

bewaar.mij

een onderzoek naar hoe je met een
gerust hart oud kunt worden.

Beste lezer,

Met dit verslag krijg je een kijkje in de keuken van het onderzoek 'Bewaar Mij'; een toolkit ter voorbereiding op je oude dag. Een onderzoek dat niet tot stand was kunnen komen zonder ons fantastische team; Ans Tummers-Heemels (*TU/e, PHD-onderzoeker*), Marijn van der Steen (*Bureau Moeilijke Dingen*) en Pepijn Verburg (*Bureau Moeilijke Dingen*); bedankt! Uiteraard ook *CLICKNL Fieldlab Sense of Home* enorm bedankt voor het mogelijk maken van dit onderzoek. Daarnaast wil ik alle deelnemers bedanken die zo open en eerlijk met ons wilde praten over hun verleden, heden en toekomst.

In 2014 studeerde ik af aan de Design Academy Eindhoven met het project 'Losing ones self'; een toolkit ter voorbereiding op een toekomst met mogelijke dementie. Als ontwerper realiseerde ik mij al gauw dat ontwerpen niet alleen maar om 'mooie dingen maken' draait, maar kan bijdragen aan sociaal maatschappelijke uitdagingen. In deze afstudeerperiode was mijn grootmoeder zwaar aan het dementeren en gaf mijn moeder aan zo niet 'oud' te willen worden. Dit heeft mij doen besluiten om mij te richten op een toen nog onbekend terrein; social design. Tevens was dit de start van een onderzoek waar ik tot op de dag van vandaag nog altijd met passie aan werk.

Na jarenlang in de kast belandt te zijn is dan nu eindelijk het moment daar; het project wordt nieuw leven ingeblazen. Het product krijgt met dit onderzoek een nieuwe wending en richt zich op je oude dag in het algemeen. Daarnaast wordt een voor mijzelf onbekend terrein onderzocht; hoe kan technologie hier een bijdrage in hebben? Het is in dit onderzoekstraject doorontwikkeld naar een toolkit waardoor babyboomers zich kunnen voorbereiden op een positieve oude dag. We nemen je in dit verslag mee in deze ontwikkeling en delen onze eerste onderzoeksresultaten. We hopen dat dit onderzoek een start is van een toekomst waarbij we onszelf voorbereiden op deze positieve oude dag, we de touwtjes in eigen handen nemen en we onze 'oude' toekomst meer en meer omarmen.

Namens het hele team,

Bedankt!

Laura Koenen

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Introductie | 5 |
| Onderzoeksfase 'Wensen en verlangens' | 11 |
| Onderzoeksmethode | 12 |
| Onderzoeksresultaten | 19 |
| Conclusies en aanbevelingen | 26 |
| Onderzoeksfase 'Technologische ontwikkeling' | 29 |
| Technologie | 30 |
| Productvormgeving | 31 |
| Onderzoeksmethode | 32 |
| Onderzoeksresultaten | 34 |
| Conclusies en aanbevelingen | 35 |
| Onderzoeksfase 'Peace of mind' | 39 |
| Onderzoeksmethode | 40 |
| Onderzoeksresultaten | 40 |
| Conclusies en aanbevelingen | 42 |
| Nawoord | 49 |

bewaar.mij

We worden ouder. Ouder worden gaat vaak gepaard met de bijbehorende (chronische) mentale en fysieke uitdagingen. Daarnaast worden we als samenleving geacht zelfredzamer te zijn. De babyboomgeneratie, geboren tussen 1945 en 1955, wordt ouder en er is een tekort in het vinden van passende zorgprofessionals. Deze babyboomgeneratie is ook nog eens een stuk eigenzinniger dan onze huidige ouderen. Ze zijn gewend om zelf keuzes te maken, willen eigen regie in handen hebben en houden, en komen op voor hun eigen belangen. Het zal dus voor zorgprofessionals niet meer volstaan om een 'standaard' zorgpakket te leveren.

Daarnaast zal één op de vijf Nederlanders geconfronteerd worden dementie (bij vrouwen is dit zelfs één op de drie). Verder gaf 43% in 2016 van de volwassenen aan zich eenzaam te voelen; wanneer de partner komt te overlijden valt ook de (vaak belangrijkste) mantelzorgers weg. Desondanks worden er weinig (technologische) handvatten geboden om deze eigen regie en zelfredzaamheid in te richten voor en door ouderen.

Uit onderzoek is gebleken dat het nadenken, reflecteren en bezig zijn met "advanced care planning" (ACP) veel voordelen kan bieden tijdens het ouder worden. Het proces zelf wordt als positief ervaren, vooral om de doelen, de persoonlijk waarden en intense emoties bij het 'ouder worden' vooraf al bespreekbaar te maken, en hiermee meer open te staan voor verandering en ondersteuning. De familie ervaart dit proces ook als positief, levensvragen, praktische en emotionele onderwerpen worden nu al bespreekbaar gemaakt en dit draagt bij aan het contact tussen ouderen en hun naasten.

Het product '*Bewaar mij*' geeft babyboomers handvatten voor het inrichten van hun eigen oude dag. Het product draagt bij aan het behouden van eigen regie in het dagelijks leven, versterkt de zelfredzaamheid en ondersteunt daarnaast de professional in het bieden van passende persoonlijke zorg die voor veel mensen uiteindelijk nodig zal zijn.

In dit onderzoek laten we zien hoe je eigen regie kunt behouden bij het vormgeven van je eigen oude dag. Dat je met een gerust hart ouder mag worden.

Onderzoekopstelling

Onderzoeksvraag

Op welke wijze en in welke vorm kan het product “Bewaar mij” bijdragen aan een persoonlijk gevoel van “peace of mind” om jezelf, je naasten en toekomstige (zorg) professionals voor te bereiden op hoe jouw oude dag eruit zou kunnen zien?

