

Inclusieve brainstorm

Hoe begin je eraan?

Print de kaarten af op A4-formaat en knip ze uit. Er zijn vier verschillende categorieën en het is aan jou om te bepalen welke het meest relevant zijn voor je brainstormsessie.

1

What if	Gebruiker
De gebruiker verdraagt mentale druk niet goed.	
"Sinds mijn ongeval ben ik sneller moe en moet ik iedere vorm van stress vermijden."	

De groene kaarten beschrijven de factoren die de gebruikers van je diensten (burgers, medewerkers) kunnen verhinderen om de digitale diensten te gebruiken.

2

What if	Gebruikscontext
De dienst vereist specifieke toestellen.	
"Ik heb geen smartphone."	

De oranje kaarten beschrijven de factoren die de gebruikscontext bepalen en impliceren dus mogelijke drempels voor de gebruikers.

3

What if	Dienstverlener
Het is de eerste dag van de ambtenaar op zijn nieuwe post.	
"Ik weet nog niet waar ik alles kan terugvinden en ik voel me een beetje verloren."	

De blauwe kaarten beschrijven mogelijke situaties die de dienstmedewerker kunnen beperken in het uitoefenen van zijn functie.

4

Inspiratie	Mogelijke acties
Zijn je digitale aanspreekpunten reactief; aangepast aan computer, smartphone en tablet?	
TIP Probeer zelf dit proces te doorlopen met je smartphone om te kijken waar dit blokkeert.	

De zwarte kaarten hebben als doel om je te inspireren op weg naar de meest inclusieve digitale overheid van morgen.

What if

Contexte de l'usage

De dienst vereist specifieke toestellen.

"Ik heb geen smartphone."

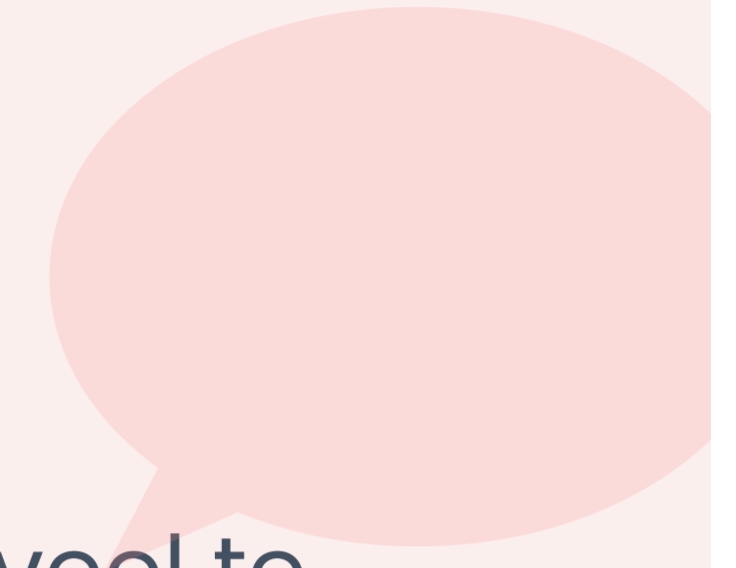


What if

Contexte de l'usage

Er zijn te veel stappen voor deze dienst.

"De stappen op de website zijn veel te lang. Ik vergeet vaak waar ik gebleven ben."



What if

Contexte de l'usage

De procedure moet afgerond worden binnen een beperkte tijd.

"Mijn computer is verouderd en alles gaat enorm traag."



What if

Contexte de l'usage

De dienst bereidt de gebruiker niet voor op de procedures.

"Ik was niet voorbereid en ik wist niet wat er van me verwacht werd."



What if

Contexte de l'usage

De dienst vereist dat ik me mondeling uitdruk.

"Ik moet mezelf meerdere keren herhalen om me verstaanbaar te maken."

What if

Contexte de l'usage

De dienst is moeilijk te begrijpen en moeilijk te gebruiken.

"De stappen op de website zijn veel te lang. Ik vergeet vaak waar ik gebleven ben."

What if

Contexte de l'usage

De dienst vereist veel leeswerk.

"Ik zie slecht, mijn scherm is klein en de teksten zijn vaak lang."

What if

Contexte de l'usage

De klantendienstverlening verloopt voornamelijk via de telefoon.

"Ik hoor zeer slecht. Ik vind het altijd moeilijk om te volgen wat tegen me wordt gezegd."

What if

Contexte de l'usage



What if

Contexte de l'usage



What if

Contexte de l'usage



What if

Contexte de l'usage



What if

Gebruiker

De gebruiker verdraagt mentale druk niet goed.

“Sinds mijn ongeval ben ik sneller moe en moet ik iedere vorm van stress vermijden.”

What if

Gebruiker

De gebruiker heeft problemen bij het bepalen van de acties die hij moet ondernemen.

“Ik lees nooit volledige paragrafen.”

What if

Gebruiker

De gebruiker woont in het buitenland, binnen/buiten de Europese Unie.

“Ik moet toegang hebben tot Belgische diensten vanuit het land waar ik verblijf.”

