

DRAAIBOEK



Inhoud

Inleiding	3
Een webinar ... wablief?	4
Wat is een webinar?	4
Waarom een webinar organiseren?	4
Wat heb je nodig?.....	5
Technische voorbereidingen	7
Software kiezen	7
Inschrijvingen en registratie	8
Een geschikte locatie kiezen	9
Anticiperen op technische problemen en vragen	9
Vorbereiden van de spreker	11
Inhoudelijke voorbereidingen	11
Vorbereiden van de spreker	11
Werkverdeling tijdens het webinar.....	12
Een testmoment organiseren	15
Software	15
Internetverbinding.....	16
Webcam en microfoon.....	16
Feedback van deelnemers	16
Inrichting van het lokaal.....	16
Checklist: to-do's op de dag van het webinar	17
Voor aanvang van het webinar	17
Tijdens het webinar	18
Na afloop van het webinar.....	19
Evalueren	20
Besluit	21
Meer weten	22

Inleiding

Nieuwe media bieden kansen om opvoedingsondersteuning op een laagdrempelige manier aan te bieden aan ouders en opvoedverantwoordelijken. Via een webinar, oftewel een onlinelezing, kunnen een grote groep deelnemers van thuis uit een lezing volgen via internet. Ouders die een druk schema hebben, over beperkte vervoermiddelen beschikken of die niet overtuigd zijn om naar een 'gewone' lezing te komen, kunnen op deze manier bereikt worden.

Dit draaiboek is een product van VCOK, het Vormingscentrum Opvoeding en Kinderopvang, en EXPOO, het Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning. Het is het resultaat van een succesvolle reeks webinars voor ouders van jongeren.

VCOK en EXPOO organiseerden in 2014 een eerste experiment: een webinar voor ouders van pubers over 'motiveren'. In 2015 volgde een reeks van vier webinars voor ouders van pubers over vier verschillende opvoedthema's. Niet enkel (groot)ouders, maar ook professionals reageerden enthousiast. Uit het brede werkveld opvoedings- en gezinsondersteuning kwam de vraag 'Hoe kunnen we zelf een webinar organiseren?' Dit draaiboek wil daarop een antwoord bieden.

Het draaiboek kan je op weg helpen om zelf een onlinelezing te organiseren. Ook als je werkzaam bent buiten de opvoedings- en gezinsondersteuning, kan je het draaiboek gebruiken. In dit draaiboek vind je eerst informatie over wat een webinar inhoudt. Wat zijn de voor- en nadelen? Vervolgens lees je hoe je aan de slag kan gaan om een onlinelezing op poten te zetten. Eens je alle technische en inhoudelijke voorbereidingen achter de rug hebt, kan je tijdens een testmoment uitproberen of alles op rolletjes loopt. Op de dag van de uitzending kan je in de checklist nakijken welke to-do's je zeker niet mag vergeten.

Een webinar ... wablief?

Wat is een webinar?

Een webinar is een onlinelezing. Het woord is een samenstelling van 'web' en 'seminar'. Tijdens een webinar geeft een spreker op een bepaald tijdstip een uiteenzetting voor een webcam. Deelnemers kunnen de uiteenzetting van thuis uit volgen via internet op een computer, laptop of tablet. Ze kunnen de spreker zien en horen, en kunnen ook de PowerPointpresentatie volgen die de spreker gebruikt. Zelf kunnen deelnemers anoniem blijven: ze zijn niet zichtbaar of hoorbaar voor andere deelnemers of voor de spreker en ze kunnen zich aanmelden met een zelfgekozen (en eventueel verzonden) gebruikersnaam.

Deelnemers volgen het webinar live, dat wil zeggen op het tijdstip dat de spreker zijn presentatie geeft. Als organisator kan je ervoor kiezen om het webinar op te nemen en na afloop op internet te plaatsen zodat mensen de opname nadien kunnen (her)bekijken.

Dikwijls is het mogelijk om het webinar interactief te maken, bijvoorbeeld door middel van een chat. De precieze mogelijkheden (interactieve features) zijn afhankelijk van de software waarmee je het webinar uitzendt. Sommige programma's voorzien de mogelijkheid om pollvragen toe te voegen, deelnemers kunnen er tijdens de lezing op reageren en hun mening delen. Ook is het soms mogelijk dat de spreker ja-nee vragen stelt waarop deelnemers kunnen stemmen door virtueel hun hand al dan niet op te steken. Soms kunnen deelnemers vragen voor de spreker insturen of kunnen ze met andere deelnemers chatten.

Waarom een webinar organiseren?

Lezingen over opvoeden zijn populair. Nieuwe communicatiemiddelen maken het mogelijk om deze lezingen in de huiskamer van ouders te brengen. En dat brengt voordelen met zich mee.

Aangezien deelnemers online volgen, hoef je geen zaal te voorzien of te huren. Het webinar uitzenden kan je gemakkelijk doen vanuit een rustig en klein lokaal op je werkplek. Ten tweede hoeven deelnemers zich niet te verplaatsen om het webinar te volgen. Dat bespaart hen heel wat reistijd en -kosten. Ouders die een drukke werkdag achter de rug hebben, thuis op hun kind(eren) moeten passen of geen eigen vervoer hebben, kunnen de lezing gemakkelijk volgen.