In het onderzoek wordt het product onderzocht waardoor deelnemers aan de slag kunnen om zich voor te bereiden om hun oude dag. Gedurende het onderzoek zal het technologische product ontwikkeld worden tot een testbaar prototype in samenwerking met de doelgroep. Hierin wordt gekeken hoe het product vorm moet worden gegeven zodat ze passend is voor de doelgroep en laagdrempelig blijft. Daarnaast wordt onderzocht in welke mate het invullen en voorbereiden van ‘Advanced Care Planning’ bijdraagt aan een zogeheten ‘peace of mind’ en kwaliteit van leven. In de onderzoeksgroep zullen de babyboomers intensief aan de slag gaan om samen met de onderzoekers vooraf de wensen en verlangens te inventariseren en het product in een onderzoekopstelling te gebruiken, waarbij met behulp van een kwalitatieve onderzoeksmethode de ervaring wordt gemonitord en geanalyseerd. Doel is om aan het einde van het traject onderzocht te hebben hoe het product bijdraagt aan ‘Advanced Care Planning’ voor ouderen.

Doelstelling

Het doel van dit ontwerpend onderzoek is om met behulp van de babyboomgeneratie het product ‘Bewaar Mij’ te onderzoeken waarmee de doelgroep zich mogelijk voorbereid en gerustgesteld voelt voor zijn/haar oude dag, een gevoel van “peace of mind”. Vanuit dit onderzoek kan het product doorontwikkeld worden zodat zodoende meer babyboomers aan de slag kunnen gaan met deze voorbereiding.

Het doel van het product is het vergroten van de zelfredzaamheid, welzijn nu en later, het behouden van eigen regie van de babyboomer en het ondersteunen van mantelzorgers & zorgprofessionals in het bieden van persoonlijke zorg wanneer deze in de toekomst nodig blijkt te zijn.

Onderzoeksfases

1. Wensen en verlangens

In deze eerste onderzoeksfase wordt samen met de deelnemers onderzocht of er een intrinsieke motivatie is of aangewakkerd kan worden om zichzelf/haarzelf voor te bereiden op zijn/haar oude dag. Wat zou deze intrinsieke motivatie kunnen aanwakkeren? Waarom zou iemand dit doen?

2. Technologische ontwikkeling

Gedurende deze fase wordt onderzoek gedaan naar de vormgeving en invulling van het technische product. Wat is noodzakelijk en hoe functioneert het product het beste voor de gebruiker? Het product wordt zodanig vormgegeven dat de doelgroep in de volgende fase het product kan testen.

3. Peace of Mind

We onderzoeken de mate van geruststelling van de deelnemers. Wat hebben zij als waardevol ervaren? Waar zien zij verbeterpunten? En bestaat deze ‘peace of mind’ voor de deelnemers?



Introductie 'wensen en verlangens'

In dit eerste deel voeren we ongestructureerde, interactieve interviews naar **wensen en verlangens** van proefpersonen die zich willen voorbereiden op een gelukkige oude dag. Om zwaarmoedigheid en gevoelige onderwerpen te voorkomen (zoals bijvoorbeeld euthanasie) en om de proefpersonen op hun gemak te stellen worden de interviews middels interactieve onderzoeksproducten uitgevoerd; de proefpersoon wordt met behulp van beeldende voorwerpen bij de vragen betrokken. In deze eerste onderzoeksfase wordt samen met de deelnemers onderzocht of er een intrinsieke motivatie is of aangewakkerd kan worden om zichzelf/haarzelf voor te bereiden op zijn/haar oude dag. Wat zou deze intrinsieke motivatie kunnen aanwakkeren? Waarom zou iemand dit doen?

Wij denken dat het daarbij elementair is om je als toekomstige gebruiker van het product te richten op eigen potentie en kracht; wat vind je belangrijk in je omgeving, dierbare herinneringen, lichamelijke voorkeuren en nu al inspelen op eventuele zorgvragen bij een onherroepelijke afnemende gezondheid. Deze **wensen en verlangens** worden tijdens interviewrondes uitgesplitst in de volgende categorieën 'Herinner Mij', vervolgens in 'Koester Mij' waarna we met de verzamelde informatie uit de eerste twee rondes overgaan naar de laatste, meest ingrijpende categorie 'Zorg voor Mij'.

Onderzoeksmethode 'wensen en verlangens'

In dit eerste deel van het onderzoek zullen de babyboomers intensief aan de slag gaan om samen met de onderzoekers vooraf de wensen en verlangens wat betreft deze (toekomstige) periode van afnemende vitaliteit en veerkracht te inventariseren en te analyseren. Er is gekozen voor ongestructureerde interviews; deze leveren de onderzoekers in deze pilotfase de meeste informatie op.

Vraagstelling

Alle vragen zijn open vragen. De vragen tijdens het interview zijn zo opgebouwd dat er een stapsgewijs proces plaats vindt waarbij de geïnterviewde op een bijna speelse wijze geleid en begeleid wordt van vrolijke en aangename herinneringen bij 'Herinner Mij' en 'Koester Mij' naar beantwoording van meer emotioneel geladen levensvragen tijdens 'Zorg voor Mij'. De onderzoekers begeleiden dit proces zorgvuldig, stellen de proefpersonen op hun gemak en waken ervoor dat een positieve en luchtige sfeer overheerst.



"Ik wil achterblijven als de persoon zoals ik ben"

(vrouw, 72)

Onderzoeksvragen 'wensen en verlangens'

Herinner Mij

Situatie

- Wanneer was je echt trots in jouw leven?
- Welke spulletjes zou je door willen geven aan een volgende generatie? Ook meubels?
- Als je drie foto's mocht bewaren, welke zou je dan uitkiezen?
- Wat is jouw grootste hobby of liefste bezigheid?
- Wanneer was de meest gelukkige periode van jouw leven of meerdere periodes?
- Vind je de technologische ontwikkelingen waar jij mee te maken hebt interessant, zit je veel op sociale media?