What if

Gebruiker

De gebruiker heeft geen vertrouwen in de overheid.

“Sinds ik een slechte ervaring heb gehad met de overheid, heb ik er geen vertrouwen meer in.”

What if

Gebruiker

De gebruiker heeft nog geen rijksregisternummer.

"Ik ben nog bezig met de regularisatieprocedure."



What if

Gebruiker

De gebruiker heeft een zeer beperkt inkomen.

"Ik gebruik prepaid internetkaarten om mijn budget te beheren."



What if

Gebruiker

De gebruiker heeft geen vertrouwen in digitale technologie.

"Ik vrees dat mijn gegevens niet veilig zullen zijn."



What if

Gebruiker

De gebruiker is verantwoordelijk voor kinderen en grootouders.

"Het is moeilijk om de administratieve gegevens van meerdere personen te onthouden."



What if

Gebruiker

De gebruiker heeft geen internetverbinding.

“Wij hebben geen middelen om een internetabonnement te betalen. We gebruiken openbare wifipunten.”

What if

Gebruiker

De gebruiker weet niet tot wie hij zich moet richten om hulp te krijgen bij de online procedures.

“Ik weet nooit bij wie ik terecht kan als ik hulp nodig heb.”

What if

Gebruiker

De gebruiker wilt exact weten waar hij zich bevindt in het proces.

“Ik heb schrik dat ik een belangrijke stap heb overgeslagen.”

What if

Gebruiker

De gebruiker begrijpt de gebruikte terminologie niet.

“Ik kan nooit onthouden wat die term betekent, ik vergis me altijd bij de procedures.”

What if

Gebruiker



What if

Gebruiker



What if

Gebruiker



What if

Gebruiker



What if

Fournisseur de service

De dienst wordt massaal gebruikt door spammers.

“Ik stel gebruikers gerust die slachtoffer zijn geworden van identiteitsdiefstal.”

What if

Fournisseur de service

Het computersysteem van de dienst is gecrasht.

“Ik kan niets doen zonder mijn werktool.”

What if

Fournisseur de service

De gegevens werden gestolen.

“Hoe kan ik de persoonlijke gegevens van de burgers nog veilig beheren?”

What if

Fournisseur de service

De organisatie bevindt zich in een overgangsfase.

“Het is niet meer duidelijk wie wat doet en hoe. Ik ben de weg kwijt.”

What if

Fournisseur de service

Het is de eerste dag van de ambtenaar op zijn nieuwe post.

“Ik weet nog niet waar ik alles kan terugvinden en ik voel me een beetje verloren.”

What if

Fournisseur de service

De ambtenaar is druk bezig en zijn collega is afwezig.

“Zonder Robin moet ik op een onhoudbaar ritme werken en heb ik geen geduld meer.”

What if

Fournisseur de service

Het team dat de dienst beheert, staat niet in contact met de gebruikers.

“Onze gebruikers begrijpen bepaalde stappen niet, toch heeft het projectteam hier veel tijd aan gependeed.”

What if

Fournisseur de service

What if

Fournisseur de service



What if

Fournisseur de service



What if

Fournisseur de service



What if

Fournisseur de service



Inspiratie

Mogelijke acties

Zijn je digitale aanspreekpunten reactief; aangepast aan computer, smartphone en tablet?



TIP Probeer zelf het proces te doorlopen met je smartphone om te kijken waar het blokkeert.



Inspiratie

Mogelijke acties

Respecteren je digitale aanspreekpunten de regels rond toegankelijkheid op het web?



TIP Vraag een externe audit aan om de toegankelijkheid van je digitale oplossingen te controleren.

Inspiratie

Mogelijke acties

Is de keuze in de menu's en de online formulieren niet te uitgebreid?



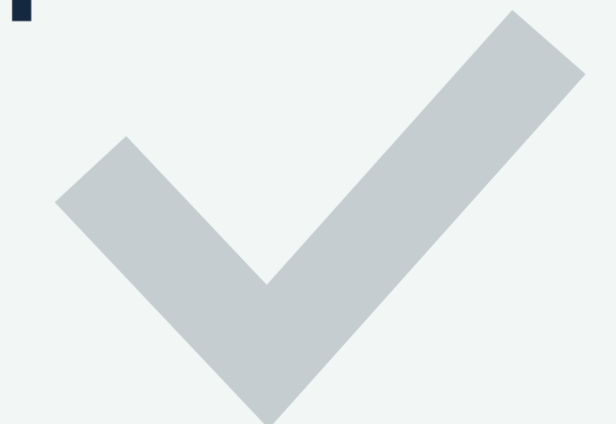
TIP Controleer of je menu's en formulieren geen lijsten bevatten van meer dan 9 items per keer.



Inspiratie

Mogelijke acties

Let je erop dat je niet te veel informatie op de pagina's plaatst?



TIP Organiseer gebruikerstesten met verschillende gebruikers om na te gaan of je inhoud duidelijk en beknopt is.

