



■ Rapportage Publieksonderzoek: living labs

Vervolgonderzoek naar publieksbeleving, -waardering en profilering van cultuur en erfgoed voor de provincie Utrecht

Auteurs

Frits de Dreu
Fleur Dronkers

Coach/onderzoeksteam

Frits de Dreu
Erwin Elling
Lenneke Kok
Toinette Loeffen
Maaïke van Ooijen
Ivo de Wilde

Advies/Begeleidingscommissie

Daniëlle Arets
Remko van der Lugt
Nico de Vos

Datum

November 2019

© Hogeschool Utrecht, 2019

Bronvermelding is verplicht. Verveelvoudigen voor eigen gebruik of intern gebruik is toegestaan.

COLOFON

Het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van de Hogeschool Utrecht is een bundeling van een aantal lectoraten op het gebied van zorg en welzijn, sociaal beleid, maatschappelijke participatie, sport en cultuur, ondersteuning en dienstverlening, arbeid, recht en veiligheid (socialeinnovatie.hu.nl). Het KSI heeft zich als doel gesteld een bijdrage te leveren aan een inclusieve, rechtvaardige en veilige samenleving waarbij de waarden van de democratische rechtsstaat centraal staan. Dit doen wij door praktijkgericht onderzoek, ontwikkeling en agendering van actuele maatschappelijke en sociale vraagstukken, vanuit verschillende perspectieven en disciplines. We werken hierbij samen met onderwijs, werkveld en kennisinstituten. Het onderzoek is uitgevoerd door het lectoraat Participatie en Stedelijke Ontwikkeling van het KSI in samenwerking met het lectoraat Co-design, in het volgende onderzoeksverband:

Auteur

drs. Frits de Dreu (Hoofdonderzoeker)
Fleur Dronkers MA

Lector

dr. Nico de Vos, lector Participatie en
Stedelijke Ontwikkeling

Advies/begeleidingscommissie

drs. Daniëlle Arets (lector Journalistiek en
Innovatie van Fontys Hogescholen)
dr. ir. Remko van der Lugt (lector Co-design)
dr. Nico de Vos (lector Participatie en
Stedelijke Ontwikkeling)

Jaar van uitgave

2019

Contact en adres

Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht
Lectoraat Participatie en Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 85397, 3508 AJ Utrecht
Padualaan 101 – 3584 CS Utrecht
Telefoon secretariaat: 088 4819222
Email: socialeinnovatie@hu.nl
www.socialeinnovatie.hu.nl/www.hu.nl

Coach/onderzoeksteam

*Lectoraat Participatie en Stedelijke
Ontwikkeling:*

drs. Frits de Dreu
Toinette Loeffen MSW
Maaïke van Ooijen MA
Ivo de Wilde MEd

Lectoraat Co-design:

ir. Erwin Elling
ir. Lenneke Kok

Studenten

Daan Warnas (4e jaars CMV, Hogeschool
Utrecht)
David van der Hil (4e jaars CMV, Hogeschool
Utrecht)
Anne Osterhaus (4e jaars CMV, Hogeschool
Utrecht)

Inhoud

1. INLEIDING	5
2. OPZET EN ONDERZOEKSMETHODE	9
2.1 OPZET PUBLIEKSONDERZOEK: LIVING LABS	9
2.2 METHODE PUBLIEKSONDERZOEK: LIVING LABS	11
3. RESULTATEN	16
3.1 LIVING LAB 1: STICHTING OUDE HOLLANDSE WATERLINIE	16
3.2 LIVING LAB 2: DE CULTUURFABRIEK VEENENDAAL	21
3.3 LIVING LAB 3: HET VERHAAL VAN WOERDEN	26
3.4 LIVING LAB 4: METAAL KATHEDRAAL	32
4. CONCLUSIES	39
4.1 INHOUDELIJK	39
4.2 METHODISCH	42
5. AANBEVELINGEN	46
5.1 INHOUDELIJK	46
5.2 METHODISCH	47
6. LITERATUURLIJST	49
BIJLAGE 1: ONDERZOEKSMODEL SAMENHANG TUSSEN PUBLIEKSWAARDERING EN PROFILERING	50
BIJLAGE 2: TOOLS	51

Samenvatting

Het *Publieksonderzoek: living labs, Vervolgonderzoek naar publieksbeleving, publiekswaardering en profilering van cultuur en erfgoed voor de provincie Utrecht*, is een voortzetting van het onderzoek: *Inventarisatie en analyse cultuuronderzoek Provincie Utrecht; deel 1 van het Onderzoek naar de publieksbeleving, -waardering en profilering van cultuur en erfgoed* (De Dreu, Dronkers & De Vos, 2018). De opdracht voor beide onderzoeken is voortgekomen uit de cultuurnota *Alles is NU, cultuur- en erfgoednota 2016* (Provincie Utrecht, 2016). De provincie Utrecht wil inzicht krijgen in de beleving en waardering van de culturele profilering van streken en gemeenten en de bekendheid en publiekswaardering van culturele voorzieningen en erfgoedlocaties. De provincie wil niet alleen kwantitatief onderzoek uitvoeren, maar ook kwalitatief onderzoek om beter te kunnen leren, verbeteren, innoveren en onderbouwen op het gebied van publiekswaardering en profilering.

Het eerste onderzoek heeft een model opgeleverd om de complexiteit van publiekswaardering en profilering te helpen duiden: 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering'. Ook werd een voorstel gedaan om vervolgonderzoek vorm te geven: onderzoek met behulp van living labs, zodat tegelijkertijd onderzoeksvragen kunnen worden beantwoord en organisaties kunnen worden ondersteund bij het werken aan publiekswaardering en profilering.

Dit rapport geeft antwoord op de vraag:

Op welke wijze kan het vergroten van inzicht in de rol, beleving en waardering van publiek bijdragen aan het versterken van culturele en erfgoedinstellingen, voorzieningen en locaties in de provincie Utrecht?

De uitwerking van de hoofdvraag valt uiteen in twee delen:

- *Inhoudelijk*: Is het 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering' ondersteunend bij het inzicht krijgen in de rol, beleving en waardering van publiek en het versterken van culturele en erfgoed instellingen, voorzieningen en locaties in de provincie Utrecht?
- *Methodisch*: Is de manier van onderzoeken met behulp van living labs geschikt om bij te dragen aan het verzamelen van onderzoeksgegevens voor de provincie ter inspiratie voor het bepalen van beleid en het delen van kennis binnen de provincie Utrecht?

Welke organisatorische bijstellingen en verbeteringen zijn nodig voor een eventuele continuering van de living labs als onderzoeksinstrument voor de provincie?

Voor de definiëring van living labs volgen we de formulering van het Instituut Rathenau: "co-creatie van kennisinstellingen, bedrijven, overheden, maatschappelijke organisaties en gewone mensen om oplossingen te zoeken voor maatschappelijke opgaven en transities" (Maas, Van den Broek & Deuten, 2017, p.9). Living labs leveren een combinatie van onderzoek en innovatie op. Het zijn kleinschalige experimenten op locatie. Living labs kunnen gezien worden als een proeftuin voor innovatie, waarin innovatie tot stand kan komen. In het kader van dit onderzoek zijn vier experimentele living labs van start gegaan met het streven om kennis te verzamelen en te delen

op een participatieve manier, waar in een gezamenlijk proces gezocht wordt naar nieuwe inzichten. Voor het begeleiden van de living labs en het verzamelen van onderzoeksgegevens is een onderzoeksteam samengesteld vanuit het lectoraat PSO en vanuit het lectoraat Co-Design. Op deze manier kon zowel het inhoudelijke als het methodische aspect van co-creatie gericht op publiekswaardering goed worden benut. De begeleiding per living lab vond telkens plaats door een duo van coach/onderzoekers, één uit elk lectoraat.

Om het onderzoeksmodel te kunnen testen en tevens als coachingsinstrument in te kunnen zetten tijdens de bijeenkomsten, zijn er verschillende tools ontwikkeld die zijn afgeleid van het model (culturele en maatschappelijke waarden, publieksbeleving, betrekkingaspecten, locatie, organisatie en omgeving). Deze tools zijn: Waardencirkel, Persona, Publieksbelevingsreis, Plattegrond locatie, organisatie, omgeving, Initiatiefkaarten en Bucketlist top 10.

Op basis van gestelde criteria heeft de provincie vier organisaties uitgenodigd, namelijk: Stichting Oude Hollandse Waterlinie, De Cultuurfabriek, Het Verhaal van Woerden onder beheer van het Stedsmuseum Woerden en Metaal Kathedraal.

De vraag van de organisatie die in het living lab is uitgewerkt, de looptijd en een beeldimpresie is per living lab op de volgende pagina weergegeven. De resultaten per living lab zijn in hoofdstuk 3 uitgebreid beschreven.

Algemeen kan geconcludeerd worden dat door het centraal stellen van het publiek in de living labs, dit de organisaties inzicht heeft gegeven in het beter in kunnen schatten van de rol, beleving en waardering van het publiek. Deze inschatting draagt bij aan het zich beter kunnen profileren van de betreffende organisatie. Het model is een bruikbaar hulpmiddel bij het vergroten van het inzicht. Het tweezijdige doel van living labs: het verzamelen van onderzoeksgegevens en het tegelijkertijd werken aan een vraag die door een organisatie is gesteld, werkt effectief mits er in de voorbereiding en uitvoering van het living lab voldoende tijd, ruimte en middelen zijn. Op de momenten dat het publiek daadwerkelijk als deelnemer van living labs optrad leverde dat een meer gefundeerd beeld op.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek zijn: zet een lange lijn van onderzoek in waarbij living labs een onderdeel vormen om tegelijkertijd onderzoeksvragen te beantwoorden en organisaties te ondersteunen bij het werken aan publiekswaardering en profilering. Zorg ervoor dat de combinatie van onderzoeken die uitgevoerd worden (mixed methods) onderling met elkaar vergeleken kunnen worden en op elkaar doorwerken. Deze manier van werken maakt doorontwikkeling mogelijk en zorgt voor continuïteit in kennisdeling en –ontwikkeling. Wat betreft de organisatie van living labs in dit geheel van mixed methods is het belangrijk om vanaf de voorbereiding tot en met de evaluatie organisaties en hun publiek direct te betrekken. Professionele begeleiding, door een team van coaches en onderzoekers, is nodig om de living labs op maat te maken, de onderzoeksgegevens te kunnen bundelen en conclusies te kunnen trekken.

De waarde van dit onderzoek is zichtbaar in de detaillering van conclusies en aanbevelingen die een handreiking zijn voor een meer concrete uitwerking van verder onderzoek in living labs.

Stichting Oude Hollandse Waterlinie

Hoe bereiken en motiveren wij het publiek – en dan met name jongere generaties – om zich te interesseren en verder te verdiepen in de Oude Hollandse Waterlinie?

Living Lab 1: Stichting Oude Hollandse Waterlinie							
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	
	1	2	3	4	5		
<ol style="list-style-type: none"> 25 maart: introductie living lab door hoofdonderzoeker 4 april: kennismaking coach/onderzoekers en studenten 7 mei: bijeenkomst 1 10 mei: bijeenkomst 2 28 mei: bijeenkomst 3 							



Stichting Oude Hollandse Waterlinie aan het werk met tool Bucketlist top 10

Het Verhaal van Woerden

Is hoe we nu bezig zijn met de website de meest optimale manier om doelgroepen te bereiken?

Living Lab 3: Het verhaal van Woerden							
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	
	1	2	3	4		5	
<ol style="list-style-type: none"> 9 april: introductie living lab en kennismaking door hoofdonderzoeker en coach/onderzoeker 7 mei: bijeenkomst 1 25 juni: bezoek Kalsbeek college 9 juli: bijeenkomst 2 17 september: bijeenkomst 3 							



Tool persona en materiaal bij Het Verhaal van Woerden klaar voor gebruik

De Cultuurfabriek

Op welke manier kan De Cultuurfabriek Veenendaal het cursusaanbod (na overname van de Volksuniversiteit) op de beste mogelijke manier vormgeven en inzetten om bestaand en nieuw publiek te betrekken en met elkaar en De Cultuurfabriek te verbinden?

Living Lab 2: De Cultuurfabriek Veenendaal							
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	
	1	2	3	4			
<ol style="list-style-type: none"> 12 maart: introductie living lab door hoofdonderzoeker 15 april: kennismaking coach/onderzoekers en studenten 28 mei: bijeenkomst 1 4 juni: bijeenkomst 2 18 juni: bijeenkomst 3 							



Tool Waardencirkel ingevuld door De Cultuurfabriek

Metaal Kathedraal

Hoe kan Metaal Kathedraal in samenwerking met bewoners uit Leidsche Rijn, meer zicht krijgen op hoe zij (wel/niet) bezig zijn met klimaatcrisis, activiteiten programmeren en publiek betrekken?

Living Lab 4: Metaal Kathedraal							
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	
	1					2, 3, 4	
<ol style="list-style-type: none"> 27 maart: introductie living lab door hoofdonderzoeker 6 april: kennismaking coach/onderzoekers en studenten 20 september: bijeenkomst 1 20 september: bijeenkomst 2 							



Aan het werk met tool Plattegrond locatie, organisatie en omgeving bij Metaal Kathedraal

1. Inleiding

In *Alles is NU, cultuur- en erfgoednota 2016 - 2019* (provincie Utrecht, 2016) heeft de provincie Utrecht ingezet op het doen van publieksonderzoek. Zij wil met behulp daarvan inzicht krijgen in bekendheid, beleving en waardering van culturele voorzieningen en erfgoedlocaties. Bovendien wil zij het inzicht vergroten in de culturele profilering van streken en gemeenten. Een van de initiatieven die de provincie hierin eerder nam was het maken van een inventarisatie van reeds bestaand onderzoek op het gebied van publiekswaardering. De opbrengsten daarvan zijn beschreven in de rapportage *Inventarisatie en analyse cultuuronderzoek provincie Utrecht; deel 1 van het onderzoek naar publieksbeleving, -waardering en profilering van cultuur en erfgoed*. (De Dreu, Dronkers & De Vos, 2018). Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de provincie het lectoraat Participatie en Stedelijke Ontwikkeling van de Hogeschool Utrecht de opdracht gegeven voor vervolgonderzoek, waarvan dit rapport de weerslag is.

Een belangrijk advies uit het HU rapport voor het doen van kwalitatief vervolgonderzoek was het opzetten van een reeks van living labs met als doel om een betere sturing te kunnen geven aan de verbetering van publiekswaardering. Het werken in living labs is een vorm van co-creatie. Het is er op gericht kennis en nieuwe inzichten op te doen en te delen, die bijdragen aan cultuurparticipatie. De provincie zet in op samenwerking met en binnen de culturele en erfgoedsector. Hiermee creëert zij ruimte voor experiment en kleinschalig onderzoek. In *Nieuwe energie voor Utrecht, coalitieakkoord 2019 – 2023* (provincie Utrecht, 2019, p9.), noemt de provincie Utrecht het belang van samenwerken met Utrechtse gemeenten en streeft zij naar de versterking van de culturele identiteit en naar een kunst- en cultuuraanbod waar iedereen aan kan deelnemen. Cultuur en sport worden gezien als motor van een fijne en gezonde samenleving (provincie Utrecht, 2019, p9.). Het akkoord sluit wat dit betreft aan op de huidige cultuurnota *Alles is NU*, waarin verschillende vormen van samenwerking worden gestimuleerd.

In het rapport *Inventarisatie en analyse cultuuronderzoek provincie Utrecht* (De Dreu, Dronkers & De Vos, 2018) is het 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering' geïntroduceerd. Het model is geen nieuwe inventie, maar is een samenbundeling van belangrijke onderdelen die uit eerdere onderzoeken zijn gedestilleerd. Het vernieuwende element in dit model is de nadruk die gelegd wordt op onderlinge samenhang en wisselwerking tussen segmenten en niveaus op het gebied van publiekswaardering en profilering.

Het model (zie Figuur 1) onderscheidt drie segmenten om de publiekswaardering en de profilering van een organisatie te bevragen en te versterken:

- de culturele en maatschappelijke waarden
- de publieksbeleving
- de betrekkingaspecten

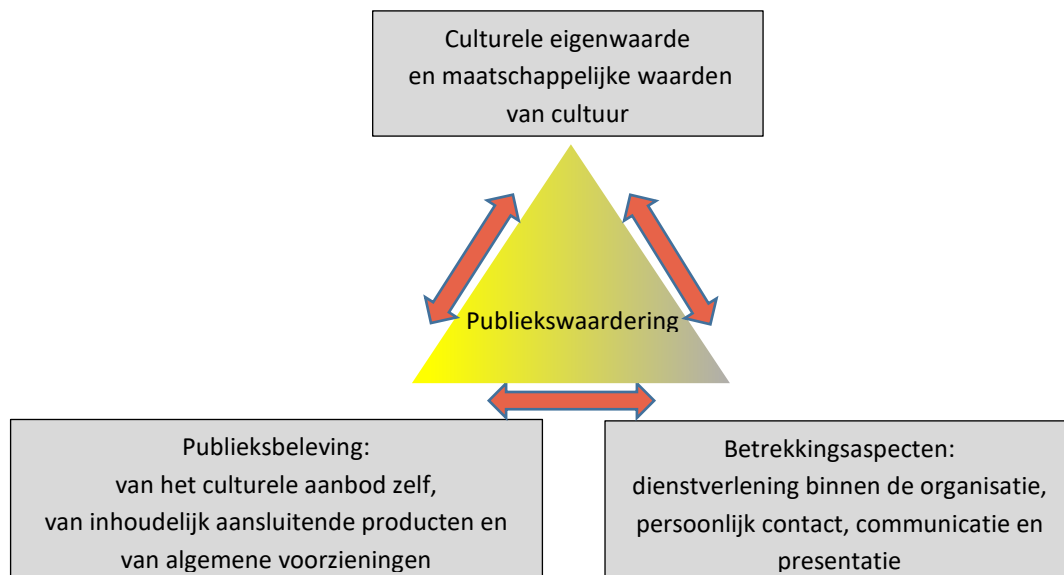
Deze drie segmenten kunnen op drie niveaus worden bestudeerd:

- locatie
- organisatie
- omgeving



Figuur 1: 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering'

In het model worden de waarden onderscheiden in de culturele eigenwaarde en de maatschappelijke waarden van cultuur. Met de publieksbeleving wordt bedoeld: de beleving van het culturele aanbod zelf, van inhoudelijk aansluitende producten en van overige voorzieningen of faciliteiten, zoals de toegankelijkheid, bereikbaarheid en horeca. De betrekkingaspecten gaan over het directe contact vanuit de organisatie met het publiek, want de vraag is ook hoe het publiek deze onderdelen waardeert, zoals persoonlijk contact met personeel en vrijwilligers in communicatie en presentatie aan het publiek.



