

AAN DE SLAG MET... HET DAGBOEK

DOEL VAN DE FICHE:

Het dagboek of 'a day in the life of' is een ethnografische 'studie' waarin je de gebruiker van de dienst volgt tijdens een typische dag. Het doel is de routines, gewoontes en typische activiteiten van de gebruiker te leren kennen. Het geeft inzicht in de noden, gedragingen en doelen van de gebruiker. Je kan deze techniek ook gebruiken om je persona's te verfijnen. Het is nuttig om naar het gedrag en de gedachten te kijken van je gebruiker buiten de interacties met je dienst.

STAP 1: DOEL EN DOELGROEP

Ga op zoek naar mensen die gebruiker of potentieel gebruiker zijn van je dienst. Denk na over de variabelen om de doelgroep te definiëren
Bv. Tieners: jongens en meisjes, - 14 jaar / 14 – 17 jaar / sociale klasse, zorgmijder / zorgvrager...

Als je dit al deed via persona's, dan kan je daar zeker verder mee aan de slag.

STAP 2: MAAK 'EEN DAG IN HET LEVEN'-VRAGEN

Koppel de vragen in elk geval wel aan de basisvraag waarop je in je traject een antwoord probeert te bedenken.

Voorbeelden van vragen:

- Om hoe laat sta je meestal op? Waarvan word je meestal wakker?
- Wat is het eerste wat je doet als je opstaat? Waarom?
- Wat eet je als ontbijt? Met wie ontbijt je?
- Heb je nog andere ochtendrituelen?
- Wat zijn typische activiteiten tijdens de dag?
- Heb je doorheen de dag rituelen?
- Als je drie uur hebt waarin je niets moet doen, wat doe je dan?

STAP 3: CREËER INDIEN NODIG EEN HULPMIDDEL

Het kan helpen een hulpmiddel te maken om een gesprek of een observatie te ondersteunen. Denk aan een A4 waarop overzicht van een dag per uur wordt gegeven.

STAP 4: BRENG DE DAG IN KAART

Er zijn verschillende manieren om dit te doen. We sommen er enkele op:

- Geef het hulpmiddel mee en voer er met de gebruiker een gesprek over nadien. Een andere optie is dat je mensen hiervoor in groep samen brengt
- Vul het hulpmiddel in samen met de gebruiker en stel vragen om het scherp te krijgen
- Indien er tijd voor is kan je ook de dag van de persoon echt volgen. Daarin maak je dan een combinatie van observaties en de vragen.

Vergeet niet om goede notities te nemen.

STAP 5: VISUALISEER DE INZICHTEN

Een goede visualisatie kan zorgen voor een goede structurering van de opgedane inzichten.