

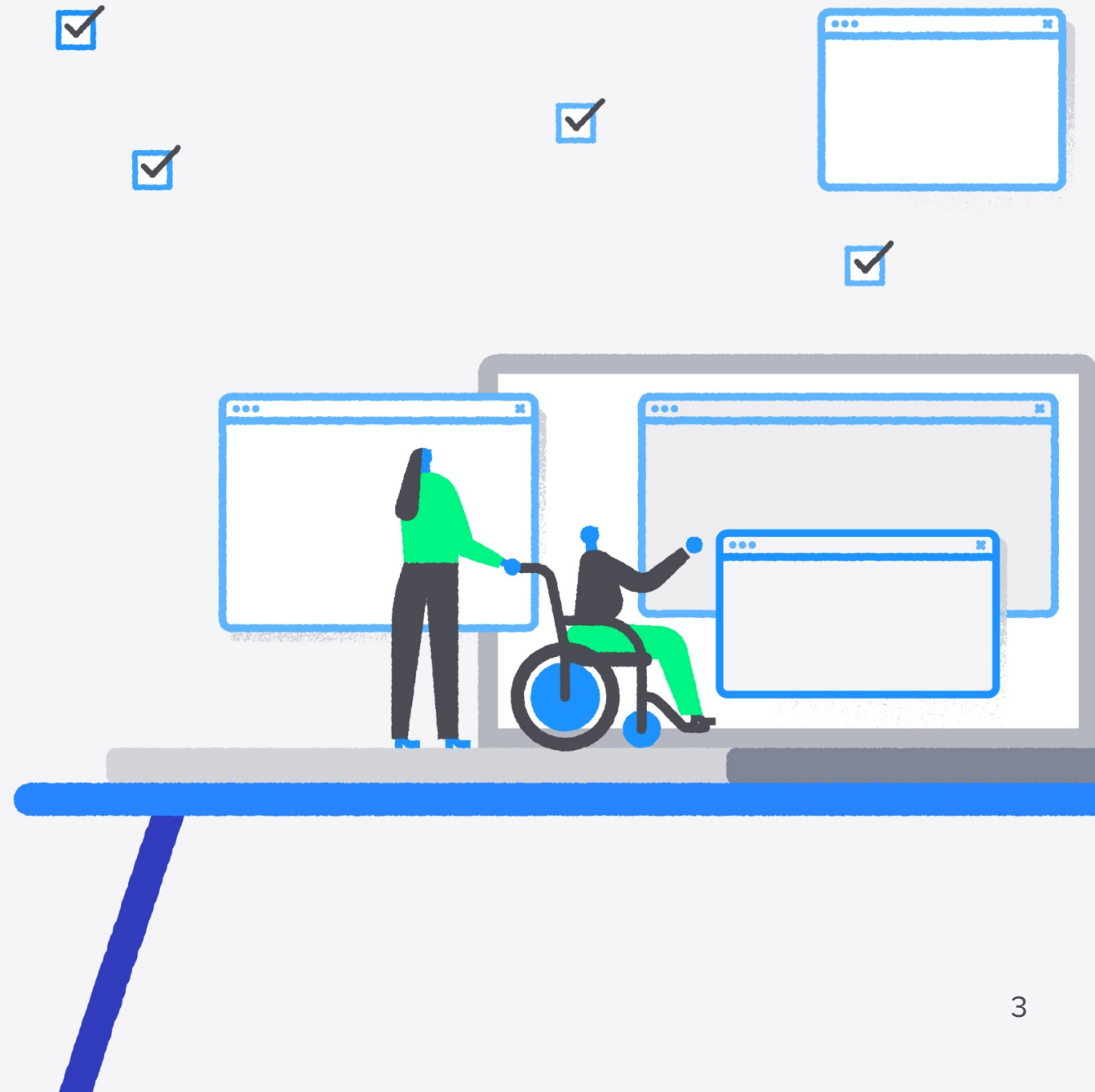
Designing for digital inclusion in the Belgian Government

