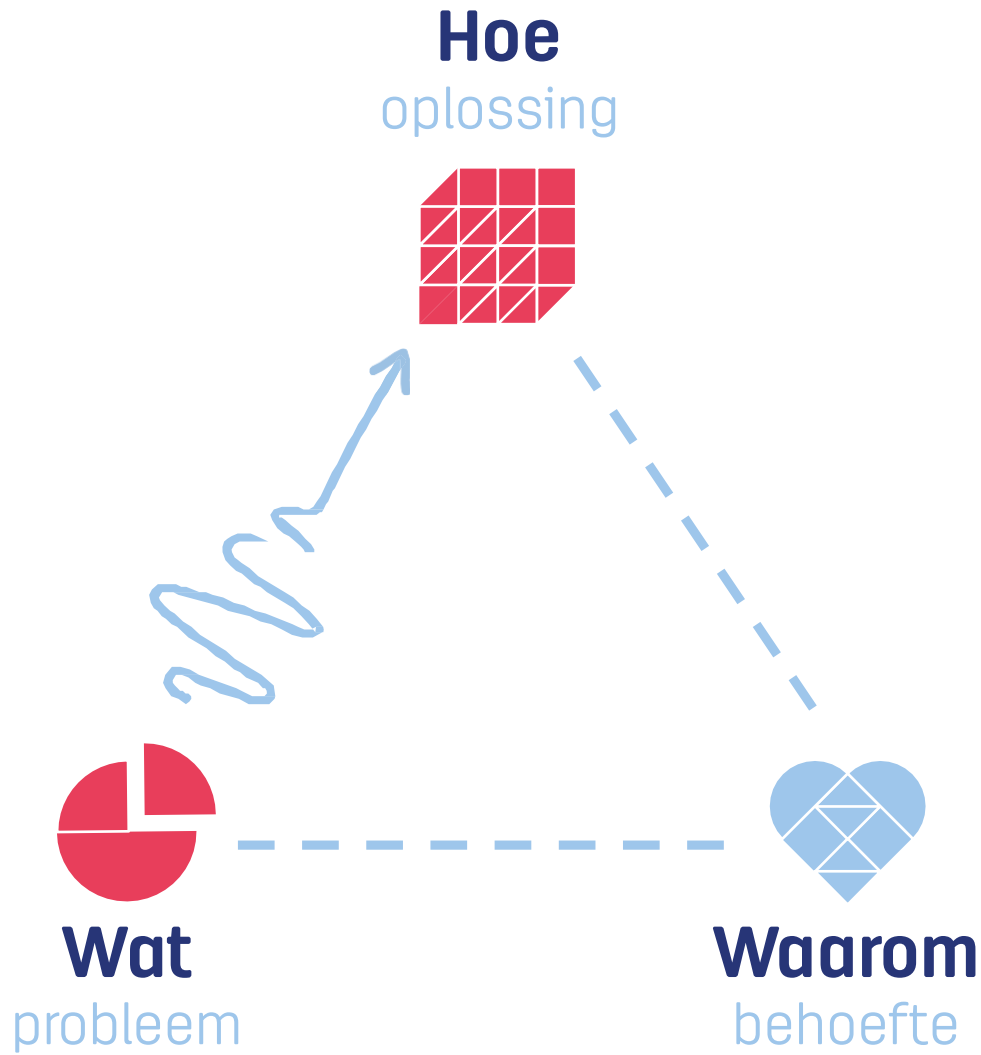
Innovatieve manieren van onderzoek: Toekomstige behoeften

