Eindevaluatie Amersfoort (april 2023)

### Gegevens organisatie en project

Gemeente(n): Gemeente Amersfoort

Naam project: EarlyBirds (Digicoaches en pioniers reskillen en upskillen)

Doorlooptijd: januari – december 2021

### Gegevens projectleider

Naam: Matthijs den Boef

Functie: Product Owner (Werkplek 365)

Telefoonnummer: 0611075936

E-mailadres: m.denboef@amersfoort.nl

### Evaluatie

Het project rondom de EarlyBirds (digicoaches en pioniers) in de gemeente Amersfoort is erg succesvol verlopen. In 2020/2021 is men gestart met de ontwikkeling van een (digicoach) netwerk dwars door de hele organisatie als onderdeel van de adoptie voor Microsoft 365. Het doel was een stabiel en betrokken netwerk. De rol van de digicoaches is tweeledig: aan de ene kant zijn het ambassadeurs van ‘het nieuwe werken’ en aan de andere kant zijn het mensen, die fungeren als vraagbaak voor hun collega’s en laagdrempelig kunnen bieden. Inmiddels (2023) is dat stabiele netwerk er en zijn er ongeveer 70 enthousiaste digicoaches (twee à drie per afdeling), die hun collega’s ondersteunen en als eerste mee worden genomen in de (komende) ontwikkelingen met betrekking tot Microsoft 365. Daarnaast is er nog een groep pioniers (ruim 85 personen), die uit eigen beweging aansluit bij informatiebijeenkomsten over de (komende) ontwikkelingen. Samen vormen de digicoaches en de pioniers het EarlyBirds netwerk.

Bij het aanvragen van de subsidie van het A&O Fonds was het doel van het project voor de gemeente Amersfoort als volgt: ‘’Door het aanbieden van workshops/trainingen aan digicoaches en pioniers willen we de digitale kennis & vaardigheden vergroten binnen de organisatie zodat we beter, sneller, makkelijker met elkaar samen kunnen werken. De bedoeling is dat digicoaches en pioniers deze kennis en vaardigheden ook weer overdragen naar de collega’s van hun afdeling/team.’’

Om dit te bereiken heeft ExplainIT in november 2021 een workshop Microsoft 365 gegeven aan de digicoaches. Het doel van deze workshop was om met een inspiratiesessie de digicoaches te enthousiasmeren over de mogelijkheden van de diverse applicaties en om hun kennis/vaardigheden te vergroten. De workshop werd goed bezocht en ook goed beoordeeld door de aanwezigen (eindscore 8,1 - zie bijgevoegd evaluatieformulier). Zij vonden het fijn om de mogelijkheden te zien en tips te krijgen over het gebruik van de applicaties. De inspiratiesessie was belangrijk, omdat er in die fase veel nieuwe mogelijkheden voor digitaal (samen)werken aankwamen en dit nieuw was voor de organisatie. Er waren dus ambassadeurs nodig, die hun enthousiasme over de komende ontwikkelingen zouden gaan delen met hun collega’s. Het doel om (basis)kennis en enthousiasme over M365 over te dragen werd behaald. Een nadeel van de inspiratiesessie was wel dat nog niet alle Microsoftproducten beschikbaar waren in de organisatie, waardoor de opgedane kennis niet direct toegepast kon worden. Hierdoor hadden sommige deelnemers het gevoel dat zij na verloop van tijd weer een training nodig zouden hebben.

De workshop van ExplainIT is het startpunt geweest van de verdere ontwikkeling van het EarlyBirds netwerk. Sindsdien is er intern in het opgaveteam, dat zich bezighoudt met de implementatie en adoptie van M365, hard gewerkt aan het continu aanbieden van informatiebijeenkomsten en trainingen voor de digicoaches, zodat zij hun rol optimaal kunnen vervullen. Inmiddels worden er elke maand drie digitale bijeenkomsten georganiseerd, waar alle EarlyBirds worden meegenomen in de ontwikkelingen, die op dat moment van belang zijn. Er worden bovendien regelmatig trainingen gegeven voor deze groep mensen, zodat zij als eerste de kennis en vaardigheden hebben om bepaalde applicaties te gebruiken. Recent is er bijvoorbeeld een training OneDrive gegeven, omdat de hele organisatie hiermee gaat moeten werken. Deze bijeenkomsten en trainingen worden erg gewaardeerd, omdat er op die manier specifiek aandacht wordt besteed aan de rol, die deze medewerkers vervullen.

Daarnaast houden we ook vinger aan de pols bij de individuele digicoaches per afdeling om na te gaan hoe het op de afdelingen gaat en of zij nog behoeftes zien, waar het opgaveteam op in kan springen. Doordat er een hoge mate van betrokkenheid is van het opgaveteam bij de digicoaches merken we dat de lijntjes naar de medewerkers korter zijn geworden en dat we eerder weten wat er speelt op afdeling dat van belang kan zijn bij de implementatie/adoptie van M365 in de organisatie. Dit vraagt een behoorlijke tijdsinvestering vanuit het opgaveteam, maar betaalt zich wel uit doordat een deel van de gebruikersondersteuning in de organisatie wordt belegd en er sneller op behoeftes kan worden ingespeeld.

