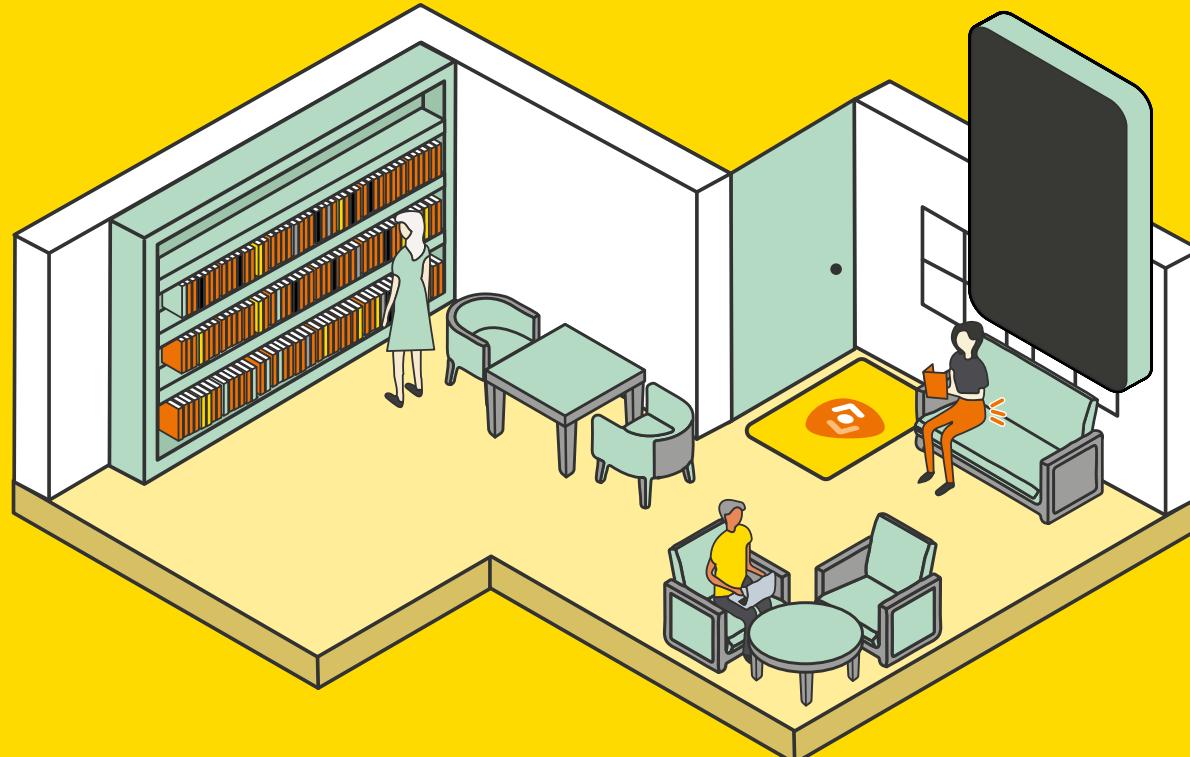


Ontwerpverslag

Roy de Schepper



CMD2D
IAD LAB
Design Challenge 6A
CMD-DC06A-2
07-04-2022
Project Docent: Barend Hendriks
4788 woorden

Inhoudsopgave

H1 Ontwerpoppervlak	3
H2 Ontwerpactiviteiten	5
H3 Ontwerpactiviteiten	9
H4 Ontwerpresultaat	17
H5 Conclusie en Reflectie	19
Bronnenlijst	20
Bijlagen	21

H1 Ontwerpopgave

De opdrachtgever

De opdrachtgever is hoppinger, een ontwerpbureau. Dit is een Rotterdams internetbureau dat de doelgroep helpt te digitaliseren (hoppinger). Dit ontwerpbureau werkt in dit project voor Bibliotheek aan Zet. Deze bibliothekenketen heeft 13 bibliotheken in 12 gemeentes in de omgeving Drechtsteden (de Bibliotheek AanZet). Doordat de bibliotheek door de overheid wordt gesteund, hebben ze de verantwoordelijkheid om er voor iedereen te zijn van jong tot oud. Het doel van de bibliotheek is de overdracht van kennis stimuleren (hoppinger).

Gekregen opdracht

Het probleem dat wij hebben gekregen is dat we moeten zorgen dat de bibliotheek blijft bestaan. De overheid zal stoppen met investeren als de bibliotheek geen ontwikkeling doormaakt (hoppinger). Hoppinger heeft vier vraagstukken aan ons voorgelegd waaruit wij één hebben gekozen, namelijk: 'Hoe binden wij jongeren aan ons merk en brengen wij de bibliotheek naar de 21ste eeuw?'. De eis van hoppinger is dat kennisoverdracht centraal blijft staan bij Bibliotheek Aan Zet. Daarnaast zit de bibliotheek in een transformatie waarbij het uitlenen van boeken niet centraal staat, maar de persoonlijke ontwikkeling van de gebruikers (hoppinger).

Betrokkenen

Er zijn meerdere betrokkenen bij dit ontwerprobleem, namelijk hoppinger, de Bibliotheek AanZet, de overheid en de doelgroep. Zoals in de ontwerpopgave te zien is, hebben we gekozen om ons bezig te houden met jongeren. Hoppinger geeft aan dat de doelgroep tussen de 12 en 25 jaar oud is, echter hebben wij ervoor gekozen om dit meer te specificeren. Dit hebben we gedaan omdat er grote verschillen zijn tussen iemand van 12 en iemand van 25 jaar. De doelgroep waar wij ons op richten is jongeren tussen de 20 en 25 jaar. Hoppinger heeft aangegeven

dat jongeren na hun 18e niet meer naar de bibliotheek komen. Dit is de reden dat wij ons bezighouden met 20 tot en met 25 jaar. Wij willen juist deze groep aanmoedigen om naar de bibliotheek te gaan. Deze doelgroep valt onder generatie Z waardoor we een doelgroep hebben met specifieke kenmerken waar we voor kunnen ontwerpen. Generatie Z is competitief, creatief, ongeduldig, hyper-connected en realistisch (Sladek, S., Garbinger, A., 2014). Waardes die ze belangrijk vinden zijn gemak, ritueel, zekerheid en productiviteit (Laddering N=3).

De verkleinde opdracht

Na het hebben gedaan van een verscheidenheid aan onderzoeksmethodes hebben we de ontwerpopgave eigen gemaakt. De methodes die we hebben gebruikt zijn enquêtes, interviews, laddering interviews, observaties, deskresearch en een cultural probe. Het onderzoek is verkleind door middel van de affinity diagram en problem statements. De ontwerpopgave die hieruit resulteerde is: 'Hoe kunnen we studenten tussen de 20 en 25 jaar een complete leer experience geven in Bibliotheek Aan Zet zodat ze productiever kunnen werken?'. Hierbij hebben we de doelgroep verkleind naar studenten aangezien zij leren in de bibliotheek. Bij deze ontwerpopgave hebben we ontwerprichtlijnen bedacht om altijd ons onderzoek achter de hand te houden. De ontwerprichtlijnen zijn als volgt: persoonlijke relevantie, kennisdeling, interactie, inclusiviteit en vertrouwen. Daarnaast houden we rekening met de heuristieken van Jacob Nielsen (Rama, M., 2020).

Huidige en gewenste situatie

De huidige situatie

Op dit moment wordt er steeds minder gebruik gemaakt van de bibliotheek door de jongeren. Dit komt doordat boeken via bol.com snel geleverd kunnen worden en er veel gepersonaliseerd aanbod is (hopping). Daarnaast krijgt de bibliotheek steeds meer concurrentie. Zo is er ontzettend veel kennisaanbod online, wat snel te raadplegen is (hopping). Naast informatieoverdracht houdt de bibliotheek zich bezig met het samenbrengen van mensen. Ook hier is veel concurrentie. Je kunt denken aan studiezalen, ontmoetingsplaatsen en koffiehuizen om te werken (Koninklijke Bibliotheek).

Voor de doelgroep is het niet aantrekkelijk om naar de bibliotheek te gaan. Dit komt mede doordat de leeftijdsgrens in de bibliotheek iets hoger ligt (observatie). Op dit moment gaan er voornamelijk studenten naar de bibliotheek om te leren (enquête). De doelgroep geeft aan internet te gebruiken voor informatieoverdracht aangezien dit toegankelijk, makkelijk, snel en gratis is (interview N=9). Dit komt doordat de doelgroep gewend is alles snel te kunnen doen vanwege de constantly connected world waarin ze zijn opgegroeid (Sladek, S, Grabinger, A., 2014, Schorth, H., 2019). Zij zien geen probleem in het niet gebruiken van de bibliotheek.

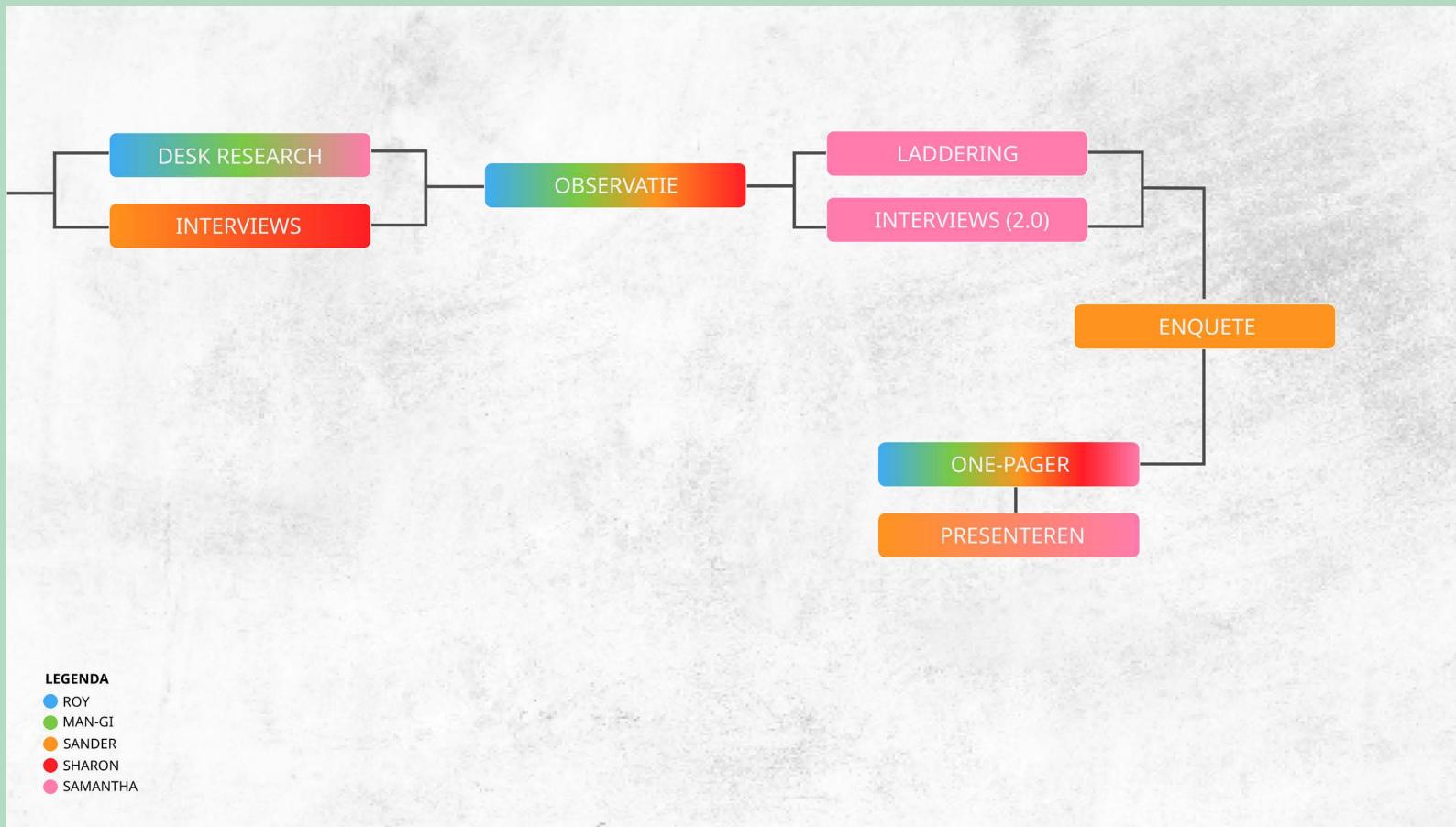
Op dit moment investeert de overheid nog geld in de bibliotheek, echter zal dit stoppen als de bibliotheek geen transformatie doormaakt. Zo moet mediawijsheid centraal staan in de transformatie die ze doormaken (Koninklijke Bibliotheek). Mediawijsheid is een verzamelnaam voor competenties die ervoor zorgen dat je kan deelnemen aan de mediasamenleving (mediawijsheid). De bibliotheek kan nieuwe functies opbouwen en zal daarbij andere functies verliezen, de functies waar veel concurrentie voor is. Hiermee wordt de samenkomstplek en de kennisoverdracht bedoelt (Koninklijke Bibliotheek).