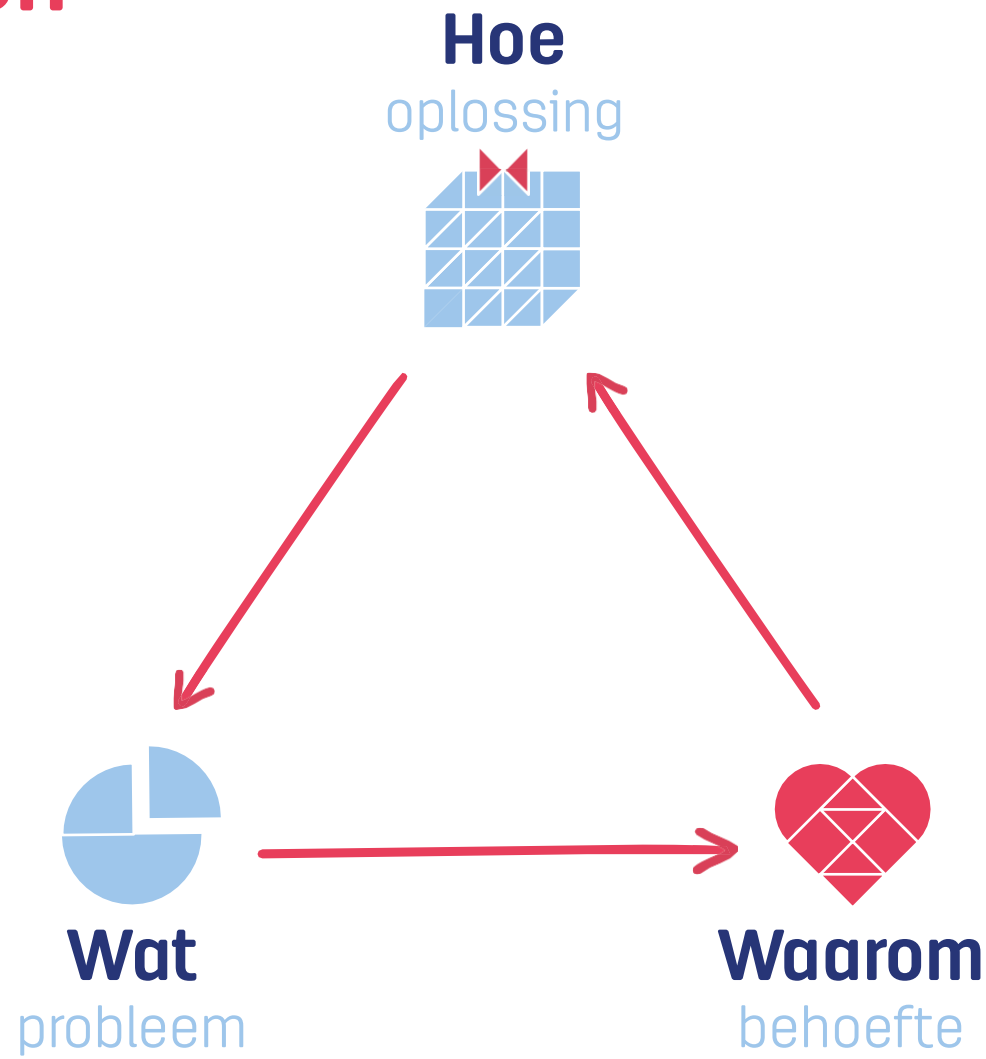
Echte mensen hebben uitdagingen...

