



**Focusgroep toegankelijke communicatie**

# **SAMEN IN GESPREK OVER COMMUNICATIE**

**Gespreksleidraad**

## INHOUDSTAFEL

- **Stel de focusgroep samen**
- **Wat heb je nodig?**
- **Het verslag**
- **Het gesprek**
  - Inleiding bij het gesprek
  - De etalage
  - Fiche 1: drukwerk
  - Fiche 2: website
  - Fiche 3: Facebookpagina
  - Rond het gesprek af

## STEL DE FOCUSGROEP SAMEN

Nodig zelf mensen uit of werk samen met een organisatie die de doelgroep bereikt. Bedenk met je partner wie het groeps gesprek leidt en wie het verslag maakt, wanneer en waar je de focusgroep organiseert en hoe je de mensen uitnodigt. Vaak kan een focusgroep tijdens een les of groepsactiviteit.

Deze gespreksleidraad is opgesteld voor live groeps gesprekken. Met enkele kleine aanpassingen kun je hem ook gebruiken voor online gesprekken.

### TIPS:

- Kies een gespreksleider die niet betrokken is bij je communicatieproduct.
- Werk bij voorkeur met kleine groepen (5 tot 8 deelnemers)

# WAT HEB JE NODIG?

- Deze **vragenlijst**:  
Volg de handleiding voor het gesprek en de etalage. En gebruik de fiches van de communicatiekanalen die je bespreekt.
- Voor het noteren van de antwoorden (= **verslag**):
  - Je kunt gebruik maken van het sjabloon
  - Neem het gesprek op (bv. met je smartphone).
  - Bij voorkeur is er een collega aanwezig die ter plaatse nota neemt. Zoniet, dan maak je nadien verslag op basis van de geluidsopname.  
(PS: tegelijk vragen stellen, het gesprek leiden én nota nemen lukt echt niet ...)
- Voor elke deelnemer: een **exemplaar** van de folder, brochure, affiche... die je wilt bespreken.
- Voor elke deelnemer een **naambordje**: een papier of kartonnetje waar ze hun voornaam op kunnen schrijven.
- Voldoende kleine **groene en rode post-its**.
- Een **pakketje met diverse drukwerkjes**, met inbegrip van de gedrukte kanalen die je vandaag gaat bespreken >> leg die door elkaar op een tafel, waar straks de deelnemers al staande naar kunnen kijken.
- Indien ook **digitale kanalen** te bespreken zijn (website, Facebook ...):
  - een computer
  - internetverbinding
  - beamer
  - om op te projecteren: witte muur, scherm of bord.
- Het **logo en de naam van organisatie** van het promotiemateriaal dat je gaat screenen
- Een **cadeautje** voor de deelnemers
- (Na afloop: voeg het verslag toe aan de online-evaluatiefiche.)
- (Na afloop: laat de deelnemers weten wat je met de resultaten gedaan hebt.)

# HET VERSLAG

Gebruik dit sjabloon voor het verslag.

## VERSLAG FOCUSGROEP

---

**Organisatie:**

**Datum:**

**Gespreksleider:**

**Verslaggever:**

**Deelnemers:**

- Aantal deelnemers:
- Beschrijf met enkele trefwoorden om welk publiek het gaat (vb. alfabetisering, NT2, dakloze mannen, families met woonproblemen ...)

**Verslag:**

- Beschrijf het verloop van het gesprek en noteer de feedback van de deelnemers zo concreet mogelijk.
- Geef aan of de deelnemers eensgezind zijn. Verduidelijk als een mening niet gedeeld wordt door iedereen.
- Neem de overzichtsfoto van de tafel met de post-its op in het verslag (zie verloop gesprek).

# HET GESPREK

Bespreek maximum twee producten per focusgroep en laat het gesprek maximum twee en een half uur duren.