Locatie

- Ben je meer een buitenmens of een binnenmens? Platteland of stad?
- Verlang je wel eens terug naar vroeger, waar je woonde, naar jouw omstandigheden toen?

Relatie, belang familie, vrienden

- Wie bel je als je eenzaam voelt? Door wie laat je je troosten?
- Wat vind je een van de meest meeste ontroerendste moment van je leven?
- Als je naar een onbewoond eiland zou moeten gaan, wie zou je dan meenemen?
- Heb je een huisdier of er een gehad?

Wat vind je van het ouder worden, als je kijkt naar je omgeving, vrienden en familie?

Koester Mij

Geur

- Van welke geur heb jij de beste associaties? Omgeving/ lichaam/parfum?

Smaak

- Wat is jouw favoriete voedsel, eet- of drinkmoment ? Sfeer?

Tast

- Vind je het fijn om aangeraakt te worden?
- Professionele massage?
- Ben je van nature een knuffelig type?

Gehoor

- Bespeel je een instrument?
- Welke muziek heeft jouw voorkeur en wanneer?
- Ga je wel eens naar concerten?
- Houd je van geluiden van de zee, de natuur?

Zien

- Kijk je graag tv, sport? Bioscoop?
- Kunst, musea? Theater?

Wat vind je van het ouder worden van je lichaam?

Zorg voor Mij

Na de fase 'Herinner Mij' en 'Koester Mij' hebben we al veel informatie verzameld en punten gedestilleerd. Wat gebeurt er wanneer je tijdens het ouder worden hulpbehoevender wordt? Deze laatste fase van inventarisatie is het meest diepgaande en heeft te maken met 'loslaten' eigen regie en je eigen kwetsbaarheid onder ogen durven te zien. Wat wil je vastleggen om toch een 'peace of mind' voor later te behouden en hoe ga je daar emotioneel mee om?

Vraagcategorieën

- Privacy, momenten alleen nodig
- Intimiteit, seks en aanraking
- Rituelen op het gebied van eten/ lichamelijke verzorging (*Koester Mij*)
- Respectvolle benadering, voornaam of met mevrouw?
- Heb je een 'allergische reactie' voor bepaalde omgangsvormen?

Design Research Tools

Gedurende het onderzoek wordt een *design research tool* gebruikt. Deze is vormgegeven om ondersteuning te bieden aan de geïnterviewde en de onderzoekers om het gesprek visueel inzichtelijk te maken.

De *research tool 'Herinner Mij'* laat een levenslijn zien. Gedurende het interview worden antwoorden door een van de onderzoekers op de daarvoor bestemde kaarten beschreven. Middels houten pinnen worden deze kaarten op het bord geplaatst om zodoende inzichtelijk te maken welk tijdperk de nadruk lijkt te krijgen in de antwoorden van de geïnterviewde.

In de *research tool 'Koester Mij'* is het doel om inzichtelijk te maken welke zintuigelijke/lichamelijke aspecten het meest en minst van belang zijn voor de geïnterviewde. Centraal staat de persoon zelf. Hieromheen kan de geïnterviewde zijn/haar antwoorden plaatsen middels houten pinnen met zintuigelijke iconen naar mate van belangrijkheid; hoe dichterbij, hoe belangrijker.



prototype research tool

De derde en laatste *research tool 'Zorg voor Mij'* geeft een X/Y-diagram weer. Hierbij zetten we de mate van emotie uit per punt/vraag en de mate van belangrijkheid in het organiseren hiervan op dit moment.

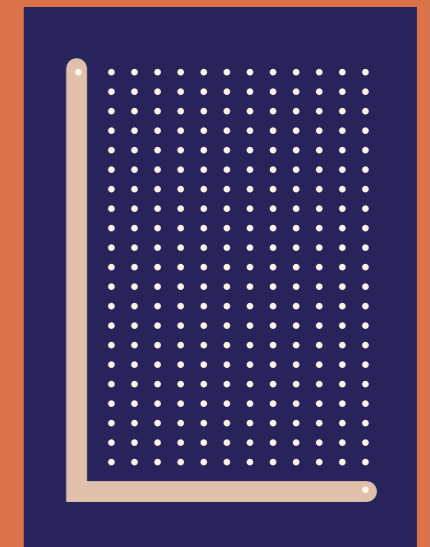
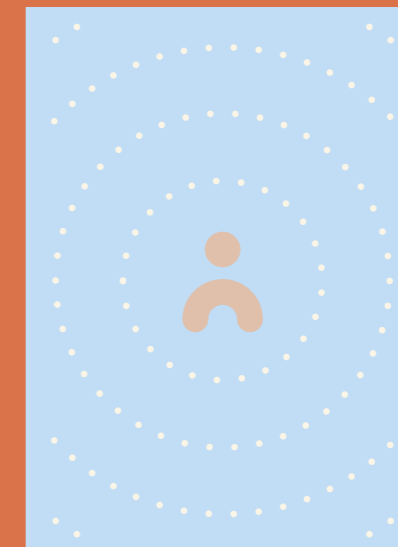
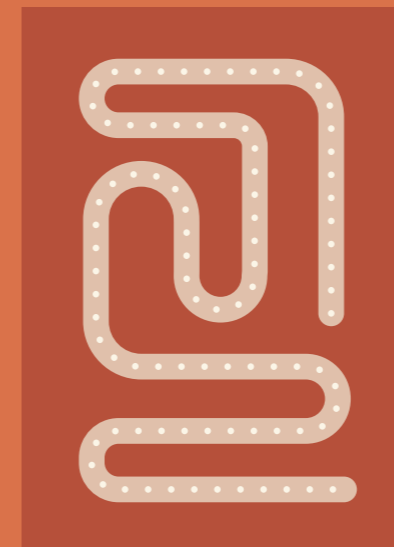
De combinatie tussen de vraagstelling en het visueel maken van het gesprek zorgt ervoor dat er in korte tijd veel informatie bovengehaald kan worden.



