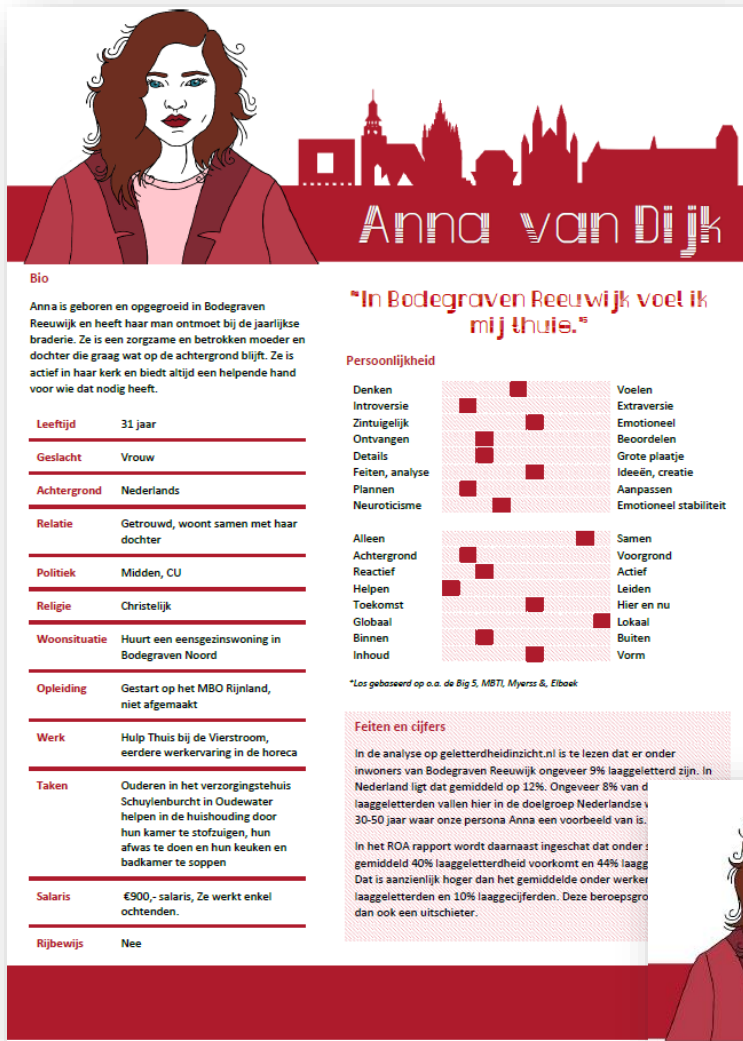


De inzet van persona's bij Design Thinking



Empathie

De voor- en achterkant van deze persona vormen samen een korte biografie van Anna en kunnen worden ingezet in de Empathie fase van (Social) Design Thinking.

Overtuigen

Op de voorlaatste pagina vind je enkele termen die je helpen in te schatten hoe je haar het beste aanspreekt in campagne-uitingen.



Data

Data uit Geletterdheid in Zicht en het ROA-rapport plaatsen Anna in een feitelijk kader.

Design

De inhoud van haar tas, enkele uitspraken en de stijlen en merken die ze interessant vindt geven een idee waar Anna in gelooft en waar ze voor staat. Wat zijn haar waarden? Is ze vooral praktisch ingesteld of geeft ze meer om de vorm van dingen? Dat zijn belangrijke zaken bij de ontwikkeling van producten, apps of websites voor Anna.