We merkten bovendien de afgelopen jaren dat het vaak een uitdaging is om iedereen aangehaakt te houden en momenten te vinden, die voor iedereen passen. Door corona is er meer flexibiliteit in het thuiswerken ontstaan, waardoor het zoeken was naar de juiste vorm van de bijeenkomsten. We vragen met regelmaat feedback vanuit het netwerk over hun behoeftes en passen het aanbod daarop aan. Dat is ook de reden dat er tegenwoordig elke maand drie (digitale) bijeenkomsten zijn voor alle EarlyBirds. Op deze manier kunnen de digicoaches en pioniers zelf bepalen welk moment hen het beste uitkomt en is de opkomst het hoogst. Doordat de bijeenkomsten digitaal zijn (als livestream) is het bovendien laagdrempelig. Ook de trainingen geven we op verschillende momenten en worden zowel fysiek als digitaal aangeboden, zodat er zoveel mogelijk digicoaches deelnemen. Dit zijn leerpunten, waar we gaandeweg oplossingen voor hebben gevonden.

Er is sinds het opzetten van het netwerk ook gezocht naar een laagdrempelige manier om het contact met de EarlyBirds te onderhouden en een plek te creëren waar zij terecht kunnen met vragen. Er is daarom een Teams omgeving gecreëerd waarin de EarlyBirds allerlei vragen kunnen stellen aan het opgaveteam dat zich bezig houdt met M365 en waar digicoaches ook met elkaar in gesprek kunnen over de dingen, die ze tegenkomen. Deze Teams omgeving is een veilige plek geworden, waar men elkaar weet te vinden. Door deze omgeving af te sluiten voor de rest van de organisatie ontstaat er ook minder ruis over nieuwe ontwikkelingen en kunnen vragen eerder opgevangen en beantwoord worden. De focus in die digitale omgeving ligt op het stimuleren van het onderlinge contact tussen de digicoaches, zodat zij elkaar gaan versterken. In deze gesloten omgeving worden ook wekelijks (digitale) *tips en tricks* gedeeld, die door EarlyBirds oppikken en delen in hun teams/afdelingen.

Naast de informatiebijeenkomst, trainingen en de Teams omgeving maken de digicoaches en pioniers bovendien gebruik van de "Preview"-optie voor Teams. Hierdoor kunnen zij alvast met nieuwe functionaliteiten kennismaken voordat deze functionaliteiten naar de rest van de organisatie worden uitgerold. Hierdoor hebben zij een kleine voorsprong op de rest en kunnen zij de afdeling nóg beter tot dienst zijn, omdat zij dan al ervaring met de nieuwe functionaliteiten hebben.

De belangrijkste uitdaging bij het vormen van het EarlyBirds netwerk is de invulling van de rollen (digicoach en pionier). In Amersfoort is de keuze gemaakt voor deze twee rollen, zodat de ‘olievlek’ zich op verschillende manieren kan verspreiden en zodat er meer mensen bereikt worden. Pioniers zijn namelijk medewerkers van wie niets verwacht wordt, maar die zich wel kunnen opgeven om voorop te lopen. Wat betreft de rol van de digicoach is het zoeken geweest naar de juiste invulling van die rol. In de gemeente Amersfoort is er uiteindelijk voor gekozen dat medewerkers, die het leuk vinden een dergelijke rol te vervullen, dit naast hun reguliere werkzaamheden moeten doen. Hierdoor werd de rol van de digicoach een ‘light’ variant.

Door de intensieve aanpak vanuit het opgaveteam heeft het netwerk desondanks een vlucht genomen en is er een betrokken en gemotiveerd netwerk opgezet. De meeste impact zien we echter wel op afdelingen met digicoaches, die er bewust tijd voor maken en er zelf (pro)actief mee bezig zijn. Om deze reden wordt nu de rol van digicoach opnieuw onder de loep genomen en besproken. Dit is belangrijk, omdat de ontwikkelingen en organisatie niet stilstaan en je voor een optimale impact de rol eens in de zoveel tijd moet herdefiniëren en moet bekijken of deze nog past bij de huidige fase/situatie.

**Reacties van digicoaches over hun meerwaarde in de organisatie:**

* *‘’Laagdrempelige vraagbaak voor collega’s!’’*
* *‘’Collega’s sneller en/of digitaal op weg helpen, zodat zij prettig hun werk (weer) kunnen doen.’’*
* *‘’Ik help collega’s, blijf op de hoogte van de laatste 365-ontwikkelingen en kan intern collega’s aan elkaar verbinden met betrekking tot IT-onderwerpen.’’*
* *‘’Als ‘’officieuze’’ digicoach: er zijn minder belletjes naar de ICT-Servicedesk en collega’s kunnen meteen weer aan het werk. Collega’s zijn vaak blij als ik aangeef dat er een training voor is.’’*
* *‘’Kennis doorgeven.’’*
* *‘’Snelle reactie, eerste hulp.’’*
* *‘’Collega’s meenemen.’’*
* *‘’[Collega’s] stimuleren in het gebruik van nieuwe mogelijkheden binnen de afdeling en ondersteuning daarbij.’’*
* *‘’Eerste aanspreekpunt voor collega’s voordat ze me de ICT-Servicedesk gaan bellen.’’*
* *‘’Eén contactpersoon voor alle ‘ICT’-gerelateerde vragen.’’*
* *‘’Hulp en ondersteuning bieden of doorverwijzen waar nodig.’’*