Herinner Mij

Koester Mij

Zorg voor Mij





**“Ik wil niet
meer moeten”**
(man, 67)



Onderzoekresultaten 'wensen en verlangens'

De openheid en eerlijkheid waarmee de geïnterviewde ons te woord staan en antwoord geven is verrassend. De onderzoekers proberen ook om vooraf en tijdens de gesprekken een sfeer van vertrouwen te creëren. Zodra zij merken dat sommige onderwerpen als ongepast ervaren kunnen worden of niet geschikt zijn, slaan ze deze ongemerkt over. De wisselwerking tussen de onderzoekers is natuurlijk en professioneel, zelfs als er een van de onderzoekers in verband met coronarestricties tweemaal via Microsoft Teams deelneemt aan het interview.

Er wordt tijdens de zeven gesprekken erg veel informatie verzameld over het leven, de familie en bezigheden van de geïnterviewde. Maar de onderzoekers zijn met name geïnteresseerd naar de intrinsieke motivatie, de flow waarmee personen enthousiast gemaakt kunnen worden om het product 'Bewaar Mij' in de toekomst te gaan gebruiken en of ze de toegevoegde waarde ervan achteraf kunnen inschatten. We merken dat we te maken hebben met een generatie die aan de ene kant mondig is, zichzelf heeft ontdekt en aan de andere kant ook worstelt met belangrijke levensvragen en tegenstijdige emoties. Allen vinden het moeilijk om een balans te vinden tussen controle houden, eigen regie eisen en het tegemoet gaan van een onzekere levensfase van loslaten en lichamelijk verval.



Herinner Mij

Het onderhouden van sociaal contact wordt door veel ouderen als erg belangrijk gezien;

“Eigen omgeving met eigen mensen om me heen” *(vrouw, 72 jaar)*

“Met gelijkgestemden oud worden... de sfeer om me heen is belangrijk, kleinschaligheid”

(vrouw, 72 jaar)

“Zeker niet naar een verpleegtehuis, ik wil het liefst thuis blijven”

(vrouw, 73 jaar)

Het toepassen van technologie is niet altijd vanzelfsprekend;

“Technologische onkunde is een angst voor mij” *(man, 71 jaar)*

“Ingewikkelde toepassingen van technologie in computerprogramma's kan ik niet meer goed volgen” *(man, 67 jaar)*

“Technologie is de specialiteit van mijn man, kinderen en kleinkinderen”

(vrouw, 72 jaar)



Koester Mij

Zorgen om fysieke benadering en verzorging;

**“Ik wil niet naar
ouderdom ruiken”**

(vrouw, 73 jaar)

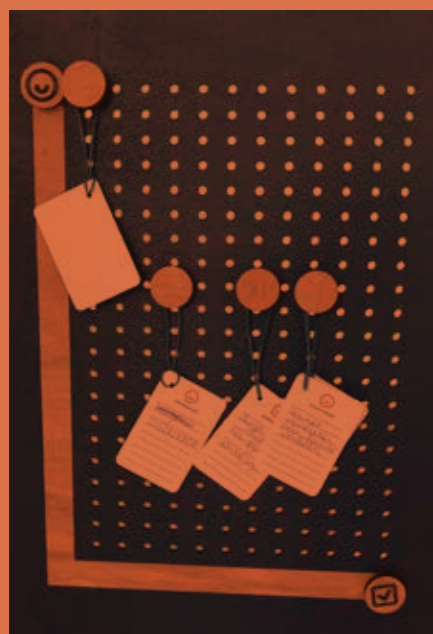
**“Verzorger hoeft mij
niet als klein kind te
benaderen”** *(man, 76 jaar)*

**“Angst voor verlies
decorum, uiterlijke
verslonzing”** *(man, 71 jaar)*

**“Ik wil graag dat elke
dag lippenstift wordt
aangebracht”** *(vrouw, 70 jaar)*

**“Ik houd
ontzettend van
lichaamsmassages,
maar wil niet
geknuffeld worden”**

(vrouw 70 jaar)



Zorg voor Mij

Algemene quotes van de geïnterviewde;

“Je kunt meer dan je denkt en je leeft in het nu” *(man, 67 jaar)*

“Kinderen niet belasten, wel erbij betrekken” *(vrouw, 67 jaar)*

“Ik vind oud worden wel een ding” *(vrouw, 70 jaar)*

“Je verlegt je grenzen” *(vrouw, 73 jaar)*

“Loslaten en aanpassen aan de nieuwe situatie die zich voordoet” *(man, 67 jaar)*

“Liefst het ritme zoals het nu is, maar als het anders moet, dan moet het” *(vrouw, 72 jaar)*

“Absoluut niet naar het verpleegtehuis” *(vrouw, 73 jaar)*

Conclusies en aanbevelingen 'wensen en verlangens'

Na analyse van de interviews kunnen we concluderen dat er bij de proefpersonen sprake is van een positieve bewustwording, een wake-up call die "stof tot nadenken" veroorzaakt. Van alle proefpersonen kregen we een positieve feedback over het zinvolle van het onderzoek, met name wat betreft bewustwording en inzicht. Enkele personen vermelden dat onze gesprekken en analyses ze heeft aangezet tot het aansnijden van deze gevoelige onderwerpen met familie en vrienden. Een stimulans en prikkel om verontrustende onderwerpen bespreekbaar te maken, vooral daar de meeste mensen de eigen kinderen zo min mogelijk willen belasten met hun eigen aftakelingsproces. Allen geven aan om zo lang mogelijk eigen regie te kunnen behouden en autonomie staat hoog op het verlanglijstje. De mensen die wij geïnterviewd hebben realiseren zich dan ook dat het doorlopen van het proces 'Bewaar Mij' ze kan helpen om 'the elephant in the room' bespreekbaar te maken.