Figuur 2: Kern 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering'

In het onderzoeksmodel zijn drie niveaus aangegeven omdat de effecten per niveau kunnen verschillen. Zo kan van elk niveau de invloed bestudeerd worden op de publiekswaardering en profilering. Het hanteren van het model stimuleert een organisatie om bewust stil te staan bij de invloed van haar uitgangspunten en werkwijze op het publiek.

De provincie wil de werking van het model nader onderzoeken en te weten komen of living labs geschikt zijn voor het onderzoeken en verbeteren van publiekswaardering en profilering. Deze dubbelslag heeft geleid tot de hoofdvraag voor dit onderzoek:

Op welke wijze kan het vergroten van inzicht in de rol, beleving en waardering van publiek bijdragen aan het versterken van culturele en erfgoedinstellingen, voorzieningen en locaties in de provincie Utrecht?

Met dit eerste, relatief kleinschalige praktijkgerichte onderzoek *Publieksonderzoek: living labs* wil de provincie inzicht krijgen in de werking van het onderzoeksmodel. Het doel van het praktijkgericht onderzoek is om meer bewustzijn te creëren bij organisaties rondom het 'bewust bekwaam' maken in het bereiken en bedienen van publiek. De uitvoering van living labs genereert gegevens over publiekswaardering. Dit draagt bij aan kennisontwikkeling en kennisdeling, zowel bij betrokken deelnemers aan de living labs als bij organisaties en gemeenten die niet direct participeren. De provincie wil daarom ook inzicht krijgen in de inzetbaarheid van living labs als onderzoeksmethode. Daarbij wil zij weten of het samenwerkingsproces binnen living labs als middel kan bijdragen om de profilering van culturele instellingen te versterken.

De uitwerking van de hoofdvraag valt uiteen in twee delen:

- *Inhoudelijk*: Is het 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering' ondersteunend bij het inzicht krijgen in de rol, beleving en waardering van publiek en het versterken van culturele en erfgoed instellingen, voorzieningen en locaties in de provincie Utrecht?
- *Methodisch*: Is de manier van onderzoeken met behulp van living labs geschikt om bij te dragen aan het verzamelen van onderzoeksgegevens voor de provincie ter inspiratie voor het bepalen van beleid en het delen van kennis binnen de provincie Utrecht? Welke organisatorische bijstellingen en verbeteringen zijn nodig voor een eventuele continuering van de living labs als onderzoeksinstrument voor de provincie?

De provincie heeft nog een aantal aanvullende vragen voor alle living labs opgesteld. Deze hebben direct betrekking op het door de HU opgestelde onderzoeksmodel. Welke onderdelen van het model zijn aan bod gekomen? Welke onderdelen zijn belangrijk gevonden in samenwerkingsverbanden? Welke onderdelen zijn wel belangrijk, maar niet aan bod gekomen? Welke onderdelen zijn niet belangrijk? Op welke culturele waarde - of op welk deel ervan - richten organisaties zich?



De onderzoekslijn Maatschappelijke impact van kunst en cultuur, van het lectoraat Participatie en Stedelijke Ontwikkeling (PSO) van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht heeft de opdracht gekregen het Publieksonderzoek: living labs uit te voeren. Het lectoraat werkt hierbij samen met het lectoraat Co-Design van de Hogeschool Utrecht. Uit beide lectoraten is een onderzoeksteam samengesteld om de opdracht uit te voeren. Daarnaast is er een begeleidingscommissie samengesteld die bestaat uit Daniëlle Arets (lector Journalistiek en Innovatie van Fontys Hogescholen) en Nico de Vos (lector Participatie en Stedelijke Ontwikkeling Hogeschool Utrecht). Remko van der Lugt (lector Co-Design Hogeschool Utrecht) adviseerde bij het opzetten van de living labs.

Het onderzoek is gedaan in het kader van de opdracht en past binnen de werkwijze van de lectoraten en de Hogeschool Utrecht. Dit onderzoek is geworteld in de beroepspraktijken en draagt bij aan de verbetering en innovatie van die beroepspraktijk (HBO-raad, Vereniging van Hogescholen, 2015). Onderzoekers en lectoren van het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van de Hogeschool Utrecht zijn gehouden aan de door de Vereniging Hogescholen aanvaarde Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit (2018). Dit betekent onder meer dat zij zich conformeren aan de regels rond privacy en vertrouwelijkheid die gelden voor onderzoek bij opdrachtgevers.

Na deze inleiding, wordt in de rapportage eerst de opzet en methode van onderzoek beschreven en verantwoord. Vervolgens worden de resultaten uit de vier living labs afzonderlijk uiteengezet. Daarna volgen de conclusies die getrokken zijn door vergelijking van de resultaten uit de living labs. Het rapport sluit af met aanbevelingen voor de provincie Utrecht.

2. Opzet en onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt de opzet en onderzoeksmethode van het publieksonderzoek in living labs beschreven en verantwoord. Om de hoofdvraag te beantwoorden is het 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering' geoptimaliseerd en toepasbaar gemaakt voor in de living labs. Er zijn vier living labs met ruimte voor experiment opgezet. De deelnemende organisaties aan de labs zijn door de provincie geselecteerd.

2.1 Opzet publieksonderzoek: living labs

Living labs in dit onderzoek

Voor de definiëring van living labs volgen we de formulering van het Instituut Rathenau: "co-creatie van kennisinstellingen, bedrijven, overheden, maatschappelijke organisaties en gewone mensen om oplossingen te zoeken voor maatschappelijke opgaven en transities" (Maas, Van den Broek & Deuten, 2017, p.9). Living labs leveren een combinatie van onderzoek en innovatie op. Het zijn kleinschalige experimenten op locatie. Living labs kunnen gezien worden als een proeftuin voor innovatie, waarin innovatie tot stand kan komen.

In het kader van dit onderzoek zijn vier experimentele living labs van start gegaan met het streven om kennis te verzamelen en te delen op een participatieve manier, waar in een gezamenlijk proces gezocht wordt naar nieuwe inzichten. De provincie wil immers weten of het onderzoek doen met behulp van living labs haalbaar is om een bijdrage te leveren aan het versterken van culturele en erfgoedinstellingen, voorzieningen en locaties in de provincie Utrecht. Op basis van dit inzicht kan daarna bepaald worden of deze vorm van onderzoek later op meerdere plaatsen voor een langere tijd doorgezet kan worden. In dit onderzoek staat daarom het experimentele karakter centraal: hoe kunnen de living labs zo georganiseerd worden dat het een innovatie op gang brengt en onderzoek oplevert met betrekking tot de rol, beleving en waardering van publiek. In de uitwerking van de living labs kunnen we niet spreken van een co-creatie tussen verschillende soorten instanties, maar is ingegaan op wat er voor de deelnemende organisaties haalbaar was om te organiseren. Het living lab is opgestart vanuit één organisatie en tijdens het proces uitgebreid tot een bredere samenstelling van deelnemers.

Voor de living labs hebben we een aanpak ontwikkeld en uitgewerkt. Voor het begeleiden van de living labs en het verzamelen van onderzoeksgegevens is een onderzoeksteam samengesteld vanuit het lectoraat PSO en vanuit het lectoraat Co-Design. Op deze manier kon zowel het inhoudelijke als het methodische aspect van co-creatie gericht op publiekswaardering goed worden benut. De begeleiding per living lab vond telkens plaats door een duo van coach/onderzoekers, één uit elk lectoraat.

Gezamenlijk hebben zij de opzet van de living labs voor de betreffende organisaties op maat gemaakt, de bijeenkomsten ervan voorbereid en tools voor die bijeenkomsten ontwikkeld.

Bij de opdrachtverlening is afgesproken dat de looptijd van de living labs plaats zouden vinden tussen 1 maart en 5 juli 2019. De sessies van een living lab zouden oorspronkelijk plaatsvinden

binnen een tijdsbestek van drie weken. Tijdens het uitvoeren van de living labs bleek de termijn voor sommige organisaties niet haalbaar. In overleg met de provincie is toen besloten de looptijd voor de uitvoering van living labs te verlengen tot 20 september.

Selectie van de living labs door de provincie

Om tot een keuze te kunnen komen over de deelnemende organisaties aan de living labs heeft de provincie, samen met de hoofdonderzoeker, de volgende criteria opgesteld:

- De betreffende organisatie heeft een lopend project, of wil een project opstarten waar in het living lab aan gewerkt kan worden.
- Het project biedt aanknopingspunten voor bespiegelingen over publiekswaardering en profilering.
- Er is variatie gezocht in vijf verschillende categorieën culturele voorzieningen, zoals benoemd in de cultuur- en erfgoednota 2016-2018 *Alles is NU* (Provincie Utrecht 2016): culturele instellingen, erfgoed, cultuurhistorisch landschap, festivals en bibliotheken.
- Er is gestreefd naar een selectie van organisaties die geografisch verdeeld zijn over de provincie Utrecht.
- Er is naar variatie tussen de onderlinge living labs gezocht: groot en klein in organisatie; gemeentelijk en/of provinciaal werkend; organisaties die meer een pioniersrol vervullen, of juist werken binnen een gevestigde professionele structuur.

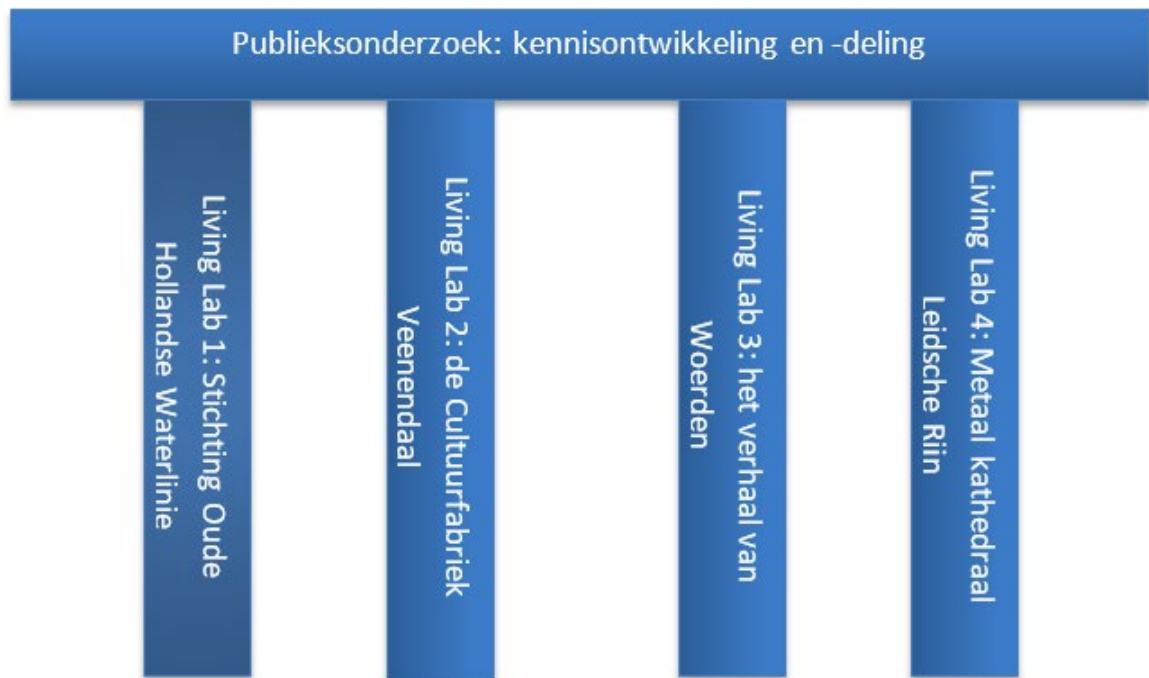
Bij het verlenen van de opdracht heeft de provincie gevraagd om de opzet van het onderzoek experimenteel van karakter te maken.

Op basis van de criteria en bovenstaande overwegingen heeft de provincie vier organisaties uitgenodigd:

- Stichting Oude Hollandse Waterlinie, Woerden
- De Cultuurfabriek, Veenendaal
- Het Verhaal van Woerden, onder beheer van het Stedsmuseum Woerden
- Metaal Kathedraal, Leidsche Rijn, Utrecht

Kennisontwikkeling en kennisdeling

Het onderzoek is opgebouwd via twee met elkaar samenhangende onderdelen: het opzetten en uitvoeren van vier living labs en meer overkoepelende kennisontwikkeling en -deling. Kennisontwikkeling is er op gericht om inzicht te krijgen in de werking van living labs en de rol, beleving en waardering van publiek. Kennisdeling is er op gericht inzichten binnen de living labs te verkrijgen en uit te wisselen. De kennisdeling over de uitkomsten van de vier living labs gezamenlijk is er op gericht om algemene inzichten op het gebied van publiekswaardering en profilering te verkrijgen en te delen met gemeenten en andere organisaties in de provincie Utrecht, zie Figuur 3.



Figuur 3: Schematische weergave opzet publieksonderzoek in living labs

2.2 Methode publieksonderzoek: living labs

De living labs leveren informatie over het beantwoorden van de hoofdvraag die de provincie heeft gesteld. Daarnaast stond bij ieder living lab een vraag van de deelnemende organisatie centraal, zodat zij doelgericht aan hun eigen profilering kunnen werken. Deze vragen zijn opgenomen in de beschrijvingen van de living labs (hoofdstuk 2). De uitwerking van de vragen is bij ieder lab toegespitst op een concreet plan, product of dienst waaraan tijdens de looptijd van het betreffende living lab is gewerkt.

Om een leeromgeving te creëren in de living labs is een structuur bedacht die ruimte maakt voor samenwerking en inbreng van deelnemers, zodat zowel hun eigen vragen als de overkoepelende vragen van de provincie een plek krijgen. Een living lab betreft het geheel aan activiteiten dat bijdraagt aan het gezamenlijk verkennen van de vraag en het werken aan het vraagstuk binnen en buiten een aantal vaste bijeenkomsten. Als basis voor iedere living lab is uitgegaan van drie bijeenkomsten.

1. 'Setting the stage'. Introductie van het 'Onderzoekmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering', zoals dat eerder door de HU is ontwikkeld. Welke behoeften en vragen hebben de deelnemers van het living lab met betrekking tot de waarden van cultuur, publieksbeleving en betrekkingaspecten, alsmede de kenmerken van een locatie, de organisatie ervan en de omgeving. De mogelijkheden op het gebied van leefbaarheid en sociale cohesie worden onderzocht. De 'tussentijdse opdracht' wordt voorbereid.

2. Co-creatie sessie. Met elkaar bepalen van de culturele eigenwaarde, niveaus van publieksbeleving en betrekkingaspecten. Bepalen van karakteristieken van de betreffende locatie, organisatie en omgeving. Inzichten en ideeën worden gegenereerd voor versterking van de organisatie op het gebied van publiekswaardering. De 'tussentijdse opdracht' wordt voorbereid.
3. Evaluatie leertraject living lab. Evalueren van de ideeën en bepalen wat er nodig is om de ideeën verder vorm te geven. Evaluatie van het hele leertraject binnen het living lab: wat heeft het traject opgeleverd voor de organisaties en voor het samenwerkingsverband? Waar stonden de organisaties bij aanvang en waar staan ze nu? Wat zijn de leerpunten?

Deze opzet is inhoudelijk of organisatorisch, afhankelijk van de mogelijkheden en wensen van de deelnemers aan een living lab, bijgesteld.

In de uiteindelijke uitvoering van de living labs heeft steeds ook een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met de hoofdonderzoeker voor de uitleg van de werking van de living labs en het verkennen van de vraag. Daarna is er een kennismakingsbijeenkomst geweest met de coach/onderzoekers en de deelnemers van de living labs. Op basis van de structuur en de ontmoetingen is een draaiboek opgesteld. Memberchecks waren een vast onderdeel van de living labs en de beschrijvingen van de resultaten van de living labs van de rapportage zijn voorgelegd aan de organisaties.

De aansturing en begeleiding van ieder living lab lag bij een duo van coach/onderzoekers. Overige deelnemers die door ons zijn voorgesteld om deel uit te maken van een living lab waren: vertegenwoordigers van culturele voorzieningen, publieksvertegenwoordigers per organisatie, een medewerker van de gemeente en een medewerker van de provincie. Het is niet gelukt om bij elk living lab deze samenstelling te realiseren.

Het duo van coach/onderzoekers is per living lab, naast het begeleiden, verantwoordelijk voor het bundelen van gegevens en het delen ervan met de deelnemers van het lab. Met andere woorden: zij ontwerpen, begeleiden en voeren het lab op maat uit (observeren en participeren). Tegelijkertijd beschrijven en analyseren zij de ontwikkeling in de living labs. Dit levert inzichten op die ze ook helpen te implementeren bij de betreffende organisaties. Waar nodig interviewen zij deelnemers, om opgedane inzichten diepgaander te kunnen begrijpen.

Parallel aan het publieksonderzoek hebben drie studenten van de Hogeschool Utrecht nog een extra onderzoek gedaan, onder begeleiding van Frits de Dreu. Zij hebben een film gemaakt die de culturele en maatschappelijke waarden als onderwerp heeft. Zij filmde bij drie van de organisaties en registreerden verhalen van publiek over dit onderwerp. Hun ingang om de verhalen op te halen was via vrijwilligers van de organisaties. De film leverde informatie op die als aanvulling op dit onderzoek gezien kan worden. De opbrengst ervan staat formeel los van de resultaten uit het *Publieksonderzoek: living labs*, maar geeft een indruk van het onderzoek in beeld. Zie: (<https://www.youtube.com/watch?v=LitmsWK0Q6Y&feature=youtu.be>)

Inhoudelijke optimalisering van het onderzoeksmodel

Eén van de vragen binnen dit onderzoek was om de werking van het ‘Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering’ (bijlage 1) te testen op bruikbaarheid.

Om het model aan te kunnen scherpen is er aanvullend literatuuronderzoek uitgevoerd naar culturele en maatschappelijke waarden van kunst en cultuur. We hebben onderzocht of andere indelingen wellicht beter bruikbaar zouden zijn voor de uitwerking van het onderzoek. De waardenindeling van Elias (2011): ethisch, esthetisch, sociaal, creatief, hedonistisch, cognitief en economisch bleek nog steeds bruikbaar te zijn. Deze indeling is uitgebreid met ‘gezondheid’ (Elkhuizen, S., Gielen, P., Van den Hoogen, Q., Lijster, T., & Otte, H., 2014), een maatschappelijke waarde van cultuur die de laatste tijd meer aandacht krijgt. Deze toevoeging past ook goed bij het coalitieakkoord van de provincie, volgens welke een gezonde samenleving belangrijk is (provincie Utrecht, 2019).

