

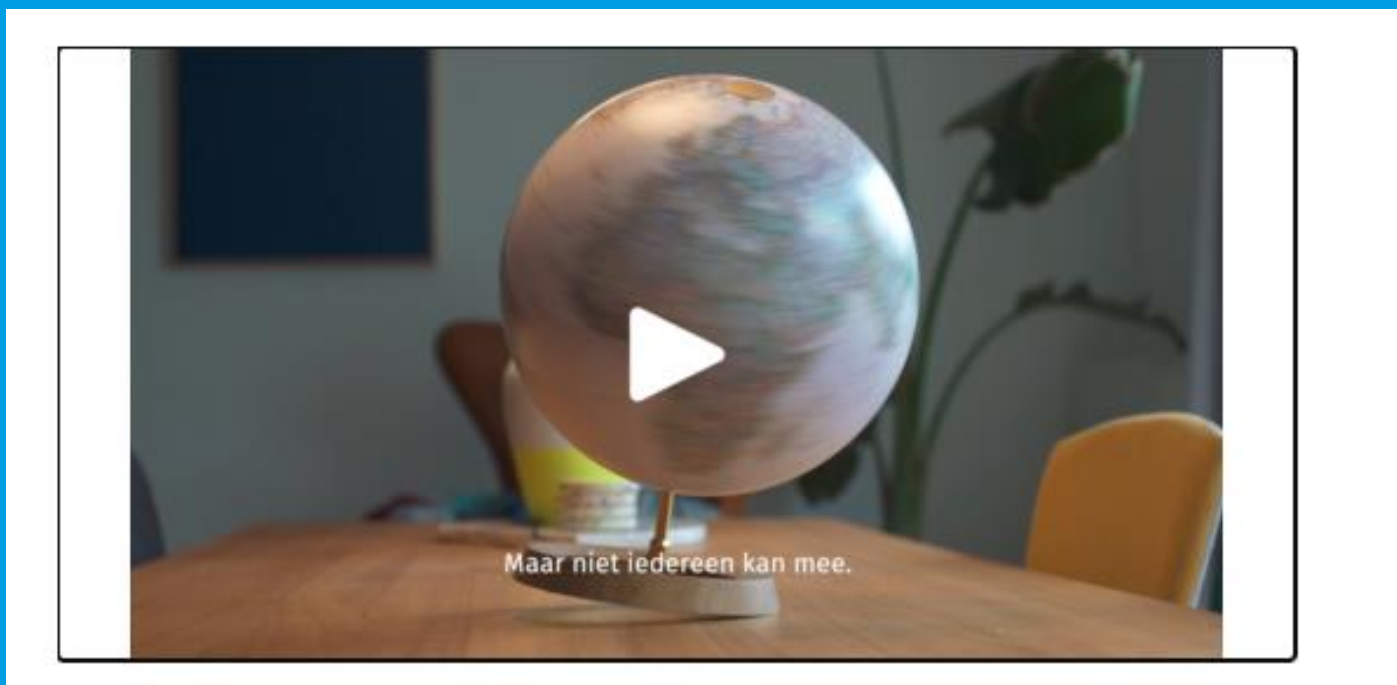
# Allemaal Digitaal

## Feiten, Lessen & Uitdagingen

27 april 2023



# Introfilmpje Allemaal Digitaal (nog niet beschikbaar op openbare site stad GENT)



# Agenda

- > Digitale toegang
- > Digitale vaardigheden
- > Digicoaches
- > Coaching e-inclusie
- > Algemene lessen

> Feiten

> Lessen

> Uitdagingen

# Allemaal Digitaal

Looptijd project:

- > 2019: piloot in 4 diensten
- > 2021 – 2023: uitvoering bij overige stadsdiensten

*“Het project Allemaal Digitaal was het startsignaal dat digitaal werken voor iedereen belangrijk is.”*

Dienst wegen, bruggen en waterlopen

*“Allemaal Digitaal zet in op de toegang, vaardigheden en ondersteuning van de niet pc-werkers in onze stad”.*

# Hoe? *Werken aan e-inclusie ...*



De coronacrisis versnelde de digitalisering en zet de schijnwerpers op de digitale kloof

## Enkele cijfers

- > **2000** collega's zijn 'niet pc-werkers' en gescreend op digitale vaardigheden
- > **200** collega's volgden een opleidingstraject
- > **140** collega's starten als digicoach
- > **175** nieuwe pc's worden ingezet als gedeelde pc.

