

1

BEPAAAL DOEL

⌚ 5 min

2

BEDOORDEEL SNEL

⌚ 20 min

3

KIES ZELF

⌚ 15 min

4

PAK WEG

⌚ 15 min

START

5

OVERWEEG RUIL

⌚ 10 min

6

BEDENK ACTIE

⌚ 15 min

7

PRIORITEER
SAMEN

⌚ 20 min

8

WORD EIGENAAR

⌚ 20 min

OPTIMAAL DIGITAAL

Verbeter spelenderwijs je
(online) dienstverlening

HANDLEIDING



HANDLEIDING OPTIMAAL DIGITAAL

VERBETER SPELENDERWIJS JE (ONLINE) DIENSTVERLENING

Wat is het Optimaal Digitaal spel?

Het Optimaal Digitaal spel is een workshop in spelvorm. Je speelt het met je team of met betrokkenen bij een project. Spelenderwijs wordt scherp waar jullie op gaan focussen om je (digitale) dienstverlening te verbeteren. Het spel wordt gespeeld met kaarten van de tips van Optimaal Digitaal. Daarmee gaan jullie ongeveer twee uur aan de slag. De ervaring is dat er samen verrassend snel wordt doorgedrongen tot de kern. Op een actieve en positieve manier.

Wat levert het Optimaal Digitaal spel op?

Het spel eindigt met concrete acties die de volgende dag kunnen worden opgepakt. Het verbeteren van je (digitale) dienstverlening start meteen. De bijvangst is een beter inzicht in wat je collega belangrijk vindt en de bereidheid elkaar te helpen.

Andere doeleinden

Het spel is bedacht om je (online) dienstverlening te verbeteren.

Spelenderwijs zijn we erachter gekomen dat het ook goed inzetbaar is voor andere doeleinden, zoals:

- Bevorderen van bewustwording
- Kennisoverdracht
- Optimaliseren van samenwerking
- Kick-off van een nieuw project

Tipkaarten

De tips op de tipkaarten zijn gebaseerd op onderzoek en interviews met professionals. Optimaal Digitaal overstijgt de grenzen van de verschillende overheidsorganisaties, omdat problemen en oplossingen vaak generiek zijn. We kunnen veel van elkaar leren én gebruiken. Dat wil niet zeggen dat alle tips gelden voor elke doelgroep.

Meer informatie per tip is te vinden op de website van Optimaal Digitaal: optimaaldigitaal.gebruikercentraal.nl. Je vindt daar ook de contactgegevens van de geïnterviewde professionals. Benader ze gerust als je vragen hebt over de tips.

Kennismaken

Om kennis te maken met het spel hebben we een workshop van 1 uur ontwikkeld, voor 30 tot 50 deelnemers. We geven dit regelmatig op congressen. Kijk voor data en locatie op de website. Heb je interesse in een workshop, mail ons dan op info@gebruikercentraal.nl

We geven ook cursussen voor spelleaders. Voor meer informatie zie de website www.gebruikercentraal.nl.

ORGANISATOR

Doel en eigenaarschap

Bedenk vooraf wat het doel is van het Optimaal Digitaal spel, wat willen jullie bereiken. Bijvoorbeeld het verbeteren van de website of zorgen voor meer bezoekers. Kijk of je stap 8 van het spel (word eigenaar) kunt aanscherpen, toegespitst op jouw organisatie.

Deelnemers

Alle deelnemers (4 tot 6) zijn betrokken bij het onderwerp van het Optimaal Digitaal spel. Bedenk goed wie je uitnodigt, of je het binnen een bestaand team houdt of juist niet. De deelnemers hoeven zich niet voor te bereiden, maar kunnen alvast op de website (optimaaldigitaal.gebruikercentraal.nl) de tips bekijken. Kies een spelleider die zich alleen op het proces richt.

Tipkaarten

Kies 40 tipkaarten. Gebruik bijvoorbeeld de kaarten die met een ★ zijn gemarkeerd. Dan heb je een goede selectie uit alle tips van Optimaal Digitaal. Je kunt ook een eigen selectie maken met tipkaarten uit een of meer thema's. Of met tips die jou het meest aanspreken.



Er is een nieuw thema 'Inclusie' als uitbreidingsset beschikbaar. Het spel is ook met andere onderwerpen te spelen. Kijk voor meer informatie op www.gebruikercentraal.nl

SPELLEIDER

Een spelleider helpt om het Optimaal Digitaal spel goed te laten verlopen. De spelleider speelt zelf niet mee en heeft een neutrale rol.

Instructie

Lees voordat je begint de instructies goed door. Die staan verderop in deze handleiding. Leg het spel niet uit, begin meteen. Lees bij elke stap de instructie voor.

Tijd

Houd de tijd in de gaten en de vaart erin. Op het speelbord en in de instructie staat bij elke stap een tijdsindicatie. Het spel wordt gespeeld zonder pauze.

Focus

Zorg dat het doel van het spel op het netvlies blijft.

Discussie

- Voorkom dat een speler het spel domineert
- Geef anderen het woord
- Leid weg van stokpaardjes
- Kap vriendelijk af en zet aan tot volgende stap
- Nodig uit voor bijval of tegenspraak, stimuleer discussie
- Zorg voor een dynamische, actieve en positieve sfeer

SPELVERLOOP

Het spel wordt gespeeld in 8 stappen.
Lees per stap de beschrijving.