Het onderzoeksteam heeft de culturele en maatschappelijke waarden vervolgens in spreektaal omgezet. Zodoende kan de organisatie en het publiek van de living labs makkelijker woorden vinden om de culturele en maatschappelijke waarden te benoemen. Uitgaande van deze indeling is er tot twintig omschrijvingen gekomen (zie Figuur 4).

Ethisch	Esthetisch	Sociaal	Creatief	Hedonistisch	Cognitief	Gezondheid	Economisch
Ik denk na over normen en waarden	Ik vind het mooi	Ik voel me deel van de groep	Ik maak iets creatiefs	Ik beleef plezier	Ik ontwikkel mezelf	Ik werk aan gezondheid	Ik vind het mijn geld waard
		Ik ontmoet anderen					
		Ik raak aan de praat					
Omschrijvingen die voor meerdere waarden kunnen gelden							
Ik leer kritisch kijken				Ik leer iets belangrijks			
Ik voel me betrokken				Ik raak gemotiveerd			
Ik word hier bevroegd				Ik doe iets nuttigs			
Ik doe nieuwe dingen				Ik krijg inspiratie			
Ik leer iets				Ik verleg grenzen			

Figuur 4: Twintig omschrijvingen van culturele en maatschappelijke waarden

Er zijn twee soorten formuleringen gekozen om de deelnemers zo veel mogelijk de gelegenheid te bieden een eigen invalshoek te kiezen om de culturele en de maatschappelijke waarden te benoemen. Er zijn tien omschrijvingen die ieder duiden op een specifieke waarde en tien die meer algemeen betrekking hebben op meerdere waarden. Bovendien hebben we om de deelnemers ruimte te bieden voor eigen inzichten geen onderscheid gemaakt tussen de culturele eigenwaarde en de maatschappelijke waarden van cultuur. In het verwerken van de onderzoeksgegevens is gekeken of binnen de projecten van de living labs dit onderscheid wel is gemaakt. Verder heeft de sociale waarde drie verschillende omschrijvingen toegekend gekregen, omdat één formulering niet volstond om de waarde te adequaat duiden.

Ontwikkelde en ingezette tools

Om het onderzoeksmodel te kunnen testen en tevens als coachingsinstrument in te kunnen zetten tijdens de bijeenkomsten, zijn er verschillende tools ontwikkeld die zijn afgeleid van het model. Om in gesprek te kunnen gaan over publiekswaardering zijn de tools ingestoken vanuit de verschillende segmenten van het onderzoeksmodel (culturele en maatschappelijke waarden, publieksbeleving, betrekkingaspecten, locatie, organisatie en omgeving). Naast tools die een onderzoekende en testende functie hebben zijn er evaluatietools ontworpen. De verschillende ontwikkelde tools zijn niet volgtijdelijk bedoeld, maar zijn ingezet naar gelang de vraag van de organisatie daartoe aanleiding geeft. De uitkomsten van het werken met de tools zijn in het coachingstraject telkens meegenomen naar de volgende stap. Bij aanvang van de vervolgsessies zijn steeds de uitkomsten van de voorafgaande sessie besproken. Bij de ontwikkeling van de tools is ook gelet op de vormgeving. Hierbij is een eenduidige heldere stijl gekozen die ondersteunend is aan de vraag. Hieronder zijn de verschillende tools beschreven, in bijlage 2 zijn afbeeldingen hiervan opgenomen.

Waardencirkel

Het doel van de waardencirkel is de deelnemers te helpen bij het verhelderen en verdiepen van de culturele en maatschappelijke waarden van organisatie, project of vraag die tijdens het living lab naar voren komen. De waardencirkel bestaat uit kaartjes in woord en beeld waarop de verschillende culturele en maatschappelijke waarden staan vermeld en een gelede cirkel waarin de kaartjes gegroepeerd kunnen worden naar de mate van belangrijkheid en samenhang voor de betreffende vraag. Hier worden de waarden gekoppeld aan de beleving van het culturele aanbod van de betreffende organisatie. De waardencirkel is tevens een profileringsmiddel voor de organisatie om de uitgedragen waarden concreter te maken.

Persona

De persona is een werkblad dat dient om het publiek dat van het culturele aanbod gebruik maakt beter te leren kennen. De persona is in dit onderzoek anders ingezet dan normaal gebruikelijk is. Het is als oefening gebruikt door de organisatie zelf om het beeld van het publiek te spiegelen aan het publiek zelf, maar ook om verschillende publieksgroepen beter in beeld te brengen. Daarnaast is het op de gebruikelijke manier toegepast, door het publiek zelf. Getest is of het voor de organisatie een goed hulpmiddel is om het publiek te benaderen.

Publieksbelevingsreis

De publieksbelevingsreis is gebruikt om helder te krijgen wat een bezoeker ervaart voor, tijdens en na het bezoek. Bij deze reis kunnen alle aspecten van het onderzoeksmodel naar gelang de vraag van het living lab aan de orde komen. Op een tijdslijn wordt 'de route' die de bezoeker heeft gevolgd aangegeven. Positieve en negatieve ervaringen worden met behulp van een stickervel en/of tekeningen aangegeven. Vervolgens is de invulling een aanleiding tot een gesprek. Voor de organisatie levert dit een breed scala van publiekservaring op. Tevens geeft deze tool inzicht in de werking van het onderzoeksmodel.

Plattegrond locatie, organisatie, omgeving

Per deelnemende organisatie is een plattegrond van de omgeving van de locatie gemaakt waarop de deelnemers andere plekken en organisaties aan kunnen geven die van belang kunnen zijn om te betrekken bij het project waaraan wordt gewerkt. De kaart kan op verschillende manieren ingevuld worden, bijvoorbeeld voor een bepaalde doelgroep of specifieke organisaties waarmee samenwerking gezocht wordt. Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt hoe locatie, organisatie en omgeving invloed op elkaar hebben.

Initiatiefkaarten

Een initiatiefkaart is een middel voor de deelnemers om te inventariseren welke mogelijke acties ondernomen kunnen worden om verbeteringen in het project aan te brengen of een vervolg op de ingezette koers nader uit te werken. Alle deelnemers vullen één of meerdere initiatiefkaarten in. Per kaart worden het doel, de doelgroepen, het te bereiken resultaat en praktische zaken van het initiatief vermeld. Onderzoeksmatig worden de initiatiefkaarten ingezet om te testen of de waarden van cultuur, beleving en betrekking op eigen initiatief van de deelnemers meegenomen worden.

Bucketlist top 10

De bucketlist top 10 is een evaluatie-instrument. Het is een werkblad waarop de deelnemers aan het living lab gezamenlijk hun belangrijkste initiatieven voor het vervolg van het project vaststellen. Zodat de initiatieven worden vertaald naar haalbare acties. Onderzoeksmatig heeft deze tool hetzelfde doel als de initiatiefkaarten.

Evaluatie opbrengst – werkwijze – samenstelling living lab

De evaluatie is opgesteld om de opbrengsten en de methodiek van het living lab zelf te evalueren. Het is dus geen tool voor het living lab, maar een onderzoeksinstrument. Op een groot vel is een onderverdeling gemaakt in de opbrengst voor de organisatie, de werkwijze en de samenstelling van het living lab. Alle deelnemers geven hun oordeel over deze drie onderdelen in positieve bewoordingen en plaatsen opmerkingen over onderwerpen die in het kader van het onderzoek aandacht vragen en items die voor verbetering vatbaar zijn.

Tussentijdse opdracht

Tussen de bijeenkomsten door werd waar mogelijk gewerkt aan opdrachten om de vraag die het living lab heeft gesteld verder uit te werken. De opdrachten moesten de deelnemers de mogelijkheid bieden om de tools in te zetten en informatie op te halen bij bezoekers die niet aan het living lab deelnamen.

Op basis van de kennismakingsgesprekken, de opzet van de bijeenkomsten en de tools is per living lab voor iedere bijeenkomst een draaiboek opgesteld. De draaiboeken zijn vooraf gecommuniceerd met de deelnemers en per bijeenkomst aangepast aan de uitkomsten uit de voorafgaande bijeenkomst.

3. Resultaten

Hieronder zijn de resultaten van de vier living labs afzonderlijk beschreven.

3.1 Living Lab 1: Stichting Oude Hollandse Waterlinie

De Stichting Oude Hollandse Waterlinie (SOHW) wordt gevormd door dertien vestingsteden en waterliniegemeenten. De stichting organiseert fiets- en wandelroutes en educatieve activiteiten. Eén van de educatieve activiteiten is *De bieë onder water*, een rondreizende expositie. Daarin volgen we personen van Prins Willem III tot Lodewijk XIV. Ze zijn personen die een rol speelden in het verleden van de Oude Hollandse Waterlinie. Het accent bij SOHW ligt op cultureel watererfgoed en oorlogssituaties (www.oudehollandsewaterlinie.nl/bieb-onder-water, 2019). Het living lab is begonnen met het volgende vraagstuk: Hoe bereiken en motiveren wij het publiek – en dan met name jongere generaties – om zich te interesseren en verder te verdiepen in de Oude Hollandse Waterlinie? De tentoonstelling *De bieë onder water* werd hierbij als voorbeeld gebruikt.

Inhoudelijk

Culturele en maatschappelijke waarden

De waardencirkel is op twee verschillende manieren toegepast, één keer vanuit de organisatie en één keer vanuit het publiek. Voor de organisatie staat het leren over de Oude Hollandse Waterlinie centraal, “ik leer iets” is belangrijk, maar ook dat het esthetisch mooi moet zijn en een hedonistische waarde moet hebben. Door de waardenkaarten “ik denk na over normen en waarden” en “ik leer kritisch kijken” is besproken dat er ook breder dan alleen naar de Nederlandse situatie gekeken moet worden en dat kritisch gekeken moet worden naar de Nederlandse rol in de geschiedenis. Ook is gesproken over het thematisch benaderen van activiteiten, zoals oorlog en vrede of watermanagement. Deze aanpak biedt de Oude Hollandse Waterlinie de mogelijkheid om vanuit een breder thematisch perspectief de culturele en maatschappelijke waarde te belichten en tevens om nieuwe doelgroepen te interesseren. Vanuit het perspectief van het publiek zijn plezier en/of ontmoeting de ingang om met SOHW in contact te komen. Hierdoor komt het publiek met het element leren in aanraking: de aanleiding om tot inspiratie of het verleggen van grenzen te komen.

Het bespreken van de waardencirkel voor *De bieë onder water* leidde ook tot discussie over de overige activiteiten die de SOHW aanbiedt, zoals de fietsroutes. Hierbij werd de waarde gezondheid genoemd: actief bezig zijn, plezier en leren werden aan elkaar verbonden.

De sociale waarde is ook onderscheiden als een belangrijk element bij de tentoonstelling. De sociale waarde voor kinderen is nader besproken. Inhoudelijk aansluitende producten, zoals een workshop (bijvoorbeeld Minecraft) maakt het kinderen gemakkelijk om met elkaar in contact te treden. Dit element is vertaald voor jongeren, het moet ook hen de gelegenheid bieden om peers te ontmoeten en contacten op te bouwen. Een activiteit zou voor hen meer een “experience” moeten zijn. Het is van belang om de doelgroep jongeren in diverse groepen te verdelen en te

benaderen. Het denken vanuit waarden kan daarbij helpen, bijvoorbeeld jongeren met interesse in geschiedenis zijn eerder aangesproken door het onderwerp en willen hier graag over leren.

Publieksbeleving

Het uitwerken van de persona's en een aantal publieksbelevingsreizen leverde voor de SOHW de volgende inzichten op:

- Belangrijk om algemene voorzieningen goed te organiseren, zoals in dit geval de aanwezigheid van horeca.
- Het culturele aanbod zelf, in dit geval de tentoonstelling, is bedoeld voor meerdere doelgroepen. Sommige onderdelen, zoals de workshop Minecraft, zijn uitsluitend ontworpen voor kinderen. Het komen tot een bezoek werkt twee kanten op: (groot)ouders zijn geïnteresseerd en nemen kinderen mee of (groot)ouders zoeken een activiteit gericht op kinderen. Daarnaast komen in de bibliotheek ook bezoekers die voor andere zaken dan bijvoorbeeld *De bieb onder water* komen. Daarbij zijn vaak ouders met kinderen. Belangrijk is om in het ontwerp rekening te houden met verschillende motieven van bezoekers.
- De sociale waarde, zoals ontmoeting, heeft een sterke invloed op de publieksbeleving.

Betrekkingaspecten

In de communicatie is het belangrijk voor en na het bezoek het publiek te bereiken en geïnteresseerd te houden. Het belang hiervan komt in meerdere bijeenkomsten naar voren. Laagdrempeligheid is hierbij een sleutelwoord.

Aan de orde is gekomen hoe het publiek op andere manieren met de Oude Hollandse Waterlinie in aanraking kan komen. Zo kunnen activiteiten en producten ook op andere plekken plaatsvinden of opgesteld worden, zoals op festivals of tijdens georganiseerde fiets- en wandelroutes. Hieraan werd de term "call to action" verbonden: het publiek ter plekke uitdagen om deel te nemen.

Het streven is om de activiteiten van SOHW door bezoekers ten volle te laten benutten, zodat het als een totaalpakket gezien wordt. De SOHW wil graag de samenhang verder uitwerken en sterker maken. Ze wil voorkomen dat korte activiteiten met een ad hoc karakter los gezien worden. De afhankelijkheid van (project)subsidies zorgt er wellicht voor dat het langlopende doel ondergesneeuwd raakt om aan de voorwaarde van de subsidie te voldoen.

Een ambitie is om een communicatieplan op te stellen, gericht op het verbinden van de doelen van de organisatie met de uitvoering van activiteiten en het aanleggen van een netwerk. Ambassadeurs zijn hierin genoemd als middel om bekendheid te vergroten. Scherp zijn op public relations en nieuwswaarde is van belang, evenals het thematisch aansluiten bij landelijke ontwikkelingen.

Locatie, organisatie en omgeving

De verbinding met streek of regio binnen een thema kan een explicietere plek krijgen, zodat het publiek de eigen woonsituatie kan koppelen aan de Oude Hollandse Waterlinie.

Om SOHW en producten zoals *De bieb onder water* steviger te verankeren is nagedacht over andere locaties waar SOHW terecht kan, omdat de stichting zelf geen basislocatie heeft. Nagedacht is over andere locaties die voor activiteiten van SOHW in aanmerking komen. Een wens van de SOHW is de zichtbaarheid te vergroten, zoals bij thema's waarin lokale ondernemers van een specifieke regio aan kunnen sluiten en locaties waar door middel van een folder of QR-code de aandacht op de SOHW wordt gericht. Ook informatieborden in het landschap worden als een mogelijkheid gezien voor profilering.

Samenwerking

Het is van belang om andere organisaties enthousiast te krijgen voor activiteiten van SOHW. In het geval van de bibliotheken is de samenwerking medebepaald door subsidie van de provincie. De bibliotheken zijn ook netwerkpartners. Het is belangrijk om op die plekken ook te kijken of er vervolgvactiteiten mogelijk zijn, zodat het publiek verbonden kan blijven aan SOHW.

Een ambitie is om met meerdere partners de samenwerking te vergroten. De samenwerking is vanuit verschillende invalshoeken belicht. Het gaat over inhoudelijke verwantschap, zoals bij historische verenigingen. Om een verbinding te maken met verschillende regio's kan samengewerkt worden met dienstverleningsorganisaties en ondernemers. Ook kan er samenwerking worden gezocht met musea en attractieparken omdat deze al een grote aanloop van publiek hebben.

Een historisch informatiepakket kan binnen een netwerk verspreid worden.

Lastig voor SOHW is dat de waterlinie in verschillende provincies ligt en zij dan ook te maken heeft met verschillende subsidiestromen.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van organisatie

Er zijn nieuwe inzichten wat betreft publiek gegenereerd. De sessies van het living lab werden als zinvol ervaren. Het heeft geholpen om nieuwe ideeën verder te concretiseren.

Door het living lab heeft de organisatie ambities geformuleerd.

Het bestaande programma is niet op zo'n manier geëvalueerd dat daar concrete verbeteringen op aangebracht kunnen worden. Er is op een meer conceptueel niveau naar activiteiten als *De bieb onder water* gekeken en naar de organisatie als geheel.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van provincie en gemeente

De richtlijnen van afzonderlijke subsidies kan de samenhang en het streven naar duurzaamheid verstoren. Er is te weinig facilitering voor het opstarten van duurzame samenwerkingen.

De introductie van het living lab was niet helemaal helder.

Methodisch

De drie living lab-bijeenkomsten bij SOHW hebben plaatsgevonden op 7, 10 en 28 mei 2019. Daaraan voorafgaand op 25 maart is er een oriënterend gesprek geweest met de heer Bernt Feis, directeur van de SOHW.

Ook is er een kennismakingsbijeenkomst geweest op 4 april met de coach/onderzoekers en studenten van de Hogeschool Utrecht. Hieronder is de tijdslijn schematisch uitgewerkt (Figuur 5).

Living Lab 1: Stichting Oude Hollandse Waterlinie						
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September
	1	2	3 4 5			
1	25 maart: introductie living lab door hoofdonderzoeker					
2	4 april: kennismaking coach/onderzoekers en studenten					
3	7 mei: bijeenkomst 1					
4	10 mei: bijeenkomst 2					
5	28 mei: bijeenkomst 3					

Figuur 5: Looptijd living lab SOHW

Vorbereiding living lab

Er heeft een introductiegesprek met de hoofdonderzoeker en Bernt Feis, directeur SOHW plaatsgevonden zodat hij kon bepalen of deelname aan het living lab mogelijk was. De opzet en bedoeling van een living lab werd toegelicht. Hierin is de functie van de dubbelslag coaching en onderzoek scherper aangeduid. De definitieve keuze voor het project *De bieë onder water* werd bepaald en mogelijke vraagstukken met betrekking tot het project werden op haalbaarheid getoetst.

Op 4 april vond er een lunchpauzelezing plaats in de bibliotheek van Nieuwegein en daarna vond een informele kennismaking van de coach/onderzoekers en studenten met Bernt Feis (directeur SOHW) en Martien Bakhuizen (projectleider *De bieë onder water*, SOHW) plaats. De rol van de studenten, het maken van de film over de waarden van cultuur, werd toegelicht.