# Piloot en uitrol

## Piloot (2019)

- > 4 diensten
- > 3 – luik
  - Toegang
  - Vaardigheden
  - Ondersteuning
- > Visietraject met ManTeam stad > 10 krijtlijnen

## Uitvoering (2021 – 2023)

- > +10 extra diensten
- > 4-luik
  - Toegang
  - Vaardigheden
  - Ondersteuning
  - Coaching e-inclusie

# Projectteams ...

## *Projectteam stadsbreed:*

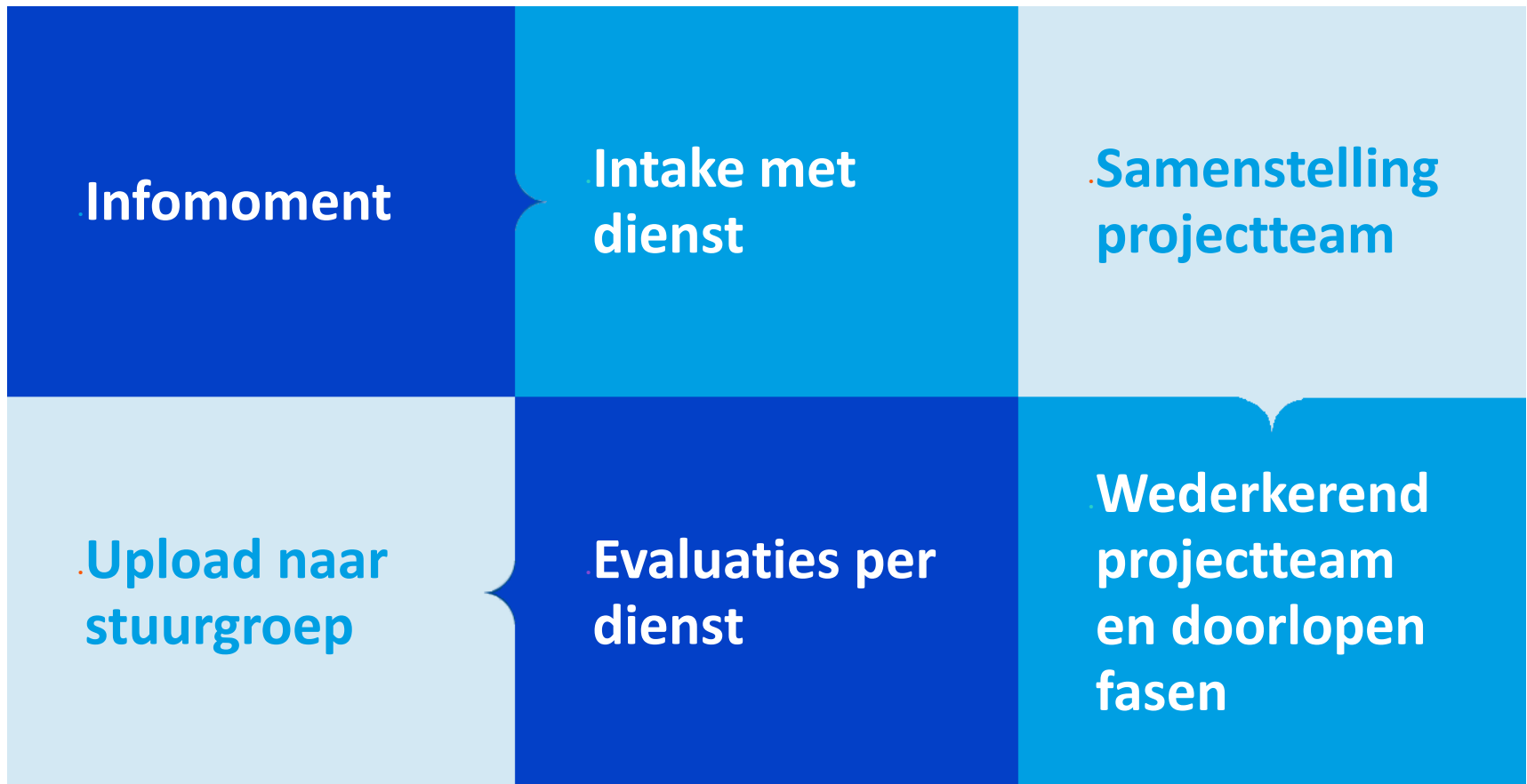
- > Team E-inclusie D09: trekker
- > Service Desk D09: toestellen
- > Dienst Talent & Ontwikkeling: opleiding en digicoaches
- > Dienst Communicatie
- > Dienst Organisatie Ontwikkeling