Via een webinar kan je het bereik van je evenement vergroten. Het aantal deelnemers wordt niet gelimiteerd door de capaciteit van je zaal, maar enkel door de limiet van de gebruikte software. Afhankelijk van de software die je kiest, kunnen vijftig tot honderden deelnemers het webinar volgen. Een onlinelezing is daarom een uitgelezen kans om veel ouders tegelijk te bereiken. Bovendien kan je met een onlinelezing mensen aanspreken die wel interesse hebben in het onderwerp van de lezing, maar die het onderwerp niet als een probleem ervaren binnen de opvoedsituatie en daarom minder geneigd zijn om een inspanning te doen om naar een fysieke bijeenkomst te gaan. Bij thema's waar mogelijk nog een taboe aan vastkleeft, kan de anonimiteit bij het volgen van een onlinelezing een voordeel zijn.

Het is bijvoorbeeld goed mogelijk dat ouders een lagere drempel ervaren om een onlinelezing over jongeren en drugs te volgen, dan om naar een fysieke bijeenkomst over dit thema te gaan. Dit laatste kan immers het gevoel geven 'dat er wel iets aan de hand moet zijn met hun jongere omdat ze daar aanwezig zijn'.

Ten slotte kunnen deelnemers vanuit heel België (en eigenlijk vanuit heel de wereld) het webinar volgen en kan je dus ook mensen bereiken die niet in de regio wonen.

Dit alles maakt een onlinelezing een laagdrempelige manier om opvoedingsondersteuning aan te bieden. Maar er zijn ook een aantal nadelen. Ten eerste heb je software nodig om een onlinelezing uit te zenden, en daar moet je mogelijks voor betalen.

Ten tweede kan een onlinelezing nooit evenveel interactiviteit bieden als een gewone 'offline' lezing. Tijdens een gewone lezing komen deelnemers met elkaar in contact, kunnen ze luisteren naar elkaars vragen, ervaringen uitwisselen ... Tijdens een onlinelezing kan dit deels opgevangen worden via interactieve functies zoals een chat en een poll, maar dat is natuurlijk niet hetzelfde. Een ander nadeel is dat je met een onlinelezing enkel ouders kan bereiken die de digitale middelen hebben om een webinar te volgen, met name een voldoende sterke internetverbinding en een apparaat om te surfen (computer, laptop of tablet). Bovendien is de kwaliteit van het beeld en geluid dat deelnemers thuis ontvangen sterk afhankelijk van het apparaat en de internetverbinding waarover ze beschikken. Ouders moeten daarnaast ook de nodige digitale vaardigheden hebben om zich online in te schrijven en het webinar te openen. Sommige ouders kunnen hierdoor uit de boot vallen. Je kan dit deels opvangen door zelf het webinar op groot scherm te vertonen voor een groep ouders, of door andere organisaties te stimuleren om ook samen met de ouders te kijken.

Wat heb je nodig?

Om een webinar te organiseren, heb je software nodig waarmee je beeld en geluid kan uitzenden. Er bestaat software die specifiek ontworpen is voor webinars. Je vindt een overzicht van de meest bekende software in het volgende hoofdstuk over 'Technische voorbereidingen' (zie pagina 7). Je kan ook gebruikmaken van andere software die niet specifiek ontworpen is voor het organiseren van webinars, maar waarmee je wel beeld en geluid kan uitzenden. Voorbeelden hiervan zijn Skype en Google+Hangouts. Het voordeel is dat deze programma's soms goedkoper en technisch eenvoudiger zijn. Het nadeel is dat ze minder functionaliteit bieden (bijvoorbeeld voor interactiviteit) en ze niet geoptimaliseerd zijn voor het uitzenden van webinars.

Naast de software heb je een computer/laptop, een webcam en een microfoon nodig. De meeste laptops vandaag hebben een ingebouwde webcam en microfoon. Hiermee kan je een webinar uitzenden, maar een aparte webcam en microfoon geven doorgaans een beter resultaat (scherper en helderder).

Ten slotte heb je natuurlijk een degelijke internetverbinding nodig. Bij een trage of onregelmatige verbinding kan het gebeuren dat de sessie hapert en sommige stukken beeld en/of klank met vertraging uitgestuurd worden. Sluit de laptop/ computer waarmee je het webinar uitzendt bij voorkeur via een UTP-kabel aan op het internet in plaats van via draadloos internet.

Deelnemers hebben een betrouwbare internetverbinding nodig en een apparaat om te surfen en een minimum aan digitale vaardigheden. Om de deelnemers die minder vertrouwd zijn met nieuwe media te ondersteunen, kan je een duidelijke en bondige handleiding voorzien over het gebruik van webinar. Het is een goed idee om rekening te houden met het feit dat sommige gezinnen geen toegang hebben tot internet en/of geen apparaat hebben. Het organiseren van een groepsuitzending maakt het mogelijk dat ook deze ouders de lezing kunnen volgen.

Technische voorbereidingen

Software kiezen

Bij het kiezen van software houd je best rekening met:

- > de kostprijs: gratis, abonnement per uitzending, maandabonnement ...;
- > het maximum aantal deelnemers;
- > de mogelijke functionaliteiten: chat, poll, hand opsteken ...;
- > de technische moeilijkheid: lijkt het programma gebruiksvriendelijk, kan je technische ondersteuning krijgen van het bedrijf van de software

Hieronder vind je een lijst met programma's waarmee je een webinar kan uitzenden. Deze lijst is enkel bedoeld om je op weg te helpen in het landschap van software voor onlinelezingen. De lijst is niet exhaustief, maar toont wel aan dat er verschillende mogelijkheden zijn.