Het gesprek start met de inleiding en de etalage. Gebruik daarna de fiches van de communicatiekanalen die je gaat bespreken: drukwerk, website of Facebookpagina. Rond het gesprek af met een laatste vraag en een bedanking.

## INLEIDING

---

**Gespreksleider:** start met **jezelf** voor te stellen. Best dat je de naam van de organisatie nog niet vermeldt.

Graag hebben we met jullie **een gesprek over informatie voor mensen die in onze gemeente/Brussel wonen**: bijvoorbeeld over speelpleinen, PasPartoe, cursussen ...

We tonen jullie **bijvoorbeeld folders en een website**. Daar stellen we enkele vragen over.

Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Want het is geen test van jullie, wel van deze communicatiekanalen.

We willen weten of jullie die folders, website ... kennen.

We horen ook graag wat jullie daarvan vinden.

Daar stellen we vragen over.

Indien de deelnemers elkaar niet kennen: starten met een **kennismakingsronde**.

- Organiseer **naambordjes**.
- Graag horen we:
  - Jouw voornaam.
  - In welke gemeente woon je?
  - Woon je al lang in Brussel?
  - Heb je kinderen?
- Weten jullie wat dit is? >> Toon **het logo van de organisatie achter de folder**.
- Kennen jullie deze organisatie? >> Toon de **naam van de organisatie**? Weten jullie wat deze organisatie doet?
- Kennen jullie deze organisatie? **Wat doet ze**: welke activiteiten, welke diensten ...?
  - Zoek linken met het aanbod van de organisatie, bv.
    - Hebben ze schoolgaande kinderen in Nederlandstalig onderwijs,
    - Gaan de kinderen naar de kinderopvang? Of naar speelpleinen?
    - Doen ze aan sport?
    - Kennen ze de gemeenschapscentra in de gemeente(n) waar ze wonen?



# HET GESPREK

## ETALAGE

---

Leg vooraf op een tafel verschillende informatieve drukwerkjes naast elkaar, waaronder die van jezelf. Laat de deelnemers aan die tafel staan, en vraag hen:

- Welke zie je het **eerst**? Waarom?
- Welke vind je het **interessantst** >> laat 2 publicaties kiezen en laat ze er een **groene post-it** op kleven? Waarom zijn deze interessant?
- Welke vind je **niét interessantst** >> laat 2 publicaties kiezen en laat ze er een **rode post-it** op kleven? Waarom zijn deze niet interessant?

>> Maak een overzichtsfoto van de tafel met de post-its op de publicaties.

Daarna kun je hen terug laten zitten.

- We hebben nu magazines en boekjes gezien. Maar **welke media** gebruiken jullie? TV, smartphone, magazines ...? Wat zoek je dan? Waarom gebruik je deze? Waar?
- Gebruik je **sociale media**: YouTube, Instagram, WhatsApp, Facebook, Twitter ...? Wat zoek je dan? Met wie communiceer je? Waarom gebruik je deze? Waar?

Gebruik vanaf hier de fiches van de communicatiekanalen die je gaat bespreken: drukwerk, website, Facebookpagina.

# HET GESPREK

## FICHE 1 : drukwerk

---

Geef elke deelnemer een exemplaar.

- Heb je deze folder/brochure/affiche ... ooit **al gezien**?
  - Indien wel:
    - Waar?
    - Heb je die toen bekeken? Heb je die meegenomen?
    - Zou je die meenemen, als je die ziet liggen? Waarom wel/niet?
- **Waarover gaat deze** folder/brochure/affiche?
- **Van wie** komt deze folder/brochure/affiche ...?
- Graag horen we van jullie wat je **goed** en wat je **niet goed** vindt aan deze publicatie.