## *Projectteam per dienst:*

- > Projectteam gevormd met:
  - PL van team e-inclusie
  - Collega van T & O
  - Groep vertegenwoordigers per dienst specifiek samengesteld
- > Vertegenwoordigers vanuit:
  - HR
  - Communicatie
  - ICT
  - Staf



## Ruwe flow per dienst (tussen de 6 maand en 1,5 jaar)



# Digitale toegang



## Hoe?

- > In kaart brengen van de gedeelde pc's per dienst / locatie
  - > Check en op orde brengen van bekabeling/stroompunten
  - > Check noden type toestel
  
  - > Voorstel bespreken met dienst (types, aantallen)
  - > Uitrol nieuwe toestellen
  
  - > Mogelijke extra: workshop digitale oefenkansen
-

## FEITEN: Digitale toegang

- > 175 toestellen geplaatst als gedeelde pc
    - Vervangingen verouderde toestellen
    - Bijplaatsen extra toestellen indien nodig
  - > Tussen 2019 en 2022 steeg de nood aan krachtigere toestellen (oa door gebruik van Teams).
- 



## FEITEN: Digitale toegang

- > Gestart met enkel vaste toestellen; evolutie richting gemengd gebruik met laptops.
- > Mobiele toestellen zaten niet in scope van ons project. Tip: wel doen; voor profielen die op diverse locaties werken is een mobiel toestel een must.
  - Voordeel: digitaal toestel kunnen gebruiken als je het nodig hebt; ...
  - Nadeel: zijn alle nodige toepassingen voldoende toepasbaar op mobiele toestellen?

## LESSEN digitale toegang

- > De diensten die centraal werken hebben vaak een goed **onderhouden** gedeelde pc-park.
  - > Niet enkel nood aan goed werkende toestellen, maar ook grote nood aan het leren creëren van digitale **oefenkansen** op de werkvloer.
  - > Blijvende stijgende nood aan gebruik van **mobiele** toestellen voor profiel van 'niet pc-werkers'. (zie ook algemene opmerkingen)
  - > Vlotte toegang tot digitale toestellen zorgt voor een gevoel van **erkenning** en motiveert om ermee aan de slag te gaan.
-

# LESSEN digitale toegang

- > In de pilootfase is er ook een analyse gemaakt van de algemene softwaretoepassingen voor de groep van niet pc-werkers. Dit is bij uitvoering niet meer verder meegenomen in dit project.

## Enkele algemene lessen (bijna open deuren):

- Verschillende algemene toepassingen zijn niet aangepast aan gebruik op mobiele toestellen.
- De gebruiksvriendelijkheid van sommige toepassingen is voor verbetering vatbaar.
- De groep van niet pc-werkers heeft toegang dit minder diverse digitale toepassingen (lager gebruik; kost licenties; ...). Dit zorgt ook voor minder oefenkansen en een tragere leercurve.

# UITDAGINGEN: Digitale toegang

- > Stijgende vraag naar het gebruik van mobiele toestellen bij niet pc-werkers. Dit gebruik van mobiel zal in de toekomst invloed hebben op de nood aan gedeelde toestellen.
- > Up to date houden van gedeelde pc-park vraagt heldere flows.
- > Door aandacht te geven aan deze doelgroep worden ook verbeterpunten bloot gelegd. Groep van 'niet pc-werkers' zijn vaak NIET vertegenwoordigd bij diverse digitaliseringsprojecten.