Voor de bijeenkomst is per e-mail en telefoon al contact geweest tussen SOHW en een van de coach/onderzoekers over de mogelijkheden, de rol en de samenstelling van het living lab. Bij de eerste sessie zijn de mogelijkheden van het living lab verder verhelderd. De rol van de coach/onderzoekers als begeleiders van het project werd uitgelegd. De verwachting van sommige deelnemers was dat het onderzoeksteam alleen onderzoeksgegevens zou verzamelen die ingezet zouden worden voor het project waaraan in het living lab gewerkt zou worden, dit werd genuanceerd tijdens bovengenoemde bijeenkomsten. Aangegeven werd dat het onderzoek inzoomt op publiekswaardering vanuit een gezamenlijk te verkennen model. Hiermee werd duidelijk dat de bedoeling van living labs, de inzet van de deelnemers en de mogelijkheden van de living labs bij de werving voor deelname beter besproken moet worden.

Uitvoering living lab

De samenstelling van het living lab bestond uit een kernteam van de organisatie dat elke keer aanwezig was en een aantal leden dat daarbij aansloot. Het kernteam bestond uit de projectleider

en een medewerker projecten en de coach/onderzoekers. Bij de eerste sessie namen de studenten van de HU de rol van publiek op zich. Tijdens sessie twee werd dit team aangevuld met de directeur, een communicatiemedewerker en een medewerker (historicus). Bij sessie drie sloot de communicatiemedewerker en een geïnteresseerde vakgenoot aan, die de rol van publiek heeft aangenomen.

Het draaiboek is volgens plan toegepast.

Alle tools zijn ingezet. Door de samenhang van de opdrachten is het voor de organisatie duidelijk geworden hoe de verschillende onderdelen van het model met elkaar samenhangen. De waardencirkel kwam in alle drie de sessies van het living lab aan bod. Het bood de mogelijkheid om van perspectief te wisselen (vanuit bijvoorbeeld de organisatie, verschillende (sub)doelgroepen, de context van het thema of een specifieke locatie).

Tussen sessie één en twee heeft de projectleider van *De bieb onder water* de tool publieksbelevingsreis met kinderen die de tentoonstelling bezochten toegepast. Aan de tussentijdse opdracht tussen sessie twee en drie is de groep niet toegekomen.

De deelnemers benoemden als positief de duidelijke informatie over het living lab. Ook vonden zij het goede opdrachten, die op een leuke en prikkelende manier gepresenteerd en verzorgd waren. In de sessies was een goede verdeling van de problematiek.

De communicatie is goed verlopen, maar bij aanvang van de eerste sessie, bleek het onduidelijk te zijn dat SOHW zelf voor deelnemers had moeten zorgen.

Evaluatie living lab

De deelnemers waren enthousiast, het was een kleine groep waar iedereen aan bod kon komen. Het was voor de opbrengsten beter geweest als er meer deelnemers van buiten de organisatie betrokken waren geweest bij het living lab. Het werkt goed om een aantal deelnemers uit diverse doelgroepen te laten aansluiten. De deelnemers zien het als een meerwaarde wanneer publiek deelneemt aan het living lab. Dit kan helpen bij het vinden van een richting voor het antwoord op het vraagstuk dat tijdens het living lab is uitgewerkt. Daarnaast is het ook waardevol om gasten bij één van de sessies van het living lab uit te nodigen met een specifieke vraag, omdat dat een nieuw perspectief kan bieden.

Tijdens de evaluatie van het living lab merkten de deelnemers op dat er meer dan drie sessies plaats hadden mogen vinden.

3.2 Living lab 2: De Cultuurfabriek Veenendaal

De Cultuurfabriek Veenendaal is de gezamenlijke huisvesting van Bibliotheek Veenendaal, de Historische Vereniging Oud Veenendaal, Kunstuitleen Veenendaal en Museum Veenendaal. Tevens is er een Stadswinkel, een horecagelegenheid, een Taalhuis en een Fab Lab (www.cultuurfabriek-veenendaal.nl). Het museum en de Historische Vereniging zijn zelfstandige (vrijwilligers-)organisaties en vallen niet onder de organisatie van de bibliotheek. De bibliotheek hanteert liever de naam De Cultuurfabriek, omdat de organisatie zich breder positioneert dan alleen het uitlenen van boeken. Het vraagstuk dat naar aanleiding van de eerste ontmoeting centraal stond, is gericht op het opnemen van de Volksuniversiteit in De Cultuurfabriek. De Cultuurfabriek wil dit samengaan gebruiken als een vernieuwingsslag voor het bereiken van meer publiek en een meer divers publiek. De Cultuurfabriek wil een rol spelen in het versterken van de gemeenschap en wil de rol van ontmoetingsfunctie vervullen. De vraag die centraal stond in het living lab is: op welke manier kan De Cultuurfabriek Veenendaal het cursusaanbod (na overname van de Volksuniversiteit) op de beste mogelijke manier vormgeven en inzetten om bestaand en nieuw publiek te betrekken en met elkaar en De Cultuurfabriek te verbinden?

In de bijeenkomsten van het living lab is de nadruk meer komen te liggen op het bereiken en consolideren van de doelgroepen binnen De Cultuurfabriek.

Inhoudelijk

Culturele en maatschappelijke waarden

De waardencirkel is op twee manieren toegepast, steeds met het oog op het publiek. De eerste manier is gericht op het perspectief van De Cultuurfabriek zoals deze nu functioneert. De tweede manier is gezien vanuit het gewenste perspectief van na het samengaan met de Volksuniversiteit.

De belangrijkste waarden die voor De Cultuurfabriek gelden zijn: “ik beleef plezier”, “ik ontwikkel mezelf” en “ik leer iets”. In de tweede cirkel, eromheen, worden “ik doe nieuwe dingen”, “ik maak iets creatiefs”, “ik ontmoet anderen”, “ik raak aan de praat”, “ik krijg inspiratie” en “ik vind het mijn geld waard” genoemd. In de derde cirkel staan “ik voel me betrokken”, “ik vind het mooi”, “ik denk na over normen en waarden”, “ik doe iets nuttigs” en “ik voel me onderdeel van de groep”. De deelnemers hebben daarnaast ook zelf geformuleerde waarden toegevoegd: “ik voel me minder eenzaam”, en “De Cultuurfabriek is waardenvrij (ik krijg geen stempel)”. In De Cultuurfabriek vinden veel verschillende activiteiten plaats en daarmee worden diverse waarden vertegenwoordigd.

Als de participanten de waardencirkel invullen vanuit het perspectief van na de vernieuwingsslag, worden andere waarden in de cirkel geplaatst: “ik verleg grenzen”, “ik leer kritisch kijken”, “ik leer hier iets belangrijks” en “ik raak gemotiveerd”. Na bespreking van de cirkel werden ook nog “ik word hier bevraagd” en “ik werk aan gezondheid” als bruikbare uitgangspunten gekozen voor de waardenbepaling van het cursusaanbod.

Bij de uitwerking van de waarden viel op dat deze elkaar onderling kunnen beïnvloeden, het beleven van plezier kan bijvoorbeeld leiden tot het krijgen van motivatie. Door het werken met

combinaties van verschillende waarden vond er kruisbestuiving plaats, wat leidde tot het vervullen van andere waarden, bijvoorbeeld door een plek te bieden waar het plezierig is, kom je in contact met andere mensen en mogelijke dingen om te doen.

Opvallend is ook de opmerking dat tien jaar geleden de waardenbepaling “plezier beleven” niet centraal zou hebben gestaan.

De deelnemers willen cursusgroepen faciliteren in de ontmoeting en in het bevorderen van het groepsgevoel. Hierin wordt de sociale waarde onderstreept. Als uitkomst van het living lab werd benadrukt dat De Cultuurfabriek als een veilige plek ervaren moet worden.

Belevingsaspecten

Er is een inventarisatie gemaakt van de doelgroepen die worden bereikt en doelgroepen die niet of nauwelijks in beeld zijn. Met de vernieuwingsslag die De Cultuurfabriek voor ogen heeft wordt beoogd om nieuwe doelgroepen te bereiken. De beleving van het publiek is uitgewerkt aan de hand van de publieksbelevingsreis en de persona's. Dit leverde voor De Cultuurfabriek de volgende inzichten op: verschillende acties binnen De Cultuurfabriek versterken elkaar, publiek komt met een bepaald doel en ziet iets anders in het gebouw dat aantrekkelijk is om aan deel te nemen. Het zou goed zijn om mensen op een eenvoudige manier te laten reflecteren op wat er mist in het aanbod. De deelnemers willen verrassingselementen inbouwen die bezoekers inspireren om deel te nemen aan het cursusaanbod of andere activiteiten die plaatsvinden, zoals het maken van routes door De Cultuurfabriek waarbij bezoekers activiteiten tegenkomen die ze nog niet kennen.

De tools die zijn ingezet hebben geresulteerd in een lijst van ideeën van mogelijke acties die De Cultuurfabriek in gang kan zetten om het cursusaanbod vorm te geven, een divers publiek te bereiken en verbinding tussen verschillende mensen en doelgroepen te stimuleren. De deelnemers van het living lab willen dat het cursusaanbod kritischer onder de loep wordt genomen: er is nu veel aanbod, maar tegelijkertijd worden veel cursussen geannuleerd omdat ze te weinig inschrijvingen hebben en moet er gekeken worden naar de termijn van de cursussen, het aantal lessen, het tijdstip waarop deze gegeven dienen te worden en de mogelijkheid voor het aanbieden van cursus op aanvraag.

Door middel van de tools hebben de deelnemers de belangrijkste doelgroepen van de cursussen weten vast te stellen. Het gaat dan om bestaande, maar ook nieuwe doelgroepen, te weten: vrouwen boven de vijftig, veertigers met een gezin, mensen met een niet-Nederlandse achtergrond en alleenstaanden. Vrouwen van boven de 50 komen voornamelijk voor de cultuur, de architectuur en een plek om rond te neuzen. Voor veertigers met een gezin zijn tijdschriften, de horeca, een speelgelegenheid voor de kinderen en het FabLab van belang. Voor mensen met een niet-Nederlandse achtergrond zijn de belangrijkste aanknopingspunten: het Taalhuis, gastvrijheid bieden, gratis wifi verlenen, gratis activiteiten en voorleesacties aanbieden waarbij rekening wordt gehouden met mogelijke taalbarrières. Voor alleenstaanden biedt De Cultuurfabriek een plek om gemakkelijk aansluiting te vinden om een gevoel van eenzaamheid te verminderen. De Cultuurfabriek ziet inclusiviteit, diversiteit en identificatie als belangrijke

speerpunten voor alle genoemde doelgroepen. Door middel van deze speerpunten wordt verbinding gecreëerd.

Met betrekking tot de werving voor het specifieke cursusaanbod zijn verschillende ideeën genoemd, zoals: een cursus als cadeausuggestie promoten, korting geven op een vervolgcursus of bij de eerste cursus aan groepsvorming werken. Ook zou het een mogelijkheid zijn om de cursussen te koppelen aan iets extra's of een andere activiteit, bijvoorbeeld een expositie. Ook het organiseren van een cursusmarkt om het contact met het publiek te vergroten is een manier om de mensen (beter) te leren kennen.

Betrekkingaspecten

Uit de bijeenkomsten komt naar voren dat er veel betrekkingaspecten zijn die aandacht vragen. Hieronder zijn de initiatieven die direct betrekking hebben op inzet van personeel en vrijwilligers uitgelicht. De deelnemers van het living lab willen de interne en externe verbindingen vergroten. De Cultuurfabriek wil bijeenkomsten voor docenten organiseren om eenheid te creëren en het docentenaanbod diverser maken. Het inzetten van ambassadeurs voor de cursussen lijkt ook een goed initiatief.

De Cultuurfabriek wil gezien worden als een centrum voor volwasseneducatie waar iedereen zich thuis voelt. De organisatie wil zich bewust niet positioneren als een evenementenhal. Om dit thuisgevoel te versterken willen de deelnemers aanbod op verzoek organiseren. In de inventarisatie voor de bucketlist zijn veel van dit soort activiteiten, maar ook verbindende activiteiten opgesomd.

Locatie, Organisatie en Omgeving

Eén van de uitkomsten van het living lab, is dat De Cultuurfabriek meer wil focussen op de locatie, organisatie en omgeving. Men is trots op het gebouw en het Veenendaalse publiek ook. Het gebouw heeft aanzien bij volwassenen en een positieve connotatie. De Cultuurfabriek is centraal gelegen en goed bereikbaar, de beleving ervan is echter minder levendig en ligt niet aan een doorgaande weg. Ook de inrichting van de publieke ruimte voor het gebouw verdient aandacht om de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van het gebouw te bevorderen. Tevens moet de bewegwijzering in het gebouw worden verbeterd. Jongeren lijken al wel bewust te kiezen om in De Cultuurfabriek te studeren. Dit laatste sluit aan bij de wens van De Cultuurfabriek om de nadruk te leggen op de eigentijdsheid van de organisatie. Een idee daaruit voortvloeiend is het veranderen van de openingstijden. De Cultuurfabriek moet meer zichtbaarheid van buiten krijgen bijvoorbeeld door het plaatsen van een logo, het aanbieden van buitencursussen, livemuziek in de avonden en het organiseren van demonstraties van cursussen. Om de zichtbaarheid te vergroten denken de deelnemers aan voordeelacties en flyers.

Samenwerking

De interne samenwerking tussen de verschillende partners van De Cultuurfabriek is besproken. Geconstateerd is dat een intensivering van de samenwerking, voor de meeste partners, zinvol is. Deze intensivering is gericht op het gezamenlijk zichtbaar maken van mogelijkheden binnen De

Cultuurfabriek, zoals: doorverwijzing naar elkaars activiteiten, pr-activiteiten, delen van elkaars expertise en in projecten waar thematische overeenkomsten zijn.

Er is een inventarisatie gemaakt van organisaties in Veenendaal die eventueel benaderd zouden kunnen worden voor het opbouwen van samenwerkingsrelaties.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van organisatie

De Cultuurfabriek heeft in het living lab veel ideeën opgedaan op het gebied van het cursusaanbod, het publiek en mogelijkheden voor verbinding. De richting waarin De Cultuurfabriek wil gaan is in globale lijnen vastgesteld. De deelnemers noemden de uitkomsten uitvoerbaar en praktisch. De uitkomsten hebben bijgedragen aan de bewustwording van de aandacht voor het publiek. Door de beperkte tijd binnen het living lab zijn de deelnemers niet toegekomen aan het operationeel maken van een aantal van deze ideeën. Het zijn goede toepasbare plannen gericht op de toekomst, maar om dit te realiseren moet er doorgepaktd worden en ruimte en tijd gemaakt worden.

Het living lab vraagt om vervolg, De Cultuurfabriek neemt graag deel aan mogelijk vervolgonderzoek. Men wil meer leren over waarom onze doelgroepen wel of niet komen, wat is de verwachting voor- en achteraf.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van provincie en gemeente

De facilitering door de provincie voor het doen van publieksonderzoek specifiek gericht op De Cultuurfabriek wordt gewaardeerd. Er zijn normaal gesproken geen financiële middelen om dit zelf te doen. Het deelnemen aan een living lab kost extra tijdsinvestering en mankracht.

De Cultuurfabriek wil graag meer verbindingen creëren en wil dat doen in samenwerking met andere partners. Het is belangrijk voor de gemeente hiervan op de hoogte te zijn en dergelijke initiatieven te stimuleren.

Methodisch

Op 12 maart heeft een introductie met Mieke van Dijk, directeur van de bibliotheek, in De Cultuurfabriek plaatsgevonden. Op 15 april hebben de participanten van De Cultuurfabriek, de onderzoekers en de studenten kennism gemaakt. De sessies van het living lab bij De Cultuurfabriek vonden plaats op 28 mei, 4 juni en 18 juni 2019.

Living Lab 2: De Cultuurfabriek Veenendaal						
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September
1	2	3	4	5		
1	12 maart: introductie living lab door hoofdonderzoeker					
2	15 april: kennismaking coach/onderzoekers en studenten					
3	28 mei: bijeenkomst 1					
4	4 juni: bijeenkomst 2					
5	18 juni: bijeenkomst 3					

Figuur 6: looptijd living lab De Cultuurfabriek

Vorbereiding living lab

De werking van het living lab en mogelijkheden zijn uiteengezet. Het belang om publiek deel te laten nemen aan het living lab is onderstreept evenals een oriëntatie op een mogelijk project en een vraagstelling waaraan gewerkt kan worden. Het bleek dat het inpassen van de bijeenkomsten van het living lab op korte termijn lastig was door lopende werkzaamheden. Ook het werven van publiek kostte extra tijd.

De vraagstelling is vastgesteld met behulp van onderzoekstools.

Uitvoering living lab

De samenstelling van de sessies van het living lab bestonden uit medewerkers vanuit FabLab, huisvesting, de Stadswinkel, horeca, vrijwilligers, Bibliotheek, pr-medewerkers en de directeur. Bijna alle partijen binnen de organisatie waren aanwezig. Het waren grote groepen. De diversiteit van de groep was door de krappe planning echter wat beperkt.

Het draaiboek is ingezet zoals vooraf opgezet.

De waardencirkel, de persona's, de publieksbelevingsreis en de bucketlist zijn ingezet. De plattegrond locatie, organisatie en omgeving is schematisch uitgewerkt. Hierbij is een kleine kaart voor de locatie gebruikt, voor de organisatie zijn logo's van de partners in het pand gebruikt en voor de omgeving logo's van partners buiten De Cultuurfabriek. De initiatiefkaarten zijn niet ingezet, omdat initiatieven al bij de bucketlist aan de orde waren gekomen. Er is wel een tijdlijn gemaakt waarop de mogelijke initiatieven voor de toekomst zijn vastgelegd. Het evaluatie-instrument Opbrengst, werkwijze, deelnemers is ook gebruikt.

De waardencirkel heeft geholpen bij het aanscherpen van de waarden voor De Cultuurfabriek en het specifieke culturele aanbod van de cursussen. De manier waarop de waardencirkel is ingezet heeft het perspectief van de waardenbepaling in de toekomst scherper gemaakt. Door het inzetten van de andere tools zijn veel ideeën gevonden die een bijdrage kunnen leveren aan het ontwikkelen van cursussen, het inrichten en organiseren van de binnen- en buitenruimten van De Cultuurfabriek en om de aandacht voor het publiek binnen de organisatie te vergroten. De tools boden de mogelijkheid om deze voor verschillende doeleinden in te zetten. Het blijven focussen op de hoofdvraag is belangrijk om te voorkomen dat het kader van het project uit het oog verdwijnt.

De deelnemers noemden de werkvormen actief, inspirerend en creatief. Ook benoemden ze dat het een laagdrempelige manier is om met een groot onderwerp aan de slag te gaan. Door de werkwijze was het volgens een deelnemer mogelijk om van utopisch naar concreet te gaan.

