

De ongrijpbare eindgebruiker: een zoektocht in *Third Space*.

13 juli 2007

Jelle van Dijk

Human Technology

Haagse Hogeschool

www.jellevandijk.org

Het boek 'Participatory Design' is het enige boek met die titel in onze schoolbibliotheek. Ik vond het ingeklemd tussen de managementpulp en de organisatiekunde. Het heeft een vreselijk lelijke blauwe cover, de artikelen zijn gedateerd en er hangt een soort hippie-achtig sfeertje omheen. Het was in jaren niet meer uitgeleend. Maar we vonden elkaar, boek en ik. Ik koester het als een soort kasplantje in mijn vensterbank.

Als gevolg van die nieuwe liefde werd ik onlangs uitgenodigd voor een workshop over 'user involvement'. De vraag was: hoe betrek je de eindgebruiker van jouw producten in het ontwerpproces? Een hele dag was er voor uitgetrokken. Ik ontmoette er een bonte verzameling inspirerende denkers en doeners. Maar de eindgebruikers zelf, die waren er niet bij. Wij - ontwerpers, onderzoekers, kunstenaars, beleidsmakers - discussieerden *over* de gebruiker. Oude reflexen zijn nou eenmaal lastig uit te bannen.

In de nasleep van de roerige *sixties*, waarin iedereen inspraak eiste en kreeg, was Participatory Design een logische ontwikkeling. Kantoormedewerkers in Scandinavië mochten begin jaren '80 ineens meebeslissen over de automatisering in hun bedrijven. Software werd in nauw overleg met de eindgebruikers ontwikkeld. Dat werd afgedwongen door de vakbonden, die veel macht hadden. En het werd gestimuleerd door onderzoekers van de universiteiten, die er idealistische maakbaarheidsideeën op nahielden.

Anno 2007 gaat het al lang niet meer om de gelijke rechten of de kracht van het collectief, integendeel. Unieke kwaliteiten van individuele mensen staan centraal. Het individu claimt steeds krachtiger zijn eigen leefruimte, waarin hij vrij is om 'lekker zijn eigen ding te doen'. Gek genoeg blijkt PD juist daarin opnieuw een functie te kunnen vervullen. PD is van een middel om gelijke rechten af te dwingen geworden tot de ultieme 'personal tool', die iedere gebruiker helpt zijn ruimte vorm te geven precies zoals hij dat zelf wil. Dat vereist dat ontwerpers zich een andere, passievere rol aanmeten. En dat vergt nogal een omslag in denken.

Maar laten we bij het begin beginnen. Ontwerpers die eindgebruikers betrekken in hun proces, doen dat in eerste instantie vaak om de gebruiker beter te *begrijpen*. Empathie is hier het sleutelwoord. Een empathische ontwerper probeert zich zo goed mogelijk *in te leven* in de eindgebruiker. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. De deelnemers aan onze workshop hadden ieder zo hun eigen methoden om tot begrip van 'de ander' te komen. Ontwerper Bas Raaijmakers, bijvoorbeeld, maakt 'design documentaires', waarmee ontwerpers op een alternatieve manier kennis kunnen maken met hun doelgroep. Froukje Sleswijk-Visser (TU Delft) probeert de emotionele band tussen

ontwerper en gebruiker te versterken, om zo een betere informatieuitwisseling te bewerkstelligen. En Philips Design heeft al jaren geleden besloten niet langer van gebruikers te spreken, maar van ‘complex human beings’. Stuk voor stuk oprechte pogingen om ‘die ander’ te vinden, maar zou het helpen? Kunstenaar Alan Murray liet zien hoe moeilijk is om alleen al *zichzelf* te begrijpen. Hij runt een van de meest succesvolle squash-instructie websites van het moment *en* is amateur squash-speler. Maar wat hij beschrijft op zijn site als *instructeur*, is nooit precies datgene wat hij op de baan ervaart als *speler*.

Het is maar de vraag of daadwerkelijk inleven in de ander eigenlijk wel mogelijk is. Eindgebruikers zijn mensen; en daar is het nou eenmaal is lastig grip op te krijgen. Andy Clark, filosoof, laat in meerdere boeken zien dat het menselijk denken niet alleen in de hersenen zit, maar ook in de omgeving. De mens vormt met zijn directe omgeving een systeem. En wat een mens op een gegeven moment besluit te doen wordt evenzeer door de eigenschappen van de omgeving bepaald als door het brein. Je kunt die twee niet los van elkaar zien. De omgeving verandert voortdurend en is voor ieder individu verschillend. De relatie tussen mens en omgeving is bovendien is historisch gegroeid onder invloed van allerlei toevallige omstandigheden. Dat maakt het vrijwel onmogelijk om het gedrag van ‘de gebruiker plus omgeving’ objectief te begrijpen. Neem nou iemand die allerlei onnodige en omslachtige manieren heeft ontwikkeld om bepaalde taken uit te voeren op hun computer. De ontwerper kijkt ernaar en denkt: dat is toch *onlogisch*? Dat is toch *niet handig* Maar zo’n gedragspatroon is ontstaan in de interactie tussen die gebruiker in *diens* omgeving, en in de context van dat systeem werkt het blijkbaar.