1.

 5 minuten

BEPAAAL DOEL

Bespreek het **doel** dat de Organisator vooraf heeft gekozen voor het Optimaal Digitaal spel. Kijk of dit voor iedereen helder is geformuleerd.

Schrijf het **doel** op een post-it en plak deze op het speelbord bij **'Doel'**.

Houd dit doel voortdurend voor ogen tijdens het spelen van het spel.

2.

 20 minuten

BEOORDEEL SNEL

De spelleider verdeelt de tipkaarten ongeveer gelijk onder de deelnemers.

Met elkaar


Beoordeel elke tipkaart als volgt; om ons **doel** te bereiken moeten we deze tip:

- **Minder doen** of stoppen
- **Blijven doen** - doen we goed
- **Meer doen** of ermee beginnen

Denk hardop en discussieer. Maak 3 stapels op het speelbord. Twijfel je? Is de tipkaart niet van toepassing?

Leg die tipkaart op het speelbord bij '**Leg weg**'. Ga door tot niemand meer tipkaarten heeft.

3.

 15 minuten

KIES ZELF



Leg de stapels tipkaarten van 'Blijven doen', 'Minder doen' en 'Leg weg' naast het bord (die doen niet meer mee). Leg de tipkaarten van '**Meer doen**' op het speelbord zodat alle tipkaarten zichtbaar zijn.

Tegelijk

Pak de tipkaart met de - voor jou - **belangrijkste** tip van het speelbord en leg die voor je neer. Geef een korte toelichting op je keuze.

Nog eens

Elke deelnemer pakt een **tweede** tipkaart en geeft een toelichting.

En nog eens

Elke deelnemer pakt nu een **derde** tipkaart en geeft toelichting. Iedereen heeft nu drie tipkaarten voor zich liggen.

4.

🕒 15 minuten

PAK WEG

Leg de tipkaarten die niet gekozen zijn naast het speelbord (die doen niet meer mee).



Tegelijk

Pak bij je rechterbuur de tipkaart weg die jij het minst belangrijk vindt. Doe dit allemaal en motiveer je keuze. Leg de weggepakte tipkaarten op het speelbord bij **'Leg weg'**.

Nog eens

Doe dit nog een keer, maar dan bij de linkerbuur. Iedereen heeft nog **1 tipkaart** voor zich liggen.

5.

🕒 10 minuten

OVERWEEG RUIL

Om de beurt

Je mag - maar het hoeft niet - je eigen, overgebleven tipkaart **ruilen** met één tipkaart van de stapel **'Leg weg'**.

Leg uit waarom je wilt omruilen. Als de **meeste** spelers het ermee eens zijn mag je omruilen. Anders niet.

6.



15 minuten

BEDENK ACTIE

Leg de tipkaarten van de stapel **'Leg weg'** naast het speelbord (die doen niet meer mee).

Pak allemaal een stapeltje **post-its**.

Tegelijk

Bedenk wat je **morgen** kunt doen - in het kader van jouw tipkaart - om het doel te bereiken. Maak je **actie** zo **concreet** mogelijk.

- Schrijf de **actie** op een post-it
- **Plak** de post-it op de tipkaart
- Geef de tipkaart met de post-it naar **links** door

Nog eens

Bedenk nu een actie bij de tipkaart die voor je ligt. Schrijf deze op een nieuwe post-it en plak deze op de tipkaart voor je. Geef de tipkaart weer door naar links.

Ga door totdat iedereen de **eigen tipkaart** weer heeft.

7.

 20 minuten

PRIORITEER SAMEN

Met elkaar

Pak een post-it van je tipkaart. Schrijf het tipnummer erop en plak de post-it in het **juiste vlak** op het speelbord: hoeveel **moeite** kost het om deze actie uit te voeren (weinig of veel) en hoeveel effect heeft deze actie (weinig of veel)?

→ Bespreek met elkaar of dit de juiste plek is.

Ga door totdat alle post-its op het speelbord geplakt zijn.

8.

 20 minuten

WORD EIGENAAR

Met elkaar

Beslis hoe jullie deze acties oppakken. Beginnen jullie bijvoorbeeld met de quick-wins (het vlak rechtsonder)?
Komen de acties in een takenlijst? Of in een visiestuk?

En beslis: **Wie pakt de actie op? En hoe? En: wie gaat helpen?**

Beslis samen wat er **hierna** moet gebeuren.
Bijvoorbeeld een volgende bijeenkomst inplannen om de voortgang te bespreken?

EINDE

GA NAAR DE WEBSITE VAN
OPTIMAAL DIGITAAL VOOR
MEER INFORMATIE



OPTIMAAL DIGITAAL

Verbeter spelenderwijs je
(online) dienstverlening



Neem contact op met tipgevers als je meer wilt weten



Tips & tricks en andere voorbeelden per tip



Links, documentatie en onderzoeken die je kunnen helpen



GEBUIKERSGEMAK



KANAALSTURING



PROCESAANPAK



COMMITMENT



SAMENWERKING



INFORMATIE
VEILIGHEID