Software

Website

Clevercast	http://clevercast.eu/
Online Seminar	https://www.onlineseminar.nl/webinar-geven/organiseer-een-webinar/
Royal Cast	http://www.webinar.nl/?gclid=Climvp2uxMcCFUI_Gwod2KwDhQ
Go To Webinar	https://www.gotomeeting.nl/webinar
Webinars OnAir	https://www.webinarsonair.com/
WebEx	http://www.webex.com/
MegaMeeting	http://www.megameeting.com/webinar.html
ReadyTalk	https://www.readytalk.com/products-services/webinars-and-webcasts
ClickWebinar	http://www.clickwebinar.com/
OmNovia	http://www.omnovia.com/
iLinc	http://www.ilinc.com/
Brainshark	http://www.brainshark.com/
AnyMeeting	https://www.anymeeting.com/

EXPOO en VCOK hebben enkel ervaring met GoToWebinar en kunnen voor dit programma beperkte technische ondersteuning bieden. Voor heel wat programma's kan je online technische tips en ondersteuning terugvinden of een helpdesk van de software contacteren.

Inschrijvingen en registratie

Software kan diverse mogelijkheden bieden om de inschrijvingen van deelnemers goed te laten verlopen. Doorgaans schrijven deelnemers zich in via jouw organisatie, bijvoorbeeld door een mail te sturen of door een online-inschrijvingsformulier in te vullen op je website. Je kan hiervoor dezelfde werkwijze gebruiken als bij een 'gewone' lezing. Vervolgens lijst je de e-mailadressen van de ingeschreven personen op en voeg je deze toe aan de software. Let erop dat je de e-mailadressen van personen die zich nadien nog inschrijven, ook nog toevoegt aan de software.

Vervolgens kan je in de software instellen hoe de verdere registratie gebeurt. Het is vaak mogelijk om vanuit de software een aantal mails te versturen naar de ingeschreven deelnemers. Bij sommige programma's kan je zelf instellen op welke dag deze mails verstuurd moeten worden en kan je de tekst (deels) aanpassen. Dat kan handig zijn, aangezien software (en diens mails) vaak Engelstalig is.

➤ Een voorbeeld: inschrijvingen en registratie via GoToWebinar.

Wanneer de inschrijvingen zijn afgesloten, lijst je de e-mailadressen van alle ingeschreven personen op en voeg je deze toe aan de software. Via het programma stel je in dat deelnemers een week voor het webinar een mail krijgen met de vraag zich te registreren. Dit is de registratiemail. Je kan er ook voor kiezen om hier de URL van de support website toe te voegen zodat deelnemers enkele instellingen (internetverbinding, geluid, beeld) kunnen testen. Als de registratie geslaagd is, krijgen deelnemers een bevestiging via mail. Dit is de bevestigingsmail. In deze mail vinden deelnemers hun persoonlijke URL om deel te nemen aan het webinar op het geplande tijdstip. Op de dag van het webinar krijgen deelnemers een herinneringsmail met het startuur van de lezing met opnieuw hun persoonlijke URL. Via het aanklikken van de URL wordt de nodige software (zeer klein programma) op hun apparaat geïnstalleerd en komt men voor aanvang van het webinar in de digitale wachtruimte terecht. Van zodra het webinar gestart wordt door de organisatoren, verspringt bij de deelnemers automatisch het beeld. Na afloop van het webinar krijgen deelnemers die de lezing gevolgd hebben een bedankingsmail, eventueel met een evaluatieformulier of een verwijzing naar meer informatie over het onderwerp van de lezing. Deelnemers die zich niet hebben aangemeld, krijgen een bericht met de boodschap dat het jammer is dat ze er niet bij waren, maar dat ze bijvoorbeeld een verslag of de PowerPoint kunnen vinden op jullie website.

Natuurlijk is het ook mogelijk om deelnemers deze informatie zelf door te mailen.

Denk vooraf na welke mails / berichten je naar de deelnemers wil versturen: bevestiging aanmelding, registratie in het programma, URL voor deelname, bedanking voor deelname ... Reken uit op welke datum je deze mails ten laatste moet verzenden en spreek af wie dit opneemt en wanneer.

Je kan er ook voor kiezen om niet met inschrijvingen te werken en de URL waarop de lezing te volgen is op je website te plaatsen. Iedereen die dat wenst kan dan op het moment van de uitzending via deze URL deelnemen. Echter, zonder inschrijvingen heb je geen zicht op hoeveel deelnemers je uitzending zullen volgen, en die informatie kan handig zijn om de communicatie over je lezing aan te passen. Bij weinig of traag lopende inschrijvingen kan je de promotie opvoeren, bij veel inschrijvingen kan je de inschrijvingen tijdig afsluiten. Bij bepaalde software moet je immers rekening houden met een maximum aantal deelnemers. Zonder inschrijving kan het bovendien gemakkelijk gebeuren dat deelnemers vergeten dat de lezing plaatsvindt. Wanneer deelnemers zich inschrijven, is de kans groter dat ze de lezing in hun agenda noteren.

Een geschikte locatie kiezen

Omdat het publiek de lezing van thuis uit volgt, hoeft je locatie niet groot te zijn. Wel moet het aan een aantal andere voorwaarden voldoen.

De ideale locatie:

- > heeft een sterke, betrouwbare internetverbinding via kabel;
- > beschikt over voldoende stopcontacten;
- > heeft een goede belichting, liefst natuurlijk licht (een raam);
- > is rustig gelegen (achtergrondgeluiden worden versterkt bij een onlinelezing);
- > is visueel aangenaam (te veel decoratie of te felle kleuren kunnen het beeld erg druk maken).