... voor echte uitdagingen kun je ontwerpen

Wat wij zien

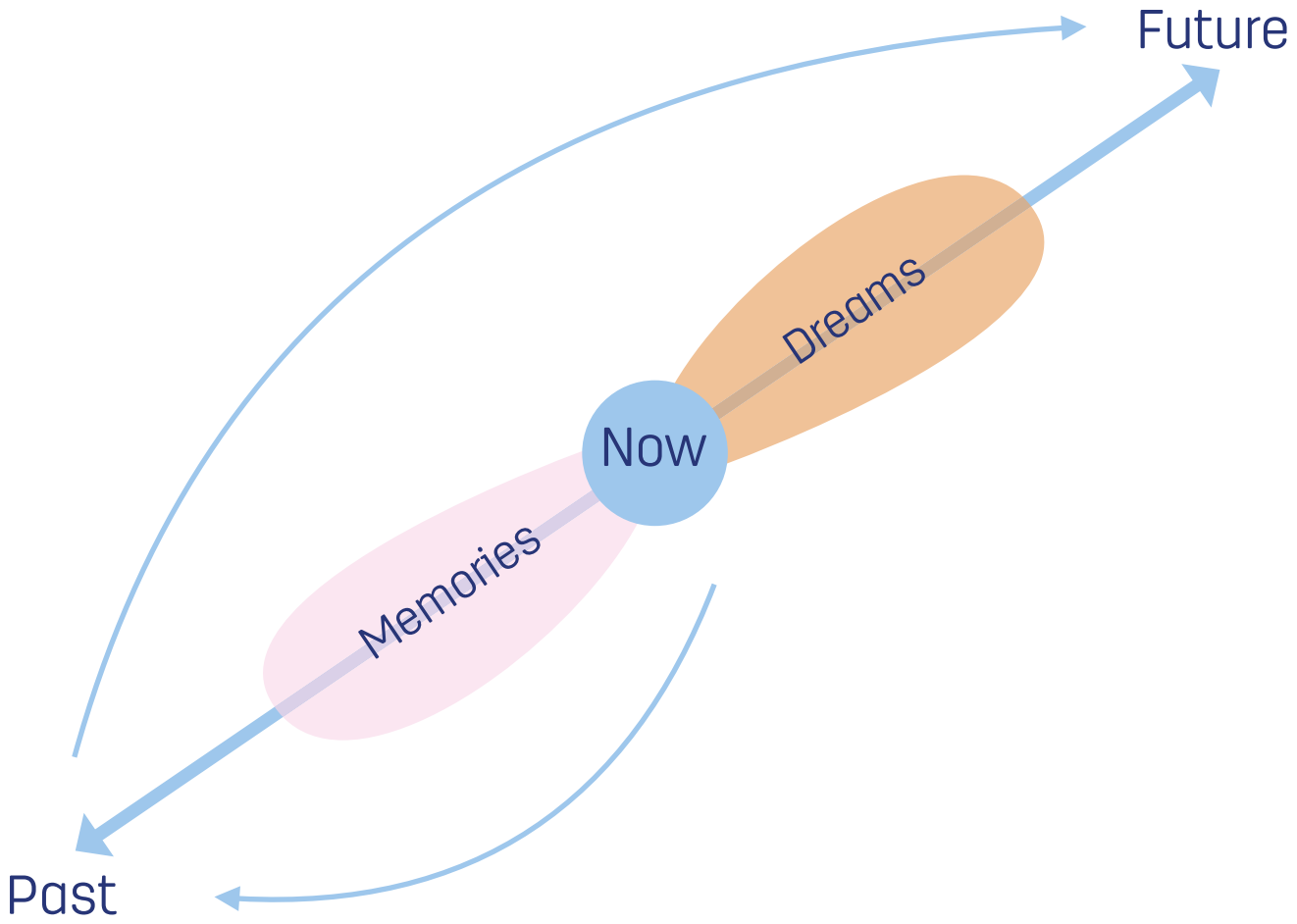


Hoe wij werken



CONTEXTMAPPING

Latente behoeften naar boven brengen

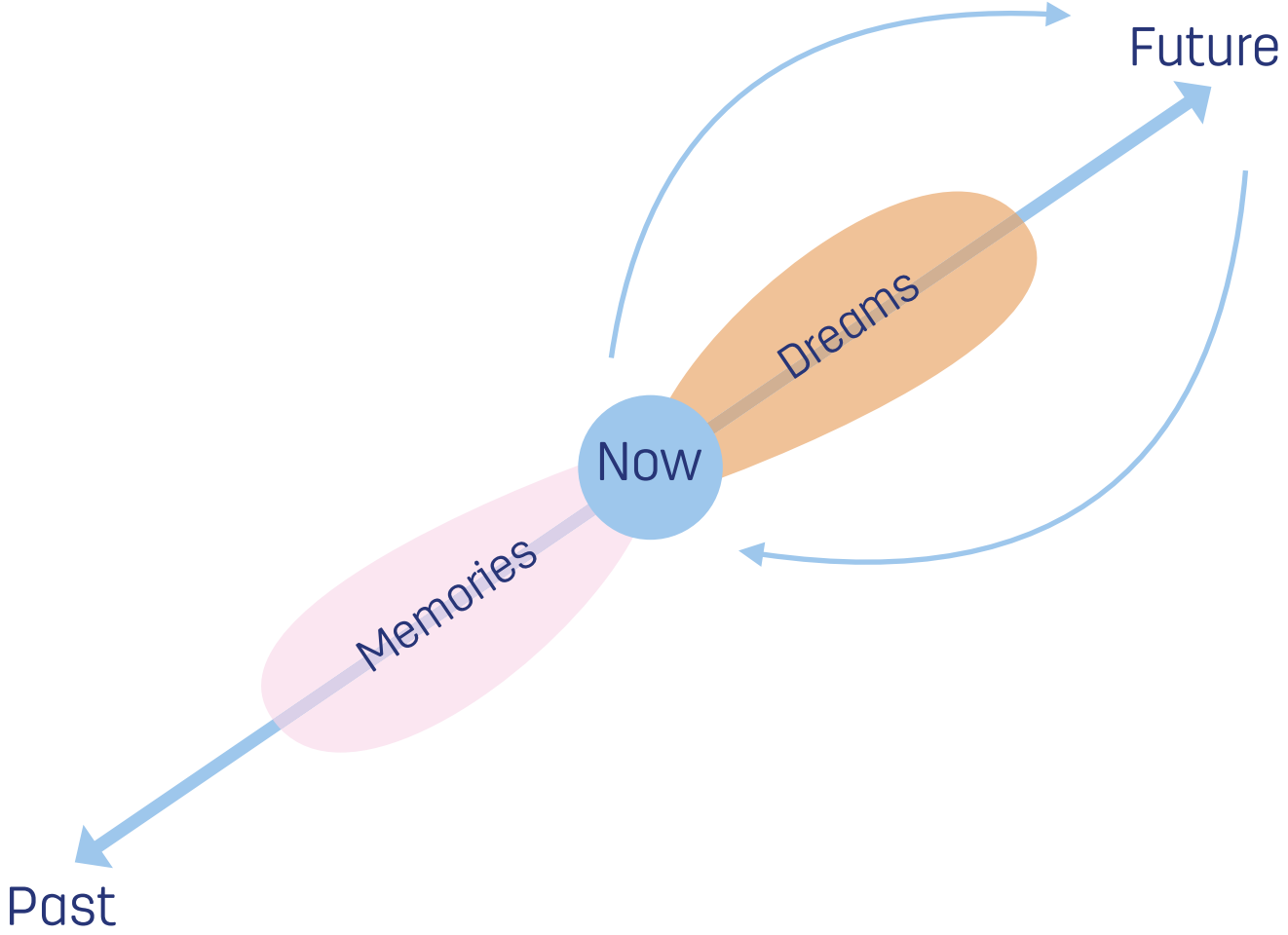


Contextmapping onderzoek

Contextmapping onderzoek

RESEARCH THROUGH DESIGN

Latente behoeften naar boven brengen



Onderzoeken door te doen

De biecht van de toekomst

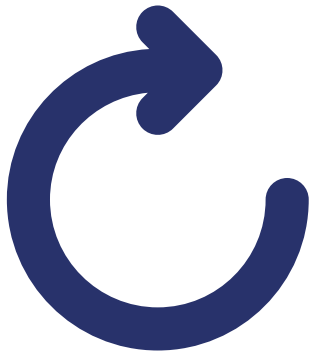
Speculatief design

Levensloop-spel: Gamification elementen in onderzoek

Kern elementen

Divergeren en convergeren

Mens centraal



Iteratief

(Co-)creatief

Levensgebeurtenis ‘18 jaar worden’

Onderzoek o.b.v. gamification principes onder jongeren en ouders met extra uitdagingen.

Programma Mens Centraal

Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

MUZUS

Behoeftes en belemmeringen op het gebied van communicatie

Overweldigend overzicht

Jongere: Oh men! Alles wat erbij komt kijken...als je dat in een keer ziet, dan puilen je ogen erbij uit.

Waar wat en hoe dan?

Jongere: Ik moet een actielijstje voor me zien. Zolang ik dat heb, denk ik dat ik voorlopig wel goed zit.

Begrijpen van begrippen

Jongere: Uitvaartverzekering? Is dat voor als je gaat varen?

Over het hoofd zien

Jongere: Er wordt best vaak in mijn hoofd gestampt dat het belangrijk is. Dan blijft het wel hangen, anders zie ik het over het hoofd.

Externe hulpvraag stimuleren

Jongere: We hebben het er thuis wel over, maar vaak is er na 5 minuten een discussie. Mijn ouders zeggen dat ik het zelf niet kan. Vaak word ik dan boos en stopt het gesprek.

Samen leren en langzaam loslaten

Ouder: Ik heb lang alles voor mijn kind gedaan. Dus ik bereidde hem eigenlijk niet goed voor op het leven. We hadden het echt samen moeten doen.

Externe hulp als laatste redmidde

Jongere: Ik wist niet of het wel goed ging. Toen heb ik g ze [gemeente] vertelde mij wat tijd overheen gaat.

Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken

Communicatiemiddelen

Apps van de overheid

Jongere: Ik heb het idee dat ze [de overheid] al veel inzichten hebben. Ik denk dan bij een app van jullie, 'wie zegt dat ze dan niet van alles over mij bijhouden?'

Verjaardagskaart

Jongere: Als het me niet boeit, dan open ik het niet eens. Ik zie gefeliciteerd en denk 'bedankt en weggooien'.

Brieven

Jongere: Dit is een brief die tegen me zegt, het is serieus, lees mij grondig.

Websites

Jongere: Als ik wist van die website 18 jaar worden, dan zou ik daar wel op kijken.

Overzicht en tijdlijn

Jongere: Shit! Daar komt veel bij kijken.

Een-op-een contact met instanties

Ouder: Vroeger klapte ik dicht met heel veel papierwerk. Nu weet ik dat ik het stap voor stap rustig moet lezen en anders even bellen of mailen.

Onderwijzen

Jongere: Als ik het kon bepalen zou ik dit [wat er bij komt kijken als je 18 wordt] een hoofdvak maken. Je toekomst is belangrijk.

Hulpv bij ext

Jongere: Vaak pas hoor via iemand denk ik, 'oh ik ga mee doen.'

Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken

Regelzaken en veranderingen

Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken

Programma Mens Centraal

MUZUS

De tegels staan op volgordelijkheid afgebeeld van links naar rechts. In deze volgorde zijn ze ook met de jongeren tijdens de gesprekken besproken. De tegels zijn onderverdeeld in zeven clusters: eerste bijbaantje, scooter- en autorijden, verzekeren, onafhankelijkheid, veranderingen in financiën (binnen het gezin), aan het werk en studeren. Deze clusters kwamen tijdens de gesprekken als thema's naar voren. Zo bracht bijvoorbeeld het proten over een eerste bijbaantje ook het openen van een bankrekening naar boven. Of het proten over het scooterrijbewijs leidde tot een gesprek over de aansprokelijkheidsverzekering.