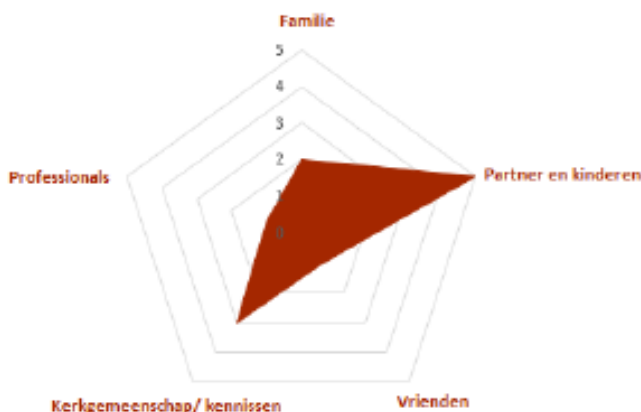


Algemeen	Benodigde vaardigheden	Vindplaatsen/Invloed
Gezondheid Ze heeft een voorliefde voor lekker eten, wat zich uit in enig overgewicht en suikerziekte. Ze moet daarom goed op haar gezondheid letten en verschillende medicijnen slikken. Ze is mantelzorg voor haar moeder. Al die etiketten op voedsel en de vele bijsluiters van medicijnen zijn zo ingewikkeld dat ze daardoor soms juist in de problemen komt. Gelukkig heeft ze een betrokken assistent bij de huisarts waar ze altijd even langs kan. Ze komt er dan ook regelmatig. Omdat ze financieel maar net rondkomt en soms tijd tekortkomt om alle ballen tegelijk in de lucht te houden ervaart ze veel stress. Daardoor gaat ze juist nog meer en ongezonder eten wat haar gewicht geen goed doet. Ze heeft in moeilijker periodes veel last van slapeloosheid, rugpijn en migraine.	Gezondheids- vaardigheden	Huisarts, tandarts, apothek, ziekenhuis, zorgverzekeraar, trainer afvalprogramma's
Huisvesting, financiën & overheidsinstanties Heeft net genoeg om als gezin van rond te komen. De brieven die overheidsinstanties sturen zijn haar veel te moeilijk. Gelukkig kan haar man dat soort zaken voor haar regelen. Maar omdat hij voor zijn werk soms enkele weken van huis is gaat het toch wel eens mis met betalingen. Dat geldt zeker voor de zorgverzekering. Dan helpt de kerk haar om betalingsregelingen te treffen of financieel toch de maand door te komen. Financiële problemen bezorgen haar de nodige stress. Dat uit zich in periodes waarin ze warrig is, afspraken vergeet, gedomotiveerd raakt en soms zelfs depressieve gevoelens heeft. Ze zou dat soort financiële zaken graag meer zelfstandig willen regelen maar vermijdt het onderwerp nu het liefst. <i>Participatieladder: 6 Betaald werk</i>	Reken- en digitale vaardigheden	Woningbouw, bedrijven die water, gas, licht, internet en televisie verzorgen, verzekeraar, site voor sociale huur, bank, gemeente, Belastingdienst, digid.nl, mijnoverheid.nl, <i>En als het echt mis gaat: kerk, incassobureau, sociale wijkteam, voedselbank, schuldhulpverlening</i>
Werk Ze vliegt snel en zorgvuldig door de kamers en werkt hierdoor al enige jaren met plezier bij de Vierstroom. Wel is het zo dat de tijd om met mensen een praatje te maken steeds korter wordt en de druk om snel een kamer af te ronden hoger. Ze weet niet hoe lang ze dit fysiek nog kan bijbenen en denkt erover om ander werk te zoeken. Ze weet alleen niet goed waar ze moet beginnen omdat ze geen afgeronde mbo-opleiding heeft. Daarnaast moet ze steeds meer rapporteren over wat ze precies in welke kamer gedaan heeft. Dat geeft haar net als de digitalisering van loonstrookjes en verlofaanvragen de nodige zenuwen. Digitaal is ze namelijk niet zo handig.	Digitale, vak en werknemers- vaardigheden	Werkgever, externe trainer <i>Bij het verliezen van werk: uitzendbureau, UWV, Sociale dienst, werk.nl</i>

Vindplaatsen

Aan deze zelfredzaamheidsgebieden koppelen we de mogelijke vindplaatsen waar je Anna kunt tegenkomen en de professionals die Anna's problemen zouden kunnen herkennen. Samen met de cirkel van invloed geeft dat een goed beeld van de weg waarop Anna hoogstwaarschijnlijk in aanbod terecht zal komen.

