

The background of the slide features a close-up, shallow depth-of-field photograph of several hands holding white puzzle pieces. The hands are positioned around the edges of the frame, with some pieces being held up or moved into place. The lighting is soft and warm, creating a collaborative and focused atmosphere. The puzzle pieces are scattered across the surface, with some already partially assembled.

# **WORKSHOP C: ONDERZOEK VOOR IEDEREEN**

## **SAMENWERKING (BEREIK EN CO-CREATIE) MET DE DOELGROEP**

Hilde van Keulen: [HILDE.VANKEULEN@TNO.NL](mailto:HILDE.VANKEULEN@TNO.NL)

Zeena Harakeh: [ZEENA.HARAKEH@TNO.NL](mailto:ZEENA.HARAKEH@TNO.NL)

TNO, Healthy Living

# AGENDA

- › Samenwerking met doelgroep
  - › Fasen: 1) Behoeftenonderzoek, 2) Ontwerpen, en 3) Testen
  - › Methoden
  - › Voorbeelden
  
- › Voorbeeldproject + co-creatie ervaring (ontwerp website)
  
- › Afsluiting

TNO handreikingen & toolkits:

- Doelgroep participatie: <https://publications.tno.nl/publication/34638893/LvYwu6/TNO-2021-doelgroep Participatie.pdf>
- Gebruiker centraal (dienstverlening en communicatie overheid): <https://www.gebruikercentraal.nl/>
- Toolkit inclusief ontwerpen: <https://inclusie.gebruikercentraal.nl/>



# SAMENWERKING MET DE DOELGROEP

- › Relevantie:
  - › Super leuk/leerzaam, betere aansluiting bij wensen en behoeften (inhoud, vormgeving, context), beter gebruik en navigatie, grotere acceptatie, groter draagvlak, grotere kans op implementatie
- › Bereik:
  - › Eindgebruikers, uitvoerders (intermediairs), stakeholders (toekomstige eigenaar)
- › Betrekken - nodig voor samenwerking:
  - › Tijdig stakeholders betrekken
  - › Tijd, ruimte
  - › Communicatie
  - › Beloning
  - › Op tijd aanwezig
  - › Ondersteuning
  - › Expertise (bijv. tekst editor/schrijver, grafisch/UX designer, vertaler)



# FASE 1 - BEHOEFTEONDERZOEK

- › In kaart brengen van gebruikersbehoeften en context
- › Methoden: bijv. (focusgroep) interviews, vragenlijsten, competitive of A/B testing, card sorting



## SoaSeksCheck

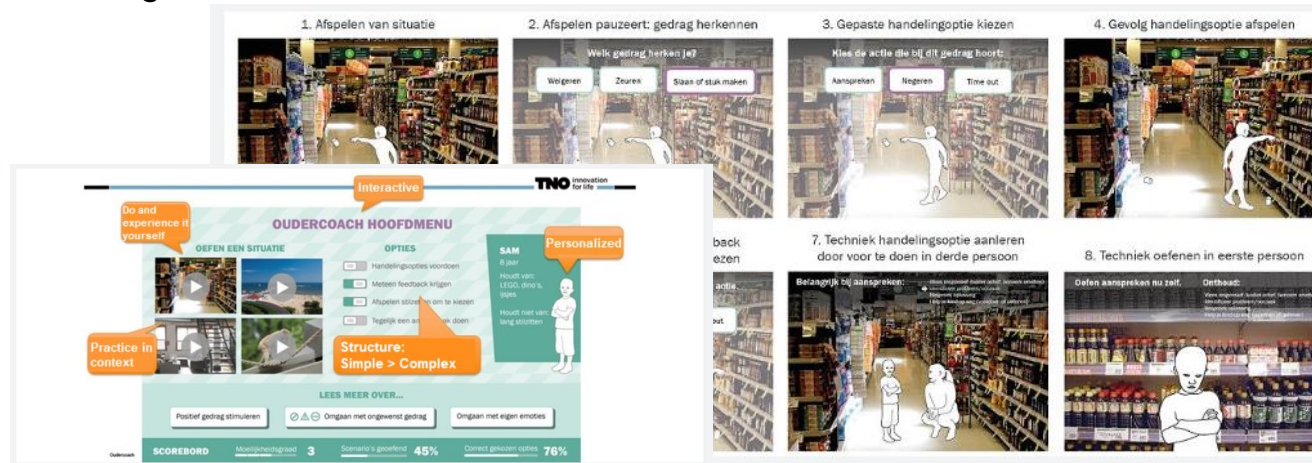
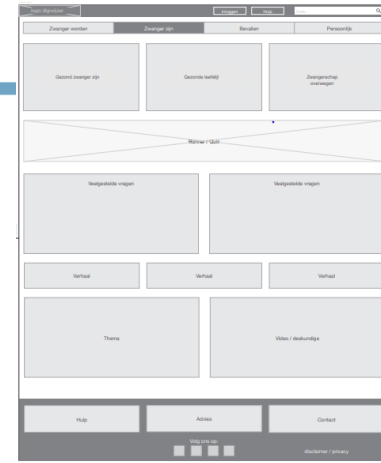
› **Menu**

