



SERVICE DESIGN DAY SENSE AND NONSENSE OF ONLINE WORKSHOPS

WELCOME!

What's your professional occupation?

Next

Ivo
Postdoc
UAntwerp
(BE)

Zoë -
Service
designer

Stina -
Service
Designer

Brecht-
Project
Designer
iDROPS

Hendrikje -
Project
Designer
iDROPS

Yannick -
Digital product
designer
(Sweet
Mustard)

Jonathan
Billen
UX architect
PwC

Saskia Videler,
Content
designer /
content
strategist

Bart -
Service & Org
designer -
Box of Birds

Tomek,
Service
Designer
(based in UK)

Fred Buyse
UXA
Colruyt

Guido Goffeau
teamleader
concept, strategy
& design @
Colruyt Group

Tommy De
Kimpe
UX Strategist
Humix

Laura Bortels -
Service Designer /
UX Strategist @
Kunstmaan
Accenture
Interactive

Mieke Van
Gils
UX consultant
Humix

Katrien De
Bleser
UX Consultant
Humix

Lies verhetsel
Service en
policy designer
Twisted Studio

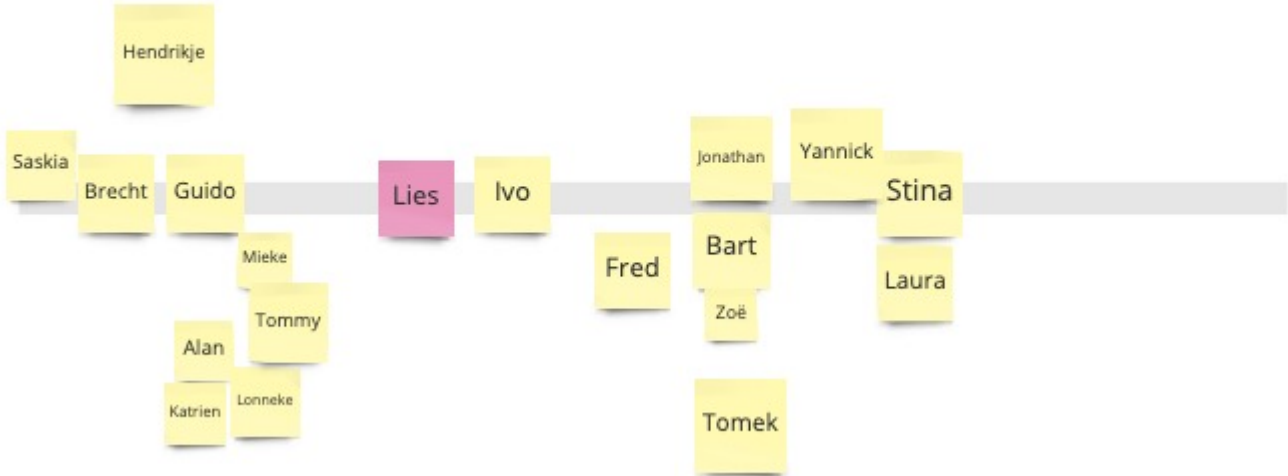
alan dergent
innovation
expert
WOOD.BE

2. Please select a post-it, write your name on it and place it on the line
We would like to gain more insights in your experience with online facilitation



Rookie
online
facilitator

Pro
online
facilitator



1. TOOLS

Tools.... what tools for online facilitation do you have experience with?



What's a cool feature?

One post-it per feature - write down the name of the tool and the feature you like



2. GROUND RULES

What ground rules do you use in (online) workshops? please use green post-its and place them in this square.
If you do not use ground rules - please add red post-its with the reasons why not

prepare users on content beforehand

neutral background

small groups - 9 persons is ideal

short online meetings

long online meetings online with plenty of break out moments

make sure users have snacks

cursor catchers

Strict timings

PAUZE bird :)

block the Miro preparations

Predefined steps

Mute if you are not speaking to avoid background noise

raise hand

video out in case of too many participants (streaming issues)

when you have to leave the zoom and switch of your video for just a moment, post a message in the chat that you`ll be back and need to pop out for sth.

hide your cursor

Agree on decision maker (beforehand)

Miro walktrough h/tutorial

Avoid multi-tasking. Focus on the workshop

I have a "Miro for dummies" tutorial (short movie, test meeting or Miro board to practice in) to avoid wasting time during workshop