Technische uitvoering van 'Bewaar Mij'

De technologische uitvoering waarmee het product in de volgende fases gerealiseerd en onderzocht gaat worden vraagt nauwkeurige bewaking en terugkoppeling van de doelgroep. Onzekerheid over eigen kunnen en (on)handigheid met techniek kan de toegankelijkheid en het gebruik van het product onnodig belemmeren. Tijdens de interviews valt het de onderzoekers op dat een ontkennend antwoord in de eerste fase 'Herinner Mij' tot gevolg heeft dat men vervolgvragen in latere fases kan overslaan. Een lusmoment in het ontwerp, een mogelijkheid tot het overslaan van onnodige vragen, zou misschien een aanbeveling kunnen zijn.

Moment van toepassen 'Bewaar Mij'

De uiteindelijke leeftijd (65 – 75 jaar) om het product 'Bewaar Mij' te gebruiken is belangrijk, maar het juiste moment, bijvoorbeeld enkele jaren na pensionering, is misschien een beter moment om het product 'Bewaar Mij' te introduceren. Uit de gesprekken kwam naar voren dat te snel na (een vroege) pensionering men emotioneel mogelijk nog niet klaar is om het product 'Bewaar Mij' op zijn waarde te kunnen schatten.

Duur van opname 'Bewaar Mij'

In de interviews gaven enkele proefpersonen achteraf aan dat men graag nog even langer hadden willen nadenken over onze vragen. Dat zou een indicatie kunnen zijn dat het raadzaam is om het product enkele dagen of een week ter beschikking te stellen aan de geïnteresseerden. Enkele respondenten gaven ook aan dat ze dit proces van inventarisatie "wensen en verlangens" na een aantal jaren graag weer een keer zouden willen doorlopen.

Vrouw-man

Het aantal proefpersonen was te laag om iets zinnigs te kunnen zeggen over verschillen in aanpak en denkwijze tussen mannen en vrouwen.

Begeleiding 'Bewaar Mij'

De laatste fase, het verzamelen van informatie in 'Zorg voor Mij', wordt over het algemeen als emotioneel zwaar ervaren. Veel mensen hebben daar nog nooit over nagedacht en worden toch aangenaam geconfronteerd met onze vragen. Sommige proefpersonen geven zelfs aan dat ze de begeleiding van de onderzoekers op prijs stellen en ondersteunt in het denkproces. Misschien een idee om een introductiefilmpje op te nemen ter introductie van elke fase.

Afsluitend kunnen de onderzoekers concluderen dat de geplande activiteiten in het deel van het onderzoek naar "wensen en verlangens" voldoende resultaten hebben opgeleverd die gebruikt kunnen worden als innovatieve input naar de volgende fase waarin het technologisch onderzoek naar het product 'Bewaar Mij' de overhand zal hebben.



Onderzoeksfase 'technologische ontwikkeling'

In het tweede deel van het onderzoek gedurende het project Bewaar Mij richten we ons in eerste instantie op het ontwerp en de toepassingen van de technische uitvoering van 'Bewaar Mij'. In deze ontwerpfase van de technologische ontwikkeling volgen we een iteratief proces van terugkoppeling en bewaking door middel van verschillende testrondes met proefpersonen.



Technologie

Bij de technologische realisatie is voornamelijk met twee dingen rekening gehouden. Op de voorgrond staat de technische kennis van de gebruiker en het comfort richting technologie. Als tweede factor is ook rekening gehouden met een snelle ontwikkeling zowel in het opzetten van de technologie als het aanpassen daarvan om snel te kunnen itereren.

Het technologische product bestaat uit een casing met fysieke knoppen en een tablet. De knoppen dienen als de hoofdbediening. De tablet wordt gebruikt om de verschillende vragen weer te geven en hardop voor te laten lezen en later om de gebruiker in staat te stellen wat meer nuance aan te geven in zijn of haar antwoorden.

Om aan te sluiten bij de doelgroep is er een focus op warme technologie. Hierbij is het belangrijk dat de oplossing herkenbaar is en eenvoudig te begrijpen. Dit moet de gebruiker vertrouwen en het gevoel van controle geven. Om aan te sluiten bij de herkenbaarheid is gekeken naar technologie die de gebruiker in zijn of haar jeugd veel gebruikte. Aangezien veel van die technologie wordt bedient met fysieke knoppen is gekozen voor 4 druk knoppen om het systeem aan te kunnen sturen. Om de interactie overzichtelijk en begrijpelijk te houden heeft iedere knop een heldere eigen functie om het product te bedienen.

Er is een zeer bewuste keuze gemaakt om een dedicated device te gebruiken in plaats van bijvoorbeeld een website of een app op je telefoon. Allereerst wordt hier mee geambieerd dat de gebruiker bewust een moment pakt om na te denken over ouder worden als deze het apparaat gebruikt. Er is tijd om even stil te staan in plaats van snel wat

vragen tussendoor te beantwoorden. Een fysiek apparaat zorgt ook voor een subtiele herinnering elke keer als de gebruiker deze ziet. Daarnaast waren er een aantal kernwaarden die beter tot hun recht kwamen in een fysiek ontwerp. Vooral vertrouwen en eerlijkheid spelen een grote rol om de gebruiker de ruimte te geven om vrij te kunnen antwoorden op de vragen. Tevens is er de mogelijkheid met een fysiek apparaat om beter in te spelen om de mogelijkheden en eventuele minimale technische kennis van de gebruiker, aangezien deze op gegroeid zijn met andere technologie dan hetgeen hedendaags beschikbaar is. Een app gaat uit van een bepaalde beschikbare technische kennis, waarin bij een fysiek apparaat een betere aansluiting kan worden gemaakt met de technische kennis van de gebruikersgroep.

