ICT

(15u = 5*3u)

- > Opfrissing basiskennis
- > Inloggen & MIA
- > Webmail
- > E-HRM
- > Onderhoud & veiligheid

Aanvullend op het reguliere opleidingsaanbod Stad Gent

Allemaal Digitaal in de praktijk

1. Inzicht krijgen in de digitale kloof bij medewerkers zonder eigen werk-pc. (bevraging)
2. Het dichten van de digitale kloof van de eerste graad. (toegang)
3. Het dichten van de digitale kloof van de tweede graad. (vaardigheden)
4. **Sociale en digitale exclusie van light users op de werkvloer. verminderen (ondersteuning)**
5. Digitale inclusie als onderdeel van het DNA van de organisatie. (visie)

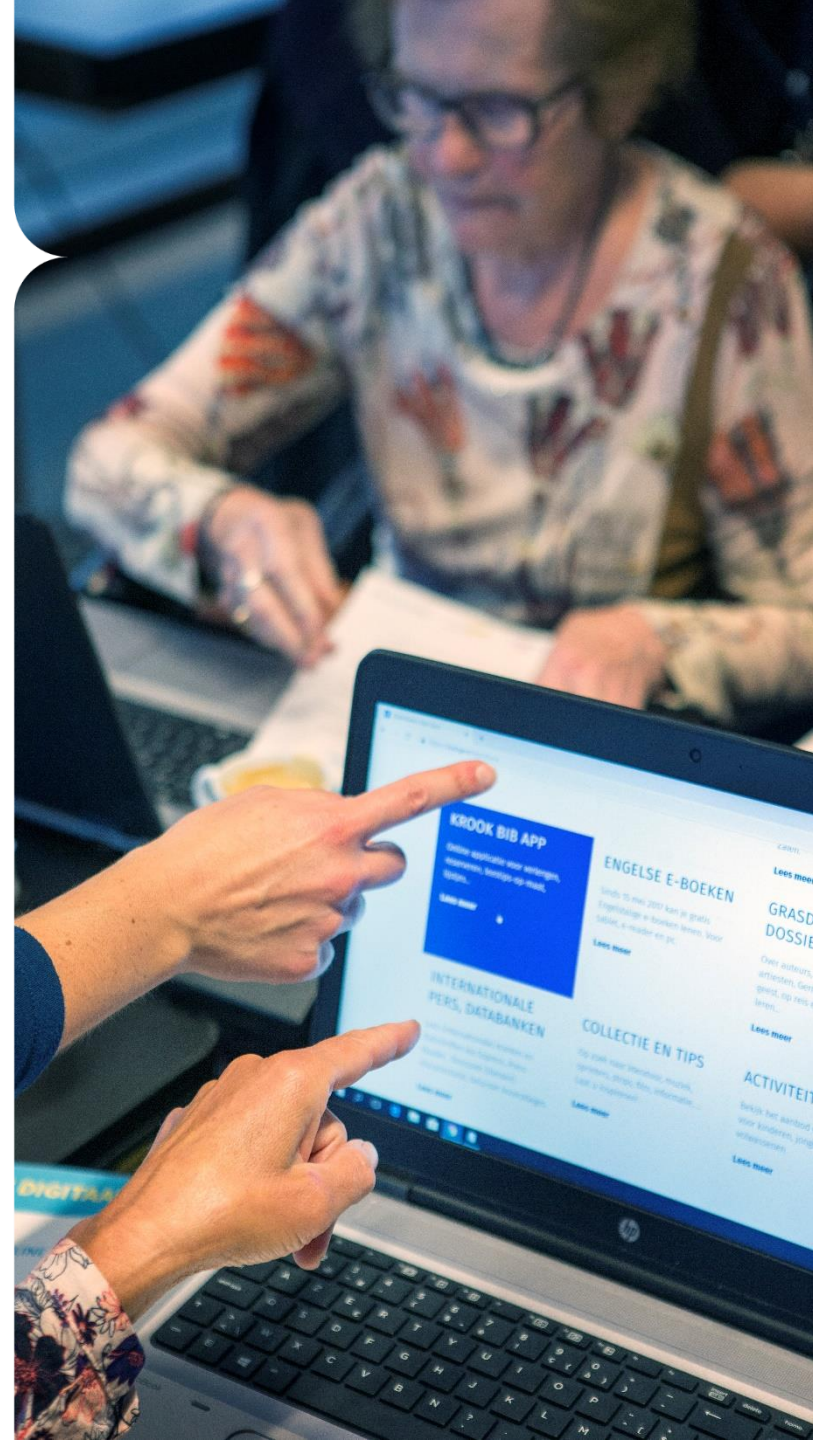
Allemaal Digitaal is gericht op het verkleinen van de digitale kloof binnen de eigen organisatie bij medewerkers zonder eigen werk-pc.