De gewenste situatie

De gewenste situatie is dat jongeren gebruik maken van de bibliotheek zodat de bibliotheek niet verdwijnt. Echter zien jongeren geen probleem in het niet gebruiken van de bibliotheek. Dat is waarom we hebben onderzocht welk probleem de doelgroep ervaart, wat de bibliotheek zou kunnen oplossen. De doelgroep vertelt verbetering te willen zien in de leer-experience in de bibliotheek. Hun ideale bibliotheek ziet eruit als een rustige omgeving met maximaal 5 mensen aan een tafel, genoeg stopcontacten en genoeg ruimte tussen de tafels zodat er geen overlast is (cultural probe). Als we ervoor kunnen zorgen dat studenten het fijner vinden om te leren in de bibliotheek, zullen meer studenten hier gebruik van gaan maken. Doordat de bibliotheek vaker bezocht wordt, worden de andere diensten van de bibliotheek toegankelijker doordat de studenten er toch al zijn. Leren is een deel van de persoonlijke ontwikkeling die hopping als eis heeft gesteld. Daarnaast zal de overheid blijven investeren aangezien de bibliotheek een enorme waarde heeft voor studenten.

H2 Ontwerpactiviteiten

Discover Sprint



Deskresearch

Roy

Waarom

Als eerste onderzoeksmethode heb ik deskresearch aangelegd. Als team hebben we deskresearch ingezet om meer te weten te komen over de opdrachtgever, de doelgroep en 21st century skills. Ik heb met deskresearch onderzoek gedaan naar de opdrachtgever Bibliotheek Aanzet. Door deskresearch in te zetten kon ik makkelijk kijken naar wat de bibliotheek allemaal te bieden had. Om me voor te bereiden op het doen van deskresearch heb ik samen met het team van tevoren vragen opgesteld die we wilden beantwoorden.

Bronnen

Ik heb deskresearch ingezet omdat ik hierdoor makkelijk en snel de informatie kon vinden waar ik naar op zoek was. Ik heb hiervoor gebruik gemaakt van de site van bibliotheek Aanzet. De conclusies die ik hieruit heb gehaald zijn verwerkt in statement cards (zie figuur A).

Opmerkingen

Ik heb de vooraf gestelde vragen vastgelegd en gedocumenteerd (zie bijlage 23). Ik vind dat ik deze methode goed heb uitgevoerd. Er zijn een paar handige inzichten uitgekomen (zie statement cards figuur A). De deskresearch heeft er ook voor gezorgd dat we verder onderzoek wilden doen naar de bibliotheek. Dit was ook een beetje het doel van het eerste onderzoek.

Conclusie

Ik ben door de deskresearch meer te weten gekomen over de bibliotheek zelf en wat zij allemaal voor faciliteiten hebben online en offline. Zo hebben ze bijvoorbeeld veel activiteiten alleen is dit veel voor de ouderen en niet voor de jongeren. Dit zou een reden kunnen zijn dat ze ook niet veel jongeren trekken maar vooral ouderen.

Vervolgstappen

De inzichten uit de deskresearch hebben we verder mee kunnen nemen naar de onderzoeks-presentatie. Het was lastig om uit alleen deze

resultaten al een beeld van de bibliotheek te krijgen. Daarom gingen we na de deskresearch nog een observatie in de bibliotheek doen.

DESK RESEARCH - Bibliotheek

De Bibliotheek maakt gebruik van een online bibliotheek waar je e-books en luisterboeken kan lenen

<https://www.onlinebibliotheek.nl>

Roy

De Bibliotheek maakt gebruik van verschillende activiteiten waar je offline aan mee kan doen. Zoals dingen voor taal, 'computers en internet' en 'rekenen en geld'

<https://www.debibliotheek.aanzet.nl/activiteiten>

Roy

Bibliotheek AanZet maakt gebruik van verschillende social media's waar ze verschillende dingen op posten.

Roy

Figuur A

Observatie

Roy, Sharon, Man-Gi & Sander

Waarom

Na aanleiding van onze eerste onderzoeken wilden we beter in kaart brengen hoe het er fysiek in de bibliotheek aan toe ging. We hadden in de voorgaande onderzoeken namelijk vooral gefocust op het in kaart brengen van de doelgroep en desk research om onze kennis te verbreden van thematieken in de ontwerp vraag. We hebben de methode individueel uitgevoerd en zijn ieder met vooraf opgestelde vragen op pad gegaan (zie figuur A). Zo hebben we diverse bibliotheken op diverse data in kaart kunnen brengen.

Opmerkingen

Een ieder heeft het door de opgestelde vragen vastgelegd en gedocumenteerd (zie bijlage pagina 24). Deze documenten zijn gedeeld in Miro en hierbij zijn ook statementcards opgesteld met de waardevolste inzichten (zie figuur B). Een ieder heeft de methodiek hetzelfde uitgevoerd, waardoor het goed en makkelijk te vergelijken was. De resultaten

waren wenselijk, omdat het aannames bevestigde en het ons een betere fundatie in onderzoek heeft gegeven.

Conclusie

De observaties hebben inzicht gegeven in de leeftijdsgroepen die op de momenten veelal in de bibliotheek aanwezig waren, dit waren veelal ouderen. Dit bevestigde de aansname dat er weinig jongeren van de bibliotheek gebruik maken. Ook was een interessante observatie dat in de 'grote bibliotheken' meer faciliteiten aanwezig waren, waaronder een 3D-printer (Roy, Observatie).

Vervolgstappen

De inzichten hebben we mee kunnen nemen in onze onderzoekspresentatie, het was lastig om concrete aanknopingspunten te vinden in de resultaten aan zich. Echter was het wel een bevestiging van een aantal aannames en heeft het qua volume geholpen om meer te focussen op community en activiteiten.

Bibliotheek in beeld brengen:

- Desk Research
- Field Research

Bibliotheek Aan Zet:

- Huisstijl website en andere media
- Observatie Bibliotheek - mensen, faciliteiten, sfeer

Huisstijl (Team > Man-Gi):

- Font
- Kleur
- Ontwerprichtlijnen
- Uitstraling

Figuur A

Observatie (Roy, Man-Gi, Sander & Sharon):

- Wat voor mensen komen er?
- Wat voor mensen werken er?
- Wat voor faciliteiten zijn er?
- Wordt er rekening gehouden met de doelgroep?
- Hoe is de sfeer?
- Hoe wordt in de bibliotheek de online faciliteiten gepromoot?

Extra interviews + foto's van kamer + specifiek studie/werkplek (Samantha & Sander):

Waarom kiezen mensen er voor om NIET naar de bibliotheek te gaan?
Persoonlijkheid, persoonlijke waarden, interesses, doelen
-> wie ben jij? wat maakt je uniek? Persoonlijke identiteit

OBSERVATIE - Bibliotheek

Vooral ouderen aanwezig, veelal rond de leeftijd van 40 tot 65, er was gezien met kinderen

Bron: Observatie
Sander

Veel diverse faciliteiten, online en offline faciliteiten/events worden dmv posters en flyers gepromoot in de bibliotheek

Bron: Observatie
Sander

Veel verschillende faciliteiten waaronder, studieruimtes, leesruimtes maar ook een lab waar je diverse technieken kunt leren zoals 3D printen.

Bron: Observatie
Roy

De omgeving was rustig, terwijl er wel een taalcursus gaande was. Een aantal studieplekken en faciliteiten zoals computers en printers

Bron: Observatie
Sander

Er komen jongeren naar de bibliotheek maar vooral voor het studeren voor toetsen enz.

Bron: Gesprek met medewerker Bibliotheek
Roy

De bibliotheek probeert wel activiteiten voor jongeren te verzinnen samen met de stad zelf. De jongeren komen hier dan ook op af.

Bron: Gesprek met medewerker Bibliotheek
Roy

Figuur B

Vooral ouderen in de bieb -> Community niet echt voor de jongeren?

Bron: Observatie
Man-Gi

Er is veel plek en ruimte voor studie en lezen

Bron: Observatie
Man-Gi

Vooral ouderen aanwezig, wat betreft de doelgroep zijn die niet veel aanwezig.

Bron: Observatie
Sharon

Meer mogelijkheid/faciliteiten voor jonge kinderen/oudere en daadwerkelijk voor de doelgroep.

Bron: Observatie
Sharon

Onderzoeksposter

Mangi, Samantha, Sharon, Sander & Roy

Waarom

Om onze huidige bevindingen te laten zien aan de opdrachtgever en aan de docent hebben we besloten om onze presentatie te ondersteunen met een one-pager. Het doel hiervan was om feedback te krijgen. Daarnaast was het voor onszelf een overzicht van alle belangrijkste data. In deze fase was het nog lastig voor ons om een richting te kiezen en we hoopten hiermee meer inspiratie te krijgen voor de volgende fase.

Opmerkingen

Als voorbereiding hebben we samen besproken welke informatie we in de one-pager willen zetten (Figuur A). Onze informatie hebben we gehaald uit de statement cards vanuit ons onderzoek. Man-Gi heeft hierbij een idee opgegooid om de bieb in isometrische stijl te illustreren met daaromheen de inzichten. Sander heeft icoontjes bij elkaar gezocht en Roy en Samantha hebben de teksten gereed gemaakt. Vervolgens hebben Man-Gi en

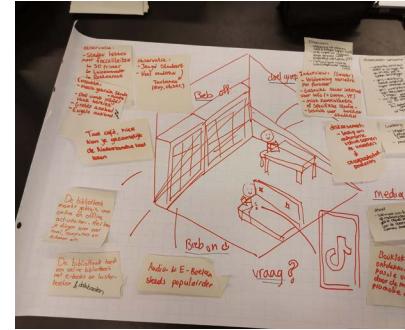
Sharon de uiteindelijke poster vormgegeven (Figuur C).

Conclusie

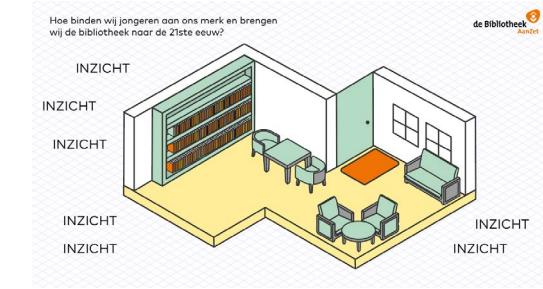
Uiteindelijk hebben we na de presentatie als team toch wat meer inspiratie gekregen zodat we meer een richting konden gaan kiezen. Er werd bijvoorbeeld tijdens het feedback moment het community aspect genoemd. Hier zijn we vervolgens wat meer op gaan inspelen. Daarbij is het zo dat de jongeren niet per se meer komen voor de boeken terwijl de bieb daar vroeger wel om draaide. De huidige bieb draait niet enkel om boeken meer, maar om kennisoverdracht.