De tablet die gebruikt is, is bewust ingebouwd in een casing om op deze manier de technologie enigszins te verbergen. Met de fysieke knoppen bedien je de als het ware de tablet. Deze keuze vloeit ook voor uit de focus op warme technologie aangezien het geheel zo een rijkere gebruikers ervaring heeft door middel van tactiele feedback en eenvoud. Ook bij de verdere interacties met de tablet is zo veel mogelijk rekening gehouden met warme technologie. Hierbij is gekozen om de vragen niet alleen op het scherm te tonen maar deze ook hardop voor te laten lezen om enigszins het gevoel van een gesprek te simuleren. Dit heeft ook nog het bijkomende voordeel dat de gebruiker op twee verschillende manieren de vragen tot zich kan nemen waar het toch nog wel eens voor kan komen dat de gebruikers groep soms gehinderd wordt door hun zicht of gehoor. Bij het beantwoorden van de vragen is gekozen voor het hardop laten inspreken van het antwoord in plaats van het te laten uittypen. Wederom om het gevoel van een gesprek

Productvormgeving

Het product is vormgegeven op basis van de vormgeving, stijl, kleur en materiaalgebruik van de eerste onderzoeksfase. Er is een bewuste keuze gemaakt in kleurstelling; het gebruik van rustige kleuren, maar toch modern lijkt de doelgroep aan te spreken. De iconen van de knoppen zijn groot in het materiaal gelaserd, zonder 'kinderlijk' over te komen. Het product is vormgegeven in een fijne 'kijkhoek', zodoende dat het gebruiksvriendelijk gelezen kan worden. Het product zou in een verder stadium nog doorontwikkeld moeten worden om tot een definitief en duurzaam resultaat te komen.

te versterken en zo mensen op hun gemak te stellen bij het beantwoorden van de vragen. Tot slot wordt de tablet ook nog gebruikt om input te krijgen over hoe belangrijk de gegeven antwoorden zijn voor de gebruiker.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het touchscreen waarbij de gebruiker na het beantwoorden van de vraag, de visualisatie daarvan kan verplaatsen ten opzichte van de visuele representatie van zichzelf. De interactie is wederom zo simpel mogelijk gehouden, het enige wat de gebruiker kan doen is met zijn of haar vinger het gegeven antwoord verplaatsen over het scherm.

Tot slot is het product nu zo opgezet dat deze snel aangepast kan worden. Door gebruik te maken van een tablet die effectief een webpagina toont, kunnen vragen snel verandert of toegevoegd worden of kan er zelfs een geheel nieuwe tool toegevoegd worden. Dit is zowel voor het onderzoek zo ingestoken als voor een mogelijk vervolg omdat hier makkelijk op doorgebouwd en geïtereerd kan worden.



Onderzoeksmethode 'technologische ontwikkeling'

In eerste instantie wordt besloten om dit onderdeel van het onderzoek 'Bewaar Mij' alleen de fase 'Koester Mij' in een digitale versie te transformeren en te onderzoeken. Dit met het doel de andere delen 'Herinner Mij' en 'Zorg voor Mij' tijdens toekomstig onderzoek door te ontwikkelen tot een digitaal product. Tijdens dit eerste deel van het onderzoek wordt de focus gelegd op de werking van het product, zonder te veel andere factoren van het product 'Bewaar Mij' te veranderen. We kijken o.a. de toegankelijkheid, begrijpelijkheid van de bediening en de digitale presentatie van de vragen. Deze digitale fase van 'Koester Mij' is gebaseerd op het observeren van de reactie en handigheid in bediening van het product. Onderzoekers gebruiken een observatielijst als leidraad in de beoordeling van de zelfstandige interacties met het product en stellen indien nodig vragen of assisteren de proefpersoon.

De resultaten van deze testronde worden ook inhoudelijk verwerkt in het programma van de applicatie 'Koester Mij' en daarnaast ondergaat het uiterlijk van het product een aanpassing om het bedieningsgemak en het begrip van de functies te verbeteren.

De proefpersonen die participeren in het onderzoek zijn o.a. geselecteerd op basis op leeftijd. Twee proefpersonen geven aan niet mee te willen doen, één in verband met privacy issues en één vanwege persoonlijke motieven. Alle deelnemers hebben een zogeheten *informed consent* getekend, waarin beschreven staat dat de privacy ten alle tijden gewaarborgd is.

De proefpersonen worden tijdens deze testfase nog door de onderzoekers begeleid. Dit betekent dat we het hele proces net als bij eerste deel van het project inleiden met tekst. Het is de bedoeling dat in het uiteindelijk model deze inleiding van tevoren wordt opgenomen met gesproken uitleg en met video/animatie beelden ter verduidelijking.

Als afsluiting van het tweede deel van het onderzoek volgt er nog een beschouwend interview met een onlangs gepensioneerde huisarts, gespecialiseerd in ouderenzorg in een praktijk met overwegend oudere patiënten. Dit interview is met name gepland om resultaten en bevindingen uit de testfasen te analyseren en te toetsen aan de ervaringen van een professional.



Onderzoeksresultaten 'technologische ontwikkeling'

Technologische productvormgeving

De participanten geven aan positief tegenover de productvormgeving te staan. Enkele opstartperikelen met betrekking tot de duur van de opnames en het geluid worden verholpen. De introductie over de manuele handeling van het slepen van de icoontjes met de vinger over het scherm is noodzakelijk, maar wordt snel opgepakt. Tijdens gebruik wordt duidelijk dat de knoppen nog om (tekstuele) verheldering vragen.

Verskil digitale versus analoge uitvoering

Er is sprake van diverse reacties bij personen die zowel de persoonlijke analoge versie als de digitale versie van 'Koester Mij' hebben doorlopen.

Aan de ene kant vindt men het gesprek persoonlijker, er is ook sprake van gezichtsmimiek tijdens de interacties, maar aan de andere kant geeft het product meer privacy. Er zijn geen gevoelens van gêne of ongemak met betrekking tot de vragensteller die tegenover je zit. Ook vindt men het prettig om over een antwoord nog eens rustig te kunnen nadenken alvorens op "opname" te klikken. Er wordt zelfs geopperd dat de interactie met het product anoniemer is waarbij je bepaalde vragen niet zou hoeven te beantwoorden.