namahn

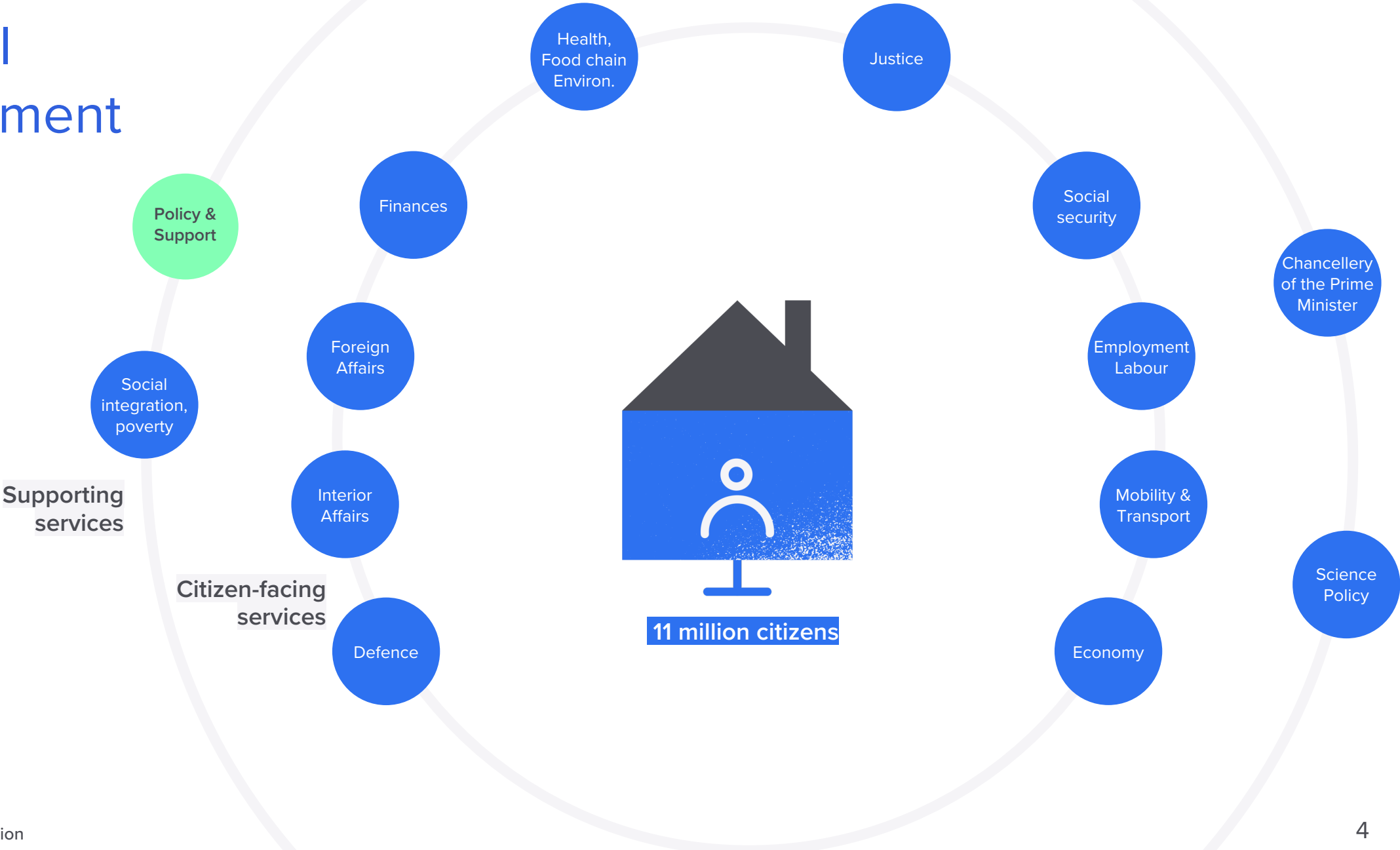
This is a story
of inclusion
bottom-up



How can we avoid excluding citizens from digital government services?



Federal government



How did we go about it?



2020 🤒

2021

Framing inclusion in government

Interviews with citizens at risk

Interviews with experts

Identifying possible actions

Co-creation with stakeholders

Focusgroups to evaluate

Setting up a pilot

More expert research

Running the pilot

Who might
we be excluding?