Afhankelijk van wat van toepassing kan zijn op de publicatie in kwestie, kun je deze vragen stellen:

- Is deze voor jou **interessant**? Waarom wel/niet?
- **Lees** deze folder/affiche/(enkele pagina's van) brochure ... eens. Zijn er woorden en de zinnen die je moeilijk vindt? Begrijp je het grootste deel van de tekst?
- Wat in deze folder/brochure/affiche staat: vind je die informatie **correct en betrouwbaar**?
- Wat vind je van de **foto's**? (Indien aanwezig: wat vind je van de **tekeningen**?)
- Staan de foto's en de tekst op de **juiste plaats**? Is het groot genoeg? Weet je snel waar je moet kijken?
- Zou je dit **bewaren**? Of zou je het in de vuilbak gooien? Waarom?
- (Indien van toepassing: zou je **doen** wat in deze folder/brochure/affiche gevraagd wordt: zou je naar deze activiteit gaan, zou je je inschrijven, zou je ...? Waarom wel/niet?)



# HET GESPREK

## FICHE 2 : website

---

- Heb je deze website ... ooit al **gezien**?
  - Indien wel: Heb je die toen bekeken?
- **Waarover gaat** deze website?
- **Van wie** komt deze website?
- Graag horen we van jullie wat je **goed en** wat je **niet goed** vindt aan deze website.

Afhankelijk van wat van toepassing kan zijn op de website in kwestie, kun je deze vragen stellen:

- **Waarover** gaat deze website? Is het voor informatie, of moet je iets doen? Iets kopen, naar een activiteit gaan ...?
- Is deze website voor jou **interessant**? Waarom wel/niet?
- **Van wie** komt deze website?
- **Lees** deze website eens (homepage, en evt. een pagina dieper). **Duid** op het scherm de woorden en de zinnen **aan** die je moeilijk vindt.
- Wat vind je van de tekst: **te veel** of te weinig?
- Is het **correct** en betrouwbaar wat in deze website staat?
- Wat vind je van de **foto's**? (Indien aanwezig: wat vind je van de **tekeningen**?)
- Is het groot genoeg? Leest dat **gemakkelijk**? Weet je snel waar je moet kijken?
- Zou je **zelf** nog naar deze website **gaan kijken**? Waarom wel/niet? Welke informatie zou je hier zoeken?
- (Indien van toepassing: zou je doen wat in deze website wordt? zou je naar deze activiteit gaan, zou je je inschrijven, zou je...? Waarom?)

# HET GESPREK

## FICHE 3 : facebookpagina

---

- Gebruik je **zelf** Facebook?
- Heb je deze Facebookpagina **al gezien**?
  - Indien wel: Heb je die toen bekeken?
- **Waarover gaat** deze Facebookpagina? Wat is de bedoeling?
- **Van wie** komt deze Facebookpagina?

Afhankelijk van wat van toepassing kan zijn op de Facebookpagina in kwestie, kun je deze vragen stellen:

- Is deze Facebookpagina voor jou **interessant**? Waarom wel/niet?
- **Lees** deze Facebookpagina eens (eerste berichten die je tegenkomt). **Duid** op het scherm de woorden en de zinnen **aan** die je moeilijk vindt.
- Wat vind je van de tekst: **te veel** of te weinig?
- **Geloof je** wat op deze Facebookpagina staat?
- Wat vind je van de **foto's**? (Indien aanwezig: wat vind je van de **tekeningen**?)
- Zou je **zelf** deze Facebookpagina willen **volgen**? Waarom wel/niet?
- Zou je zelf ook posts willen **liken**, of zelf ook **commentaar** geven?

# HET GESPREK

## ROND HET GESPREK AF

---

We toonden jullie verschillende gedrukte en/of digitale informatiekanalen.  
Zijn er **betere manieren** waarmee we jullie kunnen informeren?

Heel erg bedankt voor dit gesprek! Deze informatie is echt belangrijk voor ons.  
Dit helpt om de informatie in deze folders, websites ... nog beter te maken.  
(Tenslotte: cadeautje!)

(Bezorg achteraf nog een bedanking met de resultaten.)