**Draaiboek vaardigheidstraining Informatiepunt Digitale Overheid (fysiek)**

Het draaiboek is een sjabloon; je kunt de tijdsindeling of focuspunten aanpassen. Er bestaat ook een draaiboek voor het geval het hele proces online moet plaatsvinden.

**Aandachtspunten rondom coronamaatregelen**

* Is de trainingsruimte groot genoeg om afstand te houden tot elkaar?
* Vanuit dat perspectief: hoeveel deelnemers kunnen maximaal deelnemen? Meer dan 15 deelnemers is onwenselijk vanwege de effectiviteit.
* Heeft de ruimte voldoende ventilatiemogelijkheden: kunnen er ramen open? Voert het ventilatiesysteem verse lucht aan?
* Hoe zijn de looproutes? Kunnen mensen zich in de ruimte bewegen zonder bij elkaar in de buurt te komen?
* Zijn de stoelen opgesteld met 1,5 meter onderlinge afstand? Een kring of U-opstelling is het beste voor de dynamiek en interactie, mits voldoende ruimte.
* Bouw genoeg afstand in de setting van het oefenen met de trainingsacteur. Zet een tafel tussen de deelnemer en de trainingsacteur in.

**Benodigdheden**

* Koffie, thee en water
* Laptop en beamer
* Stoelen opgesteld in kring
* Flip-over en stiften voor de parkeerflap, naamstickers
* Opstelling voor tijdens het oefenen met de cases; het handigste is een tafel met 2 stoelen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tijd** | **Programmaonderdeel** | **Doel** | **Wie** | **Materiaal** |
| 10 min | Introductie Rondje leervragen ophalen: wat wil je vandaag leren/hoop je dat voorbij komt in de training? | Programma kennen  Focus bepalen Leervragen ophalen | IDO-kartrekker | PowerPoint-presentatie |
| 10 min | Terugblik e-learning | Reflectie | IDO-kartrekker | PowerPoint-presentatie |
| 30 min | Infopunt Digitale Overheid Lokale informatie | Informeren Afspraken maken Input delen: wat werkt en wat is er nog nodig? | IDO-kartrekker | PowerPoint-presentatie |
| 10 min | Pauze | Stoelen in kring  zetten |  | Rollenspel-setting klaarzetten met tafel en 2 stoelen, eventueel computer en internet op beamer |
| 170 min  inclusief pauze | Vaardigheden trainen met trainingsacteur | Ervaring opdoen door rollenspellen, eventueel gekoppeld aan leervragen. Feedback geven | Trainingsacteur en IDO-kartrekker | Cases op papier (niet uitdelen) |
| 10 min | Afsluiting | Wrap-up Vervolg schetsen | IDO-kartrekker | Parkeerflap  Evaluatieformulier |

**Draaiboek online vaardigheidstraining**

Bibliotheek ……………………………………..…………. Aantal personen: ………………..

Datum en tijd: ……………….. organisatie aanwezig om ……………. uur

Trainingsacteur ……………………….…….. e-mail: …………………………..……..… tel: ……………………………. .

De kick-off doet de kartrekker ten minste 2 tot 3 weken voor de training met het team. Tijdens de kick off wordt ingegaan op het waarom van een IDO in de bibliotheek en wat er zoal bij komt kijken. Er wordt uitgelegd hoe de mensen kunnen inloggen in de e-learning. Daarna start iedereen met de e-learning.

**Inhoudelijke kick-off**

Vervolgens houdt de kartrekker een praktische bijeenkomst van een uur

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tijd** | **wat** | **doel** | **werkvorm** | **materiaal** |
| 30 min | **Inrichting in onze bieb**  Wat houdt het in en hoe gaan we het doen?  Wat moet nog geregeld worden?  Hoe bereiken we de doelgroep?  Hoe houden we het levend? | Afspraken over:  - bemensing  - fysieke inrichting  - openingstijden  - grenzen van dienstverlening: privacy  tijd per klant  - vragen-registratie | Interactief | PowerPoint-presentatie |
| 30 min | **Hoe (warm) doorverwijzen?**  Naar lokale maatschappelijke organisaties en zie  www.hetinformatiepunt.nl | Lokaal netwerk in beeld, G!DS.  Soms landelijk  doorverwijzen naar MFG’s (en terug naar bibliotheek voor cursussen) | Lijst bespreken: wie ontbreekt er? | Op-weg-help-lijstje met namen organisaties |

**Online vaardigheidstraining**

*Benodigdheden*

In geval van Teams, link toesturen. Bij vaardigheidstraining iedereen camera laten uitzetten behalve acteur en medewerker die oefenen zodat zij groot in beeld komen.   
In geval van Zoom, link van tevoren toesturen: eerst laten installeren en code erbij geven. Daar kun je met meer dan 9 mensen tegelijk in beeld zijn.