Anticiperen op technische problemen en vragen

Je ziet het natuurlijk liever niet gebeuren, maar het kan zijn dat er zich tijdens het webinar een technisch probleem voordoet. Wees daarom voorbereid en stel een noodscenario op. Zorg voor een diascherm dat je direct kan uitzenden en een mail die je kan versturen met de boodschap dat er technische problemen zijn. Het kan handig zijn om een paar alternatieve boodschappen vooraf klaar te zetten (bijvoorbeeld dat er een kleine onderbreking volgt, dat het webinar wordt afgelast, een wachtboodschap ...). Houd de contactgegevens van deelnemers bij de hand om snel te kunnen reageren. Leg papier en stiften klaar of zorg voor een interne chat zodat jullie als organisatoren geluidloos met elkaar kunnen communiceren tijdens het webinar.

Het volgen van een onlinelezing is voor veel mensen iets nieuws. Je mag verwachten dat sommige deelnemers technische vragen zullen stellen. Het is interessant om vooraf een korte handleiding op te stellen met basisinformatie en een antwoord op de meest gestelde technische vragen. Deze handleiding kan je de deelnemers vooraf doormailen of kan je online beschikbaar stellen via je website. Een aantal elementen die je kan meegeven:

- > Wat is een webinar (wat mogen deelnemers wel/niet verwachten?)
- > Wat moeten deelnemers hebben om het webinar te kunnen volgen (internetverbinding, bepaald apparaat ...)?
- > Moeten deelnemers vooraf iets installeren? Waar moeten ze op letten? Hoe weten ze of de installatie geslaagd is?
- > Hoe moeten deelnemers zich aanmelden wanneer het webinar start?
- > Wat indien deelnemers geen geluid of beeld ontvangen of indien er haperingen zijn?
- > Wat indien deelnemers geen mail met URL hebben gekregen voor het webinar (het zou bijvoorbeeld kunnen dat er een foutje in hun mailadres gesloten is) of indien ze deze mail verloren zijn?

Op de website van Groeimee.be vind je een voorbeeld van een technische handleiding en van een aantal veelgestelde technische vragen kijk op <http://www.groeimee.be/webinar-technisch>.

Inhoudelijke voorbereidingen

Vorbereiden van de spreker

Om ervoor te zorgen dat de spreker zich goed kan voorbereiden, is het nodig dat hij/zij in grote lijnen weet wat een onlinelezing inhoudt. Want ook voor de meeste sprekers is dit iets nieuws en dus wel spannend. Wat zien de deelnemers thuis? Wat ziet de spreker? Welke mogelijkheden tot interactiviteit zijn er? Hoeveel beweegmogelijkheden zijn er voor de spreker? Wat kan niet? Wat wordt van de spreker verwacht? Stel gerust. Het is niet nodig dat de spreker de software kan gebruiken of alle technische details ervan kent.

Vraag de spreker om de slides in de PowerPoint te optimaliseren voor gebruik met deelnemers op afstand: een duidelijke structuur, geen overladen slides, duidelijke afbeeldingen, embedded videofragmenten van hoge kwaliteit ... Motiveer de spreker om bijvoorbeeld een aantal pollvragen op te stellen, een filmfragment te gebruiken ... Deze elementen maken een onlinelezing gevarieerd en houden de aandacht van deelnemers vast. Zorg ervoor dat je de PowerPoint van de spreker op voorhand ontvangt, zodat je die al kan toevoegen aan of minstens uitproberen in de software. Gebruikt de sprekers filmpjes, geluidsfragmenten, hyperlinks naar webpagina's ... dan is het aangeraden om te testen of die correct functioneren in het programma én of het correct wordt doorgezonden naar deelnemers. Spreek op voorhand af met de spreker of de PowerPointpresentatie online mag vrijgegeven worden. Sommige sprekers hebben graag dat hun presentatie enkel in pdf-formaat wordt vrijgegeven. Andere sprekers verkiezen dat de presentatie enkel met de deelnemers van het webinar gedeeld wordt. Het kan handig zijn om de PowerPoint voor de start van het webinar vrij te geven, zodat deelnemers deze kunnen afdrukken en dus kunnen noteren tijdens de lezing. Deelnemers die problemen ervaren met het beeld (bijvoorbeeld haperingen of totaal geen beeld ontvangen) kunnen via de PowerPoint de lezing alsnog (beperkt) meevolgen.

Spreek af met de spreker of de sessie opgenomen mag worden voor hergebruik (vb. opnieuw uitzenden of online publiceren). Je kan deelnemers en geïnteresseerden laten weten dat de sessie nadien wel/niet te bekijken zal zijn.

Indien er zowel een live-publiek aanwezig is als een onlinepubliek, vraag dan of de spreker met beide groepen rekening kan houden. Wanneer een deelnemer uit het live-publiek een vraag stelt, dan kan de spreker deze vraag bijvoorbeeld eerst herhalen zodat ook deelnemers thuis de vraag kunnen horen, of kan er gezorgd worden voor een extra microfoon om vragen van live-deelnemers goed te capteren. Hetzelfde geldt wanneer deelnemers op afstand hun vraag online stellen.

Vraag de spreker of hij/zij bereid is om na de lezing, (een aantal van) de vragen van de deelnemers te beantwoorden. Doordat deelnemers anoniem kunnen deelnemen en vragen stellen, worden er vaak meer vragen gesteld dan bij een fysieke lezing. Zoek uit op welke manier de spreker het liefst de vragen beantwoordt. Pikt hij/zij er graag zelf een aantal vragen uit? Leest hij/zij deze zelf voor of verkiest hij/zij een interviewvorm waarbij iemand van jullie organisatie deze rol op zich neemt? Zorg ervoor dat je deelnemers met zeer persoonlijke vragen kan doorverwijzen naar een dienst of organisatie die hen hier verder mee kan helpen.