Vervolgstappen

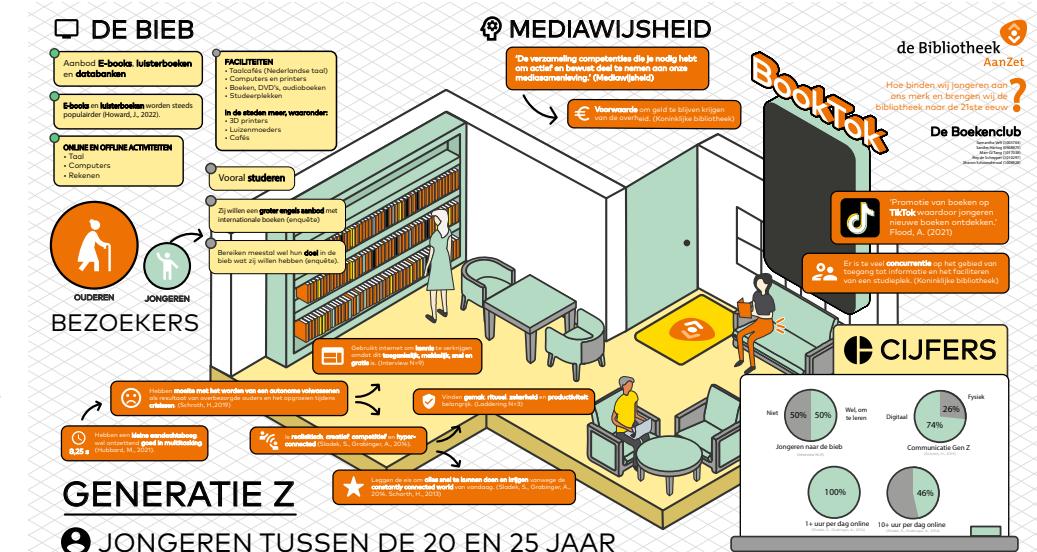
Na de onderzoeks-presentatie moesten we het probleem meer definiëren. Met welk probleem willen we verder? Hier willen we achter komen met behulp van verschillende methodes zoals de Affinity Diagram zodat we hier Problem Statement(s) uit kunnen halen.



Figuur A



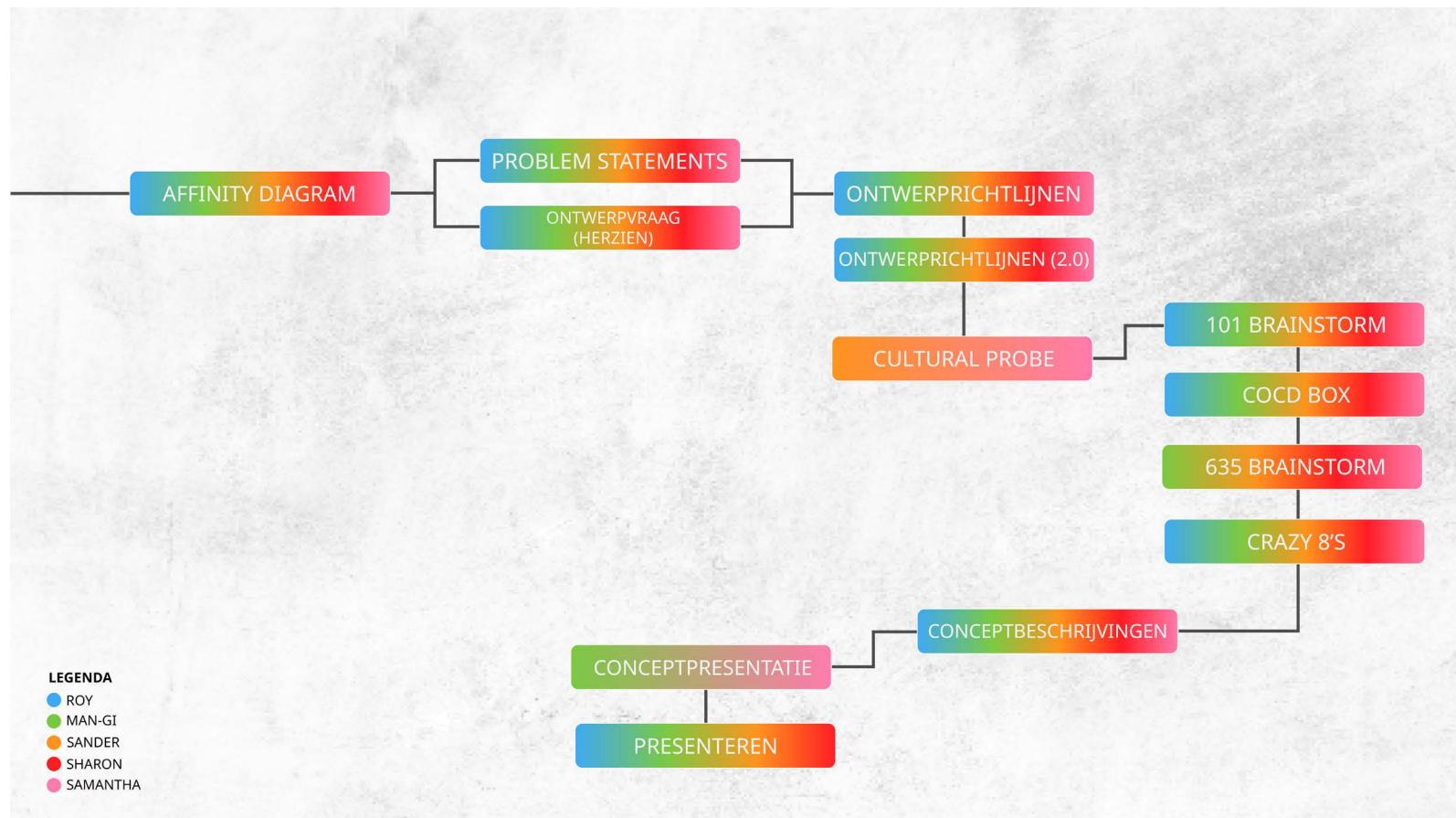
Figuur B



Figuur C (groter te zien in de bijlage op pagina 25)

H3 Ontwerpactiviteiten

Define Sprint



Affinity diagram

Sander, Sharon, Man-Gi, Samantha & Roy

Waarom

Om onze onderzoeksresultaten op een rijtje te zetten hebben we een affinity diagram gemaakt. Ook is het doel van de affinity diagram dat je er door een richting kan aanbrengen in je ontwerpopgave. De affinity diagram hebben we met het hele team uitgevoerd in de les. Om ons voor te bereiden op deze methode hebben we alle belangrijke statement cards opgeschreven op post-its. Deze hebben we vervolgens gebruikt bij het uitvoeren van de methode.

Opmerkingen

De Methode ging in uitvoering best goed. Door de affinity diagram hebben we een richting gekregen waar we op wilden focussen met deze design challenge, deze hadden we hiervoor nog niet echt. De methode was daarom heel handig om te gebruiken. Bij het uitvoeren van de methode hebben we de statement cards gegroepeerd op onderwerp (zie figuur A). Vervolgens

hebben we de statement cards gegroepeerd en een algemeen thema ontdekt (zie figuur B). Hierdoor kregen we een goed overzicht van ons onderzoek en wat de doelgroep precies wil.

Conclusie

Het resultaat van deze methode was dat we twee richtingen hadden waar we naartoe wilden. We willen namelijk de jongeren wat meer bij de bibliotheek laten horen om ze een soort community gevoel te geven. Ook wilden we meer activiteiten die meer aansluiten op gen z. Door de affinity diagram kregen we ook naar voren wat relevante inzichten waren en wat niet.

Vervolgstappen

Na het maken van de affinity diagram hadden we twee problemen waar we mee zaten. Hierdoor gingen we problem statements maken om onze ontwerpvraag aan te passen naar de problemen. We gingen hierna ook nog ideeën bedenken voor deze twee problemen en

vervolgens de beste ideeën kiezen.



Figuur A



Figuur B

Problem statements

Sander, Sharon, Man-Gi, Samantha & Roy

Waarom

Na dat wij de Affinity diagram hadden gemaakt moesten wij nog onze problem statements formuleren. Dit is gezamenlijk als team uitgevoerd. De problem statements waren van belang zodat wij erachter kwamen wat daadwerkelijk nu het probleem was voor onze doelgroep. Deze waren gebaseerd op de informatie die wij hadden bemachtigd door eerdere onderzoeken van de doelgroep. Daarna moesten wij een keuze maken welke geschikt waren en vanuit daar een ontwerp vraag tot stand formuleren.

Opmerkingen

Wij hadden zelf 8 problem statements gemaakt zodat wij genoeg keuze hadden om een interessant probleem te kiezen. Vanuit daar is er besloten om 3 oranje cirkels te verdelen als stem (figuur A). Per team lid mocht iedereen problem statements kiezen waarvan zij dachten dat daar een goed ontwerp vraag uit zou kunnen

komen.

Nadat er was gestemd zijn er 2 problem statements uitgekomen. Vanuit hier hebben wij de ontwerp vraag kunnen herformuleren (zie bijlage pagina 27). Er is later feedback gevraagd aan Barend over onze problem statements en ontwerp vraag. Na deze feedback hebben wij ze weer gezamenlijk aangepast (zie bijlage pagina 27). Nadat dit was aangepast konden wij ons meer gaan richten op het bedenken van ideeën. Aan het einde hebben wij ons ontwerp vraag en problem statement nog aangepast, wij hadden namelijk besloten om ons niet zo zeer meer te gaan te richten op een community creëren.

Conclusie

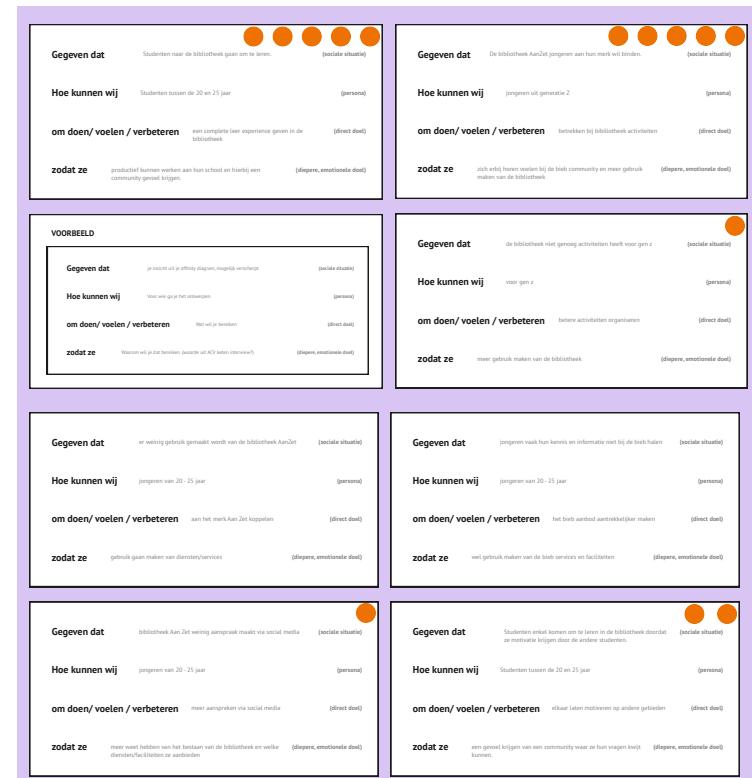
Doormiddel van de problem statements konden wij ons ontwerp vraag specifieker maken. Onze twee gekozen problem's kan je in de bijlage vinden op pagina 27. Het herformuleren van de ontwerp vraag heeft ervoor gezorgd

dat wij op deze aspecten nu gaan letten. Dit gaat een grote richtlijn zijn in het bedenken van ons toekomstige concept/concepten.

Vervolgstappen

Vanuit hier konden wij de

Design principles gaan maken en de ontwerprichtlijnen. Als team wisten wij nu waar we naar toe konden werken. Maar we namen mee dat je altijd nog je ontwerp vraag nog zou kunnen aanpassen.



Figuur A (groter te zien in de bijlage op pagina 26)

Cultural probe

Samatha & Sander (verspreid door het team)

Waarom
Na aanleiding van onze geherformuleerde ontwerpervragen wilden we verder inzoomen op ervaringen van de doelgroep omtrent interesses, community en studeren. We hebben de methodiek ingezet, om een probleem voor studenten te vinden omtrent de bibliotheek. We merkte namelijk dat studenten weinig problematiek ervaarde, we besloten de focus te verleggen op community en leren. We zochten op deze manier meer aansluiting bij de doelgroep en konden meerdere thematieken behandelen in een onderzoeks methode. De opzet qua inhoud is door Samantha opgezet en verder door Sander uitgewerkt en vorm gegeven. De cultural probe is door de gehele groep verspreid.