Cirkel van invloed

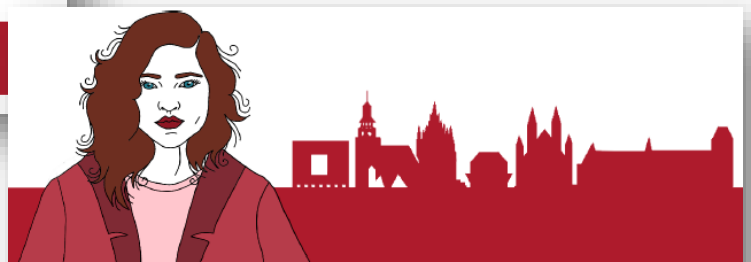


Zelfredzaamheid

Pagina twee en drie diepen Anna's persoonlijkheid verder uit. Ze geven meer inzicht in de problemen die Anna door haar laaggeletterdheid ondervindt op verschillende zelfredzaamheidsgebieden.

We kijken hierbij naar gezondheid, huisvesting, financiën, overheidsinstanties, werk, opleiding, relatie, gezin, vrije tijd, sociaal netwerk en maatschappelijke participatie. Het maakt inzichtelijk hoe belangrijk het is om als gemeente en netwerk van organisaties integraal te werken.

Daarnaast geeft de tekst enkele non-verbale signalen waaruit Anna's laaggeletterdheid of de stress die ze daarbij ervaart te herkennen is voor professionals.



Algemeen	Benodigde vaardigheden	Vindplaatsen
Opleiding Ze gaat niet graag meer de schoolbanken in. Daar heeft ze geen goede ervaringen opgedaan. Toen ze niet meer leerplichtig was, is ze ook direct gestopt met haar MBO-studie. Ze ging liever snel geld verdienen dan met haar neus die boeken in. En in die tijd werkte ze in de horeca waar je goede tips kon ontvangen. Enkele jaren later, tijdens de economische crisis, verloor ze echter haar baan en zonder papieren was het lastig ander werk te vinden. Zo belandde ze in de schoonmaak. Voor haar huidige werk heeft ze geen nieuwe certificaten nodig. Ze is wel ook aan het rondkijken voor ander werk, maar tegen eventuele extra scholing hiervoor ziet ze op. Daar heeft ze het nu ook veel te druk voor. Haar leven is overvol. Ze zou wel graag haar dochter willen helpen met haar school. Dat lukt haar nu nog niet. En extra bijles voor haar dochter inkopen is onbetaalbaar.	Schoolvaardigheden	Leerwerktoket, jobcoach, MBO
Relatie & gezin Stabiel, woont samen met haar man en dochter. De focus ligt vooral op het gezin en haar vriendenkring is dan ook beperkt. Ze is wel ook actief in de kerk. Haar dochter speelt handbal bij Vires & Celeritas en dus is ze bij trainingen en wedstrijden veel te vinden. Haar moeder heeft beginnende alzheimer en zij is daar mantelzorg voor.	Persoonlijke vaardigheden	Mentor van de middelbare school, sportclub van haar dochter, partner, familie, in contact met zorgverlening rond haar moeder, ondersteuning voor mantelzorgers vanuit buurtwerk
Vrije tijd, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie Ze houdt van koken, lekker eten, zingen in het koor van haar kerk en doet dat op donderdagavond en zondagen bij de dienst. Haar voorliefde voor koken komt hier goed van pas. Ze verzorgt dikwijls het eten bij activiteiten en bijeenkomsten. Ze pakt met haar man in de zomer graag een terrasje op de Markt. En ze houdt ervan om creatief bezig te zijn door te haken, breien en haar eigen kleding maken.	Sociale vaardigheden	Café, restaurant, winkels specifiek winkels rond handwerk, kapper, bij vrienden, kennissen, kerk, het koor



Ontwikkelen

Op bladzijde vijf en zes vinden we per zelfredzaamheidsgebied haar doel, zorgen, wat ze nodig heeft en wat haar verwachtingen zijn.

De doelen zijn zoveel mogelijk omschreven vanuit het perspectief van Anna als gebruiker. In welke rol wil ze wat bereiken? En hoe kun je dit inzetten om haar te bereiken binnen cursusaanbod?