Inspiratie

Mogelijke acties

Kunnen gebruikers (visueel) hun weg vinden in je online processen?



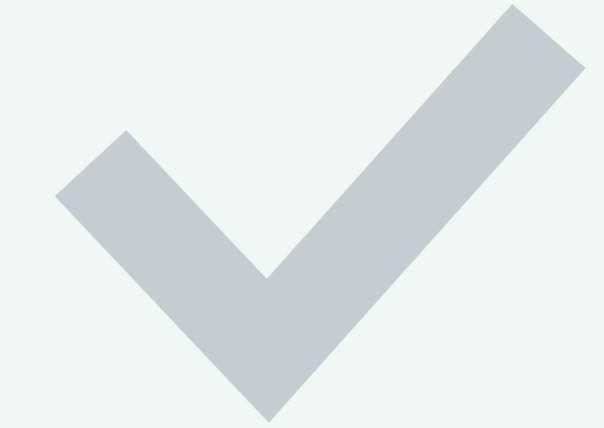
TIP Lijst de plaatsen op waar de stappen en/of de vooruitgang gevisualiseerd kan worden.



Inspiratie

Mogelijke acties

Wordt technisch of juridisch jargon overal vermeden?

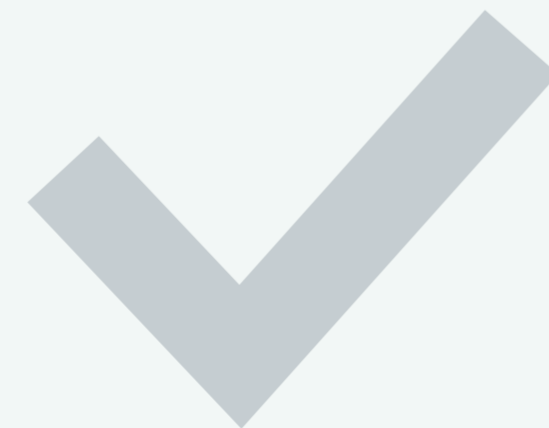


TIP Vraag een externe audit aan om de kwaliteit, coherentie en toegankelijkheid van je web copy te beoordelen.

Inspiratie

Mogelijke acties

Kunnen de eerste stappen nog gemakkelijker gemaakt worden?



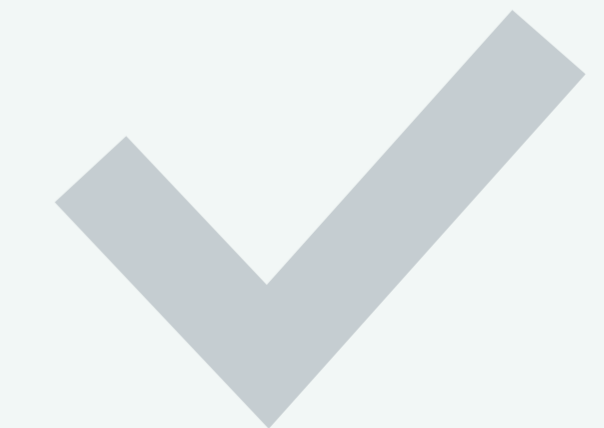
TIP Vraag niet onmiddellijk naar alle informatie, zorg ervoor dat dit later nog aangevuld kan worden.



Inspiratie

Mogelijke acties

Kun je onmiddellijke hulp (vb.: instant messaging of automatisch oproepen) voorstellen?



TIP Bepaal of je klantendiensten klaar zijn om op een hybride manier (telefoon, chat en mail) te werken.

Inspiratie

Mogelijke acties

Kun je de onderlinge samenhang van de platformen verbeteren?

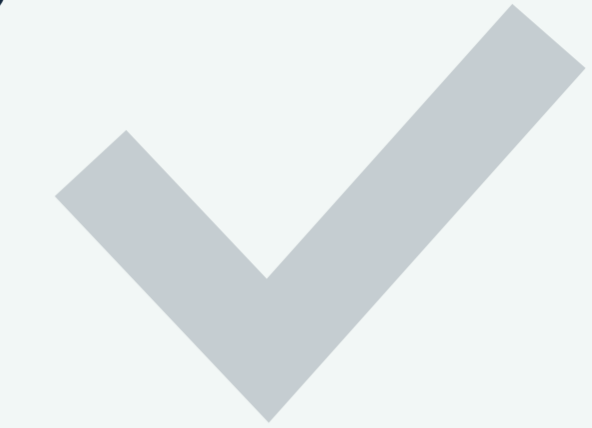


TIP Overweeg een ontwerpsysteem op te zetten voor al je digitale platformen.

Inspiratie

Mogelijke acties

Kun je de capaciteit van je ambtenaren (nog) verhogen?



TIP Train je onthaalmedewerkers om de moeilijkheden van digitale inclusie te herkennen.

Inspiratie

Mogelijke acties

Kun je leren van gelijken?



TIP Deel videos van burgers (tutorials) die het proces uitvoeren en dit in hun eigen woorden uitleggen.

Inspiratie

Mogelijke acties