# Digitale vaardigheden



# Hoe?

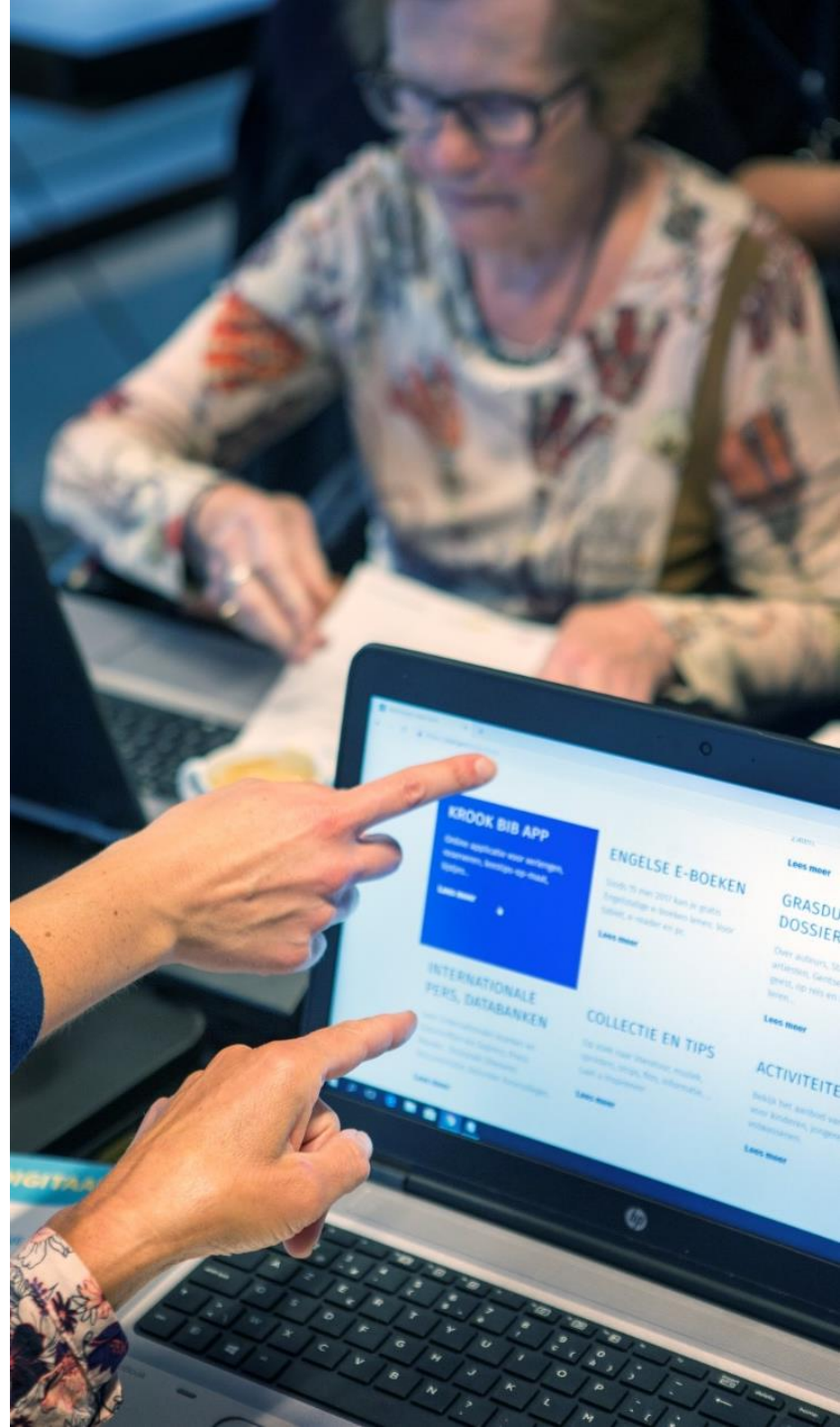
- > Uitwerken opleidingsprogramma's:
  - N1: basisopleiding: 5 sessies (3u)
  - N2: personeelstoepassingen: 6 sessies (3u)
- > Uitwerken screening en intakes
  - Online vragenlijst (iedereen vult in)
  - Fysieke intake (enkel voor laagste profielen obv vragen)
- > Plannen en organiseren van opleidingen



# FEITEN: Digitale vaardigheden

Gemiddelden:

- > 85% vult online screening
- > 20% intake
- > 15% opleiding



# FEITEN: Digitale vaardigheden

- > Online screening doet zijn werk als eerste triage voordat mensen op intake naar Ligo gaan.
- > Noodzakelijk dat je SPOC op de dienst zelf mee de selectie maakt. Niet enkel laten afhangen van online screening.
- > Prototype screening in 2023 afwerken ifv duurzame 'on-boardingstool' binnen procedure onthaal Stad Gent.