10%

of Belgian citizens didn't have access to internet in 2019

8%

of Belgians have never used internet

32%

of Belgians think they have low digital skills

41%

of online Belgians don't use the internet for their contact with government

Survey on Information & Communication Technology use by household and individuals (2019)
FPS Economy – Statistics Belgium, Eurostat

Question

Do you know how many households don't have an internet connection at home in your country?

1 Personal resources

- * Skill level
- * Language level
- * Self confidence
- * Wellbeing

2 Social resources

- * Financial security
- * Social participation
(network)
- * Access to help

3 Relation to digital

- * Access to devices
- * Digital experience
- * Trust in digital

4 Relation to government

- * Need for services
- * Understanding of
processes
- * Trust in government

Challenges

1

An inclusive digital transformation

2

Approaching systemic issues

3

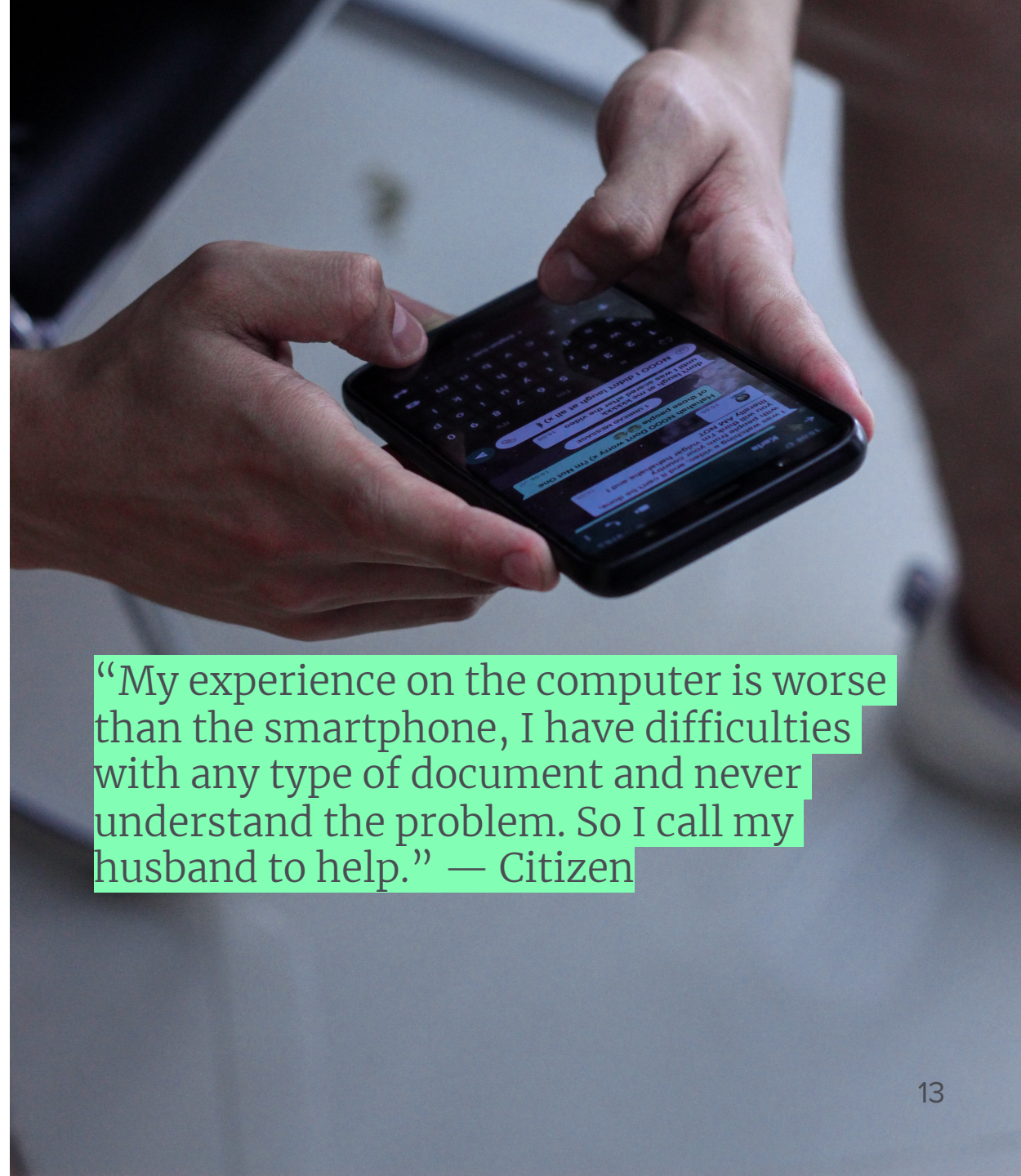
Inclusive design in government

Challenge #1

Isn't working on
digital transformation
inherently exclusive?

Design mobile-first

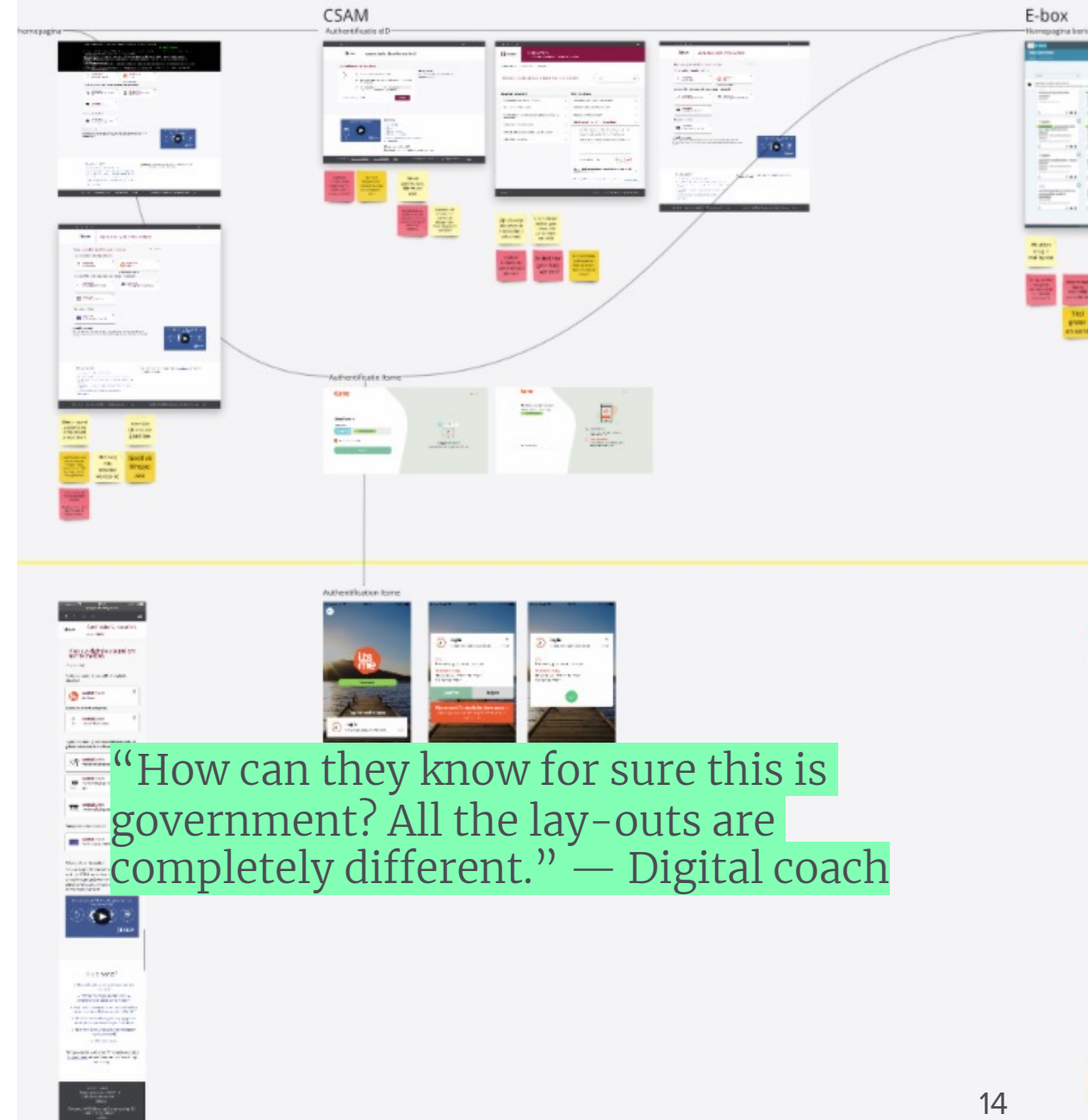
A lot of people have a smartphone even though they are not digitally confident. There's a lower threshold as they require less updates and offer less distraction.