	Doel	Zorgen	Nodig	Verwachtingen
Gezondheid	Ze wil als mens gezonder eten en leven, rekening houdend met haar suikerziekte. Ze wil als patiënt en mantelzorgster beter worden in het begrijpen van etiketten op eten en medicijnen zodat ze geen fouten maakt voor haarzelf of haar.	In haar drukke leven is het haast onmogelijk hier tijd voor vrij te maken. Een langdurige cursus is geen oplossing.	Iets of iemand die tijd neemt om nieuwe medicijnen aan haar uit te leggen. Iemand die haar overtuigt hoe belangrijk het is om hier tijd in te stoppen omdat het je ook tijd en problemen bespaart in de toekomst. Lessen die niet alleen gaan over gezonde voeding maar ook over medicijngebruik.	Mondelinge uitleg over medicijnen van de apotheker of via haar mobiel. Wel rekening houdend met haar slechte digitale vaardigheden. Een educatief programma dat kort en intensief is en aansluit bij mensen met suikerziekte en obesitas. Gezonde recepten die je in grote porties kunt maken en vooral toch ook lekker zijn. (Ook om bij haar moeder langs te brengen of in de kerk bij een evenement)
Huisvesting, financiën & overheidsinstanties	Zij wil als klant haar brieven zelfstandig kunnen lezen zodat ze als haar man van huis is niet meer in de financiële problemen komt.	In haar drukke leven is het haast onmogelijk hier tijd voor vrij te maken. Een langdurige cursus is geen oplossing.	Een cursus rond financiële zelfredzaamheid en digitale vaardigheden. Hoe werk je bijv. met je Digid? Hoe log je in bij je zorgverzekeraar? Toegankelijke dienstverlening in alle communicatie vanuit bedrijven en organisaties.	Leren hoe en waar zij uit een brief snel de boodschap kan halen. Iets dat haar brieven voorleest of uitlegt. Een telefoonnummer op de brief en website zodat ze kan bellen als ze het niet snapt. Iets om eenvoudige overzicht te houden over haar financiën.
Werk	Zij wil als werknemer bijblijven met de nieuwste digitale systemen om haar baan veilig te stellen.	Schaamte en gezichtsverlies bij haar collega's als zij moet toegeven dat zij niet goed kan notuleren, rapporteren of werken met nieuwe digitale systemen.	Een campagne om het thema laaggeletterdheid te normaliseren. Aandacht voor taal in de trainingen die ze krijgt rond nieuwe digitale systemen op het werk.	Simpele digitale technieken die werken, weinig tekst hebben en niet veel tijd kost om te leren.



	Nodig	Verwachtingen
weer lang naar school en als ze wil wisselen van school.	Ondersteuning vanuit school hoe ze haar dochter het best kan helpen of die de bijles betaalbaar verzorgt. Ze heeft maar een klein inkomen.	Gratis of betaalbare ondersteuning voor haar dochter in de vorm van een persoon, app, computerspel, etc.
haar dochter niet op school als er thuis geen goed vangnet is.	Een beeld van haar mogelijkheden om zich om te kunnen scholen zonder weer jaren naar school te hoeven.	Een laagdrempelige plek waar ze naartoe kan om informatie te vragen over scholing na je 30°.

Prototypes

Deze pagina's helpen ook bij het brainstormen naar nieuwe ideeën in de Ideate fase van (Social) Design Thinking en bij het ontwikkelen van de eerste prototypes.

De kolom "nodig" en "verwachtingen" zijn nog vrij beperkt ingevuld. Het aantal oplossingen kan natuurlijk nog veel verder worden uitgewerkt.

Relatie & Gezin	Zij wil als moeder betrokken zijn bij de opvoeding van haar dochter. Ze wil als mantelzorgster graag ondersteund worden in de begeleiding van haar moeder.	Falen in de zorg voor haar dochter of moeder.	Iets of iemand die helpt bij de zorg voor haar moeder en moeilijke meer taalvaardige taken van haar overneemt zoals het juiste gebruik van medicijnen etc.	Ondersteuning bij de begeleiding van haar moeder in de vorm van hulp thuis, het geven van medicijnen, etc. En daarnaast hulp aan haarzelf hoe ze het beste haar moeder begeleidt. Iets dat haar ook af en toe verlicht in haar werkdruk.
Vrije tijd, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie	Zij wil als recreant graag nog beter worden in zingen, meer leren over haar hobby breien, haken en kleding maken en goede smakelijke recepten vinden om te koken voor haar eigen gezin, haar moeder en de kerk.	Dat lezen de enige weg is om je vaardigheden te kunnen verbeteren. Ze leert beter door te horen en te zien.	Mondelinge ondersteuning bij het verbeteren van haar vaardigheden rond breien, haken, kleding maken en koken.	Zie ook de verwachtingen bij "gezondheid."

