Vraaggericht werken door met je doelgroep samen te ontwerpen

‘Hoe werk je samen met laaggeletterden uit jouw gemeente de aanpak laaggeletterdheid/regionale plannen uit?’ Een antwoord op deze vraag is: via Changelabs. Dat is een interventie waarbij je via ‘social design thinking’ komt tot een toegankelijke en passende manier om een vraagstuk op te lossen. Dit doe je niet alleen, maar altijd in samenwerking met de doelgroep - in dit geval mensen met beperkte basisvaardigheden - betrokken organisaties en afdelingen. Binnen social design thinking zijn alle betrokkenen gelijkwaardig. Het vraagstuk van de eindgebruiker staat centraal. Samen ontdek je stapsgewijs hoe je de overgang kunt maken van de huidige situatie naar de gewenste situatie.



Verbind, bedenk en probeer

In de uitvoering van social design thinking kun je gebruikmaken van het Triple Diamond Model. Dit model bestaat uit drie fases:



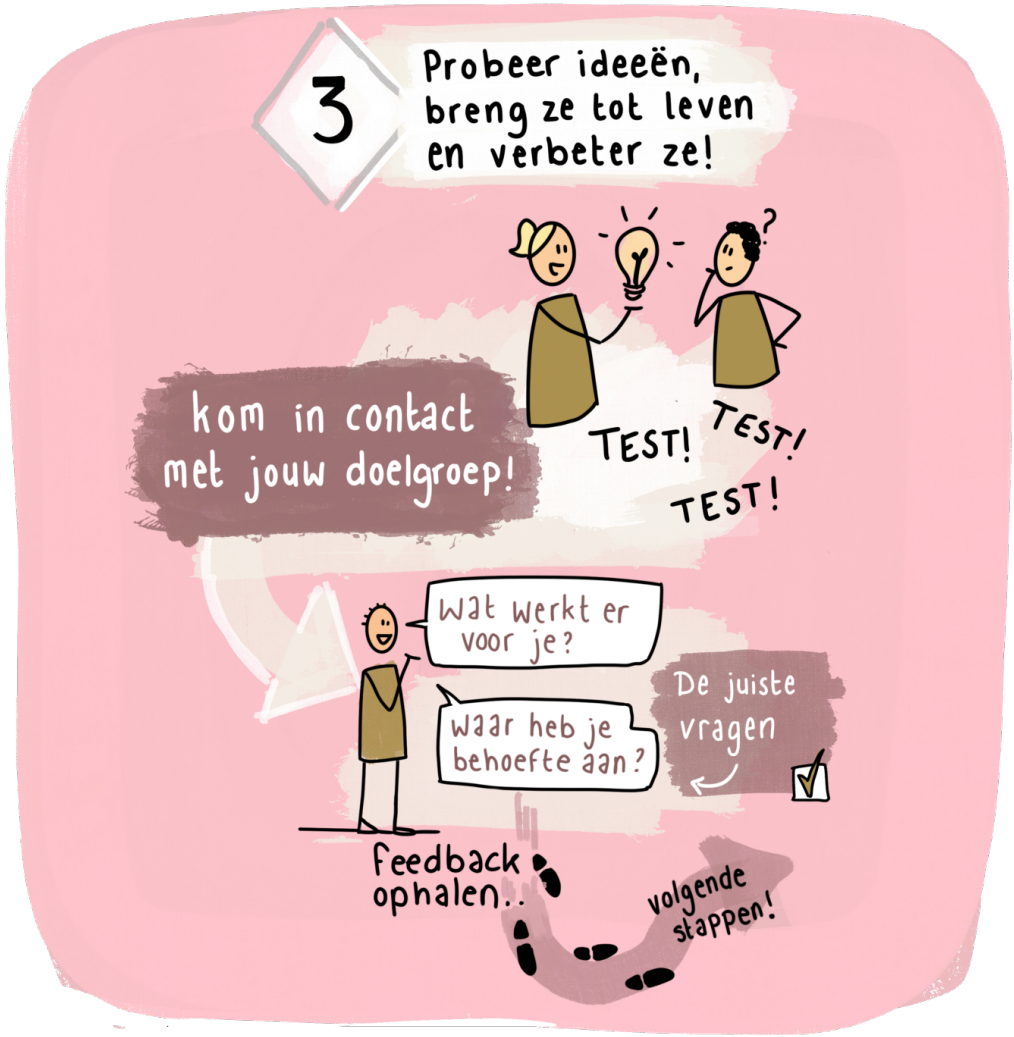
1. Verbind - Verken behoeftes en kies

In de eerste fase verken je de behoeftes van de doelgroep, in dit geval mensen met beperkte basisvaardigheden. Doe daarbij geen aannames, maar zorg dat je echt weet wat er speelt. Om daarachter te komen is het belangrijk dat je de doelgroep erbij betrekt. Vraag, kijk, leer en probeer. En leef je in. Als Taalmaatje ontdek je bijvoorbeeld waar laaggeletterden tegenaan lopen. Of ervaar hoe het is om moeite te hebben met lezen en schrijven door de Escape Koffer uit te proberen. Want het gaat niet om wat jij denkt of voelt, maar om wat de doelgroep ervaart. Deze eerste fase levert de input voor jouw deelvragen en op basis daarvan formuleer je je onderzoeksvraag.



2. Bedenk – Verken ideeën en waardeer

In de tweede fase bedenk je zowel individueel als samen manieren om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Stel daarbij je oordeel uit, stimuleer gekke ideeën en ga voor hoeveelheid. Hoe meer hoe beter! Uiteindelijk bepaal je samen waar jullie mee aan de slag gaan.



3. Probeer – Breng ideeën tot leven en verbeter

In de derde fase probeer je de gekozen ideeën uit. Blijf daarbij in contact met de doelgroep, zodat je ontdekt wat wel en niet werkt. Om feedback op te halen is het belangrijk dat je de juiste vragen stelt. Vraag dus nooit: Wat vind je ervan? Maar wel: Wat werkt er voor je? En: Waar heb je behoefte aan? Op basis van deze informatie verbeter je het idee.

Huh? Wat bedoelt u?

In Dordrecht leidde social design thinking tot het Meldpunt voor onbegrijpelijke zaken, als onderdeel van de campagne ‘Huh? Wat bedoelt u?’. Op meerdere plekken in de stad staan gele kliko’s waarin mensen een briefje kunnen stoppen met daarop geschreven wat simpeler kan. Het levert waardevolle reacties, stappen voor verbetering

én verbinding met de doelgroep op.

Goed om te onthouden als je samen met je doelgroep gaat ontwerpen

- Iedereen denkt anders. Omarm die kennis, want het leidt tot mooie ideeën.
- Werk samen met mensen die energie hebben om laaggeletterdheid aan te pakken.



Meer lezen

Lees de interventiebeschrijving over samen met je doelgroep ontwerpen (changelab). En een praktijkvoorbeeld uit de gemeente Den Haag.

We organiseerden de bijeenkomsten voor gemeenteambtenaren in samenwerking met onze partners VNG, Divosa en Tel mee met Taal. Leer ook van de andere sessies.

Integrale aanpak
Financiële middelen
Vinden en bereiken van laaggeletterden

Totaaltekening sessie Ontwerpen met je doelgroep

Download

PDF artikel Ontwerpen met je doelgroep

Download

Kun je wel wat hulp gebruiken bij samen met je doelgroep ontwerpen? Neem dan contact op met onze adviseur in jouw regio.