Vraagstelling en context

Bij het snel en onbevangen beantwoorden van de vragen (op knop "opname" drukken) speelt spontaniteit een grote rol, maar dit gaat vaak ten koste van de compleetheid van het uiteindelijke antwoord. Om de volledigheid van het antwoord te bevorderen krijgen we de opmerking dat er behoefte is aan meer vragen over meer onderwerpen. Vooral wanneer je je realiseert dat doorvragen en verdieping tijdens de analoge interviewfase in de digitale versie niet meer mogelijk is. De technische uitvoering vraagt om meer geprogrammeerde gerichte vragen om uiteindelijk toch tot een compleet beeld van de proefpersoon te kunnen komen.

Er is geen relatie gevonden tussen de technische achtergrond van de proefpersoon en de handigheid met betrekking tot het begrip en de bediening van het product.

Conclusies en aanbevelingen 'technologische ontwikkeling'

Privacy

Iets waar in deze vorm van het product niet uitgebreid aandacht aan is besteed is de privacy en de gevoeligheid van de data. Hier hebben we in de ontwikkeling van het product al wel over nagedacht en hierdoor is er ook al deels rekening gehouden in het uiteindelijke ontwerp hoe hier nog beter mee omgegaan kan worden. Op dit moment slaan we audio fragmenten geanonimiseerd op in de cloud, maar een alternatief zou zijn dat alles lokaal op het apparaat wordt opgeslagen. Ook heeft de gebruiker nu geen controle over de daadwerkelijk opgeslagen audio fragmenten. Dit is ook iets waar tijdens het ontwikkelen van het product al wel is over nagedacht en is makkelijk op te lossen door een playback optie in te bouwen. Dit beide geeft de gebruiker meer controle over zijn of haar data en wat de gebruiker uiteindelijk wel of niet zou willen delen.

Tablet

Waar we nu gekozen hebben om een tablet te integreren in het product, zou voor een vervolgstap specifieke hardware een betere oplossing bieden. Allereerst is dit een stuk goedkoper en beter schaalbaar, maar daarnaast geeft het meer flexibiliteit. Het geeft de mogelijkheid om schermen op een andere manier te integreren, maar ook om een hoge kwaliteit speaker en microfoon te integreren aangezien dit naast het scherm belangrijke aspecten zijn van het product. Dit geeft vervolgens ook de mogelijkheid om nog beter aan te sluiten bij de doelgroep waarbij ook rekening gehouden kan worden met achteruitgaand zicht of gehoor waarvoor een volume knop bijvoorbeeld al veel zou kunnen helpen.

Future proof

Het product is op dit moment al zo opgezet dat meer tools makkelijk toegevoegd kunnen worden maar daarbij moet ook gekeken worden naar het gebruik van deze nieuwe tools. Een vervolgstap die daarbij gemaakt kan worden is het verder uitzoeken van mogelijke manieren van bedienen van het product waarbij de technische kennis van de gebruiker en de kernwaarden vertrouwen, eerlijkheid en begrijpbaarheid centraal staan.

**"Het product zo is persoonlijker,
explicieeter, exclusiever"** *(man, 75)*





Quotes

'technologische ontwikkeling'

Verskil digitale versus analoge uitvoering

"Ik heb geen gêne om alles te zeggen en je kunt langer nadenken voordat je op opname klikt"

(man, 71 jaar)

Verskil digitale versus analoge uitvoering

"Zo'n product maakt het professioneler"

(man, 75 jaar)

Verskil digitale versus analoge uitvoering

"Het haalt je emoties weg, dat is fijn"

(man, 71 jaar)

Verskil digitale versus analoge uitvoering

"Leuker dan app, zo'n product "dwingt" meer dan een app"

(vrouw, 70 jaar)

Vraagstelling en context

"Ik mis vragen over religie en spiritualiteit"

(man, 71 jaar)

Vraagstelling en context

"Vragen mogen ook uitgebreider" (man, 73 jaar)

Onderzoeksmethode 'peace of mind'

Om meer inzicht te krijgen in het "peace of mind" gevoel doorlopen de proefpersonen het volledige proces van 'Bewaar Mij'. We testen in deze fase o.a. of de twee analoge delen en het digitale gedeelte naadloos in elkaar overlopen. Daarbij observeren we de achtereenvolgende reacties, handelingen en emoties bij de verschillende onderdelen. Aarzelingen, gezichtsuitdrukkingen en ontroerende antwoorden kunnen ons iets vertellen over het interne bewustwordingsproces dat de proefpersonen doormaken.

Ondanks de rijke inhoudelijke informatie en de gemoedstoestanden die we registreren en verzamelen bij de proefpersonen blijkt dat we nog behoefte hebben aan een onafhankelijke visie van een expert. In plaats van de intieme directe confrontatie met 'Bewaar Mij' bij de proefpersonen zijn we benieuwd naar een bespiegelend oordeel op afstand van een professional. Een afsluitend interview met een gepensioneerde huisarts, uit een praktijk met overwegend ouderen, die met zijn helicopterview onbekende en interessante inzichten kan verschaffen met betrekking tot het realiseren van een "peace of mind" gevoel bij onze doelgroep.

Onderzoeksresultaten 'peace of mind'

Mate van geruststelling die de proefpersoon ondervindt om over de oude dag te praten heeft te maken met de mate van bewustwording van eigen sterfelijkheid.

Met name tijdens de fase 'Zorg voor Mij' zagen de onderzoekers de bewustwordingsfase langzaam doordringen, dit werd af en toe als confronterend ervaren door de proefpersonen.