Digitaal

Op pagina zeven vinden we haar digitale vaardigheden en een opsomming van de apps die ze veel gebruikt.

Zo kunnen we daar in de ontwikkeling van onze apps en andere digitale prototypes rekening mee houden door aan te sluiten bij de stijlen die haar aanspreken.

Daarnaast biedt het ons de mogelijkheid om in ons cursusaanbod rond digitale vaardigheden beter aan te sluiten bij wat Anna al kan en graag nog wil leren.



Huidig taalniveau	Rekenniveau	Leerbaarheid	Digitale vaardigheden
1F-2F	1F-2F	Midden	Computer – laag / Mobiel – laag



Inzicht in eigen geletterdheid	X tevreden X onbewust onvaardig	O ontkenning X bewust onvaardig	O verwarring O onbewust vaardig	O vernieuwing O bewust vaardig
Eigen zelfbeeld	Heeft een beperkt zelfvertrouwen in eigen kunnen, vertrouwt vooral op haar sociale kring hierin, wil graag stabiliteit. Zij heeft een lage zelfwaardering en optimisme en een lage angsttolerantie. Zij komt daarbij slecht op voor zichzelf. Haar realiteitsbesef is soms iets te pessimistisch.			
Instelling	Qua ontwikkeling als mens bevindt zij zich met name op het gebied van zekerheid, sociale acceptatie en waardering. Ze is niet zo heel erg bezig met zelfontplooiing.			
Reactie bij aanspreken	Waarschijnlijk excuses, waaronder tijdstekort, zal meerdere keren overtuigd moeten worden om echt een stap te nemen. Kiest vaak een samen-onder/onder-tegen positie in gesprekken. Ze schommelt heen en weer tussen teruggetrokken en volgend. Ze is duidelijk ambivalent over het onderwerp. Conflictstijl: Van vermijden naar toegeven			
Motiverend	Toon begrip voor mij!			
Maakt keuzes	O Spontaan: beslist snel op emotie O Competitief: beslist snel op feiten		X Humanistisch: beslist langzaam op emotie O Methodisch: beslist langzaam op feiten	
Behoeft bij het leren	Een gevoel van: 1 autonomie 2 relatie 3 competentie			
Demotiverend	Iets wat veel tijd kost en wat de lat hoog legt waardoor ik het gevoel heb nog een extra bal in de lucht te moeten houden.			
Leerstijl	O doener actief / concreet	O dromer concreet / reflectief	X denker reflectief / abstract	O beslisser abstract / actief
	O lichaam X samen	X muziek O woord	O reken O natuur	O zelf O beeld

(Camouflage)aanbod

Naast het ontwikkelen van handige hulpmiddelen en een betere dienstverlening is het ook belangrijk om stil te staan bij het aanbod dat bij Anna past. Wat is het niveau van haar vaardigheden en hoe bewust is ze zelf van haar eigen geletterdheid? Hoe reageert ze als je haar door wil leiden naar aanbod? En wat voor aanbod vindt ze aantrekkelijk om te volgen? Hoe leert ze daarbij het meest effectief?

In combinatie met de kennis van de eerdere vier pagina's zijn er genoeg voorbeelden te vinden om aanbod te creëren dat haar aantrekt op de juiste (vind)plaats. Denk aan haar liefde voor koken of zingen of haar problemen met medicijngebruik. Denk aan de kerk, de huisarts en de sportclub van haar dochter waar ze vaak komt. Daarmee zijn verschillende originele cursussen te bedenken. Deze pagina kan hierbij te helpen.



De klantreis in kaart

Op laaggeletterdheid rust een taboe. Erkennen dat het bij jezelf speelt is een proces dat veel tijd kost.

Het erkennen en er iets aan doen zijn twee heel verschillende dingen. Niet iedereen wil die stap zetten. We moeten goed nadenken wat "bereiken" betekent.