“My experience on the computer is worse than the smartphone, I have difficulties with any type of document and never understand the problem. So I call my husband to help.” — Citizen

Coherence cross platforms





People need reference points wherever they are in the process, making it easier to repeat it later and have a deeper understanding of links between procedures and administrations.



Invest in content design

We need to use accessible and visual language. Reducing information so people can quickly grasp what is needed of them.

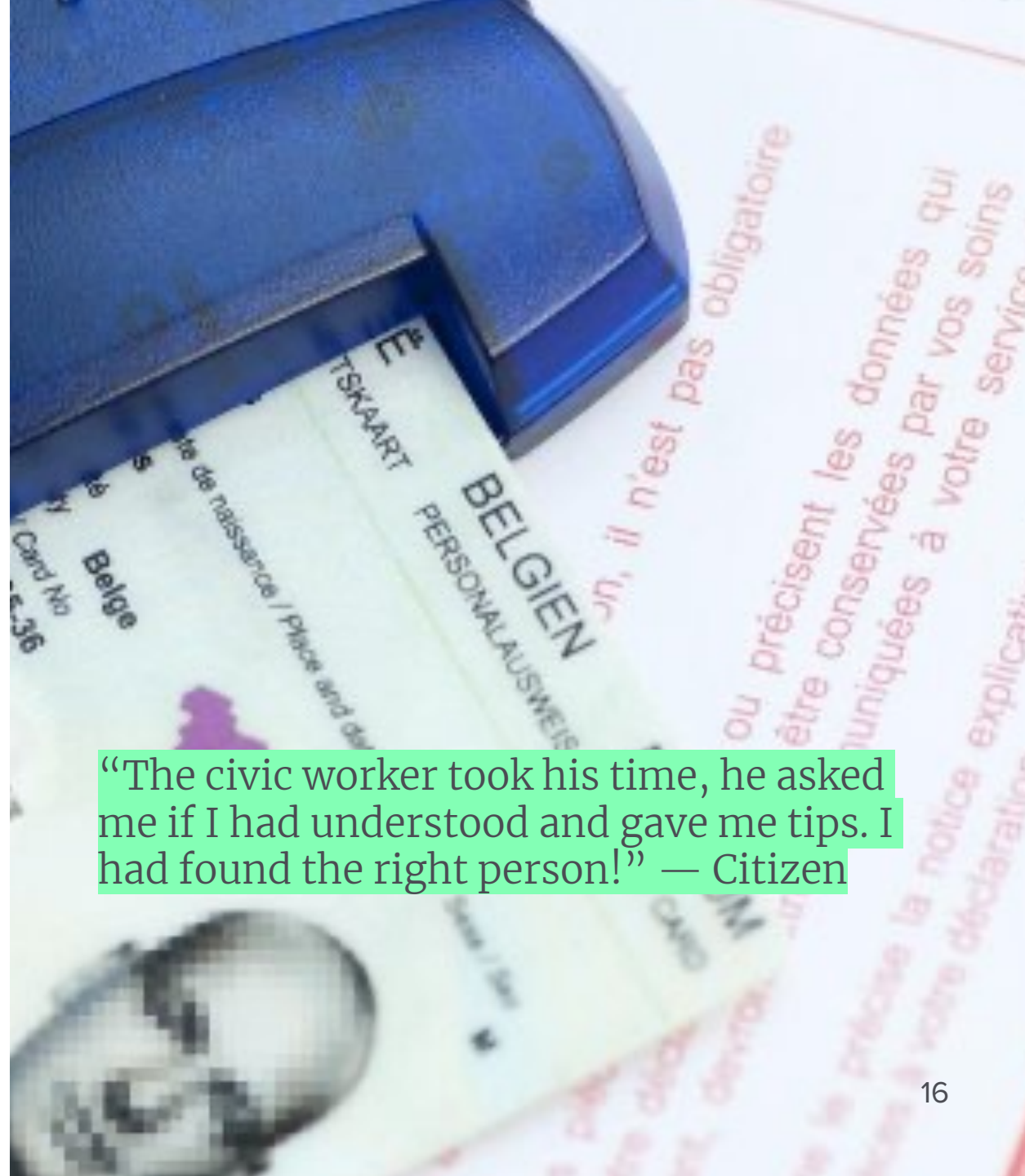
**BESCHERM JE TEGEN VIRUSSEN
ZOALS HET CORONAVIRUS COVID-19
OF DE GEWONE GRIEP!**