Bronnen
De methodiek is door het URT-lab aangereikt, hierdoor konden Samantha en Sander de methode goed samen uitvoeren. De methode is bewust later

ingezet dan wanneer de methode was aangereikt vanuit het lab, omdat we toen aan het eind van de discover fase zaten en meer gefocust waren op de onderzoeksresultaten verwerken. Hierdoor konden we in de discover fase meer gericht onderzoek doen.

Opmerkingen
De methodiek is redelijk uitgevoerd, zo is bijvoorbeeld de sectie over hoe een studiedag er uit ziet niet echt 'opgepakt' door de participanten. Dit was wel tamelijk voorspelbaar, waarbij het de volgende keer wijzer is om de opdracht korter en krachtiger in te zetten om tot de data te komen. De resultaten versterken een aantal inzichten, zoals dat studenten het waardevol vinden om bij een community te horen.

Conclusie
De cultural probes hebben diverse inzichten gegeven, interessante inzichten hieruit waren: Studenten gaven aan dat ze meer behoeftte hadden

aan rustige studieplekken, een toffe leer-experience en dat ze graag onderdeel zijn van communities door tips en advies van anderen. Zie voor individuele probes bijlage pagina 28.

Cultural probe

Er is behoefte aan een plek waarbij je kan 'relaxen' en ook iets anders kan doen tijdens/na studeren

Bron: Cultural Probe (Rosalie)

In communities kom je op nieuwe bevindingen

Bron: Cultural Probe (Tessa en Mandy)

Comfortabele, informele zitplaatsen maken de leer experience beter

Bron: Cultural Probe (Tessa)

Meer groeperingen laten zijn (kan aangegeven worden dmrv toegewezen ruimten)

Bron: Cultural Probe (Thomas)

In communities kom je op tips of advies van andere mensen

Bron: Cultural Probe (Tessa en Mandy)

Studieplekken met voldoende ruimte op tafel en weinig mensen om je heen (rust)

2/3 respondenten cultural probe

Studenten vinden een deel zijn van een community erg belangrijk en leuk. (waarom belangrijk?)

2/3 respondenten cultural probe

Reserveringssysteem zodat je weet dat het rustig is

1/3 respondenten cultural probe

Meer elektriciteitsoutlets bij de studieplekken

2/3 respondenten cultural probe

Figuur A

Ontwerprichtlijnen

Sander, Sharon, Man-Gi, Samantha & Roy

Waarom

Om ervoor te zorgen dat het belangrijkste onderzoek niet verloren gaat, hebben we ontwerprichtlijnen gemaakt met het team. Dit geeft de mogelijkheid om de uitwerking van het concept te allen tijde te laten aansluiten op voorgaand onderzoek. Als voorbereiding op deze methode hebben we een affinity diagram gemaakt waarbij we een duidelijke richting hebben gekozen, namelijk community. Vervolgens hebben we feedback gevraagd aan Barend waarna een versie twee ontwerprichtlijnen is ontstaan.

Opmerkingen

Versie één van de ontwerprichtlijnen zijn fout uitgevoerd, dit bleken namelijk design principles te zijn vertelde Barend (figuur A). Naar aanleiding van Barend's feedback hebben we concrete ontwerprichtlijnen gemaakt, toe te passen op twee problem statements. Dit hebben we gedaan om ons niet te

beperken, we willen eerst weten welke ontwerp vraag de meeste creativiteit en de beste concepten opwekt. Later in het proces hebben we de ontwerprichtlijnen aangepast naar de specifieke vraag die we gaan oplossen. We focussen op de leer-experience verbeteren waarbij niet de community centraal staat maar het productiever kunnen studeren. Het gewenste eindresultaat is behaald, namelijk concrete ontwerprichtlijnen die we kunnen meenemen in het verdere ontwerpproces.

Conclusie

We hebben zes ontwerprichtlijnen gemaakt (figuur B). Deze zijn gebaseerd op de resultaten uit de affinity diagram. Daarnaast hebben we de Heuristieken van Jacob Nielsen ernaast weergeven zodat we ook hier rekening mee houden (figuur C).

Vervolg stappen

Door de ideegeneratie sessies zijn we erachter gekomen dat

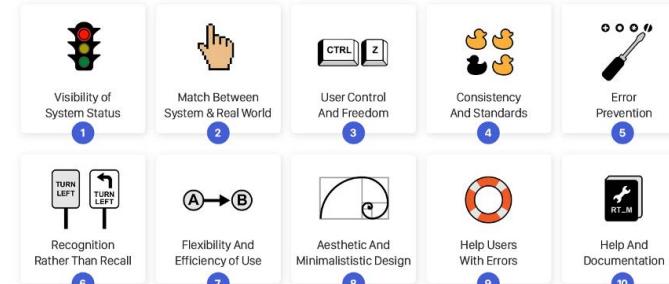
we de 'AanZet'-leer-experience wilden verbeteren. Hier hebben we de ontwerprichtlijnen op aangepast. De vervolgstap is de drie concepten bedenken op basis van de



Figuur A (groter te zien in de bijlage op pagina 33)



Figuur B (groter te zien in de bijlage op pagina 33)



Figuur C

ideeën aan de hand van de ontwerprichtlijnen. Vervolgens worden de ontwerprichtlijnen meegenomen naar de volgende diamond om ons onderzoek nooit uit het oog te verliezen.

101 brainstorming

Sander, Sharon, Man-Gi, Samantha & Roy

Waarom

We hebben de methode 101 brainstorming gebruikt om concept ideeën te verzinnen. We hebben deze methode uitgevoerd tijdens de les met het hele team. Om op concept ideeën te komen wilden wij als team een creatieve sessie met elkaar doen. Om ons hierop voor te bereiden hebben we verschillende creatieve methodes door genomen en is eruit eindelijk deze methode uitgekomen. Deze methode hebben we twee keer uitgevoerd. Dit deden we omdat we toen destijds nog twee ontwerpvragen hadden en hiervoor dus ideeën wilden verzamelen en aan de hand daarvan wilden gaan kijken welke richting we op wilden. Bij het uitvoeren van deze methode hebben we voor elke ontwerpvraag één minuut genomen om zoveel mogelijk ideeën te bedenken.

Opmerkingen

Ik vind dat we deze methode goed hebben uitgevoerd. Er zijn namelijk uit deze methode best veel ideeën gekomen die

we konden gebruiken. Omdat de tijd best wel kort was om ideeën te verzinnen werd iedereen goed gestimuleerd om ideeën te verzinnen, het maakte het ook best wel lastig want als je opeens niets meer wist was de tijd best wel snel voorbij.

Conclusie

De resultaten uit de methode waren heel veel ideeën (zie figuur A en B voor de resultaten). Sommige van deze ideeën waren heel verschillend. Er waren bijvoorbeeld ideeën om betere zitplekken te maken, maar er waren ook ideeën om bijvoorbeeld studieruimtes te kunnen reserveren.

Vervolgstappen

Na 101 brainstorming hebben we onze ideeën in een COCD-box gezet om de beste ideeën eruit te halen. Hierna gingen we nog een brainstormsessie houden om op nog meer verschillende ideeën uit te komen. Voor de volgende brainstormsessie hebben we de richting gekozen aan de hand van de COCD-box.



Figuur A



Figuur B

COCD box

Sander, Sharon, Man-Gi, Samantha & Roy

Waarom

Na de 101 Brainstorm techniek hadden we een hoop ideeën gegenereerd. Om ze te ordenen hebben we ze op een as geplakt met hoe realiseerbaar en orgineel de ideeën zijn. Op die manier kunnen we zien wat haalbaar is voor ons, hoe uniek iets is en daarop onze keuze baseren. Op dit moment hadden we twee richtingen waar we nog over aan het sparren waren. Het doel was daarbij dan ook om een keuze te gaan maken aan de hand van de ideeën die we uiteindelijk interessant vonden.

Opmerkingen

Allereerst hadden we dus 2 soorten vraagstukken waar we ideeën voor hadden gegenereerd. Een omtrent de leer-experience in de bieb en een omtrent de activiteiten die in de bieb worden gegeven. Na de COCD-box methode te hebben uitgevoerd kwamen we erachter dat we weinig passie voelden voor een oplossing voor de huidige activiteiten. Hier

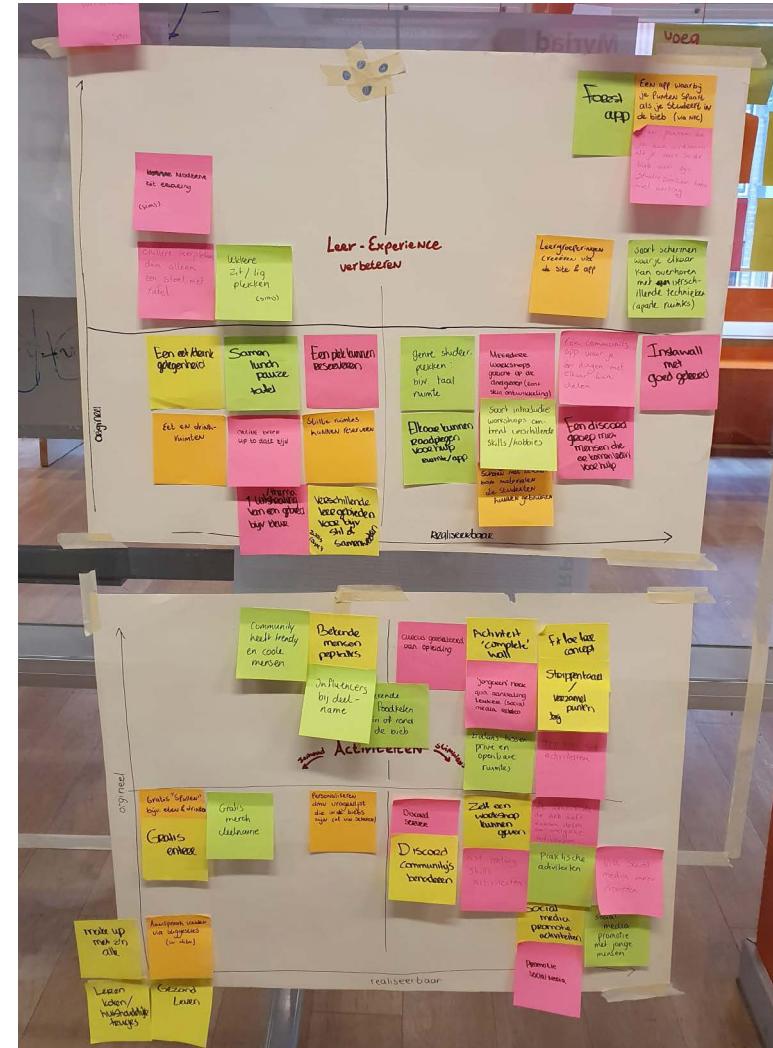
hebben we ook weinig orginele en sterke ideeën voor kunnen bedenken. Deze hebben we uiteindelijk geschrapt. Daarna hebben we uiteindelijk de definitieve keuze gemaakt om verder te gaan met de leer-experience verbeteren.

Conclusie

Vanuit deze methode hebben we een overzicht gekregen van wat de meer uniekere ideeën zijn. Dit waren bijvoorbeeld ideeën rondom een puntensysteem en leergroeperingen maken via een app of de site. Echter is de hoeveelheid ideeën die we hebben kunnen genereren nog niet voldoende naar ons gevoel.

Vervolgstappen

Om tot nog meer ideeën en inspiratie te komen besloten we nog meer te brainstormen in de vorm van de 635 brainstorm techniek en de Crazy 8's.



Figuur A: COCD boxen

Crazy 8

Sander, Sharon, Man-Gi, Samantha & Roy

Waarom

De crazy 8's methodiek hebben we ingezet om de ideeën vanuit de 635 brainstormsessie om te zetten naar visuele ideeën. We hebben deze methodiek dan ook kort na de brainstormsessie gedaan, omdat het nog fris in ons hoofd zat. We hebben de best verkozen ideeën uitgewerkt. De methodiek is door Sander gehost en na afloop zijn alle visualisaties besproken en vastgelegd.