Do a short intro to already test Miro before the workshop takes place

Bigger groups: everybody 'mute' - if you want to speak, you unmute and the 'facilitator can point at you

In breakoutrooms: 1 moderator and 1 timekeeper per group (if there isn't a timer)

predefined talking rounds

alternate asynchronous with synchronous

max sessions of 1 hour

big group -> more stringent facilitation -> more asynchronous

make sure users know the basics for the tool

extra screen as facilitator

extra device (tablet) for comments/moderation

Camera aan

Max 1,5h, daarna 10 min break

5 minute break every hour/15 minute break every 2 hours

Send preparation beforehand

giving everyone equal opportunity to speak / share

Strikte timekeeping

Max 4 hours workshops (with breaks)

how to online workshop - guidelines up front (bring food, wear pants, make jokes, ..)

more upfront communication about setup, goals, success, pre-reading,...

homework

keep it short

timer

break it up (offline / online)

3. ONLINE WARMUPS

Next

What online warmups do you know?

If you have never used online warm-ups what warmups do you know that could also be used online?

change zoom-name

introduction to online sign-language

introduce yourself in the 3rd person

zoom sign language (youtube)

Grab some object around you, that represents who you are

Me in images: introduce yourself in images

Picture of your holiday and post-it with explanation

Superhero (prepare at home) + give explanation

Virtual circle or hi-5's

Small physical warm-up in front of the screen (before a long time of sitting)

a funny question or exercise and everyone is asked to post their answer at the same time in the chat

a few questions that you have people answer via the buttons or via switching camera on and off. This way people learn about the buttons at the same time.

post a gif of your current mood :)

40 seconds BLABLABLA

Who's fridge is this? :)

music breaks

Checkin: what's going on with you right now? (helpt om frustraties te ontmijnen)

add gifs of current mood (Mural!)

Rank each other based on age

Put yourself on a map of europe

brainwrite a story about a cat (in silence!)

4. GOOD AND BAD EXPERIENCES WITH ONLINE WORKSHOPS

Write down any good or bad experiences with online workshops.

What worked well?

What was absolutely marvellous?

What did not work well?

What was a disaster?



Not briefing participants beforehand

people don't do anything when in breakoutroom

Not seeing everyone on camera

Hippo effect difficult to counter

bad wifi connection ruins the flow of session

Decision makers popping in and out (like they do in live workshops)

screen fatigue

workshop interference by phonecalls

Participants that are in two calls. But hit the wrong mute button ;)

Lack of follow up

User story mapping where you have to divide post-its in groups

Slow boards (lot of images, data, ... server issues ...)

things happen a LOT slower and it is hard to explain why

users not familiar with tools

Readability of the postits + People get lost with zooming, dragging etc...

common tools hard for non digital native crowds (elderly,...)

Interruptions from family/friends

lack of informal chats that turn out to be very useful

several moderators who each have specific tasks

Participants multitasking

poor sound quality is horror especially when it is not your native language

amount of time to prepare a good workshop seems much longer

You can't really draw things

Not everybody is able to use the tools in the same way

miro boards messed up by users (not blocked)

writing by hand is an action that triggers sth, which is lost now

Waiting long for latecomers

Superficial research analysis / ideation

Bad internet connections

More inactive people because they can hide themselves

timing gone wrong (overtime)

Too many participants - no chance

First timers constantly having technical problems

improvisation to change the trajectory of the workshop is a lot more difficult

not every human is tech-savvy enough to use online whiteboard tools compared to the real post-it

energy levels

No agenda

Bad wifi connection - Audio/Video

Strange silences, people tend to talk (even if not necessary)