De persona's zijn zoals bedoeld op twee manieren ingezet: als deelnemersoefening en gezien vanuit het perspectief van de doelgroepen. Dit laatste werd meegenomen als tussentijdse opdracht na de eerste sessie. Niet alle deelnemers hebben de tussentijdse opdracht gedaan, voor hen bleek het een te hoge drempel of een te krappe planning om met publiek in gesprek te gaan. De uitkomsten hiervan zijn ondergebracht bij de algemene inzichten en ideeën die zijn gegenereerd.

De communicatie tussen de sessies door heeft via email en telefoon plaatsgevonden.

Evaluatie living lab

De deelnemers benoemden dat er een goede sfeer was: enthousiasme en inspiratie waren voelbaar. De samenstelling heeft voor brede concrete uitkomsten gezorgd, ondanks dat deze groep niet helemaal een dwarsdoorsnede was van De Cultuurfabriek. Het werkte goed om met mensen samen te werken die verschillende taken en werkzaamheden hebben, dat inspireerde om tot nieuwe ideeën te komen. Het werkt verbindend om betrokkenheid en input van collega's te zien. Meer externen had voor meer verdieping kunnen zorgen.

De directeur benoemde de planning een lastig punt, omdat vooraf geen goede inschatting te maken was. Achteraf bleek de inspanning om deel te nemen aan het living lab waardevol te zijn. De indeling van de bijeenkomsten werd als positief ervaren, er was genoeg tijd voor de verschillende onderdelen. De deelnemers vonden de planning van het gehele living lab te krap. Het zou fijn zijn om in de toekomst nog een evaluatiemoment te creëren (bijvoorbeeld na een jaar). Ook gaf de directeur aan graag door te pakken op concrete punten, maar ook hier is tijd voor nodig.

3.3 Living lab 3: Het verhaal van Woerden

Het Verhaal van Woerden is een website waarop 42 verhalen zijn samengebracht die zijn opgesteld vanuit verschillende thema's. De redactie bestaat uit vrijwilligers. Het Verhaal van Woerden is in ca. 2010 een initiatief van de gemeente Woerden geweest en daarna overgedragen aan het Stadsmuseum Woerden. Sinds 2018 is de herontwikkeling een coproductie van het Stadsmuseum Woerden en de SHHV. (www.verhaalvanwoerden.nl).

De projectgroep van Stichts- Hollandse Historische Vereniging (SHHV) en Stadsmuseum was voor aanvang van het living lab al druk bezig met het ontwerp van een nieuwe website voor Het Verhaal van Woerden. Zij werden daarin ondersteund door een externe projectleider, aangesteld door gemeente Woerden en provincie Utrecht om het vernieuwingstraject te coördineren. Het living lab sloot aan op deze vernieuwingsslag. De hoofdvraag die daarbij werd gesteld was: is hoe we nu bezig zijn met de website de meest optimale manier om doelgroepen te bereiken?

Inhoudelijk

Culturele en maatschappelijke waarden

Bij het uitwerken van de culturele en maatschappelijke waarden werd een onderscheid gemaakt in drie doelgroepen: inwoners van Woerden, leerlingen en toeristen. Voor de leerlingen stonden de leerlingen van het Kalsbeek college model. Zij gebruiken de website tijdens de lessen geschiedenis voor het uitwerken van een opdracht. De waardencirkel is drie keer ingevuld, één keer voor elke doelgroep.

Volgens de deelnemers staat voor de inwoners van Woerden centraal: het ontwikkelen van jezelf en het leren, wat leidt tot betekenis kunnen geven aan de omgeving en betrokkenheid. In de buitenste cirkel werd het krijgen van inspiratie geplaatst waar de website een bijdrage aan kan

leveren. Het belang van de website is relevant omdat ook mensen die oorspronkelijk uit Woerden komen de geschiedenis van het verleden doorgaans niet verder terug dan hun eigen jeugd kennen.

Voor de leerlingen maakten de deelnemers de inschatting dat bij hen de betrouwbaarheid van de bron als waarde centraal staat. Snel klaar zijn dankzij compacte informatie en het moeten uitzoeken voor een cijfer werden ook gezien als belangrijke redenen voor een bezoek aan de website. De leerlingen gaven aan dat ze de waarde “ik leer iets belangrijks”, zoals geschiedenis over de Romeinen of WOII, voor de vernieuwde website het belangrijkste vinden. Op de oude versie van de website werden de verhalen niet direct gekoppeld aan de wereldgeschiedenis en door hen daarom als minder belangrijk ervaren. In het definitieve ontwerp van de website is daar inmiddels rekening mee gehouden door context aan de verhalen toe te voegen. Ook de plannen voor de nieuwe website: landelijke thema's ‘vertalen’ naar plaatselijke en regionale gebeurtenissen, waardoor deze meer aansprekend worden voor leerlingen, voorzien al in het antwoord op de vraag van de leerlingen.

Voor de toerist werd het doen van nieuwe dingen als meest belangrijke functie van de website aangeduid, deze werd gekoppeld aan ‘ik raak aan de praat’, ‘ik beleef plezier’, ‘ik leer kritisch kijken’ en ‘ik ontwikkel mezelf’. Het krijgen van energie werd genoemd als doel van al deze waarden. Voor de toerist is kenmerkend dat cultuur de drager is van de binnenstad en dat deze groep het meest aandacht zal hebben voor het cultuurhistorisch gedeelte van de website.

Als uitkomst van de sessies van het living lab heeft Het Verhaal van Woerden het betekenis geven aan de eigen omgeving als belangrijkste waarde neergezet. De website is een toegankelijk geschiedenisboek, het is een schakel in het aandacht geven aan de geschiedenis. Het is een laagdrempelig hulpmiddel om betekenis te kunnen geven aan de omgeving van Woerden. Het verleden kennen helpt mee om verbanden te zien met het heden, dat is onder andere belangrijk om mee te kunnen denken en handelen bij veranderingen die in de stad plaatsvinden. Een voorbeeld hiervan is de historie van Woerden betrekken op gemeentelijke projecten van stadsvernieuwing. Meer algemeen biedt de website de mogelijkheid om de geschiedenis te leren kennen.

Publieksbeleving

Het culturele aanbod van Het Verhaal van Woerden zelf zijn de verhalen. De website is een hulpmiddel om deze over het voetlicht te kunnen brengen.

In het living lab is een extra bijeenkomst georganiseerd voor leerlingen van het Kalsbeek college waarin de oude website en het concept voor de nieuwe website met elkaar werden vergeleken. De indeling van de nieuwe website werd gewaardeerd ten opzichte van de oude. De leerlingen vinden het handig dat er een interactieve kaart is opgenomen en er mogelijkheid is om contact op te nemen en vragen te stellen. De leerlingen vinden het belangrijk dat de website er mooi uitziet. De vormgeving in kleur, lettertype en filmpjes en afbeeldingen die uitleg geven draagt bij aan de overzichtelijkheid. De mogelijkheid tot filteren werd ook als positief ervaren. De docent is de

ingang naar de website. Opgemerkt moet worden dat de leerlingen die aan de sessie deelnamen de website nog niet hadden gebruikt.

Door de uitwerking van de hoofdvraag is het culturele aanbod zelf, de verhalen, niet expliciet aan bod gekomen. De leerlingen gaven wel aan dat ze de verhalen van Woerden in de grotere context van de (wereld)geschiedenis willen zien.

Voor de doelgroep inwoners van Woerden noemden de deelnemers plezier de ingang tot de website. Uit de publieksbelevingsreizen kwam naar voren dat een connectie met een plek (onderwerp van het verhaal, plekken waar mensen als kind hebben gelopen) uitnodigt om de website meer in detail te bekijken. Inhoudelijke verwijzingen op de website naar plekken in de stad, zoals het Kerkplein, het Stadsmuseum of de parkeergarage kunnen meer betekenis geven en betrokkenheid creëren. Dit gaat dan ook realiteit worden in de toekomst. Meer dan in het verleden willen de initiatiefnemers actuele gebeurtenissen verbinden aan een van de 42 verhalen. Daarnaast willen zij de verhalen ook verbinden aan locaties in de gemeente (binnen met buiten verbinden). De wijze waarop dat kan is nog onderwerp van onderzoek.

Betrekingsaspecten

Persoonlijk contact wordt door de leerlingen erg gewaardeerd. Als voorbeeld werd een bezoek aan het Stadsmuseum genoemd waar aardige mensen antwoord wisten op de vragen die de leerlingen hadden. Op de website is het gemakkelijker gemaakt om contact op te nemen of om in het museum langs te komen. De ouders van leerlingen zouden ook een ingang kunnen zijn voor leerlingen om in aanraking te kunnen komen met de website.

De toerist is dankzij het bespreken van deze doelgroep tijdens de sessies nader gespecificeerd als een in cultuur geïnteresseerde bezoeker. Deze doelgroep raadpleegt de website vooral tijdens of na een bezoek aan Woerden. Verder onderzoek naar deze doelgroep is noodzakelijk. Een mogelijkheid om de toeristen te sturen binnen de website is hun aandacht te vestigen op wat ze al weten of herkennen via bijvoorbeeld een kaart. Een mogelijk initiatief is om die verder met Woerden Marketing te specificeren.

Tijdens de laatste sessie werd stilgestaan bij de belangrijke rol die de vrijwilligers hebben. De vrijwilligers die bij het herschrijven van de verhalen betrokken zijn moeten extra gecoached worden, het liefst in een sociale setting, zoals het verankeren van de vrijwilligers in een schrijversteam. Naast schrijvers is er ook behoefte aan videomakers en bovendien is er een content planner nodig.

Locatie, organisatie en omgeving

Het onderscheid in locatie, organisatie en omgeving lijkt in eerste instantie voor de website minder van belang. Maar omdat het om de verhalen van Woerden gaat zijn in dit geval de verwijzingen die vanuit de verhalen gemaakt kunnen worden, naar Woerden en omgeving, belangrijk om te onderscheiden. Door de leerlingen werd al aangegeven dat een direct contact met het Stadsmuseum als positief werd ervaren. Voor de inwoners is al aangegeven dat de

verbinding met locaties die in de verhalen voorkomen van meerwaarde is. Er is over nagedacht om een specifiek verhaal te koppelen aan een “ambassadeur”, bijvoorbeeld bij Het Stadshotel. Belangrijke locaties die aansluiten bij de verhalen van Woerden zijn: de Kazerne, het Arsenaal, molen ‘De Windhond’ en het Kasteel, de winkels en horeca in de Rijnstraat, het Kerkplein, het Stadsmuseum en parkeergarage Castellum.

Samenwerking

Een belangrijke uitkomst uit het werken met de tools locatie, organisatie en omgeving, de persona’s en publieksbelevingsreizen is een aantal initiatieven gericht op samenwerking met partners in Woerden. Het samenwerken met andere partners is essentieel. De deelnemers van het living lab hebben hun ambities voor het operationaliseren van de website als drager van cultuur vastgesteld. Ze willen een tekst maken waarin ze vragen wie met hen mee wil doen. Ze willen alliantiepartners organiseren met oog voor idealisme én realisme, waarbij ze de partners kunnen overtuigen van het belang van de website. Op het gebied van samenwerking willen ze de verbinding met binnen en buiten organiseren, zoals het adopteren van een verhaal door een locatie of het aansluiten bij andere initiatieven van partners.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van organisatie

Door het living lab heeft de organisatie de waarden van de website kunnen aanscherpen en specificeren. De organisatie heeft op basis van het living lab al een aantal verbeteringen aan de website door kunnen voeren voordat deze definitief is gemaakt. Daarnaast realiseren de deelnemers zich nog sterker dan voorheen dat naast het lanceren van de nieuwe website het van groot belang is om de website te onderhouden en te blijven monitoren. Hiermee wordt onder andere bedoeld het aanvullen van de inhoud, het zoeken naar en activeren van partners. Het opzetten van de techniek van de website is in verhouding een klein deel van het werk. Het duurzaam houden van het project vraagt veel meer menskracht.

Financieel willen de deelnemers onderzoeken hoe geld te genereren, meer dan alleen voor het aanjagen van het project, maar ook voor het instant houden en doorontwikkelen ervan. Ook willen ze ‘content’-ontwikkeling genereren. De deelnemers willen het project meer laten zijn dan de website alleen, ze willen het ook buiten het digitale domein laten leven. Daarvoor zijn er ideeën genoemd die betrekking hebben op promotie, zoals bij de VVV de toerist attenderen op de website, informatiebordjes die al aangebracht zijn linken aan de website en doelbewuster aansluiten bij RPL-TV en RTV-U en sociale media.

De deelnemers vonden het waardevol het publiek beter te leren kennen. Daarmee zijn de doelgroepen nog beter in beeld gebracht met betrekking tot de waarden van cultuur. Het was goed om te realiseren dat de betrokkenen bij de bouw van de website op de goede weg zijn. Het kritisch zelfonderzoek dat door het meedoen aan het living lab ontstond is als waardevol aangemerkt. Het bood de mogelijkheid om met elkaar de diepte in te gaan en het eigen proces van werken werd erdoor aangescherpt. Het living lab heeft taal gegenereerd om het proces en het product beter te omschrijven aan anderen. Alle leden van het living lab zijn zich bewust geworden van de complexiteit van een “eenvoudig” project als Het Verhaal van Woerden.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van provincie en gemeente

Voor de provincie kan Het Verhaal van Woerden als een voorbeeld dienen voor profilering van organisaties op het gebied van waardebeoordeling en partnerships. Het geeft inzicht in de concrete belemmeringen die zich voordoen tijdens het uitwerken van initiatieven die door de provincie worden gefaciliteerd. Alleen de ondersteuning bij het opstarten van een activiteit wordt voor het bouwen aan duurzame projecten door de deelnemers als te gering ervaren. Het gaat er ook om nieuwe initiatieven structureel te kunnen borgen. Fondsen en overheden ondersteunen echter vooral wat nieuw is en dat staat duurzaamheid in de weg.

Ook initiatieven die meer ad hoc starten, zoals het living lab zelf, vragen om extra tijd en personele inzet.

Voor de gemeente kunnen de samenwerkingsverbanden, zoals dat naar aanleiding van het ontwikkelen van de website is bedacht, bijdragen aan het vergroten van samenwerking tussen partners in de gemeente. Daarnaast kan de website nadrukkelijker als een promotiemiddel gezien worden.

Het uitwerken van het project levert een grote uitdaging op voor professionals en vrijwilligers. Een tijdelijke betaalde kracht die voor het ontwikkelen van de website door de gemeente is gefaciliteerd heeft maar beperkt de tijd en is daarna niet meer inzetbaar. Doorontwikkelen is voor de vrijwilligers en professionals zwaar. In de praktijk is zo'n project niet door vrijwilligers te organiseren. Er blijkt te veel sprake van adhoc deelname en discontinuïteit in betrokkenheid. Een professionele projectleider is cruciaal. Als cultuur als drager van een stad wordt beschouwd, zouden hiervoor ook structureel middelen (voor menskracht) moeten worden begroot.

Methodisch

Op 9 april heeft een introductie met de coach/onderzoekers en de deelnemers van het living lab plaatsgevonden. De sessies van het living lab bij Het Verhaal van Woerden vonden plaats op 7 mei, 9 juli en 17 september 2019. Tevens hadden de coach/onderzoekers een sessie met leerlingen van het Kalsbeek college, op 25 juni 2019.

Living Lab 3: Het verhaal van Woerden						
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September
	1	2	3	4		5
1	9 april: introductie living lab en kennismaking door hoofdonderzoeker en coach/onderzoeker					
2	7 mei: bijeenkomst 1					
3	25 juni: bezoek Kalsbeek college					
4	9 juli: bijeenkomst 2					
5	17 september: bijeenkomst 3					

Figuur 7: Looptijd living lab Het verhaal van Woerden

Vorbereiding living labs

De introductie van het living lab vond niet alleen plaats met de hoofdonderzoeker, maar tegelijkertijd met de coach/onderzoekers samen. De werking en mogelijkheden van het living lab werden besproken en na afloop bleek er scepsis over de zinvolheid van deelname: er bleek toch nog onhelderheid te bestaan over de meerwaarde van het living lab, de voorgestelde korte looptijd van twee maanden en een aarzeling om andere belanghebbenden te betrekken bij de bijeenkomsten. Er volgde een telefoongesprek om meer helderheid te scheppen en een afspraak tussen de contactpersoon van het Verhaal van Woerden en de coach/onderzoekers vanuit de HU om sessie 1 verder voor te bereiden. Er werd besloten de sessies meer verspreid over de tijd uit te zetten, zodat deze beter aansloten bij het opleveren van het conceptontwerp van de website. Zodoende werd het mogelijk verbeteringsvoorstellen in de definitieve versie mee te nemen. Ook werd besloten om het project van de studenten niet te betrekken bij Het Verhaal van Woerden vanwege de personele belasting.

Uitvoering living lab

Het draaiboek is op hoofdlijnen gevolgd. Omdat het voor de deelnemers onmogelijk was de leerlingen van het Kalsbeek college te betrekken in de sessies is er een extra bijeenkomst georganiseerd waarin de coach/onderzoekers ook een sessie met de leerlingen hebben uitgevoerd.

Bij de deelnemers is er waardering voor het flexibele karakter van de sessies van het living lab. Het belang van maatwerk is hierin als noodzaak voor het slagen benoemd.

De Waardencirkel is op verschillende manieren toegepast: om de waarden te bepalen voor de website, maar ook om de verwachting voor de sessies van het living lab vast te stellen. De deelnemers benoemen dat de waardencirkel goed werkte. De persona's zijn gemaakt door de deelnemers van het living lab voor de verschillende doelgroepen (leerlingen, inwoners en toeristen). De publieksbelevingsreis is ook op verschillende manieren toegepast, door de deelnemers zelf, met een paar inwoners van Woerden en met de leerlingen van het Kalsbeek college. Hoewel de tool niet direct toegepast kon worden op een bezoek aan de website, werkte het goed om met en over publiek in gesprek te gaan omdat het inzage gaf in wat er voor, tijdens en na een bezoek aan de website gebeurt.

Met elkaar werkten deze tools goed om het onderscheid in waarden te bepalen voor de verschillende doelgroepen en werd inzicht verkregen in de manier waarop doelgroepen de website bezoeken of zouden kunnen bezoeken.

De initiatiefkaarten zijn ingezet om initiatieven omtrent werving in kaart te brengen. Om tot een eerste opzet van een communicatieplan te komen zijn eerdere acties, die de moeite waard zijn om voort te zetten, en nieuwe mogelijke acties geïnventariseerd.