Werkverdeling tijdens het webinar

De spreker is verantwoordelijk voor de inhoud van de lezing, jouw organisatie neemt de technische uitvoering voor haar rekening. Daar komen een aantal elementen bij kijken.

> Technische uitvoering

De spreker is bezig met zijn/haar presentatie en heeft alle aandacht nodig voor de inhoud van de lezing. Het is dus van cruciaal belang dat er iemand verantwoordelijk is voor de technische uitvoering van de software. Deze persoon zorgt ervoor dat de deelnemers thuis de juiste zaken op hun scherm te zien krijgen en dat op het juiste moment: de volgende slide van de PowerPoint, het chatvenster op momenten dat de chat opengesteld wordt, de pollvraag wanneer deze gesteld wordt (inclusief antwoordopties), na de poll opnieuw overschakelen naar de spreker en de PowerPoint ... De persoon die de technische uitvoering op zich neemt, zorgt er best voor dat hij de verschillende knoppen en functies binnen het programma kent. Het is een goed idee om vooraf te oefenen hoe je bepaalde schermen wegklikt of terug opent, en dat alles op een manier die toelaat dat deelnemers thuis hier amper of geen hinder van ondervinden. Een vlot verlopende webinar is aangenamer voor de kijkers en oogt professioneler!

> Moderatie

Een moderator is de stem van de deelnemers op afstand. Hij of zij staat in voor de opvolging van vragen en opmerkingen van deelnemers tijdens het livegebeuren. De moderator kan bijvoorbeeld vragen bundelen die via de chat of via mail binnenkomen en deze doorgeven aan de spreker. De moderator kan ook bepaalde vragen of opmerkingen op een bepaald moment live in de lezing binnenbrengen. Maak hierover afspraken met de spreker. De moderator kan de chat structureren door bijvoorbeeld reeds op vragen te antwoorden of deelnemers aan te moedigen om vragen en/of opmerkingen in te sturen. Dit laatste kan bijvoorbeeld ook gebeuren door een stelling te lanceren die als 'teaser' dienst kan doen.

> Technische vragen opvolgen

Het kan gebeuren dat er tijdens de lezing een aantal deelnemers technische problemen ervaart. Dit is bijna onvermijdelijk: hoeveel voorbereidingen je ook getroffen hebt, de kwaliteit die de deelnemer thuis ontvangt is voor een groot stuk afhankelijk van het apparaat en de internetverbinding. Sommige deelnemers kunnen dan weer moeite hebben met het programma en vinden bijvoorbeeld niet hoe ze het scherm met de spreker groter of kleiner kunnen maken. Het is handig als er tijdens de lezing iemand beschikbaar is om dergelijke technische vragen op te volgen. Zelfs wanneer je deelnemers niet kan helpen, getuigt het van klantvriendelijkheid om tijdens het webinar ook op hun technische vragen te reageren. Afhankelijk van het aantal werknemers dat je kan inzetten, kan je hier iemand anders dan de moderator voor verantwoordelijk stellen..

> Inleiding

Kort voor aanvang van de lezing, kan je deelnemers toelaten om zich aan te melden. Je kan dan een startscherm uitzenden met een wachtboodschap. Dat kan een diascherm zijn met daarop bijvoorbeeld de boodschap “Welkom, het webinar start over enkele minuten.” Gebruik dit startscherm meteen ook om publiciteit te maken voor je organisatie of de spreker door bijvoorbeeld logo's toe te voegen. Verwijs deelnemers meteen ook naar de technische handleiding indien ze problemen ervaren.

Deelnemers volgen de presentatie vanop afstand, dus is het fijn als ze zich welkom voelen en vooraf wat uitleg krijgen. Geef voor elke presentatie daarom een korte toelichting over de timing van het webinar, over wat deelnemers kunnen verwachten en over eventuele interactieve mogelijkheden die deelnemers kunnen gebruiken. Is er een chatfunctie, leg dan uit waar het chatvenster zich bevindt en voor welke doeleinden de chat gebruikt mag worden. Is de chat enkel bedoeld voor inhoudelijke vragen of kunnen deelnemers hier ook met technische vragen terecht? Indien niet, maak dan duidelijk op welke manier deelnemers ICT-ondersteuning kunnen krijgen. Geef ook duiding over wat zichtbaar en niet zichtbaar is op de chat: zien deelnemers elkaars vragen of enkel de antwoorden van de moderator? Je kan deelnemers ook meedelen met hoeveel ze op dat moment aangemeld zijn.

Vervolgens kan je, zoals bij een gewone lezing, het thema inleiden en de spreker voorstellen. Vergeet ook niet je eigen organisatie en eventuele partners te vermelden als organisatoren.

> Afsluiting

Hopelijk hebben deelnemers heel wat opgestoken tijdens je onlinelezing. Sommige deelnemers zijn misschien geprikkeld door het onderwerp en willen graag meer informatie. Andere deelnemers hebben een vraag gesteld die niet behandeld werd. Het is een goed idee om na afloop van je webinar aan te geven waar deelnemers terecht kunnen voor meer informatie of waar ze hun vraag opnieuw kunnen stellen. Je kan bijvoorbeeld een laatste dia inlassen waarin je een aantal interessante websites, boeken of folders opsomt of waarin je doorverwijst naar een organisatie die expert is in het onderwerp. Houd hierbij rekening met de (mogelijk zeer diverse) doelgroep die deelneemt; professionals met vragen hebben wellicht andere noden dan ouders.