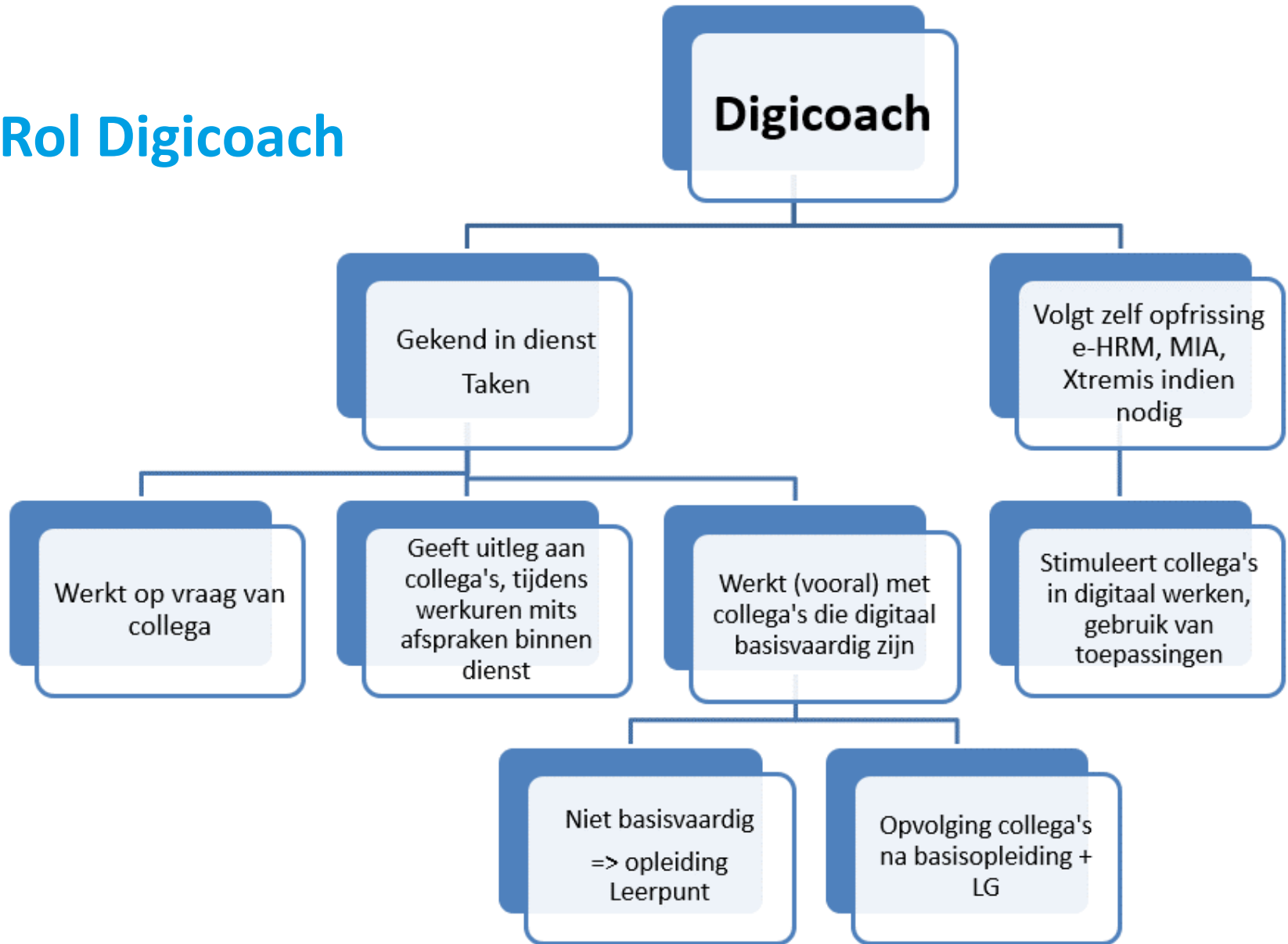
Digicoaches

- > Digicoach = collega met feeling voor ICT die de andere collega's graag wil helpen
- > Minstens 1 per ploeg/locatie
- > 51 digicoaches in piloten

- > Kick-off event in maart
- > MIA-groep digicoaches
- > Posters bij gedeelde computers
- > Volgen collega's op die deelnemen aan de ICT opleiding