Keuzehulp privacy videobellen

versie 15 april 2020

	Dboard	Facetime	Hangouts Google	Hangouts Meets Google	Houseparty	Jitsi	Messenger Facebook	Signal	Skype	Talk Microsoft	Teams Microsoft	WhatsApp	Zoom*
Wat biedt de app?													
(groeps)chat (tekst)	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■
1-op-1 gesprekken (audio en/of video)	■	■	■	■	1	■	■	■	■	■	■	■	■
groepsgesprekken (audio en/of video)	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■
zelf opzetten en beheren (self-hosted)						■				■			
deelname aan gesprek zonder account aan te maken			■	■		■			2	2	2		2
gebruik in browser	■		■	■	1	■	■		4	■	■	5	■
gebruik op verschillende platformen (cross-platform)	■		■	■	6	■	■	■	■	■	■	■	■
Welke gegevens verzamelt de app?													
adresboek		■	■	■	■		■		■		7	■	■
locatiegegevens		■	■	■	■				■			■	■
gespreksgegevens	■		■	■	■		■		■		■	■	■
gegevens over gesprekken (metadata)	■	■	■	■	■		■		■		■	■	■
gegevens koppelen met gegevens uit andere producten of profielen			■	■			■		■		■	8	■
Voor welke doelen verwerkt de app gegevens?													
app kunnen gebruiken	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
app verbeteren	■	■	■	■	■		■		■		■	■	■
(gepersonaliseerde) advertenties tonen					■		■						9
Hoe verloopt de informatiestroom?													
verwijzenovereenkomst mogelijk				■		10				10	■	11	11
verstrekking van gegevens aan derde partijen (zo ja, welke data en aan wie)	13	14	13	15	16		17		16		19	20	21
locatie verwerkingsverantwoordelijke	VS	VS	IRL	IRL	VS	10	IRL	VS	IRL	10	IRL	IRL	VS
gegevens blijven in Nederland						■		■		■			
gegevens blijven in de EU				■		■		■		■	■		
Is de communicatie beveiligd?													
end-to-end versleuteling (zeifs de aanbieder van de app kan niet bij de inhoud van de communicatie)**		■				■	22	■	23	■		■	
versleuteling van verkeer onderweg, zodat derden er niet bij kunnen (let op: de aanbieder van de app mogelijk wel, maar dit betekent niet dat het ook gebeurt)	■	■	■	■		24	■	■	■	■	■	■	■
minimalisatie van gebruik metadata		■				■		■		■			
versleuteling staat standaard aan	■	■	■	■		■		■	■	■	■	■	■
iedereen kan broncode controleren (open source)						■		■		■			
Hoe verdient de app geld?													
betaald abonnement of betaalde versie	25	26		■					27	28	■		29
(gepersonaliseerde) advertenties			■		■		■		■			■	30
donaties								■					
anders						31						32	
Waar vind je informatie?													
privacyverklaring (als op het cookie en naar de website te gaan)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	33	■	■	■
privacyverklaring in het Nederlands	■	■	■	■			■		■	33	■	■	■

1. Allevideo
2. Na uitnodiging
3. Google Chrome
4. Sapp voor Windows/Microsoft Edge of Google Chrome
5. Maar met voor video of audio
6. Android, iOS, Google Chrome
7. Microsoft Exchange
8. Niet andere producten van Facebook
9. Maar het op een laptop of via website
10. Niet self-hosted
11. Standaardovereenkomst

12. Voor sommige gebruikers
13. Microsoft en Facebook worden beide beschouwd als derde partijen die gegevens aan elkaar delen
14. Kan door de vendor en zijn of haar dienstverleners worden gebruikt
15. Niet voor Google
16. Aan overheid instanties, wanneer zij dat vragen of aan gerechtelijke bevelen
17. Niet voor Facebook of andere derde partijen
18. Aan overheid instanties, wanneer zij dat vragen
19. Niet voor Signal
20. Aan Facebook en aan derden, maar (gegevens) wordt niet gedeeld met andere producten van Facebook
21. Aan andere gebruikers die berichten, maar geen verkoop van gegevens
22. Niet voor Signal, behalve voor het delen van berichten met de code

23. Alleen in privégesprekken (zie voetnoot)
24. In groepsgesprekken
25. Doodel hito
26. Voor nieuwe Apple-producten wordt dit standaard geïnstalleerd
27. Skype voor bedrijven
28. De enterprise-editie is betaald
29. Er zijn verschillende abonnementen, maar ook een gratis versie
30. Maar het op een laptop, tablet of via website
31. Project wordt volledig gestuurd door het bedrijf zelf
32. Het is onderdeel van Facebook
33. Dit hangt af van de regio die een Microsoft dienst aanbiedt

*. Wees voorzichtig als u Zoom gebruikt. Deze app is nog vroeg in ontwikkeling.

** Let op bij groepsgesprekken kan er wel geen end-to-end versleuteling, of wel alleen met een beperkt aantal deelnemers.

Let op de AP heeft geen uitgebreid technisch onderzoek kunnen doen naar de apps. De AP gaat ervan uit dat bedrijven zelf de gegevens van hun website/apps met uw gegevens doen bijvoeren in hun privacyverklaring.