De tool plattegrond locatie, organisatie en omgeving is toepasbaar gemaakt voor het specifiek eigene van de website. Het leverde initiatieven op voor het samenwerken met andere partners en ideeën voor het verbinden van de inhoud van de website met de omgeving.

De Bucketlist is niet ingezet, omdat tijdens het werken met de andere tools de initiatieven en ideeën zijn opgehaald en soms al verwerkt.

De evaluatie-tool opbrengst-werkwijze-deelnemers is toegepast.

Tussen bijeenkomst 1 en 2 zijn de publieksbelevingsreizen met het publiek (inwoner van Woerden) uitgewerkt.

Evaluatie living lab

De deelname aan het living lab was gedeeltelijk een inbreuk op het proces dat al gaande was. Dat vroeg om aanpassingen in de tijdsplanning voor het living lab en ook extra inzet (van de deelnemers en de coaches/onderzoekers) om de sessies van het living lab passend en tot een succes te maken.

De bijeenkomsten werden als leuk en leerzaam ervaren en hebben de deelnemers verder geholpen. Die zijn tevreden over de professionele en betrokken manier waarop is gewerkt.

De deelnemers waardeerden de betrokkenheid van elkaar en de coach/onderzoekers. Achteraf gezien vonden de deelnemers de groep wellicht te klein en te toevallig van samenstelling. Meer verbinding met (representanten van) de doelgroepen zou beter zijn geweest (leerlingen, inwoners van Woerden en toeristen). Ook een uitbreiding van de groep door deelname van een vertegenwoordiger van de gemeente en provincie werd achteraf als zinvol gezien. Het living lab werd als een veilige omgeving ervaren.

Een van de deelnemers merkte op dat normaal gesproken er buiten het living lab niet zo veel tijd is om aandacht te besteden aan een dergelijk vraagstuk. Er wordt naast het bijwonen van de sessies ook extra tijd verwacht als investering om te werken aan het vraagstuk.

3.4 Living Lab 4: Metaal Kathedraal

Metaal Kathedraal is een ecologische, creatieve broedplaats in Utrecht. De organisatie formuleert deze broedplaats als volgt: *Metaal Kathedraal is het podium, ontmoetingsplek en de werkplaats voor kunst die zich midden in de samenleving ontwikkelt. Het grootste probleem waar onze samenleving voor staat is de klimaatcrisis. Kunst en wetenschap leveren antwoorden om die problematiek op te lossen. Wetenschappers produceren hierover de feiten en cijfers maar deze komen vooral tot leven door de kunst. De kunstenaar kan zorgen voor de verbeelding van het onvoorstelbare en geeft een ziel aan de cijfers en aan de ecologische rampen. Kunst versterkt het creërend vermogen en helpt een betere toekomst te verbeelden. Metaal Kathedraal werkt om deze redenen op het snijvlak van kunst, wetenschap en ecologie; bouwen aan een Ecologisch Cultureel Laboratorium en Podium.*

Een cultureel ecologische broedplaats is een warm nest, biedt geborgenheid en groei. Een plaats waar gunstige omstandigheden heersen voor de groei van micro-organismen. Een optimale voedingsbodem voor kruisbestuiving, om talent, innovativiteit en kunstenaarsschap te laten floreren, dromen te realiseren en deelbaar te maken met een groot publiek. Een fundament voor verandering. (www.metaalkathedraal.nl).

De vraag waarin het living lab gewerkt werd is: hoe kan Metaal Kathedraal in samenwerken met bewoners uit Leidsche Rijn, meer zicht krijgen op hoe zij (wel/niet) bezig zijn met klimaatcrisis, activiteiten programmeren en publiek betrekken?

Inhoudelijk

Culturele en maatschappelijke waarden

Tijdens het bezoek aan Metaal Kathedraal op 6 april en een dag observeren zijn de culturele en maatschappelijke waarden die Metaal Kathedraal gedestilleerd. De ethische waarde: zorg voor de planeet door middel van het creëren van een circulaire samenleving. De esthetische waarde: de inrichting van het gebouw, de omgeving en de plaatsing van kunstwerken. De sociale waarde: een ontmoetings- en verbindingsplek voor mensen uit Leidsche Rijn en daarbuiten. De creatieve waarde: ruimte voor kunstenaars. De hedonistische waarde: een fijne plek om te zijn, genieten van de buitenlucht, horeca, muziek, kunst en cultuur. Cognitieve waarde: kennis van de natuur en de circulaire economie. Economische waarde: bron van inkomsten voor personeel, workshop-leiders, standhouders bio markt en caféhouder.

De waardencirkel is tijdens de sessies gebruikt om de waardenbepaling met betrekking tot de klimaatcrisis, het programmeren van activiteiten en het betrekken van bewoners van Leidsche Rijn te kunnen duiden. De drie belangrijkste waarden die zijn genoemd zijn: “ik beleef plezier”, “ik vind het mooi”, “ik voel me deel van de groep”, “ik doe iets nuttigs” en “ik voel me betrokken”. De deelnemers geven aan dat mensen door betrokkenheid geïnteresseerd, gemotiveerd en geïnspireerd kunnen raken.

Publieksbeleving

De bewoners zagen in het ordenen van de waardencirkel een volgorde. In het centrum stond het beleven van plezier en het ervaren van schoonheid. Dat met elkaar ervaren levert op dat men zich onderdeel van een groep voelt en dat leidt tot verbinding en betrokkenheid. Betrokkenheid en verbinding leidt tot motivatie en inspiratie en dat kan bijdragen aan actie en het ervaren van eigenaarschap.

Inhoudelijk ligt de betrokkenheid van de bewoners bij het ecologische vraagstuk bij het kunnen verbinden in de wijk en het delen van kennis en inzichten.

Betrekkingaspecten

Een interessante vraag die de sessie met bewoners opleverde was: ‘Hoe kan je plezier beleven aan de klimaatcrisis?’ Om te voorkomen dat mensen door doemscenario’s afhaken wordt de oplossing gezocht bij de inzet van kunst en cultuur, waarmee plezier, schoonheid, kansen en mogelijkheden verbeeld kunnen worden. Belangrijk in de communicatie is dat het voor publiek geen ‘ver van mijn bed show’ is en experts op de noodzakelijke gebieden betrokken worden.

Uit de sessies zijn een aantal punten gekomen die als waardevol zijn benoemd en als uitgangspunten kunnen dienen voor de visie en missie die het samenwerken binnen Leidsche Rijn richting kunnen geven. Een belangrijk uitgangspunt is respect voor de mens en omgeving. Een voorbeeld hiervan is het betrekken van leerlingen van een school en de directe omgeving.

Met het bewustzijn dat wij in de voetsporen staan van de vrije geesten van het verleden en dat we verantwoordelijk zijn voor de generaties na ons.

Locatie, organisatie en omgeving

In dit living lab staat de omgeving van Leidsche Rijn centraal. Belangrijk voor de samenwerking is een goede communicatie die gericht is op duurzaamheid op langere termijn en die de waan van alledag overstijgt. Dit kan gerealiseerd worden door nieuwe mensen te betrekken die bereid zijn een pioniersfunctie te vervullen bij het vormgeven van de stad.

Door de bewoners is een inventarisatie gemaakt van mogelijke organisaties waarmee Metaal Kathedraal zich kan verbinden. Hierbij werden genoemd buurthuis De Schalm, Jeu de boulesvereniging van ouderen, Academie 10, Utrecht Natuurlijk, Landschapsbeheer Vleuten de Meern, Azotod discotheek, 10 spot skatepark, Stichting de Hoef boerderij, de volkstuinten, Zinn burgerinitiatief.

Samenwerking

Het living lab is een aanzet geweest voor een nieuwe samenwerking.

Er zijn mogelijke verbindingen gelegd tussen verschillende organisaties in Leidsche Rijn, die de moeite waard zijn om verder te onderzoeken op samenwerking. Dit zijn verbindingen tussen het Maximapark en Amadeus Lyceum, tussen Amadeus Lyceum en Cultuur 19, tussen het Historisch Museum, Het Broederschapshuisje, Castellum, de Vrijstaat, Metaal Kathedraal en Hofstederweide, en tussen Raum, de bioscoop, Metaal Kathedraal, Castellum, Universiteit Utrecht, Hogeschool Utrecht, Stadhuis, Lucia en Casco.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van organisatie

Er zijn veel gespreksonderwerpen aan de orde gekomen die in een vervolgtraject een plek kunnen krijgen. Deze moeten nog wel eerst gerubriceerd en geprioriteerd worden. De onderwerpen hebben betrekking op de visie op natuur en samenleving, op de methodische aanpak van de samenwerking en op inhoudelijke items die aangepakt dienen te worden. Voorbeelden hiervan zijn: een verdienmodel, aandacht voor bewustwording, activisme en vluchtelingen.

Gespreksonderwerpen die uit de sessie met de bewoners naar voren kwamen, komen overeen met welke door de organisaties zijn genoemd. De onderwerpen werden uitgewerkt naar specifieke voorbeelden, zoals het energie neutraal bouwen van een huis en het meer reizen met OV. Beide sessies vonden het belangrijk om de jonge generatie te betrekken bij de samenwerking. Opvallend was ook dat bewoners niet alleen culturele of maatschappelijke maar ook andere organisaties noemden met wie verbindingen gelegd kunnen worden.

De bewoners adviseerden Metaal Kathedraal meer zichtbaar te zijn, scholen bij projecten te betrekken, meer de wijk in te gaan, kunst in de wijk te positioneren, in co-creatie met kinderen en scholen te werken en tijd te nemen om over zaken te filosoferen. Bijvoorbeeld door podia te bieden voor verhalen.

Voor de sessie met de organisaties is de opbrengst verder dat er een mooie basis voor samenwerking is gelegd en deelnemers van sommige organisaties elkaar op een andere laag hebben ontmoet en leren kennen. Ook is er meer bewustwording ontstaan over duurzaamheid, over beïnvloeding en het belang van samenwerken.

De Metaal Kathedraal heeft aangegeven een nieuw toekomstplan te willen schrijven. Ze wil hier op korte termijn verder aan werken met deze en andere organisaties en bewoners.

De uitkomsten tonen een antwoord op de onderzoeksvraag, namelijk dat Metaal Kathedraal in samenwerken met culturele en maatschappelijke organisaties en bewoners uit Leidsche Rijn, meer zicht heeft gekregen op hoe zij (wel/niet) bezig zijn met klimaatcrisis, activiteiten programmeren en publiek betrekken en kunnen betrekken.

Belangrijkste uitkomsten ten behoeve van provincie en gemeente

Henk Keizer, adviseur van de Metaal Kathedraal heeft na afloop van het living lab een brief gestuurd aan de provincie, waarin hij aangaf dat de methode die tijdens het Living Lab gehanteerd is erg goed werkte. “De persoonlijke benadering van het onderwerp en de vakbekwame begeleiding van de onderzoekers maakten dat er niet direct op een soort van praktische niveau, dat vaak leidt tot het verdedigen van het eigen programma en de angst dat de ander er met een goed idee van doorgaat, gesproken is. “

Uit dit living lab is een samenwerking ontstaan die vruchtbaar is voor het gebied Leidsche Rijn en maatschappelijke vraagstukken. Zij vragen hier om de samenwerking te continueren. Eén van de leden was een gemeenteraadslid en het biedt haar de gelegenheid om bewoners goed in de raad te kunnen vertegenwoordigen.

Methodisch

Het living lab bij metaalkathedraal bestond uit twee sessies. Deze hebben beiden plaatsgevonden op 20 september 2019. Daaraan voorafgaand heeft een introductiegesprek plaatsgevonden met Maureen Baas, Metaal Kathedraal, en Brett Bannink, beleidsmedewerker Cultuur Provincie Utrecht. Op 6 april hebben de coach/onderzoekers en studenten ter oriëntatie en kennismaking een programma gevolgd bij Metaal Kathedraal.

Living Lab 4: Metaal Kathedraal						
Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September
1	2					3, 4
1	27 maart: introductie living lab door hoofdonderzoeker					
2	6 april: kennismaking coach/onderzoekers en studenten					
3	20 september: bijeenkomst 1					
4	20 september: bijeenkomst 2					

Figuur 8: looptijd living lab Metaal Kathedraal

Vorbereiding living lab

Het introductiegesprek met Maureen Baas (artistiek leider Metaal Kathedraal) vond plaats om de mogelijkheden en het doel van het living lab nader te verduidelijken. Dat was nodig omdat de directeur onvoldoende aanknopingspunten had om op basis van de uitnodiging van de provincie een keuze te kunnen maken voor deelname. Brett Bannink was tijdens dit gesprek aanwezig, omdat in een eerder stadium Metaal Kathedraal de vraag had gekregen om te onderzoeken of het mogelijk en zinvol is een biënnale kunst en ecologie in Utrecht te realiseren. Het werd al snel duidelijk dat het inpassen van het living lab in de organisatie van Metaal Kathedraal conflicteerde met de voorgestelde looptijd van het onderzoek. Mede op basis daarvan is besloten het traject te verlengen.

Op zaterdag 6 april bezochten de coach/onderzoekers en de studenten op locatie Metaal Kathedraal onder meer een bio markt, een film die werd vertoond en namen deel aan workshops. Het bood de coach /onderzoekers de gelegenheid om nader kennis te maken met de organisatie en medewerkers, de culturele en maatschappelijke waarden van Metaal Kathedraal eigen te maken en zich te oriënteren op aspecten van beleving en betrekking die tijdens die dag naar voren kwamen.

Het eerste idee was om met betrokkenen te onderzoeken hoe de publieksbetrokkenheid bij de biënnale vergroot zou kunnen worden. De vraag die daarbij centraal stond was: hoe kan een biënnale kunst en ecologie in Leidsche Rijn van waarde zijn voor diverse organisaties en publiek uit Leidsche Rijn? Deze beschrijving sluit aan bij de opdracht die de provincie Utrecht heeft gegeven aan Metaal Kathedraal om de mogelijkheid te onderzoeken voor het organiseren van een maatschappelijk geëngageerd tweejarig programma op het gebied van ecologie, klimaatverandering, kunst en design thinking en wetenschap. In de voorbereiding van de sessies stond ook: "Deze bijeenkomst willen we graag samen doen zodat bewegingen en organisaties in Leidsche Rijn zoveel mogelijk onderdeel kunnen zijn van de programmering en organisatie van de ecologische Biënnale". Medewerkers van Metaal Kathedraal vonden dit op dat moment nog een stap te ver omdat dit in deze fase van het proces, valse verwachtingen zou kunnen scheppen.

In de afstemminggesprekken werd duidelijk dat Metaal Kathedraal de komende jaren steviger wil inzetten op ecologie en circulaire economie en ze daarbij streven naar meer samenwerking met de culturele en maatschappelijke organisaties en bewoners in Leidsche Rijn. Daarom vonden zij het belangrijk om eerst met culturele en andere organisaties en bewoners te bespreken op welke manier zij wel of niet bezig zijn met de klimaatcrisis, hoe ze activiteiten programmeren en in welke mate publiek betrokken is. Dit kan helpen richting te geven aan de mogelijkheden om samen te werken in de toekomst. Een samenwerking waaraan alle burgers meedoen. Deze aanscherping heeft geleid tot de vraag: Hoe kan Metaal Kathedraal in samenwerking met culturele en maatschappelijke organisaties en bewoners uit Leidsche Rijn, meer zicht krijgen op hoe zij (wel/niet) bezig zijn met klimaatcrisis, activiteiten programmeren en publiek betrekken? Er hebben twee sessies plaatsgevonden in het living lab, één met culturele en maatschappelijke organisaties en één met bewoners van Leidsche Rijn.

Uitvoering living lab

Voor het op maat maken van het living lab voor Metaal Kathedraal werkten de coach/onderzoekers samen met Maureen Baas (Artistiek leider), Henk Keijzer (adviseur) en Esther Eij (contactpersoon en deelnemer team). Zij waren ook bij beide sessies aanwezig.

De samenstelling van de eerste sessie bestond verder uit vertegenwoordigers van culturele en maatschappelijke organisaties: Historische Vereniging Vleuten de Meern & Water Natuurlijk, Cartesius Museum, Raum Utrecht, Vrijstaat, Amadeus Lyceum, Leidsche Rijn Marketing, Cultuur 19, en Herman Brood Academie.


De samenstelling van de tweede sessie bestond uit vier bewoners van Leidsche Rijn van verschillende leeftijden, waarvan er één ook raadslid bij de gemeente Utrecht, één bezig met technische vernieuwing en innovatie, groene longen, bij ProRail, één bewoner die werkzaam is in de techniek, warmte transitieplannen en een groot netwerk heeft. Daarnaast waren er één inwoner, een docent uit de Meern die aangaf betrokken te zijn bij haar omgeving en één inwoner uit Zeist die betrokken is bij Utrecht Natuurlijk.

Om het onderzoek in het Living Lab goed aan te laten sluiten bij het onderzoek dat Metaal Kathedraal in opdracht van de Provincie had gekregen, is het draaiboek in nauwe afstemming met medewerkers van Metaal Kathedraal een aantal keren aangepast. De organisatie vond het belangrijk om veel verschillende vertegenwoordigers uit Leidsche Rijn aan het living lab te laten deelnemen. Er is besloten om twee aparte sessies te realiseren, één voor culturele en maatschappelijke organisaties, en één voor publiek. De vraag en de opzet voor beide sessies waren ongeveer gelijk, alleen de deelnemers verschilden van elkaar.

De waardencirkel en plattegrond locatie, organisatie en omgeving zijn ingezet. Metaal Kathedraal heeft voor zichzelf de culturele en maatschappelijke waarden helder. De waardencirkel is enkel ingevuld in de sessie met publiek. De plattegrond is specifiek gemaakt voor Leidsche Rijn.

De Persona's en de publiekbelevingsreis zijn niet ingezet omdat deze niet bij de vraag van Metaal Kathedraal pasten. Het vraagstuk waaraan Metaal Kathedraal wilde werken vroeg om een aantal andere tools, dan die binnen het oorspronkelijke draaiboek waren ontwikkeld. Voor het bij elkaar brengen van verschillende organisaties in Leidsche Rijn is de tool Habitat ingezet, waar de deelnemers twee kaarten uitkozen met wat "je komt halen" en wat "je komt brengen". Hiermee stelden de deelnemers zich aan elkaar voor. Voor het gemeenschappelijk maken van het vraagstuk is de tool "braindump" ingezet. Daarmee werd geïnventariseerd of deelnemers wel of niet geïnteresseerd zijn in de klimaatcrisis, of ze daarmee bezig willen zijn, hoe ze activiteiten organiseren en hoe ze publiek betrekken.