Rol Digicoach



Allemaal Digitaal in de praktijk

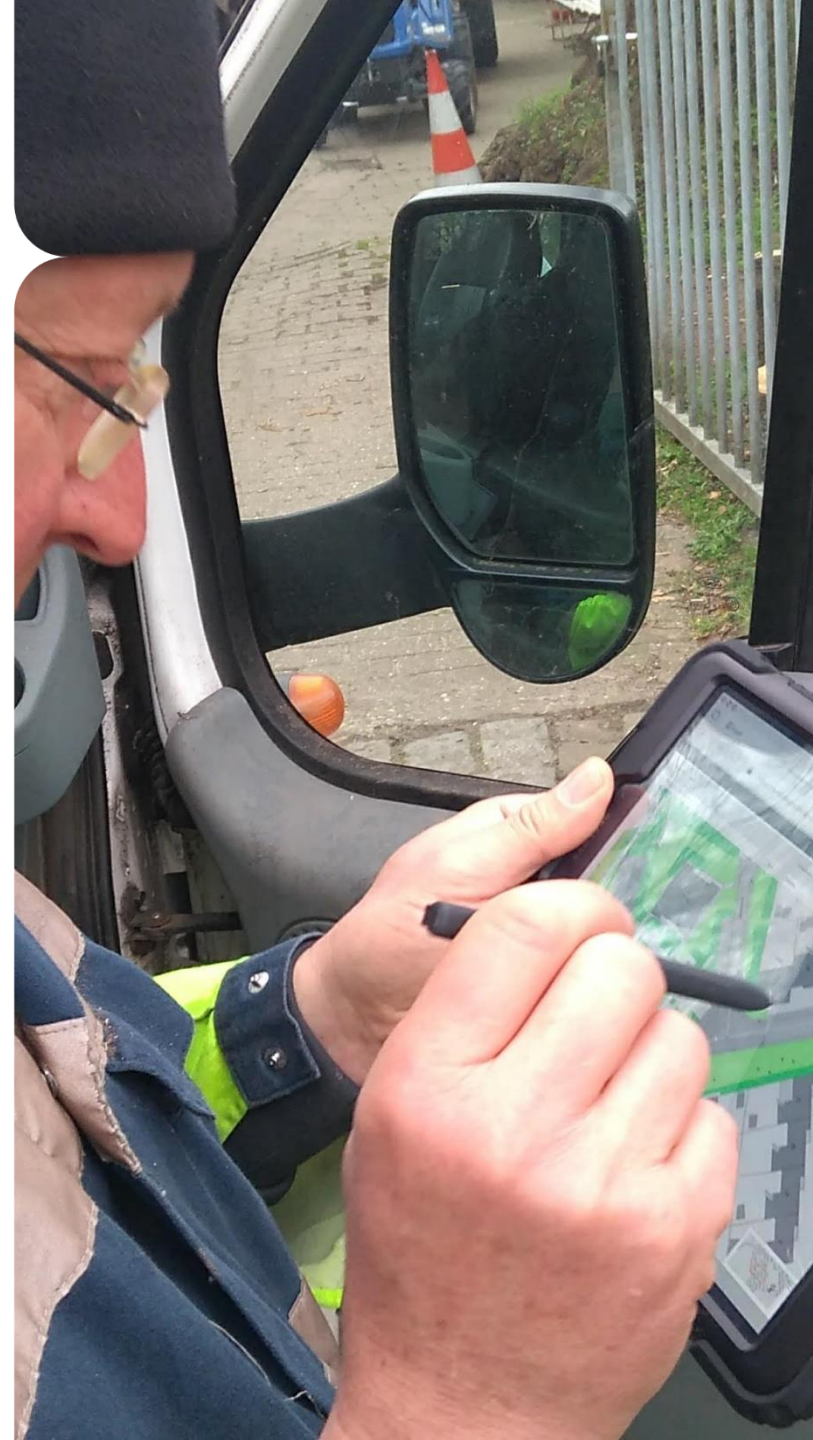
1. Inzicht krijgen in de digitale kloof bij medewerkers zonder eigen werk-pc. (bevraging)
2. Het dichten van de digitale kloof van de eerste graad. (toegang)
3. Het dichten van de digitale kloof van de tweede graad. (vaardigheden)
4. Sociale en digitale exclusie van light users op de werkvloer. verminderen (ondersteuning)
5. **Digitale inclusie als onderdeel van het DNA van de organisatie. (visie)**

Allemaal Digitaal is gericht op het verkleinen van de digitale kloof binnen de eigen organisatie bij medewerkers zonder eigen werk-pc.



Visietraject

- > Strategische sessie Managementteam (*maart 2019*)
- > Observaties bij medewerkers van pilootdiensten zonder eigen werk-pc 'een dag in beeld' (*april-mei 2019*)
- > Interviews met medewerkers van pilootdiensten zonder eigen werk-pc (*mei-juni 2019*)
- > Bespreking en opmaak rapport met diensthoofd en contactpersoon per dienst (*september 2019*)
- > Aanbevelingen voor de organisatie operationele diensten, ondersteunende diensten & definitief project Allemaal Digitaal (*oktober 2019*)
- > Visienota en projectvoorstel 2020 voor Managementteam (*2020*)





Vragen?



Bedankt!

Sara Van Damme

Projectleider Allemaal Digitaal

Coördinator e-inclusie werking Digitaal.Talent@Gent

Sara.vandamme@digipolis.be

www.digitaaltalent.be

[www.twitter.com/Van Damme Sara](https://www.twitter.com/Van_Damme_Sara)