

VOORKOMEN EN BESTRIJDEN VAN DIGITALE ONGELIJKHEDEN IN DE CONTEXT VAN DE DIGITALISERING VAN DE OVERHEIDSDIENSTEN

Activiteitspool

BESTUUR EN ORGANISATIE

Prijs/deelnemer

25,00 €

Mogelijk gratis: bekijk de voorwaarden op onze website.

Prijs/gereserveerde sessie

0,00 €

Duur van de opleiding

3u00

Contactpersoon

MOUJAHID Ouidad Beheerster klantendossiers

omoujahid@erap-gsob.brussels

Formule

Face-to-face

Max. aantal deelnemers/sessie

20

Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

Beschrijving van de opleiding

Digitale ongelijkheid, of de digitale "kloof", is een complex fenomeen dat meer en meer categorieën van onze bevolking treft. Uit de Barometer Digitale Inclusie 2023 blijkt dat 11% van de Brusselaars geen toegang heeft tot internet of informaticamateriaal, en dat 40% over slechts beperkte digitale vaardigheden beschikt.

Professionals bij de overheid - of het nu gaat om eerstelijns personeel of mensen die hogerop in de structuur werken, zoals IT-medewerkers, communicatiemedewerkers of juristen - spelen vanwege hun functie een essentiële rol in de strijd tegen de digitale kloof. Hun werk beïnvloedt de manier waarop de burgers deze kloof ervaren. Deze complexe en voor elk individu specifieke situaties gaan vaak gepaard met een context van sociale uitsluiting, wat die situaties nog verergert.

In dat kader moet het werk van overheidspersoneel en werknemers zodanig evolueren dat er meer rekening wordt

gehouden met de behoeften en verwachtingen van de gebruikers, door nieuwe werkwijzen aan te nemen die een gebruikersgerichte multikanaalsaanpak bevorderen.

Deze meerdelige opleiding wordt uitgewerkt en geleid door deskundigen van Fobagra en het gewestelijk agentschap voor administratieve vereenvoudiging easy.brussels. Enerzijds diept de opleiding het begrip van digitale ongelijkheid uit via theoretische uiteenzettingen en concrete voorbeelden. Anderzijds belicht ze de elementen waarmee rekening moeten worden gehouden en de goede praktijken die toegepast moeten worden door de profielen die upstream in de structuur werken en die diensten en procedures aanbieden die bedoeld zijn voor deze doelgroepen. De opleiding behandelt ook de attitudes en praktijken die het eerstelijnsperoneel moet aannemen om mensen met digitale problemen te helpen, terwijl tegelijkertijd de essentiële reflexen voor begeleiding worden belicht. De opleiding behandelt ook de specifieke trends en uitdagingen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door de principes van de ordonnantie Digitaal Brussel toe te lichten. Tot slot stelt ze de functie van het overheidspersoneel en de evolutie ervan in het kader van de dematerialisatie van de overheidsdiensten aan de orde.

De opleiding is het resultaat van een partnerschap tussen de GSOB en easy.brussels in het kader van de uitvoering van het Easy Way-plan, het gewestelijke plan voor administratieve vereenvoudiging. Dit plan heeft als doel de relatie van de burgers, verenigingen en ondernemingen met de administratie te vereenvoudigen. Het maakt deel uit van het proces inzake digitale transitie dat sinds de gezondheidscrisis in een stroomversnelling is geraakt en dat erop gericht is de complementariteit tussen de digitale inclusie en de digitalisering van de overheid te bevorderen.

Doelstellingen

De beoogde doelstellingen van de opleiding zijn:

- De cursisten sensibiliseren voor het fenomeen "digitale kloof", de omvang en de complexiteit ervan
- Hen bewust maken van de bestaande stereotypen en hen helpen er afstand van te nemen
- Hen een diepgaand inzicht geven in digitale ongelijkheden en de vaardigheden aanleren om inclusieve diensten te ontwerpen, rekening houdend met de uiteenlopende behoeften van gebruikers en door praktijken toe te passen die de digitale toegankelijkheid en inclusie bevorderen
- Een passende houding aannemen tegenover mensen in een situatie van digitale ongelijkheid, om hun behoeften te kunnen begrijpen en er passend op te kunnen reageren
- De principes begrijpen van de ordonnantie Brussel Digitaal
- Praktische kennis verwerven van het begeleidingsaanbod inzake digitale inclusie op Brussels niveau
- De reflectie van de cursisten over hun functie en de evolutie ervan in een context van digitalisering van de overheids- en privédiensten starten / begeleiden
- Vertrouwd raken met de elementen die beschikbaar zijn in de toolbox

Doelgroep

Deze opleiding is bedoeld voor personeelsleden van de lokale en gewestelijke brusselse administraties die in contact staan met de gebruikers: het eerstelijnsperoneel, het loket-/onthaalperoneel, enz. De opleiding richt zich ook tot de administratieve personeelsleden die digitale ongelijkheden willen voorkomen en bestrijden.

Inhoud

- Noties en hoofdspelers:
 - o De digitale kloof
 - o Digitale ongelijkheden
 - o Doelgroepen vs. variabelen
 - o Actoren van de digitale inclusie
 - o Openbare computerruimtes (OCR)
- Personen in digitale armoede begeleiden:
 - o Een duidelijke diagnose stellen
 - o Softskills: de attitudes en de te gebruiken woordenschat
 - o Knowhow: de doorverwijzing van de gebruikers
- Bevraging over het beroep van ambtenaar en de evolutie ervan in het kader van de digitalisering van de overheids- en privédiensten

Beschikbaarheid in de catalogus

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 31 december 2024.