Op de tegels staan afbeeldingen die de desbetreffende regelzaken in beeld ondersteunen. De abeeldingen in kleur zijn regelzaken die jongeren zelf goed weten te benoemen, die ze kennen en waar ze bewust van of mee bezig zijn. De afbeeldingen in grijstinten zijn voor veel jongeren onbekend en werden tijdens de gesprekken niet door de jongeren zelf benoemd. We hebben zowel de bekende als ook de onbekende regelzaken met de jongeren tijdens de gesprekken besproken.

Behoeftes en belemmeringen op het gebied van communicatie

Overweldigend overzicht

Jongere Oh men! Alles wat erbij komt kijken...als je dat in een keer ziet, dan puilen je ogen erbij uit.

Waar wat en hoe dan?

Jongere Ik moet een actielijstje voor me zien. Zolang ik dat heb, denk ik dat ik voorlopig wel goed zit.

Begrijpen van begrippen

Jongere Uitvaartverzekering? Is dat voor als je gaat varen?

Over het hoofd zien

Jongere Er wordt best vaak in mijn hoofd gestampt dat het belangrijk is. Dan blijft het wel hangen, anders zie ik het over het hoofd.

Externe hulpvraag stimuleren

Jongere We hebben het er thuis wel over, maar vaak is er na 5 minuten een discussie. Mijn ouders zeggen dat ik het zelf niet kan. Vaak word ik dan boos en stopt het gesprek.

Samen leren en langzaam loslaten

Ouder Ik heb lang alles voor mijn kind gedaan. Dus ik bereidde hem eigenlijk niet goed voor op het leven. We hadden het echt samen moeten doen.

Externe hulp als laatste redmiddel

Jongere Ik wist niet of het wel goed ging. Toen heb ik gebeld ..., ze [gemeente] vertelde mij dat er wat tijd overheen gaat.

Invloed vanuit omgeving

Jongere Ik ben me gaan inlezen omdat je op school en van vrienden wel gewoon hoort waar je recht op hebt of wat je misloopt.

Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

Programma Mens Centraal

MUZUS

Communicatiemiddelen

Apps van de overheid

Jongere Ik heb het idee dat ze [de overheid] al veel inzichten hebben. Ik denk dan bij een app van jullie, 'wie zegt dat ze dan niet van alles over mj bijhouden?'

Verjaardagskaart

Jongere Als het me niet boeit, dan open ik het niet eens. Ik zie gefeliciteerd en denk 'bedankt en weggooien'.

Brieven

Jongere Dit is een brief die tegen me zegt, het is serieus, lees mij grondig.

Websites

Jongere Als ik wist van die website 18 jaar worden, dan zou ik daar wel op kijken.

Overzicht en tijdlijn

Jongere Shit! Daar komt veel bij kijken.

Een-op-een contact met instanties

Ouder Vroeger klapte ik dicht met heel veel papierwerk. Nu weet ik dat ik het stap voor stap rustig moet lezen en anders even bellen of mailen.

Onderwijzen

Jongere Als ik het kon bepalen zou ik dit [wat er bij komt kijken als je 18 wordt] een hoofdvak maken. Je toekomst is belangrijk.

Hulpvraag bij externen

Jongere Vaak pas als ik iets hoor via iemand die je kent denk ik, 'oh ik ga er toch iets mee doen'.

Sociale media

Jongere Mijn moeder begrijpt de regelzaken niet. Voor mijn vader was het ook wel een beetje ingewikkeld geweest.

Regelzaken en veranderingen

De tegels staan op volgordelijkheid afgebeeld van links naar rechts. In deze volgorde zijn ze ook met de jongeren tijdens de gesprekken besproken. De tegels zijn onderverdeeld in zeven clusters: eerste bijbaantje, scooter- en autorijden, verzekeren, onafhankelijkheid, veranderingen in financiën (binnen het gezin), aan het werk en studeren. Deze clusters kwamen tijdens de gesprekken als thema's naar voren. Zo bracht bijvoorbeeld het praten over een eerste bijbaantje ook het openen van een bankrekening naar boven. Of het praten over het scooterrijbewijs leidde tot een gesprek over de aansprakelijkheidsverzekering.