▼ **Chat**

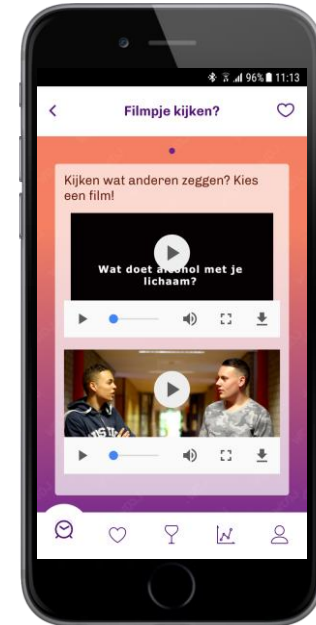
Welkom,  
Check hier of je een soa hebt of stel mij vragen over je seksuele gezondheid. Snel betrouwbaar en anoniem!  
Als je het advies krijgt om een soa test te

# FASE 2 - ONTWERPEN

- › Ontwerpen in cocreatie (van wireframe tot mock-up)
- › Methoden voor (co-creatie) workshops en focusgroepen, bijv.
  - › Competitive testing & A/B testing
  - › Storyboards / scenario
  - › Journey mapping
  - › Card sorting
  - › Samen ontwerpen



# FASE 2 - ONTWERPEN - VOORBEELD CO-CREATIE ERVARINGSFILMPJES



## FASE 3 - TESTEN

- › Iteratief
- › Methoden, bijv:
  - › scenarios
  - › think aloud
  - › eye tracking
  - › groepsdiscussie
  - › vragenlijst
  - › experimenteel testen
- › Aandachtspunten, bijv.:
  - › design
  - › structuur
  - › verwachte functionaliteiten
  - › interactie
  - › toonzetting



# FASE 3 - TESTEN – VOORBEELD KEUZEHULP

## PRENATALE SCREENING VOOR LAAGGELETTERDEN

- › 4 iteraties
- › Zwangeren, moeders met baby, laaggeletterden, vaders, verloskundigen
- › Concepts, teksten, plaatjes, modules