# LESSEN & UITDAGINGEN: Digitale vaardigheden

- > Gemiddeld stroomt ongeveer 15% van de collega's door naar opleiding.
- > Systeem van screening > intake > opleiding werkt. De juiste mensen komen in de opleiding terecht.
- > De opleiding uit dit project focust op basisvaardigheden en algemene personeelstoepassingen. Er zijn nog opleidingsnoden rond digitale thema's voor deze doelgroep waar op vandaag nog te weinig aanbod op maat voor is.

# Digicoaches

*Een digicoach = mede-collega niet pc-werker die digitaal vaardig is en in staat is om op eenvoudige digitale vragen te antwoorden.*



# Hoe?

- > *Selecteren* van potentiële digicoaches op dienst:
    - Obv online screening
    - Obv kennis werkvloers spoc dienst
  - > *Introductiesessies* aan digicoaches op de werkvloer
  - > *Bekendmaking* digicoach op de dienst
  - > *Informatiedoorstroming* naar stadsbreed netwerk digicoaches:
    - Intranet pagina
  - > Jaarlijks *bedankings* –en inspiratie event
  
  - > Toekomst: *opleiding*
-

## FEITEN: Digicoaches

- > Huidig netwerk van 140 digicoaches voor groep van 2000 niet pc-werkers.
- > Groep digicoaches beantwoord jaarlijks meer dan 2000 digitale hulpvragen.
- > Gemiddelde duurtijd hulpvraag is 5 à 15 minuten
- > Gemiddeld krijgt een digicoach 1 à 3 vragen per week





# LESSEN: Digicoaches

- > Bij de meeste diensten lukt het om een netwerk van digicoaches te organiseren.
- > Bij een aantal diensten die heel gedecentraliseerd werken is het moeilijker om een voldoende ruim netwerk van digicoaches te installeren.
- > Digicoaches zijn bijna overal mede-collega's.
- > Bij het uitrollen van nieuwe digitale systemen vragen digicoaches om tijdig goed geïnformeerd te worden over deze nieuwe systemen.

# UITDAGINGEN: Digicoaches

- > Het blijven **opvolgen en onderhouden** van het stadsbrede netwerk van digicoaches.
    - **Stadsbrede opdracht:**
      - × Het verder **uitwerken en uitdiepen van de rol** van een **digicoach** (vb. mogelijke opleidingen).
      - × Ontwikkelen en onderhouden van stadsbreed **netwerk van 'aanspreekpunten digicoach'** per dienst.
      - × Stadsbrede **inspirerende** en informerende **communicatie** naar digicoaches + jaarlijks event voor alle digicoaches van de stad.
    - **Opdracht van de dienst zelf:**
      - × Iedere dienst stelt een **aanspreekpunt** voor de digicoaches aan.
      - × De dienst is zelf verantwoordelijk voor het **werven** van nieuwe digicoaches binnen de dienst en het **aansturen** van zijn **digicoaches**.
-

# MIA groep Digicoaches

- > MIA groep:
  - Info over nieuwe digitale diensten voor personeel.
  - Algemene digi-weetjes
  - Aankondigingen events
  - Bevraging / enquête
  - Portretten van digicoaches

Nieuwsoverzicht › Digicoaches › 'Een goede digicoach is vooral geduldig en hulpvaardig.'

## 'Een goede digicoach is vooral geduldig en hulpvaardig.'

11 februari 2022 - 16:00

Digicoach zijn, hoe gaat dat er in de praktijk aan toe? Dimitri en Jurgan van Dienstenbedrijf Sociale Economie (DBSE) en Kirsten van Dienst Kinderopvang vertellen hoe zij deze rol dagelijks invullen.