Een testmoment organiseren

Een onlinelezing moet technisch vlekkeloos verlopen, anders haken deelnemers af. Niet enkel om deel te nemen, ook om af te haken, is de drempel minder hoog dan bij een gewone lezing: deelnemers hoeven hier niet op te staan en geruisloos de zaal te verlaten, ze kunnen simpelweg het scherm wegklikken. Een boeiende lezing zal niet baten wanneer beeld of geluid haperen, functionaliteiten niet werken, deelnemers foutmeldingen krijgen of de spreker maar half in beeld is. Je moet dus alles in het werk stellen om het je deelnemers zo aangenaam mogelijk te maken. Een van de beste manieren om dat te doen, is door vooraf een testmoment te organiseren.

Tijdens een testmoment kan je vertrouwd raken met de software en het materiaal dat je wil gebruiken. Zelfs wanneer je het gevoel hebt dat het gebruik van de software zichzelf uitwijst en je alles onder de knie hebt, dan nog kan een testmoment je veel bijleren. Hieronder worden een aantal aandachtspunten op een rijtje gezet voor een geslaagd testmoment.

Software

> Abonnement

Zorg ervoor dat je vóór de uitzending van het webinar voldoende tijd voorziet om de software uit te proberen. Werkt de gekozen software met een maandabonnement, dan kies je als startdatum van je abonnement best niet de dag van de lezing zelf, maar drie à vier weken vooraf. Als je na de uitzending de software nog wil gebruiken om bijvoorbeeld een bedankingsmail te versturen naar deelnemers of om gegevens te analyseren, dan zorg je er best voor dat het abonnement een paar dagen na het uitzenden afloopt. Bij sommige programma's kan je een gratis proefabonnement van een maand nemen. Ga er niet van uit dat je abonnement automatisch na een maand verloopt. Doorgaans moet je zelf het abonnement tijdig opzeggen.

> Installatie

Installeer de software op de laptop waarmee je het webinar wil uitzenden. Het is raadzaam om de software ook te installeren op een reservelaptop en op de laptop van collega's. Zoek uit hoe de installatie zal verlopen bij de deelnemers.

> Functionaliteiten

Zorg ervoor dat je vertrouwd raakt met de software. Hoe ga je van het ene scherm vlot weer over naar het andere (bijvoorbeeld wanneer je na het stellen van een pollvraag opnieuw de PowerPoint en spreker in beeld wil brengen)? Waar bevindt zich de chat? Wie kan welke berichten lezen (kunnen deelnemers bijvoorbeeld berichten van elkaar zien, of zien zij enkel de berichten verstuurd door de organisator)? Hoe kan de chathistoriek bewaard worden (bijvoorbeeld om achteraf na te gaan welke vragen er bij deelnemers leefden)?

Internetverbinding

Je organiseert het testmoment liefst op de plaats van waar je het webinar wil uitzenden. Het is immers de bedoeling om te testen of je op die locatie een voldoende sterke internetverbinding hebt. Test dus liefst in het lokaal van het gebouw waar het webinar zal plaatsvinden.

Webcam en microfoon

Tijdens het testmoment gebruik je de laptop/computer, microfoon en webcam die je tijdens de uitzending wil gebruiken. Werken alle apparaten zoals gewenst? Hoe zet je ze aan en uit? Welke instellingen zijn mogelijk? Is de kwaliteit voldoende? Beschikken jullie over reserveapparatuur? Het is handig om als organisatie het webinar ook eens op een tragere/oudere laptop of computer te volgen zodat je kan nagaan wat deelnemers met een trager/ouder toestel te zien zullen krijgen en of alles vlot ontvangen wordt.

Feedback van deelnemers

Het is een goed idee om tijdens het testmoment een aantal personen (bijvoorbeeld collega's) uit te nodigen om je testwebinar te volgen vanop een andere locatie. Zij kunnen feedback geven over de manier waarop de uitzending verloopt, wat zij in beeld krijgen, welke eventuele technische problemen ze ervaren ... Idealiter volgen verschillende deelnemers de test via verschillende apparaten (Windows computer, Mac laptop, tablet, iPad ...) vanop verschillende locaties (bijvoorbeeld ergens anders in het gebouw, van thuis uit ...). Bevraag volgende zaken bij de deelnemers:

- > Hoe verloopt het aanmelden? Moeten ze iets installeren? Gebeurt dit automatisch of moeten ze hiervoor op 'oké' of 'akkoord' klikken in het scherm? Is de installatie gelukt?
- > Lukt het om aan te melden op het webinar? Hoe verloopt dit? Welke gegevens worden hen gevraagd?
- > Eens aangemeld, wat zien ze dan op het scherm?
- > Ontvangen ze geluid? Is dit helder/verstaanbaar?
- > Ontvangen ze beeld? Zien ze zowel de webcam als de PowerPoint? Heeft het beeld een goede belichting en kleur?
- > Indien je met een chat werkt: vinden deelnemers het chatvenster terug? Zien ze de berichten van de organisatoren en/of van andere deelnemers in de chat?
- > Indien je met andere interactieve functies werkt zoals bijvoorbeeld een poll: test deze steeds uit en vraag of deelnemers de pollvragen zien en kunnen beantwoorden.

Inrichting van het lokaal

Zorg ervoor dat je deelnemers een fijne omgeving te zien krijgen op hun scherm. Een plant, een poster aan de muur, reclame voor je organisatie ... Test uit welk beeld je via de webcam te zien krijgt. Enkel wat zichtbaar is voor je publiek thuis is relevant. Maak je dus niet druk over draden die over de grond verspreid liggen (tenzij je ook een livepubliek hebt). Zorg wel dat je zelf niet kan struikelen over bedrading of apparaten.