### Aandachtpunten:

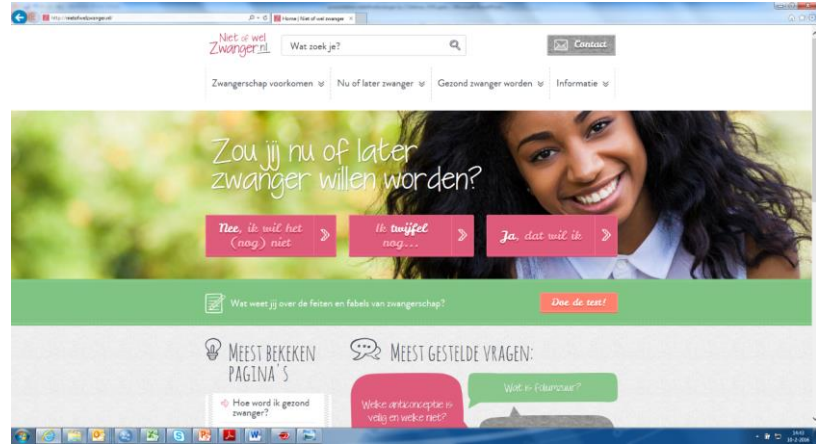
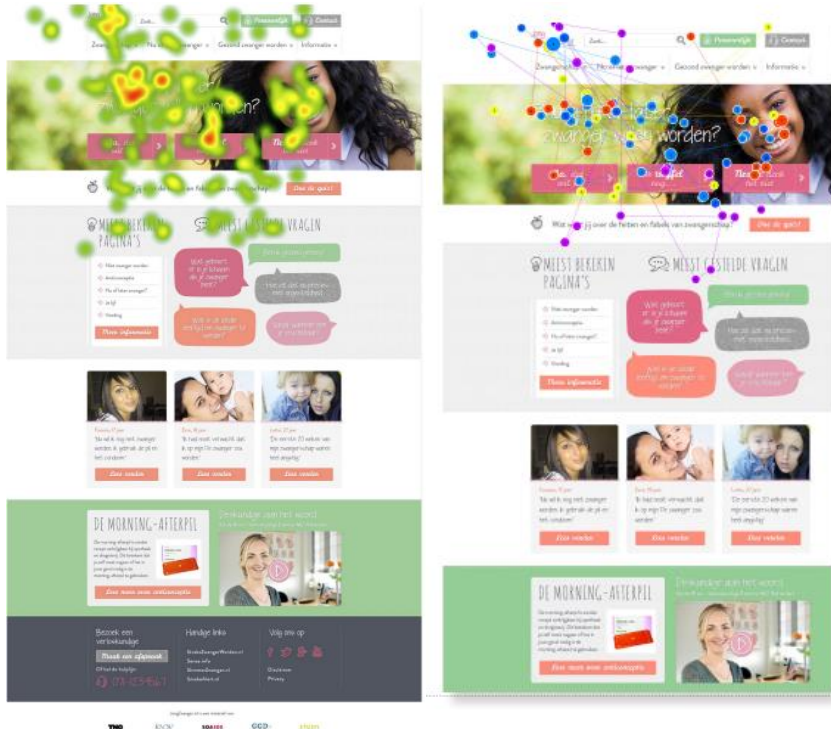
- › Geen sturing/oordeel ('moeilijk')
- › 'Keuzehulp' begrijpelijk
- › Geen 'kennistest' → Heb ik het goed uitgelegd?
- › Meertalig
- › Spreektempo & lettertype
- › Ervaringen van anderen



Preuhs, van Keulen et al. (In voorbereiding). Systematic user-centered development of a decision aid for pregnant individuals with low literacy skills.



# FASE 3 - TESTEN - VOORBEELD EYE-TRACKING



Van Keulen et al (2017). Usability, acceptability and effect of a comprehensive preconception care intervention targeting low SES women. European Health Psychology Society, 19 Supp: 2017-12-31.

- › ZonMw project “Acceptatie van gedigitaliseerde communicatie rondom de drie bevolkingsonderzoeken naar kanker”



50 t/m 75 jaar



30 t/m 60 jaar



55 t/m 75 jaar



- › Einddoel: Praktische aanbevelingen voor optimalisering van digitale communicatie over BVOK.
  - › communicatiemomenten + diversiteit van cliënten
- › Doelgroep 30-75 jaar
  - › Ouderen, mensen met een migratieachtergrond, laaggeletterden
- › Fasen: behoeftenonderzoek, ontwerpen en testen

ZonMw project (projectnummer 555004207). Examining acceptance, readability and comprehension of Digital communication as part of three population-based cancer screening programs.

# VOORBEELDPROJECT COCREATIE

## FASE 1 - VOORBEREIDING

- › Doel:
  - › bereiken van de doelgroep
  - › minimaliseren belemmerende factoren / maximaliseren bevorderende factoren

- › Bereiken en betrekken doelgroep
  - › Ouderen → NOF, buurthuizen
  - › Mensen met een migratie achtergrond → NOOM en (tolk)
  - › Laaggeletterden → Pharos / Stichting ABC

bevolkingsonderzoek  
nederland



INCLUZIO  
LEIDEN.