- 1** BLIJF THUIS ALS JE ZIEK BENT. 
- 2** WAS VAAK JE HANDEN. 
- 3** GEBUIK ELKE KEER EEN NIEUW PAPIEREN ZAKDOEKJE EN GOOI HET WEG IN EEN GESLOTEN VUILNISBAK.. 
- 4** GEEN ZAKDOEK? HOEST OF NIES IN DE BINNENKANT VAN JE ELLEBOOG. 

LEES MEER OP
www.info-coronavirus.be

Invest in trust building

Personal and direct contact is crucial, but most civic assistance is punctual. The target audience is easily discouraged so they need a gentle accompaniment.



“The civic worker took his time, he asked me if I had understood and gave me tips. I had found the right person!” — Citizen

Challenge #2

What role can one agency play in solving a systemic issue?

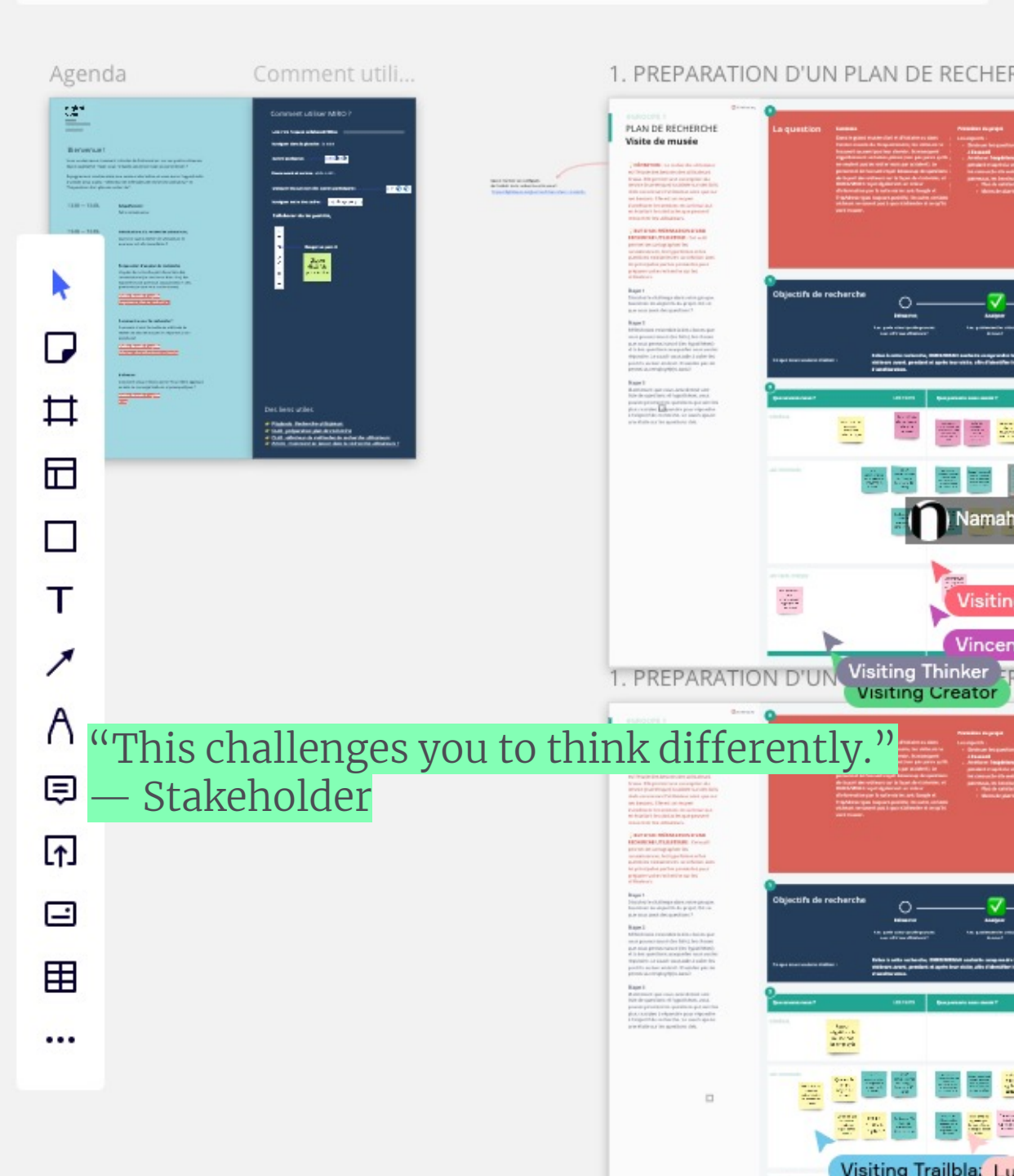
Thinking about 'and' not 'or'