Een systeem van gebruiker en zijn omgeving moet je niet van buitenaf willen begrijpen. Dat hoeft ook niet. In plaats daarvan moet je zorgen dat je er *deel van gaat uitmaken*. Zorg dat jouw ontwerpproces er onderdeel wordt van het systeem. Dat wil zeggen: ga met de gebruiker aan de slag! Hier raken we aan de kern van Participatory Design. Gebruiker en ontwerper komen misschien nooit te weten wat er precies in de ander omgaat, maar zij gaan samen aan de slag en bouwen een werkbare relatie op. In plaats van de gebruikerswereld te proberen te vertalen naar de ontwerpwereld, stappen zij samen in een neutrale ruimte, die precies tussen de één en de ander ligt. In die ruimte, *Third Space* genoemd, kent niemand precies de regels en de taal die er wordt gesproken. Hier ben je allebei aan het ontdekken. Het resultaat is een product dat voor beide partijen *werkt*.

Aan het eind van de workshop was ik er wel uit. Empathie was een *no go*, in Third Space lagen de mogelijkheden. De vraag was alleen nog wat die gebruikers er van zouden vinden. Zouden ze wel mee willen doen?

Een paar dagen later, terwijl ik een beetje zat te surfen over het internet, be kroop me het angstaanjagende gevoel dat ik de clou alsnog volledig had gemist. Want wat zag ik? Die gebruikers, waarover we een hele dag hadden gepraat, die zijn al lang ‘involved’, alleen niet met ons, maar met elkaar. Onder invloed van het internet heeft de gebruiker zich in de laatste jaren ontpopt als een assertieve regelaar, die ons, ontwerpers, helemaal niet

meer nodig heeft. Een *prosument* noemt men dat, een samentrekking van consument en producent. De prosument bemoeit zich voortdurend met het bedenken en verbeteren de producten die hij gebruikt. Prosumenten vindt je op discussiefora en productvergelijkingsites. Ze produceren hun eigen kennis op Wikipedia en creëren hun eigen entertainment op YouTube. Marketing-onderzoeker Sami Viitamaki wrijft het ons onder de neus:

[T]he customer of ... tomorrow will resist being a bystander and mere receiver of marketing messages and ready-chewn products. Instead the customer wants in. She wants to be your R&D specialist, your content provider and your marketing manager.
(<http://www.samiviitamaki.com/research-work/>)

Stel je voor: Design is binnenkort niet langer *ons* feestje, waar wij naar believe gebruikers voor kunnen uitnodigen. Nee, zij, de gebruikers, organiseren gewoon hun eigen *private parties*. En de vraag is of wij daar nog wel welkom zijn. Het is niet: willen ze wel meedoen? Maar: mogen *wij* nog wel meedoen?

In zo'n scenario, lijkt mij, past bescheidenheid. Willen we daarin enige rol van betekenis spelen, dan moeten we onze eigenwijsheid onderdrukken, oprecht interesse tonen in wat gaande is en bereid zijn om mee te denken. Geheel in lijn met de heersende trends stel ik voor dat de ontwerper zich presenteert als een flexibele, meedenkende *coach*. Eindgebruikers voeden zich met zijn expertise en vragen om feedback. De ontwerper-coach scheidt de voorwaarden waarbinnen de gebruiker zijn ruimte vorm kan geven 'precies zoals hij dat zelf wil'..

Participatory Design: rechts ingehaald door de gebruiker. Het heeft iets ironisch, maar feitelijk moeten we er blij mee zijn, gezien vanuit de emancipatiegedachte waar het allemaal mee begon. Bovendien hoeven we alle opgebouwde inzichten en methoden niet direct overboord te gooien. Er zijn nog steeds kansen genoeg om samen mooie dingen te maken in *Third Space*. De methoden van Participatory Design zijn daarin nog steeds nuttig. Alleen ligt het initiatief nu aan de andere kant – en dat is even wennen.

Eindgebruikers zijn op eigen houtje steeds meer 'involved' aan het raken. De vraag is of ontwerpers hun plaats kunnen vinden in de nieuw ontstane verhoudingen. We mogen hopen dat de gebruiker voor ons nog enige empathie kan opbrengen. Het zou jammer zijn als men elkaar niet meer vindt, in Third- of in Cyberspace, want ontwerpers hebben nog altijd veel nuttigs in te brengen. In dat lelijke blauwe boek uit mijn schoolbieb staan overigens nog wel wat handige tips die wellicht kunnen helpen elkaar niet kwijt te raken. Bedacht in een andere context, maar nog steeds bruikbaar. Kom het gerust eens inzien, het staat in mijn vensterbank.

Bronnen

Schuler, D. & Namioka, A. (1993). Participatory design: Principles and practices. Hillsdale, NJ: Erlbaum

Clark, A. (1997) Being There: Putting Brain, Body and World Together Again. MIT Press: Cambridge, Massachusetts.

Muller, M.J. (2003). Participatory design: The third space in HCI. In J. Jacko and A. Sears (eds.), *Handbook of HCI*. Mahway NJ USA: Erlbaum.

www.guide-to-squash.org

<http://www.samiviitamaki.com/research-work/>

<http://en.wikipedia.org/wiki/Prosumer>