Slechte schoolervaringen zorgen ervoor dat we creatief moeten zijn met andere vormen van educatie om iemand enthousiast te maken en te houden.

Ervaren



Doen

Bewustwording

Familie, vrienden kennissen in de kerk herkennen het

Werkgever herkent het

Vindt camouflage-aanbod en wordt doorgeleid

Wordt ermee geconfronteerd door schulden of gezondheidsproblemen

Wordt ermee geconfronteerd door de intake bij een wisseltraject naar ander werk

Onderzoek

Erkent haar laaggeletterdheid, besluit na lang twijfelen of zij er iets mee wil doen, onderzoekt haar opties

Selectie

Besluit wel of niet mee te doen aan aanbod rond een bepaald thema waar taal een middel is. Dit aanbod vindt het liefste plaats bij de kerk, op de school van haar dochter, bij een zorginstantie

Minder waarschijnlijk: Oefent met een taalvrijwilliger, bij schuldhulpverlening etc.

Wachttijd

Heeft geduld wanneer het programma start. Zal echter geen interesse hebben in een langdurig intensief programma, omdat ze het heel druk heeft.

Voortgang

Zal snel afhaken als de aandacht in de les te veel op haar gevestigd is of als het veel tijd vraagt buiten de les.

Netwerk

De focus ligt hier vooral op hoe professionals onderling en in verbinding met haar sociale netwerk goed zouden kunnen samenwerken zodat Anna niet halverwege toch weer uit het zicht verdwijnt.

Zo werken we in dit document vanuit het niveau van individu naar samenleving. Kies de pagina's die passen bij jouw doel. Wil je een app ontwikkelen? Het netwerk activeren? Of als professional nog dichter bij de laaggeletterde staan? Het kan allemaal!

Klantreis

Op pagina acht en negen kijken we naar de klantreis die Anna maakt als ze inderdaad op cursus gaat.

We volgen haar bij de bewustwording, het onderzoeken van haar opties, het kiezen, het wachten en het starten van een cursus.

Bij deze stappen wordt er ingegaan op wat ze doet, denkt en voelt en met welke aandachtspunten doorverwijzers en aanbieders rekening zouden kunnen houden.

Voelen				
Ik schaam me ervoor en voel zoveel druk om alle ballen in de lucht te houden dat ik dit er niet ook nog bij kan hebben. Ik zie zelf niet zo in dat dit probleem onder al mijn andere problemen ligt.	Als het maar niet te veel tijd kost of weer terug naar de schoolbanken betekent. Dat kan ik er niet bij hebben.	Wat als mensen uit mijn gezin en mijn mantelzorg dat dit als extra belasting voelt.	Het is hier wel veilig en gezellig. Ik heb even rust en tijd voor mezelf dit uurtje.	Ik hoop niet dat de docent me voor het bord zet. Ik houd niet van de schijnwerpers. Ik blijf liever op de achtergrond.
Beïnvloeders				
Familie, kennissen, kerk, docent van haar dochter, maatschappelijk werker, huisarts, apotheker, werkgever, trainer	Doorverwijzer, trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk	Doorverwijzer, trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk	Trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk	Trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk
Aandachtspunten				
Breng het meerdere keren ter sprake. Word niet weggestuurd door smoezen of haar gebrek aan tijd. Laat haar inzien dat ze meer dingen tegelijk kan oplossen door dit aan te pakken.	Zorg voor warme overdracht, biedt opties die niet te veel tijdsinvestering kosten of haar in ander werk ontlasten. Bijv. door een cursus als haar dochter handbal.	Zorg dat er in het begin een bepaalde vrijblijvendheid is zodat ze de kat uit de boom kan kijken. Ze moet zich niet direct moeten vastleggen. Wees flexibel als ze niet altijd komt.	Zorg dat het onderwijs niet te hiërarchisch is en de focus vooral ligt op wat ze wel kan. Zorg voor cursisten waarin ze zichzelf herkent. Dit is voor haar ook even een uurtje van bijkomen.	Zorg voor een docent die haar de tijd en veiligheid geeft om van de achtergrond naar de voorgrond te komen. Niet te veel huiswerk omdat ze niet graag onvoorbereid is maar de tijd mist om het te maken.