There's no magic solution for digital exclusion so think of complementary solutions — small efforts can make a big impact.



Building transversal networks

Work towards a mutual understanding of the challenges, learn new skills together and experiment and share learnings.



Exploring funding opportunities

Organisations closer to people at risk of digital exclusion (those who offer free access to devices, the internet, coaching and training, or those who have direct contact with communities) can benefit from governmental financing.



Libraries without Borders

Challenge #3

How can we build an
inclusive civic design
practice?

Iterative & actionable design work

Your agility as a designer is your biggest asset when working on inclusive design in government. Lead by example and show how to make inclusive insights actionable *yesterday*.

4) Quelles langues parlez-vous? (Répartition #4 profils n°3 et #4 profils n°1 et 2) (la communication orale pendant l'entretien doit être facile)

1.	Français, Néerlandais, Anglais	[CONTINUEZ]
2.	Uniquement Français	[CONTINUEZ]
3.	Une autre langue que les langues nationales (Français, Néerlandais, Allemand, Anglais), mais je les comprends bien	[CONTINUEZ]
4.	Une autre langue que les langues nationales (Français, Néerlandais, Allemand, Anglais), et je ne les comprends pas du tout	[TERMINEZ]

5) Veuillez indiquer votre niveau de scolarité (Répartition selon le niveau)

1.	N'a pas terminé enseignement secondaire	[CONTINUEZ]
2.	Enseignement secondaire ASO	[CONTINUEZ]
3.	Enseignement secondaire BSO/TSO	[CONTINUEZ]
4.	Enseignement supérieur incomplet	[CONTINUEZ]
5.	Enseignement supérieur – baccalauréat	[CONTINUEZ]
6.	Enseignement supérieur - master ou supérieur	[CONTINUEZ]
7.	Pas de réponse	[TERMINEZ]

6) Quel énoncé décrit le mieux le revenu de votre famille? (Si possible: au moins 1 personne qui répond 1, 2 ou 3, répartition diverse)