**Dimitri Maes en Jurgan de Clercq werken allebei in het fietsatelier van DBSE. Dimitri was al langer aanspreekpunt voor collega's met vragen rond pc-gebruik en toepassingen en ook Jurgan neemt deze rol sinds een klein jaar op.**

***Waarom heb je ervoor gekozen om digicoach te worden en wat vind je er fijn aan?***

'Ik was al digicoach nog voor het concept zelf bestond', weet Dimitri ons meteen te vertellen. 'Ik nam die rol eigenlijk al op: collega's met vragen over bijvoorbeeld het bekijken van een loonfiche of het resetten van hun paswoord, klopten al spontaan bij mij aan. Toen er een digicoach gezocht werd voor onze dienst, heb ik me daar meteen voor opgegeven.'

Jurgan: 'Ik werk nog maar sinds maart 2021 bij DBSE en vond het een mooie kans om mijn jobinhoud wat te verruimen met een ondersteunende rol, zoals digicoach. Toen bleek dat er hiervoor nog iemand extra gezocht werd, heb ik samen met mijn leidinggevende beslist om mij kandidaat te stellen om digicoach te worden.'



### Contact

- Kirsten  
Dienst Kinc
- Jurgan  
Dienstembe
- Dimitri  
Dienstembe

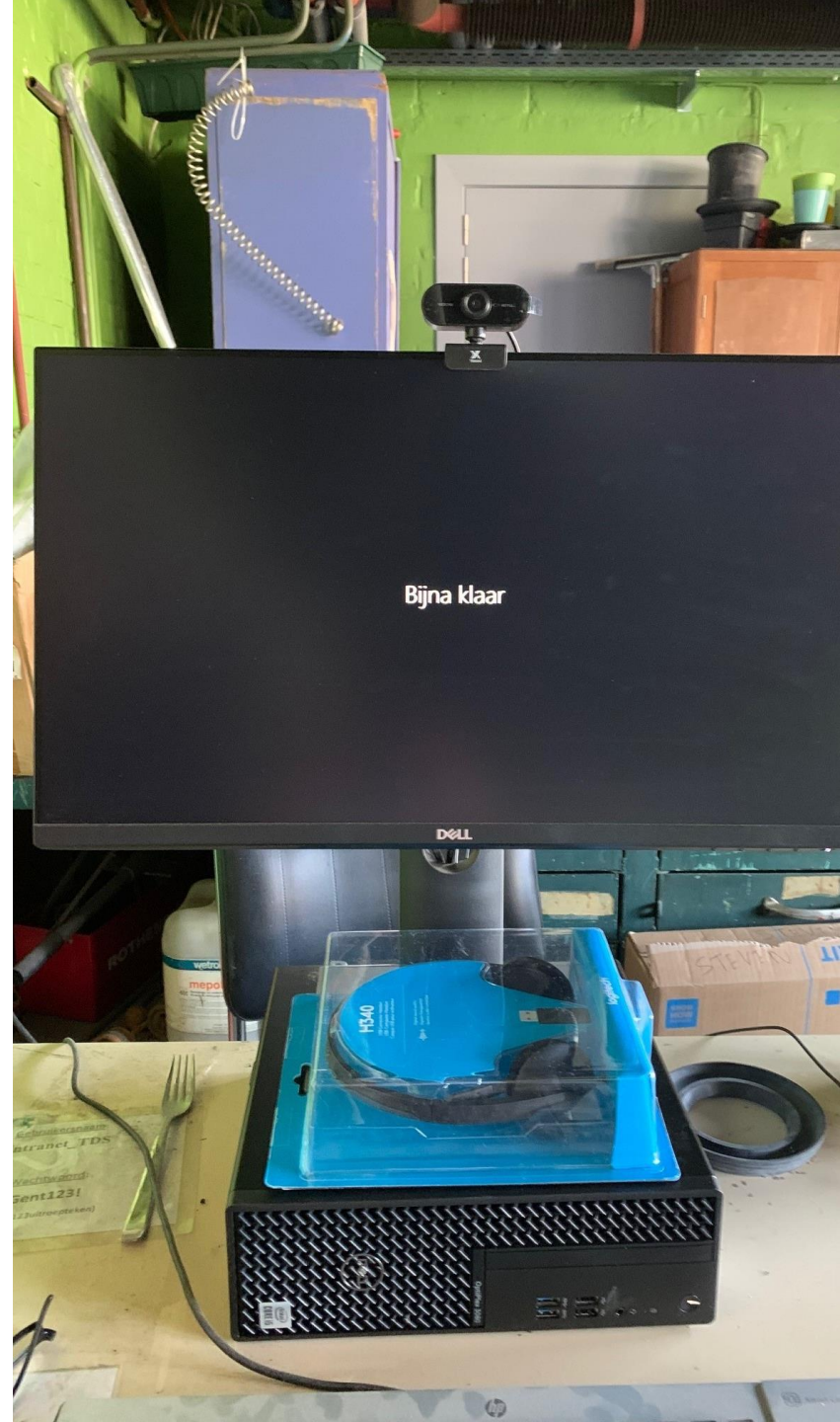
Laatst aangepast: 0:

# Coaching e-inclusie



# Hoe?

- > Divers **groepje** per dienst samenstellen.
- > **Vertegenwoordiging** van:
  - Beleid
  - 1<sup>e</sup> leidinggevenden
  - Niet pc – werkers
- > **In 3 stappen:**
  - Probleem/Droom helder krijgen
  - Uitdagingen en Impact formuleren
  - Acties bedenken + concept uitwerken selectie acties



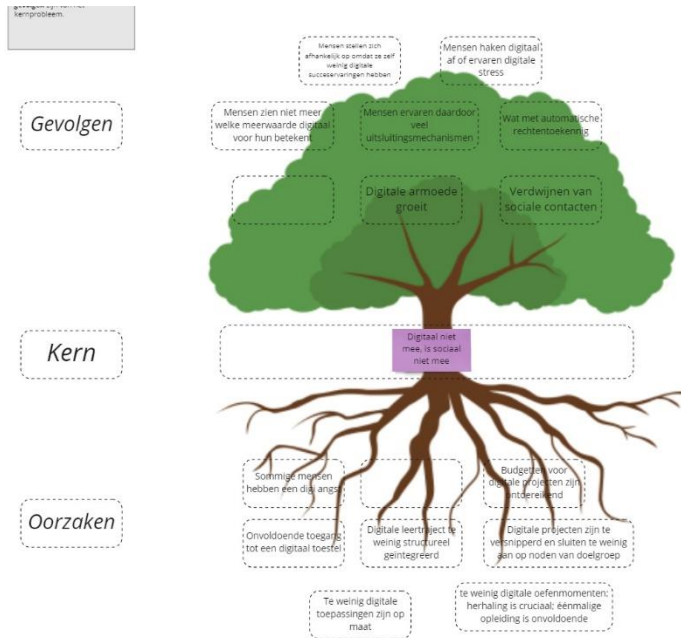
# Hoe?

## > Doel:

- Diensten stimuleren na Allemaal Digitaal verder actie te ondernemen ifv digitale transformatie van deze doelgroep
- Bewustwording voor actie op e-inclusie verhogen
- Toekomstige acties blootleggen vanuit de noden van de deelnemende diensten
- Open einde: actie is conceptueel uitgewerkt; dienst kiest zelf hoe er nadien mee aan de slag te gaan.



# Voorbeelden uit traject met dienst



# LESSEN: Coaching e-inclusie

- > De diensten die van het traject gebruik maken, beoordelen dit traject positief omdat:
  - Het toegankelijk is voor alle lagen van de organisatie.
  - Helpt om perspectief te nemen en tot genuanceerde ideeën te komen.
  - Het de eerste keer was dat ze met elkaar gesproken hebben over de aanpak van digitale transformatie bij d groep van 'niet pc-werkers'.
- > Om de uitgewerkte ideeën om te zetten in concrete actie in de praktijk moet stadsbreed extra ondersteuning komen.



# UITDAGING: Coaching e-inclusie

- > Een manier vinden om diensten te helpen groeien ifv digitale inclusie bij hun eigen medewerkers.
  - Wordt opgenomen in aankomende beleidsplannen.
  - Van belang voor het totale plan van onze stad rond digitaal werken want de status van de digitale basisvaardigheden van de hele personeelsgroep van onze stad is bepalend voor de manier en vlotheid waarmee digitale systemen worden geadapteerd.