Op de tegels staan afbeeldingen die de desbetreffende regelzaken in beeld ondersteunen. De abeeldingen in kleur zijn regelzaken die jongeren zelf goed weten te benoemen, die ze kennen en waar ze bewust van of mee bezig zijn. De afbeeldingen in grijstinten zijn voor veel jongeren onbekend en werden tijdens de gesprekken niet door de jongeren zelf benoemd. We hebben zowel de bekende als ook de onbekende regelzaken met de jongeren tijdens de gesprekken besproken.

DE HOEVEELHEID REGELZAKEN OVERWELDIGT JONGEREN

Ouder Voor je gevoel wordt het groter gemaakt dan het daadwerkelijk is. Maar is dit alles? Ik heb geen idee.

JONGEREN RAKEN SNEL AFGELEID BIJ HET LEZEN VAN LANGE STUKKEN TEKST

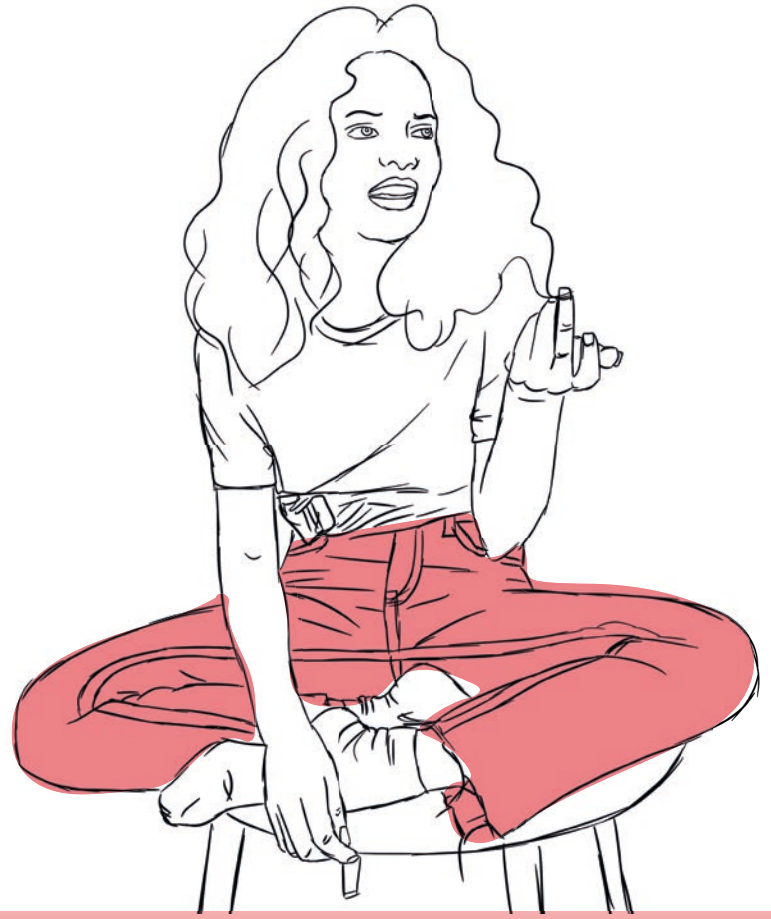
Ouder Het wordt te groot als ik zeg ‘je moet je inschrijven bij Woningnet’ dan weet hij [mijn zoon] niet hoe hij dat moet doen.

DE JONGEREN ZIJN NIET BEKEND MET BELASTINGAANGIFTE

VOOR JONGEREN ZIJN VEEL OVERHEIDSTERMEN NIEUW EN MOEILIJK TE INTERPRETEREN

Ouder

Mijn dochter vindt woordgrappen vaak niet grappig, ze neemt ze letterlijk.



“IS DAT VOOR ALS JE GAAT VAREN?”