De kracht van  
wij samen



**NOOM**  
Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten



	Oneens	Neutraal	Eens
Digitale informatie over het bevolkingsonderzoek ...			
31....maakt het makkelijker te gebruiken.	Y	Y	Y
32....maakt het makkelijker zelf dingen te regelen.	Y	Y	Y

- › Methoden
- › Individuele en focusgroep interviews op locatie
- › Online en papieren vragenlijst

# VOORBEELDPROJECT COCREATIE

## FASE 1 - VOORBEREIDING

### › Aanbevelingen

- › Digitale ondersteuning → d.m.v. eenvoudig taalgebruik, visuele ondersteuning en duidelijke structurering van de communicatie.
- › Ondersteuning op maat → keuze voor type communicatie, informatie en functionaliteiten
- › Privacy en communicatie → hoe privacy is gewaarborgd, en uitdagingen (inloggen met DigiD).

Harakeh, Z., Huizing, A., van Empelen, P., et al. (In voorbereiding). Acceptance of digital communication with clients for the three population-based cancer screening programs.

# VOORBEELDPROJECT COCREATIE

## FASE 2 – ONTWERPEN EN TESTEN

- Doel:
  - voorwaarden voor het optimaliseren van het gebruik, het begrip en de acceptatie van digitale communicatie
- 4 sessies in totaal → Sessie 1: Journey mapping

Uitnodiging		Onderzoek	
<b>1 Meer informatie</b> In het bijlage de uitnodiging in de vorm. In het bijlage een vragenlijst met het onderzoek.	<b>1 Meedoen</b> In het bijlage met het onderzoek.	<b>1 Afspraak maken</b> In het bijlage een afspraak maken voor het onderzoek.	
<b>Hoe zou je het willen?</b> - Synthesen in video's van video's - Plan van de reis? + kosten? + gsm's? + andere ideeën... - Hoe het gebouwt was geat te zien? - Plan van de reis? + kosten? + gsm's? + andere ideeën... - Hoe het gebouwt was geat te zien?	<b>Hoe zou je het willen?</b> - Standaard op de bus? - heeft in meeste niet te zien en datje... - Plan van de reis? + kosten? + gsm's? + andere ideeën... - Hoe het gebouwt was geat te zien?	<b>Hoe zou je het willen?</b> - via huiswaars? / Pollex - site → gsm naar afspraak - als belien → na te leg + met met - terughet mogelijkheid by run en planen	
<b>Wat zou goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	
<b>Wat zou niet goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou niet goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou niet goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	

Onderzoek		Uitslag	
<b>1 Herinnering</b> In het bijlage een herinnering bij de afspraak maken.	<b>1 Afspraak</b> In het bijlage een afspraak maken voor het onderzoek.	<b>1 Uitslag krijgen</b> In het bijlage een uitslag krijgen van het onderzoek.	
<b>Hoe zou je het willen?</b> - via huiswaars? / Pollex - site → gsm naar afspraak - als belien → na te leg + met met - terughet mogelijkheid by run en planen	<b>Hoe zou je het willen?</b> - via huiswaars? / Pollex - site → gsm naar afspraak - als belien → na te leg + met met - terughet mogelijkheid by run en planen	<b>Hoe zou je het willen?</b> - via huiswaars? / Pollex - site → gsm naar afspraak - als belien → na te leg + met met - terughet mogelijkheid by run en planen	
<b>Wat zou goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	
<b>Wat zou niet goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou niet goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	<b>Wat zou niet goed zijn?</b> - had netter voor pande... - had netter voor pande... - had netter voor pande...	