In plaats van de bucket list en initiatiefkaarten is gekozen voor het maken van een droomtafel om de kansen en verbindingen in Leidsche Rijn te kunnen vaststellen. De evaluatie Opbrengst, werkwijze, deelnemers is op maat gemaakt en in de droomtafel meegenomen. Er is veel aandacht besteed aan het creëren van dialogisch werken.



De communicatie is verlopen zoals afgesproken. Deze verliep in de eerste fase via Maureen Baas en later via Esther Eij.

Evaluatie living lab

De tools werkten naar tevredenheid, maar zijn niet per stuk in verband met de tijd geëvalueerd. Een aantal deelnemers hebben na afloop aangegeven dat ze het een waardevolle ochtend en avond vonden. Ze gaven aan dat de tools en werkwijzen hebben bijgedragen aan samenwerking en verbinding bij het zich inzetten voor het klimaat.

De deelnemers gaven aan dat de bijeenkomsten leerzaam zijn, want hoe meer je deelt hoe rijker je wordt.

Aanvankelijk waren er ook momenten eerder in de tijd gepland, maar het werven van de vertegenwoordigers heeft extra tijd gekost. Uiteindelijk is het gelukt om zo veel mogelijk deelnemers bij elkaar te brengen, in twee sessies op één en dezelfde dag.

4. Conclusies

De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat is:

Op welke wijze kan het vergroten van inzicht in de rol, beleving en waardering van publiek bijdragen aan het versterken van culturele en erfgoedinstellingen, voorzieningen en locaties in de provincie Utrecht?

Om de vraag te beantwoorden hebben vier experimentele living labs in de provincie Utrecht plaatsgevonden: Stichting Hollandse Oude Waterlinie, De Cultuurfabriek, Het Verhaal van Woerden en Metaal Kathedraal. Gezien ook de kleinschaligheid van het onderzoek, moeten we voorzichtig zijn met het trekken van dwingende conclusies. Ondanks dat zijn er toch veel zinvolle conclusies getrokken. Deze conclusies zijn hieronder weergegeven.

De manier waarop de living labs in deze rapportage zijn beschreven geven geen volledig beeld van de rijkheid in samenwerking en werkvormen die binnen de living labs hebben plaatsgevonden. De positieve effecten van deze participatieve en experimentele vorm van samenwerking heeft bij alle vier de living labs geleid tot initiatieven op het gebied van het verbeteren van de publiekswaardering en profilering.

Algemeen kan geconcludeerd worden dat door het centraal stellen van het publiek in de living labs dit de organisaties inzicht heeft gegeven in het beter in kunnen schatten van de rol van het publiek en hun beleving en waardering. Deze inschatting draagt bij aan het zich beter kunnen profileren van de betreffende organisatie.

Op de momenten dat het publiek daadwerkelijk als deelnemer van living labs optrad leverde dat een meer gefundeerd beeld op.

Hieronder geven we de belangrijkste inhoudelijke en methodische conclusies. De conclusies wat betreft het inhoudelijk deel van het onderzoek geven inzicht in de werking en toepassing van het 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering': specifiek in de nauwe betrekking tussen culturele en maatschappelijke waarden, de belevingsaspecten en het betrekkningsniveau en op de drie analyseniveaus van locatie, organisatie en omgeving. De conclusies van het methodische deel geven inzicht in hoe het onderzoek in living labs het best vorm te geven.

4.1 Inhoudelijk

Hoewel de provincie Utrecht voor alle living labs dezelfde overkoepelende vragen heeft geformuleerd, verschilden de vragen waaraan in de afzonderlijke living labs gewerkt werd van aard. Twee living labs waren vooral gericht op leren en ontwikkelen (Stichting Oude Hollandse Waterlinie en Het Verhaal van Woerden), deze twee waren projecten waar het culturele aanbod centraal stond. De andere twee living labs richtten zich meer op ontmoeten en verbinden (De Cultuurfabriek en Metaal Kathedraal), die betroffen beide projecten waar samenwerken belangrijk was. Het onderzoeksmodel was voor beide invalshoeken een goed hulpmiddel om mee te werken.

Werking van het model

In het rapport *Inventarisatie en analyse cultuuronderzoek provincie Utrecht* (De Dreu, Dronkers & De Vos, 2018) werd geadviseerd om het 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering' te gebruiken in op te zetten living labs. In dit publieksonderzoek is het model op bruikbaarheid met de betrokkenen getest door het onderzoeksteam. Het heeft voor het team als onderlegger gediend voor het vormgeven van de sessies van de living labs en voor het analyseren van de resultaten die bij de uitvoering van de labs naar voren kwamen.

Met het model was het mogelijk om aan verschillende doelen te werken: inzicht in publiekswaardering vergroten en aanzetten geven tot het versterken van de profilering van deelnemende organisaties. Ook functioneerde het model om tot ideeën te komen over verdere samenwerking tussen organisaties.

Het doel van het model is om verschillende onderdelen van het professioneel handelen binnen een organisatie goed op elkaar af te kunnen stemmen. In het proces van het werken in de living labs is ingestoken vanuit de verschillende onderdelen van het model: de culturele en maatschappelijke waarden, de publieksbeleving, de betrekkingaspecten, alsmede de locatie, organisatie en omgeving. Door te experimenteren met het model is vast komen te staan dat de onderlinge samenhang en beïnvloeding van culturele en maatschappelijke waarden, publieksbeleving en betrekkingaspecten bruikbaar zijn bij het duiden van de waardering van het publiek en het versterken van het profiel van een organisatie. De benadering van de vraag vanuit de waarden, de betrekking, de publieksbeleving en de locatie, organisatie en omgeving zorgt ervoor dat de vraag vanuit verschillende invalshoeken belicht wordt. Afwisselend kunnen de segmenten apart belicht worden en vervolgens kunnen deze weer in onderlinge samenhang worden gezien.

Het werken met het model heeft in het experiment met de vier living labs opgeleverd dat het onderdeel culturele en maatschappelijke waarden bruikbaar is om de visie en missie en de doelen van een organisatie nader te kunnen duiden en om die te kunnen vertalen naar concrete deelproducten. Door een concreet plan, product of dienst van de organisatie af te stemmen op de waarden en op de beleving van het publiek verbetert de profilering. Wanneer het personeel zich bewust is van deze visie, missie en doelen, is het gemakkelijker om deze ook in het directe contact met het publiek uit te dragen. In het kader van publieksonderzoek heeft het werken met het onderzoeksmodel in de living labs opgeleverd dat bij alle vier de organisaties en projecten er bewuster en concreter meer aandacht is gekomen voor publiek. Het denken met en vanuit het publiek heeft bij alle vier de living labs een meerwaarde opgeleverd.

Al eerder is aangegeven dat de afzonderlijke onderdelen van het model (culturele eigenwaarde, publieksbeleving en betrekkingaspecten, en de verschillende niveaus daarbij: omgeving, locatie en organisatie) niet nieuw zijn, maar dat het apart belichten én verbinden van deze onderdelen nieuwe inzichten oplevert. Om het model daadwerkelijk functioneel te maken vraagt het van de gebruiker om telkens de verdieping te zoeken. Bijvoorbeeld wanneer vastgesteld is dat de waarde van een bepaalde dienst 'het leren' betreft, is het nodig om telkens te bepalen wat dat leren

precies inhoudt en wat de consequenties hiervan zijn voor de andere onderdelen van het model. Een voorwaarde is dus om het model iedere keer opnieuw verdiepend in te zetten. Afhankelijk van de vraag die in een living lab centraal staat, kan het behulpzaam zijn om aan een aantal van de hieronder weergegeven aspecten te werken:

- De vraag waaraan tijdens het project wordt gewerkt verder concretiseren.
- Een al lopend project evalueren.
- De samenhang tussen de verschillende onderdelen van het model zelf inzichtelijk maken.
- Inhoudelijke thema's voor deelprojecten vaststellen.
- Verbindingen tussen lopende projecten van een organisatie vaststellen.
- De urgentie van een project bepalen.
- De complexiteit van het project in kaart brengen.
- De vraag die er is aanscherpen.
- De culturele en maatschappelijke waarden specifiek maken.
- Voor de professionals en de vrijwilligers de waarden gemakkelijker uitdragen in contact met publiek
- Het onderscheiden van diverse publieksgroepen en hoe deze onderling met elkaar te maken kunnen hebben, bijvoorbeeld ouders en kinderen of leerlingen en leerkrachten.
- Verschillende groepen publiek met elkaar verbinden.
- Diversiteit binnen groepen publiek bevorderen.
- Activiteiten bedenken die uitnodigen tot deelname van het publiek.
- Het nadenken over werving en promotie bevorderen.
- De samenhang tussen interne en externe processen binnen een organisatie verhelderen.
- Bepalen hoe de organisatie informatie wil overbrengen.
- Mogelijkheden van samenwerking tussen organisaties onderling bevorderen.

Hieronder zijn, meer specifiek, de belangrijkste conclusies met betrekking tot de verschillende onderdelen van het model weergegeven.

Culturele en maatschappelijke waarden

De culturele en maatschappelijke waarden van cultuur (ethisch, esthetisch, sociaal, creatief, hedonistisch, cognitief, gezondheid en economisch) zijn verdeeld over de vier living labs allemaal aan de orde gekomen. De waardenindeling gebaseerd op Elias (2011) en Elkhuisen, Gielen, Van den Hoogen, Lijster en Otte (2014) lijkt daarmee te voldoen. De economische waarde is in de living labs genoemd, maar niet specifiek uitgewerkt. De cognitieve waarde (leren en ontwikkelen) en de sociale waarde (verbinden en ontmoeten) kregen door de aard van de vragen van de living labs het meeste aandacht.

Bij alle vier de living labs is niet één waarde specifiek uitgewerkt, maar is er gewerkt met een combinatie van waarden die elkaar onderling beïnvloeden. Het koppelen van deze verschillende waarden levert een kruisbestuiving op, bijvoorbeeld de waarde plezier kan leiden tot de waarde leren en tot de waarde motivatie. Het werken met een combinatie van waarden beïnvloedt tevens initiatieven gericht op het publiek en op het personeel van de organisatie.

Publieksbeleving

Bij de start van de living labs is gesteld dat een nadrukkelijk onderscheid gemaakt dient te worden tussen de publieksbeleving van het culturele aanbod zelf, de inhoudelijk aansluitende producten en de algemene voorzieningen. In de uitwerking van de living labs bleek het echter niet altijd relevant (door de vraag waaraan werd gewerkt) om dit onderscheid ook steeds te maken. Het bleek dat er een sterke onderlinge samenhang is tussen de belevingsaspecten: het culturele aanbod zelf, inhoudelijk aansluitende producten en algemene voorzieningen.

Alle vier de living labs hebben in meer of mindere mate direct contact gevonden met het publiek. Door samen met het publiek het belevingsaspect uit te werken, werden inzichten opgedaan of werd reeds opgedane kennis verdiept.

Betrekkingaspecten

Inhoudelijk stond bij geen van de living labs het betrekkingniveau – dienstverlening, persoonlijk contact, communicatie en presentatie – als zodanig centraal. In de uitwerking van de living labs bleken er wel ook gegevens naar voren te komen die richting gaven aan hoe het personeel de visie, missie en doelen beter uit kunnen dragen, met name waar het gaat om de communicatie en presentatie. In de communicatie is het belangrijk voor en na het bezoek het publiek te bereiken en geïnteresseerd te houden. Laagdrempeligheid is hierbij een sleutelwoord.

Locatie, organisatie en omgeving

Het plaatsen van de organisatie binnen een netwerk van thematisch verwante organisaties, locaties en omgeving leverde een veelheid van mogelijke initiatieven op. De initiatieven zijn er op gericht om in de toekomst contact met elkaar te onderhouden, samen te werken en om het publiek duurzaam te binden.

Het plaatsen van een project van een organisatie in de grotere context van de omgeving heeft er voor gezorgd dat projecten en organisaties zich beter kunnen positioneren binnen die omgeving.

Tijdens het living lab hebben verschillende organisaties al de eerste stappen gezet om onderling samen te gaan werken. Voorbeelden hiervan zijn Stichting Oude Hollandse Waterlinie met bibliotheken, Metaal Kathedraal met organisaties in Leidsche Rijn. Het Verhaal van Woerden heeft initiatief genomen voor het leggen en uitbouwen van contacten met verschillende soorten organisaties zoals de horeca in de binnenstad en RTV-U. In Veenendaal is de interne samenwerking binnen De Cultuurfabriek in het licht van de actualiteit onderzocht.

Ondanks het experimentele karakter van het onderzoek, kan gesteld worden dat het inzetten van het inhoudelijk onderzoeksmodel waardevolle inzichten oplevert voor organisaties en de provincie Utrecht.

4.2 Methodisch

De belangrijkste methodische conclusies wat betreft het welslagen van het publieksonderzoek in de vorm van living labs, voor alle betrokkenen, zijn hieronder weergegeven. Deze zijn geordend naar voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de living labs.

Vorbereiding living labs

Deelname aan living labs

Aanvankelijk waren alle organisaties terughoudend in het al dan niet toezeggen van deelname aan een living lab. Het optimaal kunnen deelnemen is afhankelijk van het vrijmaken van personeel en het kunnen uitvoeren van tussentijdse opdrachten. Er is niet alleen een goede voorbereiding van belang, maar ook moet vooraf duidelijk zijn wat de opbrengst voor de organisatie kan zijn en of er een vervolgtraject mogelijk is van de living labs. Alle vier de organisaties die meegewerkt hebben, vonden de uitnodiging om deel te kunnen nemen aan een living lab niet helder genoeg. Ze hadden een extra introductie nodig om de bedoeling van een living lab scherp te krijgen. Daarnaast was het van belang om een extra kennismakingsbijeenkomst te organiseren waarbij de coach/onderzoekers een beeld kregen van de organisatie en alle deelnemers van het living lab elkaar leerden kennen.

Samenstelling

Voor de samenstelling van de deelnemers aan een living lab is voorgesteld om naast medewerkers van een organisatie ook publiek en een vertegenwoordiger van de gemeente en provincie uit te nodigen. Deelname van publiek, gemeente en provincie bleek moeilijk organiseerbaar op korte termijn. Het gevolg was dat het publiek in een later stadium betrokken werd of dat er andere oplossingen bedacht werden om deze groep te betrekken. Gemeente en provincie zijn tijdens de bijeenkomsten verder niet betrokken. Achteraf bleek dat de deelnemers zich realiseerden dat een zorgvuldige samenstelling zinvol is en dat deelname van het publiek een meerwaarde oplevert. Door sommigen werd de deelname van provincie of gemeente ook als noodzakelijk beschouwd. Daarnaast werd het experimentele karakter van de living labs als zinvol ervaren, ook in de samenstelling. Als voorbeeld hiervan kan men denken aan het uitnodigen van gasten tijdens één van de sessies.

Het uitgangspunt van een living lab is dat er meerdere organisaties vanaf het begin aan een vraagstuk werken. Tijdens de experimenten van dit onderzoek is er gestart vanuit één organisatie. Voor de huidige onderzoeksvraag over de werking van het model heeft deze samenstelling voldaan. Voor onderzoeksvragen die gericht zijn op het verdiepen van de publiekswaardering binnen een organisatie zelf is dit een zinvol startpunt. Voor onderzoeksvragen gericht op samenwerking en profilering lijkt het oorspronkelijke uitgangspunt, het samenbrengen van meerdere organisaties direct vanaf het startpunt, meer geschikt.

Tijdsplanning

In het oorspronkelijke plan was de opeenvolging van de sessies binnen een tijdsbestek van drie weken bedacht. Zoals aangegeven verschilde de looptijd per living lab, omdat deze is aangepast aan de wensen van de organisaties. In de voorbereiding dienen wensen en organisatorische mogelijkheden in de opbouw van de bijeenkomsten meegenomen te worden. Oorspronkelijk waren de bijeenkomsten dicht op elkaar gepland om de dynamiek en motivatie te bevorderen. Dit principe werkte goed voor co-creatie bijeenkomsten omdat tijdens deze bijeenkomsten de vraag

waaraan gewerkt werd goed duidelijk was. Daarbij moet wel als voorwaarde gesteld worden dat het gehele traject, van kennismaking tot evaluatie, in afstemming met de organisatie gepland is.

Facilitering

Een belangrijke conclusie is dat meedoen aan een living lab veel inspiratie heeft gegeven om een project verder te kunnen ontwikkelen, uit te voeren en te onderhouden. De facilitering hiervoor ontbreekt nog of is nog niet opgenomen in de begroting van de organisatie. Daardoor lijkt het living lab een ad hoc-actie te zijn waarmee het idee kan ontstaan dat de plannen niet verder uitgewerkt kunnen worden. In ieder geval moet het living lab passen binnen de planning van een project en de organisatie, zodat het zo veel mogelijk resultaten oplevert. Het aan kunnen sluiten bij de planning van een organisatie is een belangrijk criterium om deel te kunnen nemen aan het living lab. Dit is ook belangrijk voor de communicatie bij het uitzetten van het living lab.

Uitvoering living labs

Draaiboek en tools

Het werken met een draaiboek voor het living lab werkte goed. Het draaiboek is in grote lijnen gevolgd, het is voldoende flexibel om het aan te passen aan de situatie en organisatie. Het per sessie voorbereiden en delen van het draaiboek met de deelnemers werkte om de focus op de vraag te blijven richten en tussentijdse wensen van de deelnemers te concretiseren. De opzet van drie bijeenkomsten (setting the stage, co-creatie en evaluatie leertraject) kan goed als basis dienen voor de uitvoering van een living lab, maar afhankelijk van de complexiteit van de vraag kan het noodzakelijk zijn deze met meerdere co-creatie bijeenkomsten uit te breiden.

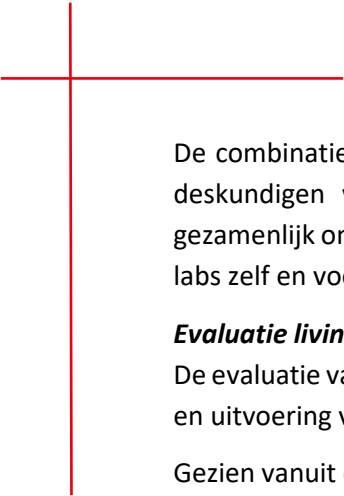
In deze experimentele fase waren de tools functioneel. Zij zijn, zoals bedoeld, ingezet per living lab en waar nodig aangepast of vervangen. Draaiboek en tools zorgden ervoor dat de focus van de verschillende bijeenkomsten op het vraagstuk gericht kon blijven. Het draaiboek gaf de mogelijkheid om de tools toegespitst op de specifieke wensen binnen het living lab in te zetten. Zoals gezegd hebben de tools meegeholpen om de focus op het vraagstuk te blijven leggen. Tegelijkertijd bood het werken met tools de mogelijkheid om andere belangrijke items te inventariseren, zonder dat het afleidde van de vraag waaraan werd gewerkt.