IN VEEL HUISHOUDENS BLIJKT STEMMEN EEN ONBESPROKEN ONDERWERP

JONGEREN ZIJN VOORAL GERICHT OP HET NU EN DE KORTE TERMIJN

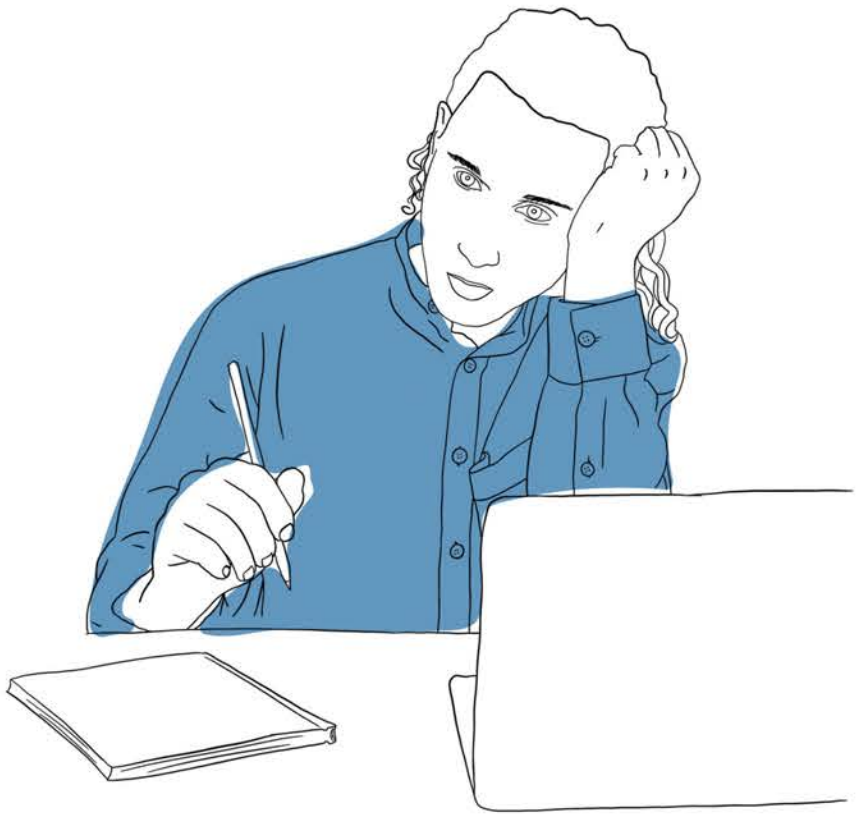
Ouder Nu ik er zo over nadenk, is het wel belangrijk dat we het er de komende jaren over gaan hebben. Dat hij dan niet tegen de lamp loopt.

REGELZAKEN WORDEN VAAK DOOR OUDERS UIT HANDEN GENOMEN OF DOOR DE JONGEREN ZELF UIT HANDEN GEGEVEN

Ouder De overheid moet zich realiseren dat … ze [jongeren] echt aan de hand genomen moeten worden.

NIET ELKE JONGERE KAN REKENEN OP ONDERSTEUNING VANUIT HET GEZIN

Ouder Alles wat je als ouder tegen een puber zegt komt anders aan. Een leraar heeft veel meer invloed.