Checklist: to-do's op de dag van het webinar

Voor aanvang van het webinar

> Apparaten aansluiten en instellen

Sluit alle materialen aan en test uit of alles naar behoren werkt: webcam, microfoon, laptop ... Zorg voor een reservelaptop en eventueel ook een extra webcam of microfoon. Indien je het webinar opneemt, stel dan alle apparatuur in. Laat de spreker plaatsnemen en stel de webcam in zodat hij/zij goed in beeld komt. Spreek de precieze plaats af waar de spreker bij de start van zijn/haar presentatie mag plaatsnemen. Test uit of het beeld en het geluid goed opgenomen en uitgezonden worden. Hiervoor is het handig dat iemand van je organisatie zich op zijn/haar laptop als deelnemer aanmeldt en nagaat wat hij/zij ontvangt.

> Software klaarzetten

Laad de PowerPointpresentatie van de spreker in de software. Test uit of alle filmpjes, geluidsfragmenten ... werken. Soms moeten deze zaken afzonderlijk ingeladen worden. Breng pollvragen en antwoordopties in. Zet geluids- en beeldopname bij de deelnemers uit: het is niet de bedoeling dat deelnemers zelf hoorbaar of zichtbaar zijn.

> Briefing

Tijdens een laatste briefing kan je, samen met de spreker, het verloop van de lezing toelichten. Wat is het begin- en einduur? Is er een pauze voorzien? Wie neemt welke taken op zich? Wat is het noodscenario wanneer er iets misloopt? Wie houdt de tijd in het oog?

> Aanmeldingen openstellen

Zet het startscherm klaar (dia met wachtboodschap) en stel het webinar open zodat deelnemers zich kunnen aanmelden in de wachtruimte.

> Overige

Vergeet de catering niet. Zet een drankje klaar voor de spreker en voorzie eventueel broodjes of een andere versnapering. Kleed het lokaal aan zoals voorzien. Vergeet niet om alle gsm's uit te zetten en om pen en papier klaar te leggen voor de onderlinge communicatie tussen medewerkers tijdens de uitzending.

Tijdens het webinar

> **Begin met een inleiding**

De persoon die de inleiding verzorgt, neemt plaats op de plaats van de spreker. Op het voorziene uur start je de onlinelezing. Je schakelt dus beeld en geluid in en begint uit te zenden.

> **De spreker aan het woord**

Na de inleiding gaat de spreker zitten of staan op de afgesproken plaats. Merk je op dat de spreker toch niet goed in beeld komt, geef dan meteen feedback. Liever een kleine correctie dan een spreker die niet volledig in beeld komt.

> **Timing**

Houd de timing in de gaten en signaleer aan de spreker wanneer het tijd is voor de pauze, de afronding of wanneer de spreker sneller/trager moet gaan ...

> **Vragen opvolgen**

Volg inhoudelijke vragen op en zorg voor terugkoppeling naar de spreker zoals vooraf afgesproken. Modereer de chat. Volg technische vragen op.

> **Aantal deelnemers**

Houd bij hoeveel deelnemers de lezing volgen. Is dit een constant aantal of vallen er plots veel deelnemers af? Het is een goed idee om te noteren wanneer het aantal deelnemers wisselt, zodat je dit achteraf kan proberen linken aan gebeurtenissen tijdens de lezing (vb. openstellen van de pollvraag, lang theoretisch stuk tijdens de lezing ...).

> **Afronden**

Rond de lezing af. Bedank de deelnemers en geef mee waar ze terecht kunnen voor meer informatie over het onderwerp, of de lezing te herbekijken zal zijn, waar ze de PowerPointpresentatie kunnen vinden. Maak meteen reclame voor eventuele volgende lezingen. Indien de chat nog opengesteld blijft na de lezing, informeer deelnemers dan hoelang ze de chat nog kunnen gebruiken.

> **Afsluiten**

Verwijder alle deelnemers uit de sessie. Stop met uitzenden. Let erop dat organisatoren en medewerkers pas kunnen beginnen met praten of enthousiast applaudisseren wanneer je niet langer beeld en geluid uitzendt (dit duurt soms enkele seconden).

Na afloop van het webinar

> Gegevens opslaan

Bij sommige software is het mogelijk om de chathistoriek te bewaren, om statistieken te exporteren over het aantal deelnemers en wanneer deelnemers hebben afgehaakt ... Sluit de software dus niet af voor je hiervan gebruik hebt gemaakt.

> Bedankingsmail en evaluatie

Verstuur een bedankingsmail. Laat weten waar deelnemers terecht kunnen voor meer informatie over het onderwerp of voor de PowerPointpresentatie van de spreker. Maak eventueel publiciteit voor je nieuwsbrief of voor andere lezingen en evenementen die je binnenkort organiseert. Indien je een evaluatiemogelijkheid voorziet, voeg dit dan toe. Sommige software kan aangeven welke ingeschreven deelnemers zich niet hebben aangemeld. Naar hen kun je een e-mail versturen met een aangepaste boodschap.

Evalueren

Sommige software voorziet de mogelijkheid om een evaluatieformulier op te stellen. Deelnemers krijgen dan aan het einde van het webinar automatisch een kadertje op hun scherm met de vraag of ze een korte vragenlijst willen invullen. Je kan zelf op voorhand de vragen ingeven. Het nadeel van deze werkwijze is dat deelnemers die het webinar niet gevolgd hebben, bijvoorbeeld omdat het aanmelden niet lukte, deze evaluatie niet te zien krijgen. Je krijgt via deze weg dus geen feedback van de deelnemers die niet konden volgen wegens technische problemen, en je weet ook niet om hoeveel deelnemers dat gaat.