# Algemene lessen & uitdagingen



# Algemene lessen - vaardigheden

- > **Preventief werken aan digitale vaardigheden** levert tijdswinst op bij toekomstige uitrol van digitale systemen > **“Digitale groeimindset”**
  - Diensten met medewerkers met goede basis digitale vaardigheden zullen nieuwe digitale systemen/toepassingen sneller en makkelijker opnemen dan diensten met lage digitale vaardigheden.
  - In tijden van Corona konden diensten die reeds ingezet hadden op digitalisering van hun medewerkers vlotter schakelen naar werken met digitale systemen.  
*(Reden: meer zelfvertrouwen in nieuwe digitale toepassingen; toegang tot goed werkende digitale toestellen; de dienst zelf had zicht op de digitale vaardigheden van zijn medewerkers en kon daarop afstemmen)*
  
- > Een dienst met digitaal vaardige medewerkers zal **beter om kunnen met security aspecten.**

# Algemene lessen – aanpak project

- > Allemaal Digitaal kent een **multidisciplinaire aanpak**. Samenwerking tussen:
  - D09 team e-inclusie en service desk
  - Dienst Talent & Ontwikkeling
  - Dienst Communicatie
  
- > Tijdens het project werden enkele grotere digitaliseringsprojecten zoals (0365, Syncore, 2FA) geïmplementeerd. We hebben geleerd dat er te weinig uniformiteit is bij de uitrol van dergelijke digitale toepassingen, waardoor risico's bij 'toegang', 'vaardigheden' en 'ondersteuning' niet gelijkaardig benadert zijn.

# Toekomstige uitdagingen - inbedding

## > Ruimte voor **nazorg**:

Vraag van diensten om na afronding project jaarlijks de onderwerpen van Allemaal Digitaal te kunnen herbekijken. Evolutie in digitale toepassingen zorgt voor nieuwe noden op vlak van 'toegang', 'vaardigheden' en 'ondersteuning'.

Barometer 2022 leert ons dat 50% van de Belgen digitaal problemen ondervindt bij het gebruik van digitale dienstverlening. De vaardigheden evolueren niet snel genoeg mee met de nieuwste verwachtingen.

- ## > Plan om sporen Allemaal Digitaal in te bedden in de reguliere werking:
- Rol voor ondersteunende diensten
  - Het doen werken van deze verduurzaming vraagt een aanspreekpunt IN de diensten zelf.



# Toekomstige uitdagingen buiten scope van Allemaal Digitaal

- > **Mobiele** verhaal een plek geven; nood aan structurele aanpak/aanbod.
- > Belang van **betrekken** van een diverse groep **medewerkers** (ook niet pc-werkers) bij de **ontwikkeling** van digitale dienstverlening.
- > Vraag naar 'Allemaal Digitaal aanpak' voor directe leidinggevenden ifv hun digitale vaardigheden.

# Wat als we na 2023 geen acties uit het project Allemaal Digitaal verder zetten?

- > 46% van de belgen tussen 16 en 74 is **digitaal kwetsbaar**. Een **stijging** tov 2019. Deze toename is te verklaren doordat de digitale vaardigheden van personen langzaam evolueren. Het is noodzakelijk deze voortdurend bij te werken. (2022, Barometer digitale inclusie).
- > **Diensten** zijn op vandaag **nog niet in staat om het werken aan digitale inclusie zelfstandig op te nemen**.
- > Als we geen acties uit Allemaal Digitaal verder zetten, dan dreigt een **kwetsbare groep medewerkers uitgesloten te worden van de digitale dienstverlening** die we voorzien voor de medewerkers van de stad.

# Bedankt voor jullie aandacht

Tom Van Hoey  
Projectleider Allemaal Digitaal  
[tom.vanhoey@district09.gent](mailto:tom.vanhoey@district09.gent)

- Namens het projectteam:
- District 09 Service Desk
  - District 09 Team e-inclusie
  - Dienst Talent & Ontwikkeling
  - Dienst Communicatie
  - Dienst Organisatie Ontwikkeling