"Het ouder worden is als een rouwproces over jezelf." (man, 69)

Quotes 'peace of mind'

"Het is iets waar ik niet mee bezig wil zijn"

(man, 67 jaar)

"Ik durf toch niet meer met twee kleinkinderen in de bakfiets door de drukke stad" (vrouw, 70 jaar)

"Levenswijze langzaam aanpassen, bijvoorbeeld niet meer skiën"

(man, 69 jaar)

"Best nuttig, niet voor mezelf maar voor de ander" (vrouw, 70 jaar)

Conclusies en aanbevelingen 'peace of mind'

Het besef van de eigen sterfelijkheid, het accepteren van het natuurlijke verouderingsproces heeft een positieve invloed op het tot stand komen van een gevoel van geruststelling over je oude dag. Vele mensen uit de doelgroep zijn druk bezig met (klein-) kinderen, reizen en zo gezond mogelijk te leven. Toekomstige zwakte en aftakeling worden bewust of onbewust onderkend of genegeerd.

Daarbij hebben de onderzoekers gemerkt dat de ervaren mate van geruststelling een geleidelijk proces is tijdens het doorlopen van het proces 'Bewaar Mij'; een soort van groeiende bewustwording bij de proefpersonen. Pas in de loop van het proces, in de fase 'Zorg voor Mij', wordt vaak schoorvoetend toegegeven dat de aanvankelijke 'struisvogelpolitiek', het negeren van 'het ouder worden', uiteindelijk toch niet vol te houden is. De 'elephant in the room' wordt zichtbaar en 'Bewaar Mij' dwingt om de confrontatie aan te gaan. Die openbaring zet de mensen aan het denken en er wordt naderhand dan ook overlegd met naasten over praktische en emotionele zaken.

Het proces van het creëren van een 'peace of mind'-gevoel met proces 'Bewaar Mij' begint met een beweegreden of een impuls bij de oudere om het proces aan te gaan. Deze beweegredenen zijn nog niet helemaal duidelijk, de motivatie lijkt nog abstract. Wel kunnen de onderzoekers concluderen

dat het eenmaal doorlopen van het proces wel tot bewustwording kan leiden.

De onbekendheid met het product en het negeren van het "ouder worden" lijken drempelverhogend te zijn. De bekendheid met het product zou verbreed kunnen worden door het belang van het project via andere kanalen te verhogen, bijvoorbeeld via het sociaal domein bij gemeentes of via de huisarts als doorgeefluik. Daarnaast hangt er in onze maatschappij over het "ouder worden" in het algemeen een onterecht hardnekkig negatief imago. Nadenken over "veroudering" en het plannen van oude dag moeten in een positiever daglicht komen te staan. Het feit dat we ouder mogen worden is ook als een zege te beschouwen, een waardevolle periode die vol vertrouwen tegemoet getreden kan worden.

Uiteindelijke terugkoppeling van de opnames van de proefpersonen die aan de pilot hebben meegewerkt, in de vorm van een overzicht van de gegeven antwoorden, wordt als belangrijk ervaren. Dit komt tot uiting in het feit dat enkele proefpersonen uit de eerste analoge onderzoeksfase aan de onderzoekers vragen om de ingevulde fysieke kaartjes met eigen antwoorden te mogen behouden. Men wilde de antwoorden nog eens bekijken en overdenken. Naast het proces van de opnames lijkt de terugkoppeling van de opgenomen antwoorden een wezenlijk

onderdeel van het programma 'Bewaar Mij' en kan bijdragen tot een verhoging van het uiteindelijke gevoel van geruststelling. Dit moet nog nader onderzocht worden.

Het feit dat de drie fases van 'Bewaar Mij' met elkaar verweven zijn is niet aan de orde gekomen, de ene fase geeft input voor de volgende fase. De drie delen staan niet los van elkaar en worden in de loop van het proces steeds gevoeliger en emotioneel indringender van aard. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld het belang van een huisdier in het leven van de persoon.

Een belangrijke conclusie uit deze laatste onderzoeksfase is dat het product 'Bewaar Mij', in analoge en digitale uitvoering, een wezenlijke bijdrage kan leveren aan het welzijn en gevoel van "peace of mind" van de oudere. Hoewel er altijd mensen uit deze diverse en omvangrijke doelgroep zullen zijn die niet gecharmeerd zijn van een product als 'Bewaar Mij'. Vooral onbekendheid met het product en het imagoprobleem van een generatie op leeftijd zijn twee beperkende factoren die om nader onderzoek vragen.



Nawoord

Deze onderzoeksperiode blijkt nog maar een begin te zijn geweest van dit onderzoek en productontwikkelingstraject. Er zijn nog grote stappen te zetten om het product voor een grotere doelgroep in te kunnen zetten. Zo zou de vormgeving nog beter geoptimaliseerd moeten worden, de technologie nog beter geïntegreerd kunnen worden en het moment van gebruik nog beter onderzocht kunnen worden. Deze conclusies en aanbevelingen staan in ieder hoofdstuk duidelijk omschreven en bieden kansen voor een vervolg.

Onze eerstvolgende stap zal zijn om een blik op de nabije toekomst te werpen en een verdiepend onderzoek mogelijk te maken. Een goed begin is het halve werk, dus wij hebben er alle vertrouwen in dat *'Bewaar Mij'* doorontwikkeld kan worden tot een product waardoor mensen met een gerust hart ouder worden.

Wilt u meer informatie ontvangen, het gesprek met ons aangaan of met ons samenwerken aan een vervolg? Neem dan contact op met Laura Koenen: info@studiolaurakoenen.nl

Colofon

Initiatiefnemer

Studio Laura Koenen

Productontwikkeling

Bureau Moeilijke Dingen

Studio Laura Koenen

Onderzoekspartner

TU/e - Ans Tummers - Heemels

Tekst

TU/e - Ans Tummers - Heemels

Bureau Moeilijke Dingen

Studio Laura Koenen

Grafisch ontwerp

Studio Laura Koenen

Drukwerk

De Digitale Drukker

Mede mogelijk gemaakt door

CLICKNL Fieldlab Sense Of Home



studio
—
laura
—
koenen