1.	Nous n'avons pas toujours assez d'argent même pour la nourriture.	[CONTINUEZ]
2.	Nous avons assez d'argent pour nous nourrir, mais nous acheter des vêtements est un sérieux problème.	[CONTINUEZ]
3.	Nous avons assez de nourriture et de vêtements, mais il nous sera difficile d'acheter une télévision, un réfrigérateur ou une machine à laver sans un prêt.	[CONTINUEZ]
4.	On peut acheter des appareils ménagers de base, mais on n'a pas assez d'argent pour une voiture, même avec un prêt.	[CONTINUEZ]

Version 1

la conception Inclusive

Un recrutement inclusif 1/3

1 les données fixes

Vous souhaitez être représentatifs dans les catégories démographiques (genre, lieu de vie, l'âge et l'origine ne sont pas toujours pertinents mais

Comment faire ?

- Utilisez page une et deux pour distiller vos questions de sélectionnement de participants.
- Utilisez page trois pour vérifier la bonne qualité de votre sélectionnement de participants.

dépendent de vos objectifs de recherche. Ces questions sont les premiers à poser quand nous sélectionnons des participants.

Assurez une représentation réaliste de la population

Les critères de recrutement	Question à poser	Réponses proposées	nombre de participants à recruter
Genre	Je suis	<ul style="list-style-type: none"> Femme (voir: 40%) Homme (voir: 40%) Autre 	
Lieu de vie	J'habite	<ul style="list-style-type: none"> Plusieurs villes (voir: 40%) Plusieurs pays (voir: 40%) 	
Origine	J'ai	<ul style="list-style-type: none"> La nationalité Belge (selon vos objectifs de recherche) Une nationalité Européenne Une nationalité hors Europe 	
Âge	J'ai	<ul style="list-style-type: none"> Entre 18 et 25 ans (selon vos objectifs de recherche) Entre 25 et 45 ans Entre 45 et 65 ans Plus de 65 ans 	

2 les données variables

Puis vous ajoutez des questions sur les données variables. Elles peuvent changer au cours de la vie d'une personne et sont cruciales afin d'assurer une représentation des personnes à risque

d'exclusion numérique. Les dimensions sont inspirées par des études académiques et adaptées pour le contexte des administrations. Ces questions suivent les questions sur les données fixes.

Ressources personnelles

Les critères de recrutement	Question à poser	Réponses proposées	nombre de participants à recruter: min. une personne par niveau, dans l'idéal une distribution équilibrée
Niveau de compétences	Vous pouvez indiquer votre niveau de scolarité:	<ul style="list-style-type: none"> Enseignement supérieur - master ou supérieur Enseignement supérieur - baccalauréat Enseignement secondaire BSO/TSO Enseignement secondaire ASO N'a pas terminé enseignement secondaire 	
Niveau de langue	Quelles langues parlez-vous?	<ul style="list-style-type: none"> Français, Néerlandais et autres langues Uniquement Français, Néerlandais ou Allemand Une autre langue que les langues nationales (Français, Néerlandais, Allemand), mais je les comprends bien Une autre langue que les langues nationales et je ne les comprends pas bien Une autre langue que les langues nationales et je ne les comprends pas du tout 	

Version 3

BO SC

Connaissance du processus

La diversité des relations sociales

BO SC

Empower ambassadors

By creating, sharing and improving your concrete actions with ambassadors you give them the ammunition to push inclusion higher on the priority list.



Lunchtalk on Digital inclusion: testimonial from the Federal Justice Service

Broadcasting buy-in & accountability

Designers can help prepare the ground for buy-in and help to hold managers accountable. Move beyond the intention of being inclusive to working to become more of it.



Challenges

1

An inclusive digital transformation

2

Approaching systemic issues

3

Inclusive civic design

Conclusions

1

An inclusive digital transformation is a never-ending process of trust-building

2

Approaching systemic issues

3

Inclusive civic design

Conclusions

1

An inclusive digital transformation is a never-ending process of trust-building

2

Approaching systemic issues is about small and bigger actions to leverage change

3

Inclusive civic design

Conclusions

1

An inclusive digital transformation is a never-ending process of trust-building

2

Approaching systemic issues is about small and bigger actions to leverage change

3

Inclusive civic design means picking up a strong connecting role in the ecosystem

Thank you!
Let's discuss

namahn