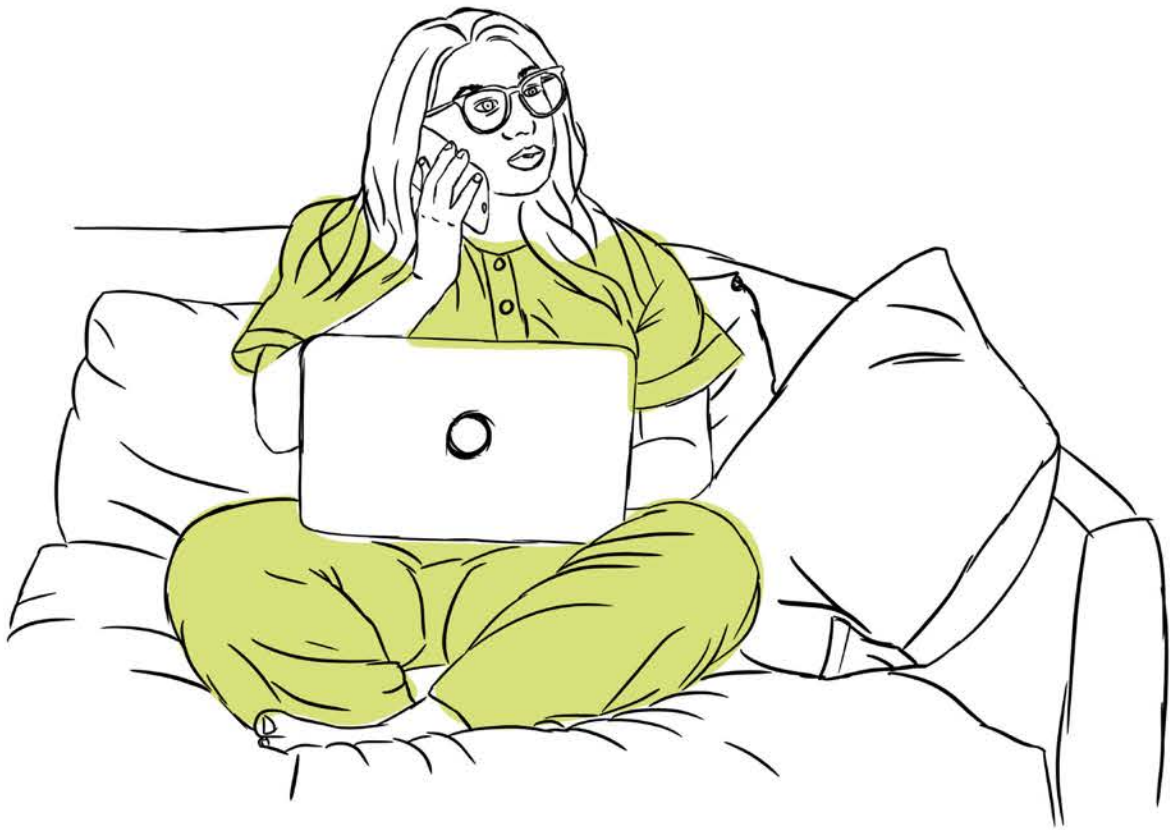


COMMUNICATIEMIDDEL

JONGEREN VRAGEN HULP AAN: OUDERS, BROER, SCHOONZUS, OMA, TANTE, JONGERENWERKER, VRIEND, LERAAR

WANNEER JONGEREN ER SAMEN NIET UITKOMEN HEBBEN ZE GRAAG 1-OP-1 CONTACT MET EEN PROFESSIONAL

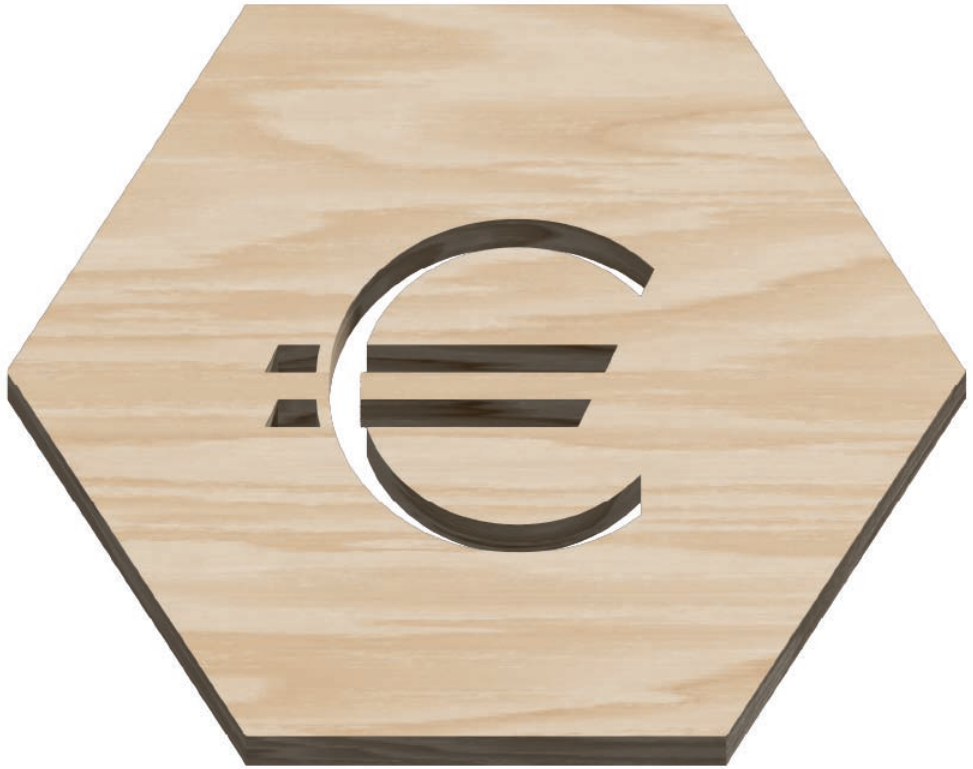
Ouder "We kwamen er samen niet uit. Misschien ... niet goed gelezen. DUO gebeld en gevraagd om het echt samen in te vullen."



PERSOONLIJKE ERVARINGEN EN VERHALEN MAKEN GROTE INDRUK

“ALLEEN MAAR GELD BETALEN EN NOOIT IETS KRIJGEN.”

HET GAAT NIET OVER OF JE AAN CRYPTO DOET, MAAR VOOR HOEVEEL EN WELKE



DE LEVENSLOOPTEGELS

TOOLS

DE LEVENSLOOP TEGELS

TOOLS

ZWART/WIT OF GEKLEURDE KANT

TOOLS

VERPLAATSEN OVER DE TIJD

TOOLS

TOONMATERIALEN

TOOLS

HULPMIDDELEN

- Breng focus terug
- Sturen zonder invullen

SETTING

NAAST DE JONGEREN

- Zij zijn de expert
- Een casual gesprek

SETTING

STILTES LATEN VALLEN

- Stilte is ook inzicht
- Wacht op een vraag

SETTING

SAMEN MEEDOEN

- Elkaar aanvullen
- Elkaar tegenspreken

SETTING

JONGEREN STUREN ZELF HET GESPREK

Voor meer informatie:

more@muzus.nl | www.muzus.nl | 015 - 213 71 49

Programma Mens Centraal

Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

MUZUS