Opmerkingen

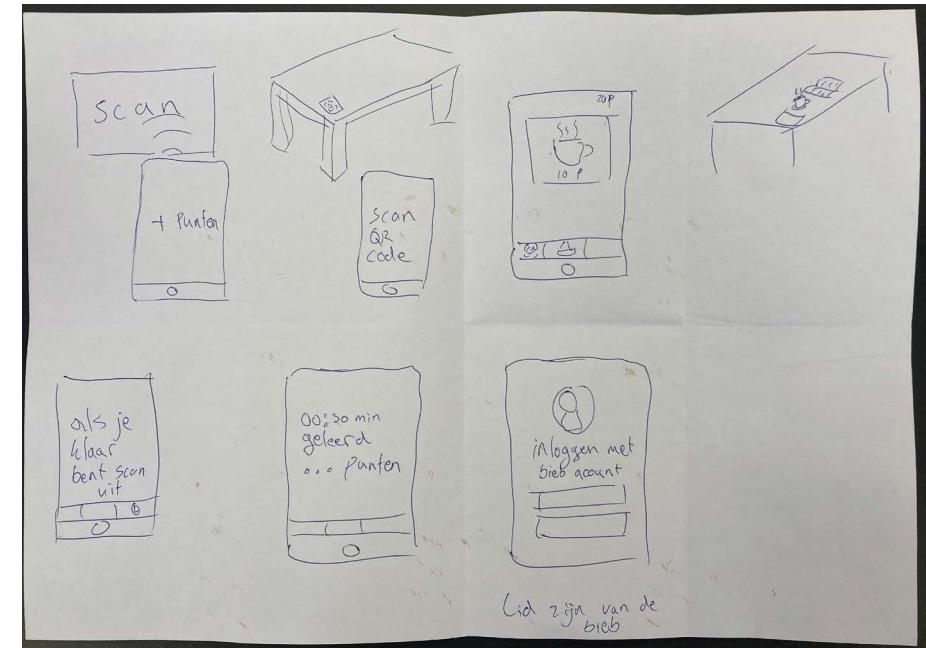
De methodiek ging in uitvoering goed, er waren korte sprints van een minuut waarin een tekening gemaakt moest worden. Deze tijd was kort, waardoor we gestimuleerd werden om snel te visualiseren. De tijdsdruk zorgde voor interessante resultaten, maar zeker het nabespreken heeft ons interessante inzichten gegeven. De ideeën hebben meer vorm gekregen en het heeft ons gestimuleerd om er verder mee aan de slag te gaan.

Conclusie

De resultaten waren een opzet naar de presentatie waarbij er drie concepten gepresenteerd moesten worden. Hierbij was het ook interessant om verschillende perspectieven te bekijken en heeft het ook inzicht gegeven in welke ideeën er interessant zijn om verder uit te werken. Daarnaast heeft iedereen een andere blik op een idee, hiermee daagden we elkaar ook uit om elkaars beeldvorming te zien (zie figuur A voor het resultaat).

Vervolgstappen

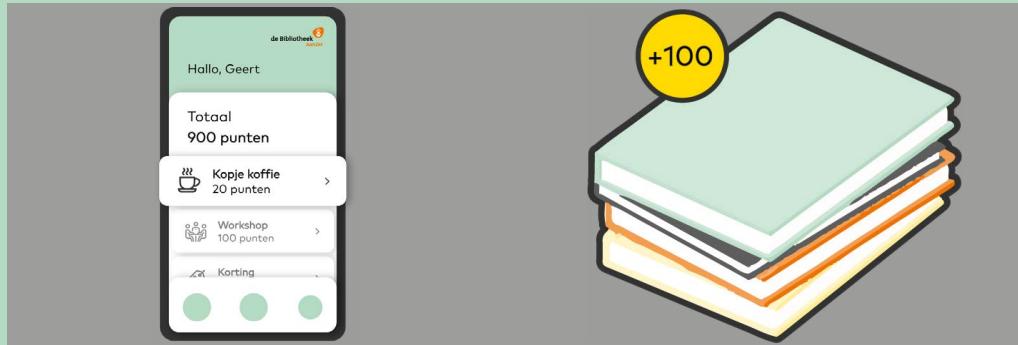
We hebben de visualisaties vorm laten geven aan de presentatie en het was een opzet om verder uit te werken. Dit was dan ook het plan na de vastlegging van de methodiek.



Figuur A: Mijn crazy 8 uitwerking

H4 Ontwerpresultaat

Concept 1: On Point



Is een gratis app, waarmee je punten kan sparen voor de bibliotheek.

Door middel van een puntensysteem kan je jouw ervaring in de bibliotheek nog aantrekkelijker maken. Bij het binnen komen van de bibliotheek scan je jouw persoonlijke pas, hierbij kan je zelf kiezen of je een fysieke pas of een digitale pas wilt, deze zijn beide gekoppeld aan jouw account. Hier wordt op aan gegeven hoeveel punten jij hebt gespaard, elke keer als je incheckt. Zo weet je bij het inchecken hoeveel punten jij nu hebt en met het uitchecken hoeveel punten jij nu hebt verzameld. Je verdient punten

per uur (bijv. 100 punten dus bij 30 min 50 punten). Je kan ook punten verzamelen doormiddel van boeken lenen en activiteiten bij te wonen.

Om op een andere manier punten te verdienen is als je iemand meeneemt naar de bibliotheek, zo raden ze het weer bij andere jongeren/studenten aan en worden ze gemotiveerd om met een buddy te komen.

De punten kan je weer uitgeven aan drinken zoals koffie of thee en ook eten, qua eten verschilt het alleen per locatie. Bij een zoveel aantal punten kan je korting krijgen op je abonnement en op de activiteiten in de bibliotheek.

Dit concept is van waarde voor de opdrachtgever omdat mensen meer worden gestimuleerd om naar de bibliotheek te komen.

Tegenwoordig gaat het namelijk erom dat je er iets voor terug krijgt. Door dit puntensysteem krijgen zij zo wel een gevoel dat ze er iets voor terug krijgen en een nieuwe ervaring met de bibliotheek. Het geeft ze een gevoel dat ze naar een bepaald doel aan het toe werken zijn. Wat uit onderzoeken gebleken is, is dat veel jongeren niet snel naar de bibliotheek stappen omdat ze alles snel kunnen opzoeken op internet. Ook zijn ze niet genoeg gemotiveerd om dan naar de bibliotheek toe te gaan. Dit proberen wij door middel van 'On point' gelijkmatig te stimuleren.

Concept 2: Studie-reservatie

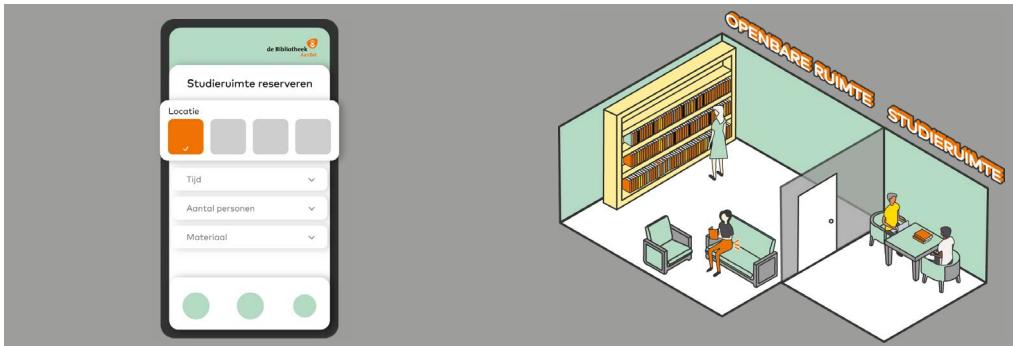
Een gratis app, waarmee je studieruimtes binnen de bibliotheek kan reserveren.

Binnen de bibliotheek zijn er stille ruimtes en ruimtes waar je wat meer geluid mag maken. Bij deze ruimtes zitten sensoren die tellen hoeveel mensen er in een ruimte zitten en of deze ruimte vol zit. Hierdoor kan je in de app zien of er nog plaatsen beschikbaar zijn.

Als je wilt zou je ook een plek in de bibliotheek reserveren zodat je er zeker van bent dat je een plek hebt om te studeren. De ruimtes binnen de bibliotheek zijn afgesloten door middel van scheiders die de openbare ruimte en de studieruimte apart houden. In deze studieruimtes zitten tafels waar maximaal 4/5 mensen aan kunnen zitten.

De bibliotheek draait om kennisoverdracht. Uit deskresearch en de interviews is gebleken dat jongeren snel kennis willen vergaren waardoor de bibliotheek hier niet meer

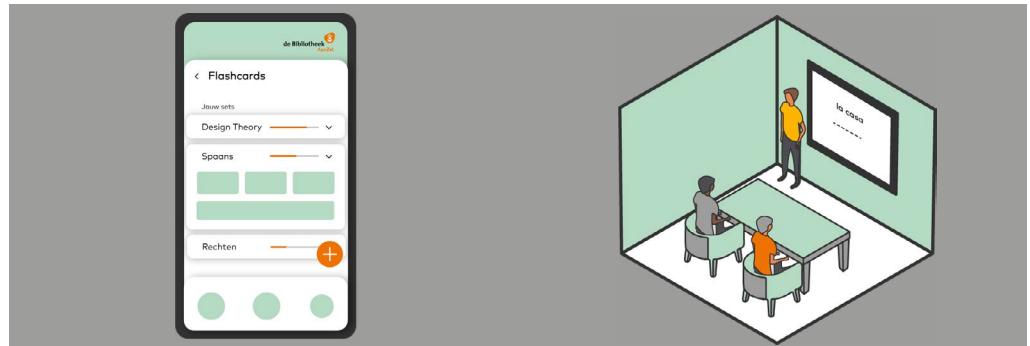
Concept 3: (Over)horen



aan voldoet. Door dit concept kan de bibliotheek de plek zijn waar kennisoverdracht plaats vindt.

Dit concept is van waarde voor de opdrachtgever omdat, hierdoor waarschijnlijk meer studenten naar de bibliotheek komen om te studeren omdat het een betere en rustigere omgeving geeft voor het studeren waardoor ze productiever hun werk kunnen verrichten. 'Uit de laddering interviews en de cultural probe blijkt dat dit een behoefte is van de doelgroep'. Ook weten de studenten door een plek te reserveren van tevoren dat ze een plek hebben in de bibliotheek en dat ze niet naar de bibliotheek gaan en dat er geen plek meer is om rustig te studeren.

Om te komen op dit concept waren de culturale probes heel door slag gevend. Dit komt omdat hier de doelgroep aan gaf dat ze graag rustige studeer plekken wilden.



De app voor het vergroten van jouw kennis. Met het aanbod van tools maak jij jouw leertraject makkelijker en overzichtelijker voor jezelf. Met de mogelijkheid tot digitalisering van jouw eigen leerstof personaliseer jij je eigen leer-experience. Upload jouw eigen leerstof in de app door een foto te maken of het zelf in te voeren. Plaats ze in de goede set voor overzicht en je kan beginnen met oefenen.

Binnen de app heb je toegang tot verschillende leermethodes zoals digitale flashcards, quizzes of mindmaps.

Om de leer-experience nog meer te vergroten zijn er in de Bibliotheek Aanzet schermen in aparte ruimtes aanwezig die je eenvoudig met de app kan verbinden. Al jouw sets worden



overgenomen naar het scherm waar je alleen of gezamenlijk met elkaar kan leren op een effectieve en leuke manier.

Het concept is van waarde voor de opdrachtgever omdat de bibliotheek gaat om kennisoverdracht. Op deze manier hebben studenten een leukere en effectievere manier om te leren in groepsverband (community-gericht) of alleen. Hierdoor hebben ze een extra reden om naar de bibliotheek te gaan met de komst van de leerschermen. Uit de cultural probes hebben we van de doelgroep meegekregen dat ze het leuk vinden om in een community te zijn en graag in groeperingen zouden willen zitten. Daarbij hebben ze behoefte aan rust om zich heen dus de aparte ruimtes zijn ideaal.

H5 Conclusie en Reflectie

Ik vind dat de concepten die wij hebben bedacht een goede oplossing zijn voor de ontwerpopgave. De concepten sluiten goed aan bij de wensen van de doelgroep en daardoor komen er misschien meer jongeren naar de bibliotheek toe. Ik ben het wel met de feedback eens die wij hadden gekregen op concept twee dat het niet heel origineel is.

We hebben bij het maken van de concepten ook rekening gehouden met de wensen van de doelgroep en de opdrachtgever waardoor alle concepten aansluiten op hun eisen.