Je kan ook zelf op verschillende manieren zorgen voor een evaluatiemogelijkheid. Je kan deelnemers simpelweg vragen om te mailen wat ze ervan vonden, je kan een evaluatieformulier aanmaken op je eigen website, of je kan gebruik maken van gratis onlineprogramma's om vragenlijsten op te maken. Een voorbeeld daarvan is Survey Monkey <https://nl.surveymonkey.com/>.

Wanneer je de feedback van deelnemers, de spreker en je eigen team verzameld hebt, kan je nagaan welke zaken goed verlopen zijn en waar er eventueel verbeteringen mogelijk zijn.

- > Hoeveel deelnemers hebben zich ingeschreven (interesse)? Hoeveel deelnemers hebben daadwerkelijk de lezing gevolgd? Hoeveel deelnemers niet, en waarom niet (technische problemen, vergeten, geen tijd)?
- > Wat vonden de deelnemers van de inhoud en van de spreker (sprak het thema hen aan? Was de inhoud van de lezing niet te moeilijk/makkelijk, was de PowerPointpresentatie duidelijk?)
- > Wat vonden deelnemers van de vorm 'onlinelezing'? Zijn ze geïnteresseerd om in de toekomst opnieuw een webinar te volgen?
- > Was er voldoende mogelijkheid tot interactiviteit? Werd dit door de deelnemers gebruikt? Waarom eventueel niet (vonden dit niet terug op het scherm, wisten niet hoe dit te gebruiken, vonden dit te veel)?
- > Is de uitzending vlot verlopen? Welke technische problemen hebben deelnemers ervaren? Welke moeilijkheden heb je als organisator ervaren?

Het kan fijn zijn om na afloop terug te koppelen naar de spreker en de deelnemers welke reacties er gekomen zijn (tijdens de lezing, via de evaluatie ...). Een kort verslag over je onlinelezing verspreiden kan bij anderen de interesse wekken om deel te nemen aan eventuele volgende webinars.

Besluit

Een webinar is een laagdrempelige manier die aansluit bij de behoefte van ouders om betrouwbare, kwalitatieve informatie te krijgen over opvoeden. Onlinelezingen bieden het voordeel dat ouders zich niet hoeven te verplaatsen, dat ze anoniem gevolgd kunnen worden, dat ze grote groepen kunnen bereiken, dat de kostprijs doorgaans laag gehouden kan worden ... Ook voor professionals die willen bijleren en kennis / expertise willen delen, kunnen webinars interessant zijn. Een goede technische en inhoudelijke voorbereiding is cruciaal om een onlinelezing vlot te laten verlopen.

Er zijn ook nadelen verbonden aan het gebruik van nieuwe media. Ten eerste zal de kwaliteit zoals deelnemers die in de huiskamer ontvangen, sterk afhankelijk zijn van het apparaat (bv. laptop) en de internetverbinding waarover ze beschikken. Ten tweede kunnen personen die niet beschikken over internet en een apparaat om te surfen, niet bereikt worden via deze nieuwe media. Bij het inzetten van nieuwe media als kanaal voor opvoedingsondersteuning moet dan ook steeds nagedacht worden welke inspanningen gedaan kunnen worden om ook deelnemers zonder digitale toegang te kunnen bereiken.

We wensen je heel veel succes met het organiseren van je eigen webinar. Kriebelt het om zelf met webinars aan de slag te gaan en heb je graag wat ondersteuning? Dan kan je contact opnemen met VCOK. Zij luisteren graag naar je vraag en bekijken dan samen welke ondersteuning (inhoudelijk en / of technisch) ze kunnen bieden. Je vindt de contactgegevens van VCOK op de laatste pagina van dit document.

Meer weten

- Best Practices for Webinar Planning and Execution - American Marketing Association & ReadyTalk (n.d.)
- Conducting a Webinar A step-by-step guide to planning and executing a successful Webinar - Communiqué Conferencing (2003)
- Het Grote Webinar Handboek – Company Webcast (2014)
- The Secret Formula for Webinar Presentations that Work Every Time – GoToWebinar (n.d.)
- Webinar met I.M.P.A.C.T. - Sandra De Milliano i.o.v. WebinarSolutions (2015)

Kijk ook op www.expoo.be/documentatiecentrum.

Dit draaiboek is een product van EXPOO in samenwerking met VCOK.
 Dit draaiboek is online beschikbaar op www.expoo.be/draaiboek_webinar.
 Het draaiboek mag gebruikt, afgedrukt en verspreid worden op voorwaarde dat er niets gewijzigd wordt aan de lay-out en de inhoud.

Auteur: Silke Renty, EXPOO
 Oktober 2015

Met speciale dank aan Mike De Cloedt, Liesbeth Lambert en Katelijne De Brabandere (VCOK).
 Dank ook aan alle deelnemers en sprekers van de reeks webinars voor ouders van jongeren,
 georganiseerd door EXPOO en VCOK, voor hun enthousiasme en feedback. Voor deze
 webinars werd de software GoToWebinar gebruikt.



EXPOO
 Expertisecentrum
 Opvoedingsondersteuning
 Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
 info@expoo.be en tel.: 32 2 542 56 74
 www.expoo.be



VCOK vzw
 Vormingscentrum Opvoeding en
 Kinderopvang
 Raas van Gaverestraat 67a, 9000 Gent
 T 32 9 232 47 36
 F 32 9 232 47 50
 info@vcok.be
 www.vcok.be