Aanpassing facilitering tijdens de looptijd van een living lab

Tijdens de living labs bleek het noodzakelijk te zijn om extra bijeenkomsten en/of extra activiteiten te organiseren om de vraag van de organisatie te kunnen beantwoorden. In de opzet voor een eventueel vervolg van onderzoek in living labs is het belangrijk om tijdens het proces deze aanpassingen te kunnen maken en er al in de voorbereiding rekening mee te houden.

Rol coach/onderzoekers

Tijdens het werken in living labs is de dubbele rol van professionele coach/onderzoekers noodzakelijk gebleken bij het begeleiden van de processen en het ophalen van onderzoeksgegevens. De begeleiding per living lab vond telkens plaats door een duo van coach/onderzoekers uit het lectoraat Participatie en Stedelijke ontwikkeling en uit het lectoraat Co-Design.



De combinatie van begeleiding op het gebied van het ontwerpen van living labs en inhoudelijk deskundigen werkte verdiepend en versterkend. Ook het werken van deze duo's in een gezamenlijk onderzoeksteam voor alle vier de living labs werkte goed in de ontwikkeling van living labs zelf en voor het analyseren van de onderzoeksgegevens.

Evaluatie living labs

De evaluatie van de living labs afzonderlijk heeft veel informatie opgeleverd over de voorbereiding en uitvoering van living labs.

Gezien vanuit de wens van de provincie om kennis te delen met culturele en erfgoed organisaties blijkt het zinvol om de opgedane inzichten van de deelnemende organisaties van alle vier de living labs met elkaar te delen.

5. Aanbevelingen

Op basis van bovenstaande conclusies over publieksonderzoek in living labs zijn hieronder de aanbevelingen gegeven.

Zet een lange lijn van onderzoek in waarbij living labs een onderdeel vormen om tegelijkertijd onderzoeksvragen te beantwoorden en organisaties te ondersteunen bij het werken aan publiekswaardering en profilering. De provincie zorgt ervoor dat de combinatie van onderzoeken die uitgevoerd worden (mixed methods) onderling met elkaar vergeleken kunnen worden en op elkaar doorwerken. Deze manier van werken maakt doorontwikkeling mogelijk en zorgt voor continuïteit in kennisdeling en –ontwikkeling. Professionele begeleiding, door een team van coaches en onderzoekers, is nodig om de living labs op maat te maken, de onderzoeksgegevens te kunnen bundelen en conclusies te kunnen trekken.

De organisaties, die aan het onderzoek deelnamen, ervaren dat financiële impulsen door provincie en gemeentes vooral worden gegeven aan kortstondige initiatieven, met weinig ruimte voor doorontwikkeling. Daarom is het belangrijk de randvoorwaarden en facilitering van het verder werken in living labs helder te communiceren. Daarbij is het belangrijk voor de deelnemers om de meerwaarde te benadrukken en die helder uiteen te zetten, zodat de gevraagde inspanning goed ingeschat kan worden. Het kan immers demotiverend werken wanneer een organisatie al direct moet constateren dat de middelen voor doorontwikkeling ontbreken. Er moet ook ruimte zijn voor extra initiatieven naar aanleiding van de living labs en follow up-onderzoek na de looptijd.

Om een goede start te kunnen maken met vervolgonderzoek in living labs, is het aan te bevelen om met de organisaties die (ook) al aan dit eerste experiment hebben deelgenomen, te reflecteren op de rol en betekenis van de living labs.

Hieronder volgt een nadere uitwerking van de aanbevelingen op inhoudelijk en methodisch vlak.

5.1 Inhoudelijk

Zet het ‘Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering’ in bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van vervolgonderzoek, zodat de samenhang binnen het vraagstuk waaraan gewerkt wordt centraal staat.

Indien de provincie vervolgonderzoek in living labs wil uitvoeren kan het model een hulpmiddel zijn om de publiekswaardering en profilering van organisaties inhoudelijk beter te duiden. Het is te gebruiken bij vraagstukken die de organisatie als geheel aangaan en voor vragen die voortkomen uit deelprojecten. Het model biedt uitkomst om de complexe samenhang van publiekswaardering uiteen te zetten en het publiek een nadrukkelijke rol te geven bij het profileren van een organisatie. Het moet gezien worden als een werkmodel dat bij voortzetting van de living labs steeds verder doorontwikkeld moet worden.

Verdere aanbevelingen voor de inzet van het onderzoeksmodel zijn:

- Bepaal met behulp van het model welke onderzoeksvragen in vervolgonderzoek aan bod moeten komen. Welke vragen dienen uitgezet te worden in kwantitatief onderzoek en welke zijn geschikt voor uitwerking en kwalitatief onderzoek living labs.
- Communiceer bij de werving voor deelname aan een living lab welke onderzoeksvragen (ingebed in het model) de provincie wil uitzetten, zodat geïnteresseerde organisaties helder krijgen welk project waaraan zij willen werken er inhoudelijk het beste bij past.
- Leg het onderzoeksmodel en de bedoeling ervan uit bij de start van een nieuw onderzoek in living labs. Besteed ook aandacht aan de samenhang in het model.
- Neem de inhoudelijke resultaten van voorafgaande living labs mee als bron van kennis in een nieuw (vervolg)onderzoek in living labs.

5.2 Methodisch

Hanteer voor het onderzoeken in living labs een flexibele opzet, waarbinnen de living labs zo efficiënt mogelijk kunnen plaatsvinden. Vraag organisaties voor deelname aan een living lab, om samen met hen het living lab voor te bereiden, op te starten, uit te voeren en te evalueren. Een participatieve aanpak is van belang voor alle betrokkenen en levert een inhoudelijke verdieping op. Maak steeds het verschil tussen de opbrengsten voor het onderzoek van de provincie en de opbrengsten voor de organisatie zelf.

Om het onderzoek in living labs zo goed mogelijk op te zetten is het van belang om een professioneel onderzoeksteam samen te stellen dat in staat is zowel de ontwerpende, coachende als onderzoekende taak binnen de living labs te vervullen. Betrek dit team direct bij de voorbereidingen voor de start van een reeks van living labs.

Verdere aanbevelingen op het methodisch vlak van publieksonderzoek in living labs zijn:

- Start een onderzoek in living labs vanaf het begin op een participatieve wijze.
- Maak vooraf duidelijk wat de opbrengst voor de deelnemende organisaties kan zijn. Geef daarbij aan of deelname eenmalig is of dat er een mogelijk vervolg is, bijvoorbeeld door deelname aan een nieuw traject voor living labs.
- Kies een vooraf bepaalde looptijd voor het verzamelen en uitwerken van de onderzoeksgegevens voor een traject van living labs. Binnen deze tijd worden de living labs opgestart, uitgevoerd en geëvalueerd. Belangrijk hierbij is dat het living lab aansluit bij de ontwikkelingen in een organisatie. De start per living lab is flexibel, omdat deze moet passen bij een vraag, project en personele mogelijkheden van de betreffende organisatie. De start, uitvoering en evaluatie worden medebepaald door het ontwikkelingsstadium waarin het project zich bevindt, zoals er door de organisatie(s) aan wordt gewerkt.
- Communiceer vooraf welke initiatieven van de deelnemers worden verwacht en welke inspanningen (zoals inzet van betrokkenen) er moeten worden verricht voor aanvang en tijdens de looptijd van het living lab.

- Maak het samenwerken met het publiek als criterium voor het deelnemen aan living labs.
- Neem de inhoudelijke resultaten van de voorafgaande living labs mee als vertrekpunt voor het opstarten van een nieuwe reeks.
- Sluit aan op de vragen van de organisatie zelf: inventariseer vragen van organisaties over lopende en/of toekomstige projecten. Vraag ook welke publieksgroep(en) bij het project betrokken moet worden. Koppel organisaties met inhoudelijke raakvlakken aan elkaar, indien de onderzoeksvragen van de provincie of de wensen van de organisaties daar aanleiding toe geven.
- Neem voldoende tijd voor het opstarten van een living lab. Ruim tijd in voor een introductie en een kennismakingsbijeenkomst. Pas bij de introductie en kennismaking direct de werkwijze toe die ook tijdens de werksessies van het living lab worden gehanteerd (inzetten van tools). Ga niet uit van een vooraf vastgesteld aantal sessies voor alle living labs, maar pas het aantal sessies en de duur aan naar gelang de mogelijkheden en vraag van de deelnemende organisaties.
- Hanteer een draaiboek dat in samenspraak met de deelnemers is gemaakt en dat flexibel van opzet is zodat aanpassingen op maat gerealiseerd kunnen worden. Ook tools zijn maatwerk en moeten ingezet en omgezet worden naar gelang de vraag en dynamiek van een living lab.
- Behoud het experimentele karakter van de living labs. Houd ruimte voor het uitnodigen van gasten voor een of meer van de bijeenkomsten. Bied ruimte aan extra initiatieven om het publiek te betrekken.
- Geef ook gemeentes een rol bij het koppelen van organisaties met inhoudelijke raakvlakken. Het is wenselijk om ook vertegenwoordigers van de gemeente en provincie deel te laten nemen aan een living lab, omdat het samenwerken aan hetzelfde vraagstuk vanuit verschillende invalshoeken verdieping oplevert.
- Evalueer tussentijds, zodat provincie en gemeente ook kort-cyclisch kunnen reageren op initiatieven en onderzoeksgegevens die uit het living lab naar voren komen.
- Pas het model als methode toe bij de archivering van gegevens en kennisdeling (zoals de website over publiekswaardering die de provincie ontwikkelt). Inhoudelijke opbrengsten kunnen dan gebruikt worden ten behoeve van andere organisaties.
- Gebruik het model als methode in de algemene interne en externe communicatie van de provincie wanneer het over publiekswaardering en profilering van cultuur en erfgoed gaat.

6. Literatuurlijst

Algra, K., Bouter, L., Hol, A. & Van Kreveld, J. (2018): Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit 2018, Nederland: KNAW, NFU, NWO, TO2-federatie, Vereniging Hogescholen en VSNU.

Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H., & Peij, S. (2010). *Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het HBO*, Delft: Elan Strategie & Creatie.

De Dreu, F., Dronkers, F. & De Vos, N. (2018): *Inventarisatie en analyse cultuuronderzoek provincie Utrecht; deel 1 van het onderzoek naar publieksbeleving, -waardering en profilering van cultuur en erfgoed*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Elias, W. (2011). *Tekens aan de wand*, Brussel: Academic & Scientific Publishers.

Elkhuizen, S., Gielen, P., Van den Hoogen, Q., Lijster, T., & Otte, H. (2014). *De waarde van cultuur*, Groningen: Onderzoekscentrum Arts in Society Rijksuniversiteit Groningen.

HBO-raad, Vereniging van Hogescholen, (2015) Brancheprotocol Kwaliteitszorg Onderzoek 2016–2022, Kwaliteitszorgstelsel Praktijkgericht Onderzoek Hogescholen. Den Haag: HBO-raad.

Maas, T., Van den Broek, J. & Deuten, J. (2017) *Living labs in Nederland*. Van open testfaciliteit tot levend lab. Den Haag: Rathenau instituut.

Provincie Utrecht (2016). *Alles is NU, cultuur- en erfgoednota 2016-2019*. Utrecht: Provincie Utrecht.

Provincie Utrecht (2019). *Nieuwe energie voor Utrecht, coalitieakkoord 2019 – 2023* Utrecht: Provincie Utrecht.

Websites:

www.cultuurfabriek-veenendaal.nl

www.metaalkathedraal.nl

www.oudehollandsewaterlinie.nl/bieb-onder-water

www.verhaalvanwoorden.nl

Film studenten Culturele en Maatschappelijke Vorming:

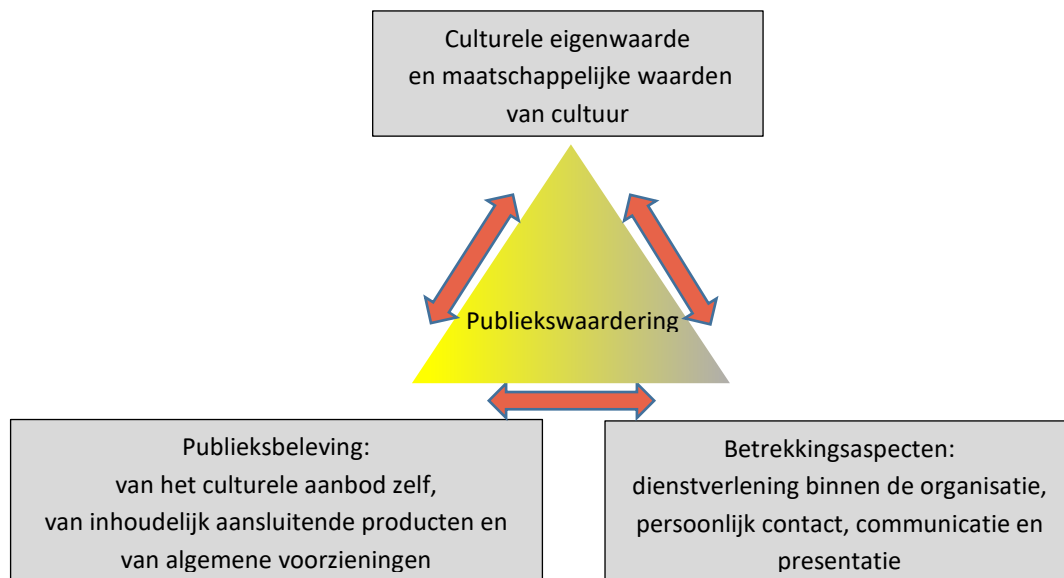
<https://www.youtube.com/watch?v=LitmsWK0Q6Y&feature=youtu.be>

Bijlage 1: Onderzoeksmodel

Samenhang tussen publiekswaardering en profilering



Figuur 9: 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering'



Figuur 10: Detail 'Onderzoeksmodel samenhang tussen publiekswaardering en profilering'

Bijlage 2: Tools

Waardencirkel:

WAARDENCIRKEL

DE WAARDERING VAN LIVING LAB

1. Neem jezelf of een specifieke bezoeker van deze locatie in gedachten.
2. Kies uit de waardenkaarten de voor jou belangrijkste uitspraken.
3. Plaats de meest belangrijke in het midden en de minder belangrijke verder naar buiten.
4. Leg uit van dit betekent.

Beeld van
donderdag
prijns foto

Living Labs Publieksbeleving - Provincie Utrecht - Hogeschool Utrecht



Persona:

PERSONA

Naam

Leeftijd

Woonplaats

Biografie (denk aan werk, opleiding, hobbies)

Karakter in drie woorden

Typische uitspraak

Houdt van

Houdt niet van

Doelen in het leven

Living Labs Publieksbeleving - Provincie Utrecht - Hogeschool Utrecht

*Raaf voor
altijd
gebruik deze*

Publieksbelevingsreis:

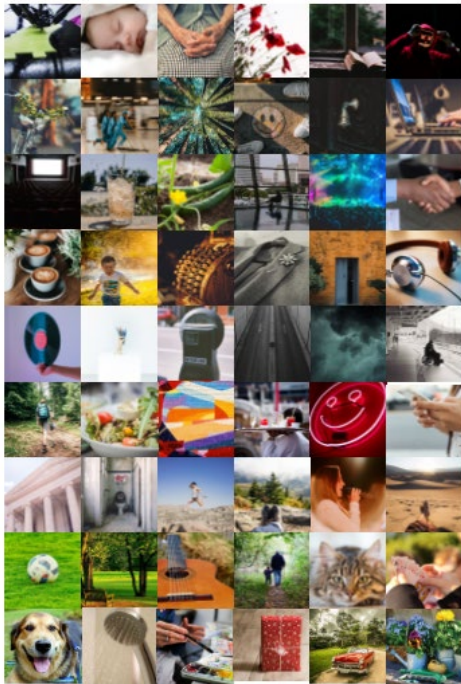
PUBLIEKSBELEVINGSREIS

DE REIS VAN

1. Neem jezelf of een specifieke bezoeker van deze locatie in gedachten.
2. Denk na over de tijd vóór het bezoek, tijdens het bezoek en na het bezoek.
3. Beschrijf de ervaring op de tijdlijn. Gebruik stickers en tekeningen.
4. Was jouw ervaring positief of negatief? Waar liggen kansen voor verbetering?

Living Labs Publiekbeleving - Provincie Utrecht - Hogeschool Utrecht

Retroef voor
alsaat
provincie.uzt



Plattegrond locatie, organisatie en omgeving:



Initiatiefkaart:

INITIATIEF

Titel

EEN INITIATIEF VAN

Wat bereiken we?

Wat is het doel?

Voor welke doelgroepen?

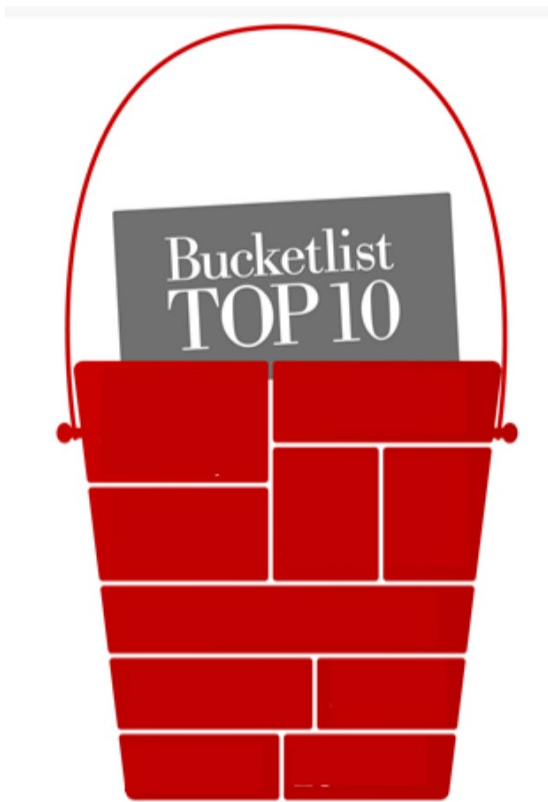
Aanvullende informatie

Praktische zaken (denk aan wie, waar, wanneer, randvoorwaarden, benodigdheden).

Living Labs Publiekbeleving - Provincie Utrecht - Hogeschool Utrecht

Reef voor
elkaar
gebruik onze

Bucketlist top 10:





 **KSI_HU**

 **SOCIALEINNOVATIE@HU.NL**

 **BIT.LY/AANMELDENKSI**