Ik heb mijzelf dit kwartaal ook best goed ontwikkeld. Ik was namelijk voor dit kwartaal niet heel goed in onderzoek doen, maar ik heb nu het idee dat ik er wel beter in ben geworden. Dit komt omdat ik mezelf meer heb laten betrokken in het onderzoek waardoor ik er ook beter in ben geworden. Ik kan me er nog steeds verder in ontwikkelen, wat ik ook zeker wil doen. Een sterk punt van mij dit kwartaal was ook dat

ik flexibel ben, dit kwam uit de peerevaluaties (zie bijlage pagina 20). Er werd hier gezegd dat ik heel flexibel ben omdat ik het nooit erg vind om een andere taak te doen dan dat ik eigenlijk wilde. Een verbeterpunt was wel dat ik meer initiatief kon tonen en meer mijn mening kon delen.

Terugblik op mijn rol in het team
De samenwerking in het team ging uitstekend. De taken werden goed verdeeld in het team als we wat gingen doen. We hadden van tevoren niet echt taken afgesproken die we zouden hebben binnen het team. Hierdoor konden we best wel soepel werken. We hadden van tevoren al wel onze sterke punten genoemd, dat van mij is visual design. Tijdens de design challenge was ik heel erg betrokken bij alles wat we met het team deden. Ook al ben ik niet heel goed in onderzoek doen, probeerde ik wel goed mee te doen met het onderzoeken. Ook probeerde ik mijn sterke kanten te benutten. Zo ben ik bijvoorbeeld best wel

creatief en liet ik dit goed zien met ideeën bedenken.

Terugblik op mijn rol in het lab
Ik heb dit kwartaal het IAD-lab gevuld. Ik vond dit lab heel interessant omdat ze hier veel methodes besproken wat ik heel handig vind. Zo hebben we het hier bijvoorbeeld

gehad over persona's, design principles, crazy 8 etc. Tijdens het project heb ik een paar van de methodes toegepast, zoals design principles, crazy 8 en een solution sketch (zie figuur A). Ik heb bijvoorbeeld niet een persona gemaakt omdat wij als team dit niet nodig vonden om te maken.



Figuur A

Bronnenlijst

De Bibliotheek AanZet, (z.d.). Onze bibliotheken. Geraadpleegd op 19 februari 2022 door Roy.
<https://www.debibliotheekaanzet.nl/vestigingen>

Hoppinger, (z.d.). Virtueel Bibliotheek Platform voor AanZet: de bibliotheek van de toekomst. Geraadpleegd op 19 februari 2022 door Roy.
<https://www.hoppinger.com/nl>

Koninklijke Bibliotheek, (juni 2014). De bibliotheek in 2025. Geraadpleegd op 16-2-2022 door Samantha.
<https://www.kb.nl/sites/default/files/docs/bibliotheek2025.pdf>

Mediawijsheid, (2010). Wat is mediawijsheid. Geraadpleegd op 16-2-2022 door Samantha.
<https://www.mediawijsheid.nl/veelgestelde-vraag/wat-is-mediawijsheid/>

Sladek, S., Grabinger, A., (2014). Gen Z, The first generation of the 21st Century has arrived! Geraadpleegd op 25 februari 2022 door Samantha.
https://www.xyzuniversity.com/wp-content/uploads/2018/08/GenZ_Final-dl1.pdf

Schroth, H., (april 2019). Are You Ready for Gen Z in the Workplace? Geraadpleegd op 25 februari 2022 door Samantha.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0008125619841006>

Rama, M., (april 2020). Implementing Nielsen 10 Usability Heuristics. Geraadpleegd op 14 maart 2022 door Samantha.
<https://medium.com/@mille.rama17/implementing-nielsen-10-usability-heuristics-fdc04feaef36>

Bijlagen

Peerevaluaties

Over je vermogen om het team te motiveren:

goed - Geen toelichting
voldoende - Je bent vaak wat meer op de achtergrond bezig en vindt 'alles wel prima'. Hierdoor krijg ik soms het gevoel dat je er niet echt goed over na wilt denken. Lekker wat peper in je reet stoppen Roy hahaha! Ik wil heel graag weten wat je mening is en of je iets echt een goed idee vindt of niet, maakt niet uit of dit aansluit bij de meningen van andere personen!
voldoende - je bent meestal wel in een goede mood, wat bijdraagt aan de motivatie van het team
goed - Werkt gewoon lekker.

Over je betrokkenheid bij het team

goed - Goed betrokken, je doet altijd goed je ding
uitstekend - Roy is altijd goed betrokken met alles wat we doen. Als hij even niet weet waar we mee bezig zijn dan zal hij dit vragen om vervolgens te kunnen helpen.
voldoende - je geeft je eigen

inbreng bij gesprekken
goed - Let goed op met wat er wordt gezegd

Over je vermogen om te luisteren naar en communiceren met je team

uitstekend - Toont interesse in anderen en luistert goed naar anderen.

goed - Roy is goed in communiceren en luisteren. Wanneer ik hem feedback geeft, verwerkt hij dit meteen en vraagt hij vervolgens of ik het op die manier bedoelde. Het enige puntje is soms op komen voor jezelf / je mening uiten zoals ik bovenaan heb omschreven.

goed - Je luistert naar anderen en geeft hierbij een terugkoppeling

goed -
Is niet bang om op te spreken

Over je vermogen om om te gaan met verschillen binnen het team:

goed - Geen toelichting
uitstekend - Roy kan goed omgaan met de verschillen

binnen het team. Ik denk dat iedereen uit het team dit wel kan. Iedereen mag uitblinken in de onderdelen die zij het leukst vinden en het beste kunnen.
voldoende - Ik merk hier niets aan

Over je flexibiliteit binnen het team:

goed - Geen toelichting
uitstekend - Roy is het flexibelst van allemaal. Hij vindt het nooit erg als hij een andere taak krijgt als dat hij eerst wilde. Hij is altijd de eerste die beterschap zegt op een afmelding.
voldoende - meestal maakt het je niet uit wat je doet, dat komt voor mij over dat je flexibel bent
goed - Vind het niet erg om verandering te hebben

Over je vermogen om initiatief te nemen in het team:

goed - Soms een beetje op de achtergrond, maar wanneer het nodig is kan je goed initiatief nemen.

voldoende - Komt dat pepertje weer... Soms een beetje peper eten :-)

voldoende - je springt bij waar nodig en neemt zelf het initiatief hierbij

voldoende - Dit is hetzelfde als bij mij denk ik, soms niet goed weten wie wat op zich wilt nemen omdat we best een sterk team hebben

Dit zeggen je teamleden over de kwaliteit van je werk:

Onderzoeksresultaten ruim
voldoende, verdere kwaliteiten komen denk ik nog later aan bod.

Roy levert goede kwaliteit werk. waardeer je eerlijkheid en je staat altijd open voor dingen
Goed

Aanvullende opmerkingen over jou als teamgenoot:

Je doet altijd goed mee, bent fijn om samen mee te werken! En zelfs als je niet fit bent aanwezig, goed bezig.
Ik vind het hartstikke gezellig om je in mijn team te hebben en heb het dan ook erg naar mn zin in het team.

toppie

Nee, het is fijn samenwerken

Deliverables

Laddering interview (gedaan door Samantha)

Laddering interview fieldresearch

Voorbereiding

Vanuit het URT lab hebben we de opdracht om drie mensen te ladderen. Ik ga dit bij vier mensen doen aangezien ik dezelfde mensen wil interviewen en dit mooi kan combineren, Marije, Jerry, Esmeralda en Niels. Als voorbereiding op het laddering interview heb ik een onderwerp bedacht wat te maken heeft met de bibliotheek. Dit zal mediawijsheid zijn aangezien dit hetgene is waar de bibliotheek zich mee bezig moet houden volgens de overheid. Ook heb ik enkele extra vragen bedacht voor wanneer ik vastloop. Ik begin mijn laddering interview met een korte uitleg dat ik continu vraag 'waarom' en dat dat wat ongemakkelijk kan voelen. Dit heb ik geleerd met het URT lab. Daarnaast hou ik pen en papier in de hand om kernwoorden en waarden op te schrijven en hierdoor betere vragen te kunnen stellen. Het doel van deze laddering interview is de waarden van de doelgroep achterhalen ten opzichte van mediawijsheid.

Uitvoering

Onderwerp:

Mediawijsheid: 'het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde wereld.'

Ik zou vandaag een laddering interview met je willen doen. Dit betekent dat ik heel de tijd vraag waarom je iets belangrijk vindt of waarom je ergens voor kiest. Hierdoor kom ik achter dieperliggende waarden wat me verder kan helpen. Het onderwerp waar ik het over wil hebben is mediawijsheid. Dit betekent of je gemakkelijk komt in de wereld met media. **Het gaat om kennis, vaardigheden en mentaliteit.**

Laddering vragen als ik er niet uitkom:

- Maak je veel gebruik van media? Zo ja, wat gebruik je allemaal? Waarom?
- Wat vind je van alle tastbare dingen die nu digitaal zijn geworden, denk aan pinpas op je telefoon of je moeten identificeren met je digiD op je telefoon?
- Maak je veel gebruik van de digitale services? (Waarom vind je het makkelijk bijv?)
- Wat heeft media voor invloed op je mentaal? Denk aan social media maar ook aan de andere mogelijkheden door media. Het nieuws, social media, pinnen met je telefoon, mac donalds bestellen bij een paal etc.
- Is er volgens jou een speciale mentaliteit die je nodig hebt om goed om te kunnen gaan met media? Wat is deze mentaliteit? Heb je deze zelf? Wat houd je tegen?
- Is er bepaalde kennis die je weerhoudt om bepaalde digitale oplossingen niet te gebruiken? Kennis die je niet bezit of juist wel?

Ik heb dit interview gehouden met Jerry (25 jaar), Esmeralda (20 jaar) en Marije (21 jaar). Helaas was Niels ziek waardoor ik hem niet kon interviewen. Gelukkig had ik om deze reden 4 mensen gevraagd. Bij dit interview heb ik notities gemaakt. Ook heb ik het interview opgenomen.

Om de waarden te onderbouwen heb ik ACV-ketens gemaakt:

Marije (21 jaar)

- Online geldzaken regelen → meteen kunnen doen zonder veel moeite en het meteen gedaan hebben, niet opsparen → **gemak / afronding (geen uitstelgedrag)**
- Online geldzaken regelen → Is het wel veilig? Wat betreft privacy? → **zekerheid/ veiligheid**
- Social media gebruik → jezelf kunnen verliezen doordat er standards zijn, daardoor bepaalde dagen geen gebruik → jaloezie / onzekerheid → **self identification**
- Online school → wanneer je wilt, kan je eraan zitten ipv vaste tijden, vind ik fijn → **flexibiliteit/ eigen planning**
- Online school → heel de dag zitten en naar de computer kijken → slecht voor het brein en probeer ergonomische oplossingen te bedenken → **gezondheid**
- Whatsapp → contact houden met andere → makkelijke manier om elkaar te laten weten dat je aan elkaar → **vrienden en familie steunen / gemak**
- Tv kijken → slecht gevoel na 3 uur kijken → leert niets, geen creativiteit nodig → belangrijk om hoofd te ontwikkelen → vaak vermijden → boek lezen
- Nieuwe media → vaak niet totaal nieuw in gebruik → overbodig gevoel en bij de oude app blijven want dat werkt → **gewenning/ ritueel/ genoegen nemen met wat je hebt/ drempel nieuwe dingen**

Jerry (25 jaar)

- Pinpas op telefoon → niet meteen gaan gebruiken → gewend aan pinpas pas → **gewenning/ ritueel/ drempel nieuwe dingen**
- Pinpas op telefoon → vergeet pas wel is, telefoon altijd bij → voor het eerst gebruikt uit nood → **oplossingsgericht**
- Social media → veel gebruik → dagelijks gebruik / ritueel → **gewenning/ ritueel**
- Nieuwe dingen kopen → geeft voldoening → belangrijk om met de tijd mee te gaan
- Social media → gevoel voor inhoud over geweld en kleine kinderen → zelf broertjes en zusjes → **ongerust/ zorgzaam/ happy family**
- Social media → blijf kijken ondanks alle negativiteit → gaat automatisch en gemakkelijk → **ritueel/ gemak**

Esmeralda (20 jaar)

- Media gebruik → minder sociale interactie want alles gaat digitaal → eenzaam gevoel → **in het echt samenkommen is belangrijk** → emoties en gevoelens van anderen te zien'
- Online shoppen → eerst in het echt bekijken dan online bestellen → **sneller en vaak goedkoper / visualisatie belangrijk**
- Online shoppen → veel energie insteken, veel items kopen, weinig echt houden → tijdsverspilling en geen voldaan gevoel → **productiviteit/ voldoening**
- In het echt shoppen → veel voldoening want vaak een uitje van maken → belangrijk om altijd bezig te zijn → **productiviteit/ voldoening**
- Social media → het ideale plaatje met iemand die alles heeft → hetzelfde willen kopen als het toevoeging aan haar leven kan zijn → **praktisch/ erbij willen horen**
- Online bankpas → niet gebruiken want bankpas pas gewend en 100% zeker dat deze werkt → **zekerheid/ gewenning/ drempel nieuwe dingen**
- Online bankpas → niet in gebruik → neemt de tijd er niet voor → **gemak**

Conclusie

Uit deze laddering interviews komen veel dezelfde aspecten terug. Zo kiest elke participant voor **gemak en ritueel**. Alles moet snel en gemakkelijk gaan in deze tijd. Lets nieuws proberen zit er vaak niet in omdat het oude goed werkt en **zekerheid** biedt dat het werkt. De drempel voor nieuwe media is hoog.