Optioneel vooraf: filmpjes sturen waarin jij en de trainingsacteur zich voorstellen en waarin je alvast wat theorie geeft. Bijvoorbeeld over gastvrij nee zeggen, uitvragen van de situatie en omgaan met gefrustreerd en instrumenteel gedrag (zit ook in laatste hoofdstuk van de e-learning).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tijd** | **wat** | **doel** | **werkvorm** | **materiaal** |
|  | Inloop | Welkom heten  Technische check-in | Teams, Zoom | Je kunt elk achter een scherm zitten of trainer en acteur kunnen in 1 ruimte zitten |
| 9.00-9.45  30 min | Wat gaan we doen?  Vaardigheden, attitudes en emoties  Kennismaking + antwoord op de vraag: wat lijkt jou lastig aan het voeren van IDO-gesprekken en  welke vaardigheid wil je verbeteren? | Programma kennen  Leerdoelen kennen  Leervraag koppelen aan case | Uitleg  Rondje: Wie ben je en wat wil je leren? | PowerPoint-presentatie met programma en vaardigheden  Je kunt de leervragen ook van tevoren inventariseren per mail |
| 15 min | Terugblik e-learning  Wat is je mee-, tegen- of opgevallen?  Wat herinner je je nog? | Reflectie op e-learning: vertellen dat ze het niet uit hun hoofd hoeven te weten.  Voorkennis testen | Korte kennisquiz | Met hand opsteken (niet afstraffen, maar gebruiken om te enthousiasmeren – met z’n allen weten we het antwoord wel) |
| 9.45-10.00 | Pauze 1 | Cases koppelen aan personen obv leervraag | telefonisch | Of vooraf als je de leervragen al hebt geïnventariseerd |
| 10.00-12.00  2 uur  pauze 2 om 11.00 | Vaardigheden trainen met acteur/klant:  gastvrijheid  vraagverheldering,  zoekvaardigheden  doorverwijzen | Ervaring opdoen door rollenspel met klanten | Diverse cases over inhoud (trainer) en gedrag (acteur)  Tips en tops vragen | Twee schermen vergroten met acteur en medewerker  Zeggen wat je doet, niet daadwerkelijk opzoeken |
| 12.00-12.15  15 min | Gezamenlijk afsluiten | Evaluatie en wat er nog nodig is | Rondje maken | Of met behulp van Mentimeter |

*Grote groep*

Is de groep groter dan 8 mensen (en je komt bij Teams maar met 9 tegelijk in beeld), dan kun je ervoor kiezen om de groep in tweeën te splitsen voor het vaardigheidsgedeelte met de acteur:

Groep A - 20 minuten oefenen met rollenspel - Groep B 20 minuten pauze

Groep B - 20 minuten oefenen met rollenspel - Groep A 20 minuten pauze

En dit nog 2 keer herhalen, dat is totaal 120 minuten, dus 2 uur. Het nadeel is dat mensen er dan telkens helemaal uit zijn, en dat je moeilijk kunt inschatten hoeveel tijd je precies nodig hebt met de cases.

**Contact met een trainingsacteur**

Een groot programmaonderdeel van de vaardigheidstraining is het oefenen met IDO-vaardigheden in rollenspellen. Nodig hiervoor een trainingsacteur uit. Hiervoor kun je de lijst gebruiken met trainingsacteurs die het programma Digitale inclusie en de vaardigheidstraining kennen. Een andere trainingsacteur kan uiteraard ook. Er is genoeg informatie om hem of haar te informeren over Digitale inclusie en de training.

De rollenspellen zijn bedoeld om de vaardigheden en houdingen te oefenen die belangrijk zijn voor de IDO-dienstverlening.

**Vaardigheden**

1. Gastvrouw/-heer zijn: warm welkom, aandacht geven, laagdrempelig zijn, wow-momenten creëren, gedrag afstemmen op de ander.
2. Vraagverheldering: de vraag achter de vraag zoeken, context duidelijk hebben, complexiteit van de vraag achterhalen.
3. Zoekvaardigheden: op internet onder andere websites van overheidsorganisaties, niet uit het hoofd antwoorden maar ter plekke met de klant opzoeken.
4. Doorverwijzen: warme overdracht (contact leggen met de plek waarnaar je doorverwijst, informatie opvragen, afspraak maken waarbij handelingen voor de klant zichtbaar zijn).

**Houding**

1. Een lerende houding: een klant iets willen leren. Lerend vermogen van de klant inschatten.
2. Assertiviteit: weten wanneer je moet stoppen, niet het probleem overnemen.
3. Empathie: inlevingsvermogen hebben.

**Voorbereiding met de trainingsacteur**Als IDO-kartrekker kun je besluiten waar je de focus op wilt leggen tijdens het rollenspel. Gaat het vooral om het oefenen van vaardigheden in combinatie met emoties of om het oefenen met de IDO-inhoud? Afhankelijk van deze keuze worden de rollenspellen ingericht. Bekijk bij deze keuze ook de casussen voor de rollenspellen (zie onder aan dit document) en besluit welke casussen je in elk geval aan bod wilt laten komen.   
Ligt de focus op vaardigheden, dan volgt in de nabespreking van de rollenspellen met de groep feedback op de toegepaste vaardigheden en houdingen. De feedback gaat dan niet over het wel of niet vinden van het inhoudelijk juiste antwoord.   
Wordt er meer gefocust op de IDO-inhoud, dan komen dezelfde vaardigheden natuurlijk aan bod in het rollenspel, maar gaat het ook om een correct antwoord vinden op de vraag en hoe de zoektocht werd benaderd. Het is handig om een laptop met internet klaar te zetten in de oefen-setting, zodat deelnemers aan de rollenspellen daadwerkelijk zoekacties kunnen verrichten. In deze variant kan dan ook inhoudelijk worden nabesproken of de IDO-bezoeker voorzien is van logische en kloppende informatie.