# VOORBEELDPROJECT COCREATIE

## FASE 2 – RESULTATEN SESSIE 1

*“Zet standaard in of iemand moeite heeft met lezen en schrijven of met de Nederlandse taal (...) Schaamte anders om het ter plekke tegen iemand te zeggen.”*



- Schaamte om aan te geven

*“Niemand wist dat ik stiekem het bevolkingsonderzoek had gedaan.”*



- Niet durven overleggen met vrienden en/of familie
- Taalbarrière

*“Het zou niet goed zijn als het alleen digitaal is. We zijn gewend van vroeger, en dan is dit nieuw. Voor onze kinderen is het anders.”*



- Niet serieus genomen
- Noodzaak voor herkenning

## FASE 2 – BEREIKEN EN BETREKKEN DOELGROEP

- › Bereiken en betrekken doelgroep
  - › panel
- › Uitdagingen, o.a.
  - › Uitnodigen voor deelname
  - › Invullen van formulieren
  - › Aansluiten bij behoefte van doelgroep
  - › Beloning



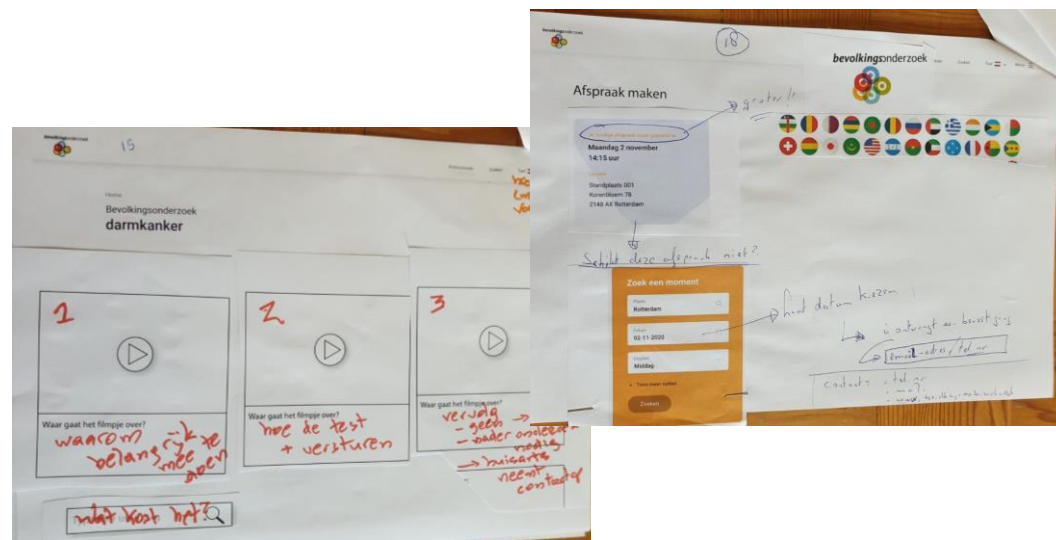
# CO-CREATIE OPDRACHT: ONTWERPEN WEBSITE

- › 25 minuten – Korte co-creatiesessie ‘ontwerpen website over BVOK darmkanker’
  - › *Ervaren van een ontwerpsessie in de workshop (kan in tweetallen)*
  
- › Co-creatie opdracht:
  - › Maak een ontwerp voor een website over het BVOK darmkanker, waar je:
    - › informatie kan vinden over het BVOK
    - › een afspraak kan maken/bevestigen/wijzigen.
  - › *Welke informatie of onderdelen/functionaliteiten wil je wel/niet op de site, waar, waarom?*
    - › Informatiebrief
    - › Folder
    - › Mogelijke onderdelen/functionaliteiten
  
- › In 2- of 4-tallen



# AFSLUITING

- › Samenvatting
  - › *Wat zijn jullie ervaringen n.a.v. de co-creatie opdracht, wat is eruit gekomen?*
  - › *Wat waren de resultaten en eyeopeners uit sessie 2 van de doelgroep?*
- › Wat neem je mee naar huis?



› **BEDANKT VOOR UW AANDACHT**

Contact:

[Hilde.vankeulen@tno.nl](mailto:Hilde.vankeulen@tno.nl)

[Zeena.Harakeh@tno.nl](mailto:Zeena.Harakeh@tno.nl)

**TNO** innovation  
for life