Andere punten die bij 2 uit 3 terugkwamen waren:

- Productiviteit
- Met de tijd meegaan / erbij willen horen
- Vrienden en familie steunen / zorgzaam voor familie

Toch denk ik dat elke waarde die is genoemd geldt voor de gehele doelgroep. Doordat ik ben ingegaan op de punten die de participanten noemde, heb ik met ieder van hen een aantal andere onderwerpen besproken. Dit komt daarnaast ook doordat de een bijvoorbeeld wel online school heeft en de ander niet. Ik ga mijn resultaten vergelijken met de resultaten van Sander om zo de echte waarden van de doelgroep te concluderen.

Deskresearch

Deskresearch Roy

Wat straalt de bibliotheek aanzet uit?

Bibliotheek AanZet heeft een hele toegankelijke uitstraling. Dit komt door hun website die er heel netjes en overzichtelijk uitziet. Ook geeft de bibliotheek de uitstraling dat zij mensen graag hun kennis willen overbrengen. Dit zie je door de verschillende cursussen die zij geven om de mensen meer te leren.

Van welke media maakt de bibliotheek gebruik en met welke doel/reden? (online)

De bibliotheek maakt gebruik van LinkedIn. Hier plaatsen ze veel vacatures en ze plaatsen ook updates over wat er bij de bibliotheek allemaal gebeurt. Naast LinkedIn hebben ze ook Facebook. Met hun facebook pagina hebben ze vooral het doel om mensen op de hoogte te brengen van de laatste updates. Ook plaatsen ze op hun facebook veel dingen zoals het boek van de maand en de kinderboeken week. Bibliotheek AanZet maakt ook gebruik van Instagram. Hier posten zij allemaal boeken tips die hun volgers kunnen lezen.

Naast de sociale media's heeft de bibliotheek ook nog een onlinebibliotheek. Hier kan je allemaal verschillende e-books en luisterboeken vinden. Daarnaast hebben ze ook nog een podcast waar je naar kan luisteren.

De Bibliotheek maakt ook gebruik van de Wise app. Met deze app kan je via je telefoon de catalogus van de bibliotheek raadplegen, je kan boeken reserveren en je kan via deze app boeken verlengen. Met deze app willen ze ervoor zorgen dat je overal toegang hebt tot je bibliotheek.

Ook heeft de bibliotheek verschillende digitale collecties. Zo heeft de bibliotheek een digitale collectie voor kinderen. In deze collectie staan verschillende websites waar de kinderen naartoe kunnen gaan. Op deze websites kan je bijvoorbeeld online prentenboeken vinden of er zitten websites tussen om te leren voor je citotoets etc. Ook is er een digitale nieuws collectie. Hier vind je digitale tijdschriften, dagbladen, kranten etc. die je kan lezen. Ook is er nog een collectie met uittreksels en recensies. Als laatste is er ook nog een digitale nieuws collectie.

Ook heeft de bibliotheek een collectie aan ruim 160 online cursussen die je kan volgen om jezelf te blijven ontwikkelen.

Wat zijn de huidige faciliteiten van de bibliotheek? (offline)

Voorzieningen

Bij Bibliotheek aanZet kan je gebruik maken van een aantal Voorzieningen:

- Wifi
- Computers
- Printer, scanner en kopieermachine
- Studie- en werkplekken
- Huurbare vergaderruimtes
- Leestafel

Activiteiten

Ook zijn er bij bibliotheek verschillende activiteiten waar je aan mee kan doen. Zo zijn er bijvoorbeeld activiteiten waar je beter Nederlands leert spreken, lezen en schrijven. Zo hebben ze bij de bibliotheek een taaloefengroep waar je Nederlands leert met een kleine groep mensen waarbij je 1 vrijwilliger hebt die die de groep begeleidt. Ook heb je een taalcafe waarbij je oefent met nederlands spreken samen met een taalcoach. Zo zijn er ook nog andere verschillende activiteiten om je taal te verbeteren.

Ook zijn er activiteiten om meer te leren over computers, telefoons en meer op het internet. Zo is er de cursus 'klik en tik', bij deze cursus leer je werken met computers, internet en social media. Ook heb je een digitaal inloopspreekuur waar je al je vragen kan stellen over digitale middelen. Naast deze activiteiten zijn er ook nog andere activiteiten die je kan volgen om beter te worden met computers en de digitale wereld.

Ook zijn er nog activiteiten die je helpen met rekenen en geld. Bij deze activiteiten oefen je met rekenen en online betalen. Ook leer je over geld, werk en belastingen. Hier heb je drie activiteiten voor. Je hebt een financieel spreekuur, als je vragen hebt of behoefte hebt aan advies op het gebied van financiën kan je hierlangs komen. Ook heb je een leerwerkloket, hier kan je langs gaan als je vragen hebt over leren en werken in de regio Drechtsteden. Daarnaast heb je ook nog een vraagwijzer spreekuur, hier kan je langs gaan als je vragen hebt over zorg, wonen, welzijn, inkomen of een ander onderwerp.

Bronnen

de Bibliotheek AanZet - De Bibliotheek AanZet. (z.d.). De bibliotheek AanZet. Geraadpleegd op 18 februari 2022 door Roy de Schepper, van <https://www.debibliotheekaanzet.nl>

Facebook - De Bibliotheek AanZet. (z.d.). Facebook. Geraadpleegd op 19 februari 2022 door Roy de Schepper, van <https://www.facebook.com/biebaanzet/>

LinkedIn - De Bibliotheek AanZet. (z.d.). LinkedIn. Geraadpleegd op 19 februari 2022 door Roy de Schepper, van <https://www.linkedin.com/company/biebaanzet>

Observatie

Observatie bibliotheek AanZet

Locatie: Dordrecht Stadsbibliotheek
Datum en tijd: Donderdag 3 maart 13:30



Wat voor mensen komen er?

- Oudere mensen van rond de 70 jaar. Deze ouderen waren daar vooral om te lezen en om boeken uit te zoeken
- Jongeren die vooral in de studieruimtes zaten om te studeren
- Kinderen die daar kwamen voor boeken

Wat voor mensen werken er?

Tijdens het observeren merkte ik dat de bibliotheek best wel veel medewerkers had. Deze medewerkers waren ongeveer rond de 40 jaar oud en het waren vooral vrouwen die er werkten. Tijdens het observeren had ik maar 1 mannelijke werknemer gezien. De werknemers die er werkten waren wel heel vriendelijk en begroette je als ze je zagen. Ook kon je makkelijk naar ze toe als je hulp nodig had.

Wat voor faciliteiten zijn er?

- Allerlei verschillende boeken, zoals leer boeken, leesboeken, stripboeken etc.
- Studieruimtes
- Leesruimte
- Vergaderruimtes
- Dordlab waar je kan leren omgaan met 3D printers en andere technieken
- Een café waar je koffie kan halen.

Wordt er rekening gehouden met de doelgroep?

Ja ze proberen voor elke doelgroep wel wat te verzinnen waardoor ze naar de bibliotheek blijven komen. Voor onze doelgroep hebben ze verschillende studieplekken waar ze kunnen

studeren. Uit voorgaande interviews was ook gebleken dat de doelgroep dat het meeste gebruikt bij de bibliotheek.

Hoe is de sfeer?

In de bibliotheek hangt een rustige sfeer wat ik ook al wel verwachtte. Dit is dan ook een fijne sfeer voor het studeren en het lezen van boeken. Op sommige plekken was het wel minder rustig, dit kwam omdat hier dan wat mensen bij elkaar zaten en de mensen dus ook wat meer gingen praten.

Hoe wordt in de bibliotheek de online faciliteiten gepromoot?

Om de online faciliteiten te promoten hangen er door de bibliotheek verschillende posters. Deze posters hangen dan of los door de bibliotheek of ze hangen op een bord bij elkaar. Op deze posters staat een QR code waarmee je naar de site gaat van de bibliotheek waar je dan bijvoorbeeld kan inschrijven voor een cursus of je gaat naar bijvoorbeeld de online bibliotheek.

Na een gesprek met een van de medewerkers was dit het belangrijkste wat eruit kwam: Er komen wel jongeren naar de bibliotheek maar vooral voor het studeren voor toetswijken enz. De bibliotheek probeert wel activiteiten voor jongeren te verzinnen samen met de stad zelf, de jongeren komen hier dan ook op af.

Onderzoeks poster

DE BIEB

- Aanbod E-books, luisterboeken en databanken
- E-books en luisterboeken worden steeds populairder (Howard, J., 2022).
- ONLINE EN OFFLINE ACTIVITEITEN
 - Taal
 - Computers
 - Rekenen

BEZOEKERS

OUDEREN JONGEREN

MEDIWIJSHEID

'De verzameling competenties die je nodig hebt om actief en bewust deel te nemen aan onze mediasamenleving.' (Mediawijsheid)

€ Voorwaarde om geld te blijven krijgen van de overheid. (Koninklijke bibliotheek)

GENERATIE Z

Hebben moeite met het worden van een autonome volwassenen als resultaat van overbezorgde ouders en het opgroeien tijdens crisissen. (Schroth, H., 2019)

Hebben een kleine aandachtsboog, wel ontzettend goed in multitasking (Hubbard, M., 2021).

Is realistisch, creatief competitief en hyper-connected (Sladek, S., Grabinger, A., 2014).

Leggen de eis om alles snel te kunnen doen en krijgen vanwege de constantly connected world van vandaag. (Sladek, S., Grabinger, A., 2014; Schroth, H., 2013)

MEDIWIJSHEID

Vooral studeren

Zij willen een groter engels aanbod met internationale boeken (enquête).

Bereiken meestal wel hun doel in de bieb wat zij willen hebben (enquête).

Gebruikt internet om kennis te verkrijgen omdat dit toegankelijk, makkelijk, snel en gratis is. (Interview N=9)

Vinden gemak, ritueel, zekerheid en productiviteit belangrijk. (Laddering N=3)

BookTok

'Promotie van boeken op TikTok waardoor jongeren nieuwe boeken ontdekken.' Flood, A. (2021)

Er is veel concurrentie op het gebied van toegang tot informatie en het faciliteren van een studieplek. (Koninklijke bibliotheek)

CIJFERS

Jongeren naar de bieb	Fysiek	Digitale
Niet 50%	50%	26%
Wel, om te leren	74%	100%

Jongeren Gen Z (Sladek, S., Grabinger, A., 2014)

1+ uur per dag online (Sladek, S., Grabinger, A., 2014)

10+ uur per dag online (Sladek, S., Grabinger, A., 2014)

de Bibliotheek AanZet

Hoe binden wij jongeren aan ons merk en brengen wij de bibliotheek naar de 21ste eeuw?

De Boekenclub

- Samantha Velt (1005704)
- Sander Hartog (0968975)
- Man-Gi Tang (1017038)
- Roy de Schepper (10297)
- Sharon Schoonderwald (1058928)

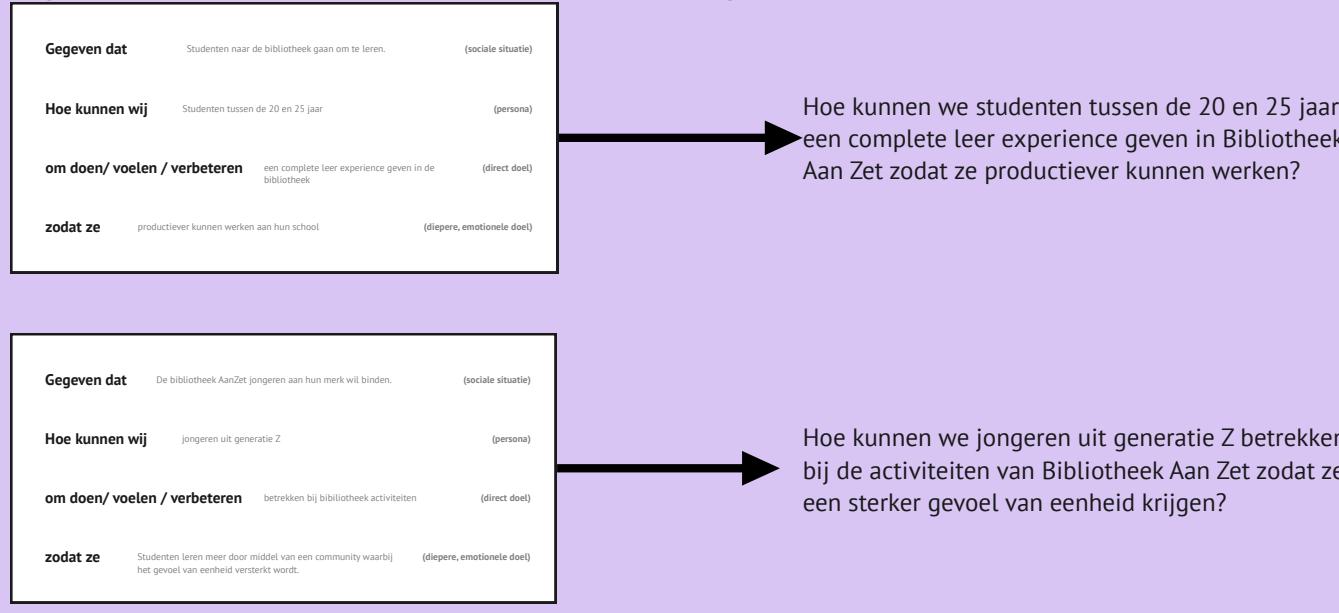
Problem statements

<p>Gegeven dat Studenten naar de bibliotheek gaan om te leren. (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij Studenten tussen de 20 en 25 jaar (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren een complete leer experience geven in de bibliotheek (direct doel)</p> <p>zodat ze productief kunnen werken aan hun school en hierbij een community gevoel krijgen. (diepere, emotionele doel)</p>	<p>Gegeven dat De bibliotheek AanZet jongeren aan hun merk wil binden. (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij jongeren uit generatie Z (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren betrekken bij bibliotheek activiteiten (direct doel)</p> <p>zodat ze zich erbij horen voelen bij de bieb community en meer gebruik maken van de bibliotheek (diepere, emotionele doel)</p>
<p>VOORBEELD</p> <p>Gegeven dat je inzicht uit je affinity diagram, mogelijk verscherpt (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij Voor wie ga je het ontwerpen (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren Wat wil je bereiken (direct doel)</p> <p>zodat ze Waarom wil je dat bereiken. (waarde uit ACV keten interview) (diepere, emotionele doel)</p>	<p>Gegeven dat de bibliotheek niet genoeg activiteiten heeft voor gen z (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij voor gen z (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren betere activiteiten organiseren (direct doel)</p> <p>zodat ze meer gebruik maken van de bibliotheek (diepere, emotionele doel)</p>
<p>Gegeven dat er weinig gebruik gemaakt wordt van de bibliotheek AanZet (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij jongeren van 20 - 25 jaar (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren aan het merk Aan Zet koppelen (direct doel)</p> <p>zodat ze gebruik gaan maken van diensten/services (diepere, emotionele doel)</p>	<p>Gegeven dat jongeren vaak hun kennis en informatie niet bij de bieb halen (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij jongeren van 20 - 25 jaar (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren het bieb aanbod aantrekkelijker maken (direct doel)</p> <p>zodat ze wel gebruik maken van de bieb services en faciliteiten (diepere, emotionele doel)</p>
<p>Gegeven dat bibliotheek Aan Zet weinig aanspraak maakt via social media (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij jongeren van 20 - 25 jaar (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren meer aanspreken via social media (direct doel)</p> <p>zodat ze meer weet hebben van het bestaan van de bibliotheek en welke diensten/faciliteiten ze aanbieden (diepere, emotionele doel)</p>	<p>Gegeven dat Studenten enkel komen om te leren in de bibliotheek doordat ze motivatie krijgen door de andere studenten. (sociale situatie)</p> <p>Hoe kunnen wij Studenten tussen de 20 en 25 jaar (persona)</p> <p>om doen/ voelen / verbeteren elkaar laten motiveren op andere gebieden (direct doel)</p> <p>zodat ze een gevoel krijgen van een community waar ze hun vragen kwijt kunnen. (diepere, emotionele doel)</p>

Figuur X Gekozen Problem statements + Ontwerpervraag herformuleren



Figuur X Problem statements + Ontwerpervraag herformuleren na feedback



Cultural probes

The left side of the interface features a large, semi-transparent watermark of the letters 'CP' and 'G'. The main content area is divided into two colors: green on the left and yellow on the right.

CULTURAL PROBE

van...

Melissa Looyen

Door middel van deze cultural probe willen we informatie verkrijgen over jou leer-experience en communities.

Dit is een interactieve PDF, hierdoor kan je alle velden invullen. Als je klaar bent met de opdrachten kan je dit bestand opslaan en terug sturen naar de zender.

Heb je opmerkingen of onduidelijkheden neem dan gerust contact op met: 0968975@hr.nl

Alvast bedankt en veel plezier!

de Bibliotheek AanZet

Interesses

Om een beeld van jouw interesses te krijgen willen we graag dat je dit woordweb invult! Niks is te gek, wil je toelichting geven? Dat kan in het veld onder het woordweb.

Ontwikkeling van mensen
Dansen
Social media
Zakelijke en sociale kant van een
Plannen en organiseren
Fashion
Winkelen
interesses
Uitgaan
Met mensen werken

Extra toelichting (niet verplicht)

Welke kennis over je interesses heb jij dat waardevol kan zijn om over te dragen aan andere mensen?
Ik ben de jongste collega in mijn team dus ik heb een bredere kennis op het gebied van tec
Met wie deel je de kennis die jij hebt?
Dit ligt vaak aan de situatie. Ik kan mijn kennis op werkgebied met mijn collega's delen. K

Community

Nu we je interesses in beeld hebben gebracht willen we graag meer inzoomen op community. But first... Wat is een community precies? Een community is een gemeenschap van personen met een gezamenlijke interesse of een gedeelde doelstelling.

Beantwoordt de volgende stellingen!

Ik maak deel uit van een community:

 YES! Not really...

Ik ken of maak deel uit van de volgende communities:

Ik ken een aantal communities bijvoorbeeld op Facebook: 'Bezoek Westland'

Ik ken deze communities via:

Andere mensen die ook uit het Westland komen.

Onderdeel zijn van een community vind ik:

 Belangrijk Leuk Niks aan... Stom Prima Geen mening

Ik heb deze kennis opgedaan via communities:

In Facebook groepen worden vaak goede tips gedeeld en leden spreken elkaar ook vaak in



Deze activiteiten doe en/of koppel ik aan mijn communities:

/

Meer over de bibliotheek

Even ter bevestiging... Studeer je op dit moment?

 Ja Nee

Maak je gebruik van een bibliotheek?

 Ja Nee

Top! Dan hebben we een basisbeeld van jouw gebruik! Uit ons onderzoek is namelijk gebleken dat het heel verschillend is of een student wel of niet gebruik maakt van de bibliotheek. Wij zoomen in op de groep die hier wel gebruik van maakt, met name de studieruimte.

Maak of maakte je gebruik van de studieruimte in de bibliotheek?

 Ja Nee

Belangrijk

Als je nog nooit gebruik heb gemaakt van de studieruimte in de bibliotheek dan mag je bij deze het onderzoek afsluiten. Als je wel eens gebruik heb gemaakt van deze faciliteit of het op het moment van invullen nog wel eens doet, blijf nog even scrollen naar de volgende pagina!

CULTURAL PROBE

van...

bart aalbertsberg

Door middel van deze cultural probe willen we informatie verkrijgen over jou leer-experience en communities.

Dit is een interactieve PDF, hierdoor kan je alle velden invullen. Als je klaar bent met de opdrachten kan je dit bestand opslaan en terug sturen naar de zender.

Heb je opmerkingen of onduidelijkheden neem dan gerust contact op met:
0968975@hr.nl

Alvast bedankt en veel plezier!



Interesses

Om een beeld van jouw interesses te krijgen willen we graag dat je dit woordweb invult! Niks is te gek, wil je toelichting geven? Dat kan in het veld onder het woordweb.



Extra toelichting (niet verplicht)

Welke kennis over je interesses heb jij dat waardevol kan zijn om over te dragen aan andere mensen?

politiek, omdat ik het belangrijk vind dat daar naar gekeken wordt omdat het over je eigen

Met wie deel je de kennis die jij hebt?

vrienden, familie

Nu we je interesses in beeld hebben gebracht willen we graag meer inzoomen op community. But first... Wat is een community precies? Een community is een gemeenschap van personen met een gezamenlijke interesse of een gedeelde doelstelling.

Beantwoordt de volgende stellingen!

Ik maak deel uit van een community:

YES!

Not really...

Ik ken of maak deel uit van de volgende communities:

geen

Ik ken deze communities via:

niet

Onderdeel zijn van een community vind ik:

Belangrijk

Leuk

Niks aan...

Stom

Prima

Geen mening



Ik heb deze kennis opgedaan via communities:

geen antwoord

Deze activiteiten doe en/of koppel ik aan mijn communities:

geen antwoord

Meer over de bibliotheek

Even ter bevestiging... Studeer je op dit moment?

Ja

Nee

Maak je gebruik van een bibliotheek?

Ja

Nee

Top! Dan hebben we een basisbeeld van jouw gebruik! Uit ons onderzoek is namelijk gebleken dat het heel verschillend is of een student wel of niet gebruik maakt van de bibliotheek. Wij zoomen in op de groep die hier wel gebruik van maakt, met name de studieruimte.

Maak of maakte je gebruik van de studieruimte in de bibliotheek?

Ja

Nee

Belangrijk

Als je nog nooit gebruik heb gemaakt van de studieruimte in de bibliotheek dan mag je bij deze het onderzoek afsluiten. Als je wel eens gebruik heb gemaakt van deze faciliteit of het op het moment van invullen nog wel eens doet, blijf nog even scrollen naar de volgende pagina!

Hoe ziet jouw studiedag er uit?

Maak een tijdlijn van jouw studiedag.

Waar studeer je? Wat doe je voordat je gaat studeren, wanneer en wat doe je in de pauzes?

Voorbeeld:

10:05	Korte pauze genomen, wat gegeten en gedronken op het binnenplein
9:00	opstaan
10:00	werken
1:00	naar de bieb of school
2:30	broodje halen
3:30	naar huis

Afsluiting

Je bent er bijna! Nog even volhouden my dear.

Om jouw leer-experience te begrijpen zien we graag hoe jou ideale studieruimte er uit ziet.

Draw your space!



Tot slot nog een aantal vragen.

Wat zou jouw leer-experience bij de bibliotheek kunnen verbeteren?

meer ruimte alleen alleen dus afgeschermd

Wat zou er voor zorgen dat je meer gaat studeren bij de bibliotheek?

als je helemaal alleen kunt zitten

Heb je nog ideeën of suggesties wat de bibliotheek echt nodig heeft?

iets waar je drinken of eten kan halen

That's it! Hartelijk dank voor het maken, vergeet het niet te sturen naar de afzender.

We appreciate you.

Ontwerprichtlijnen



Labproceskaart

