

Vermogen tot kwetsbaarheid

De ontwerper stelt zich kwetsbaar op en nodigt anderen uit hetzelfde te doen.

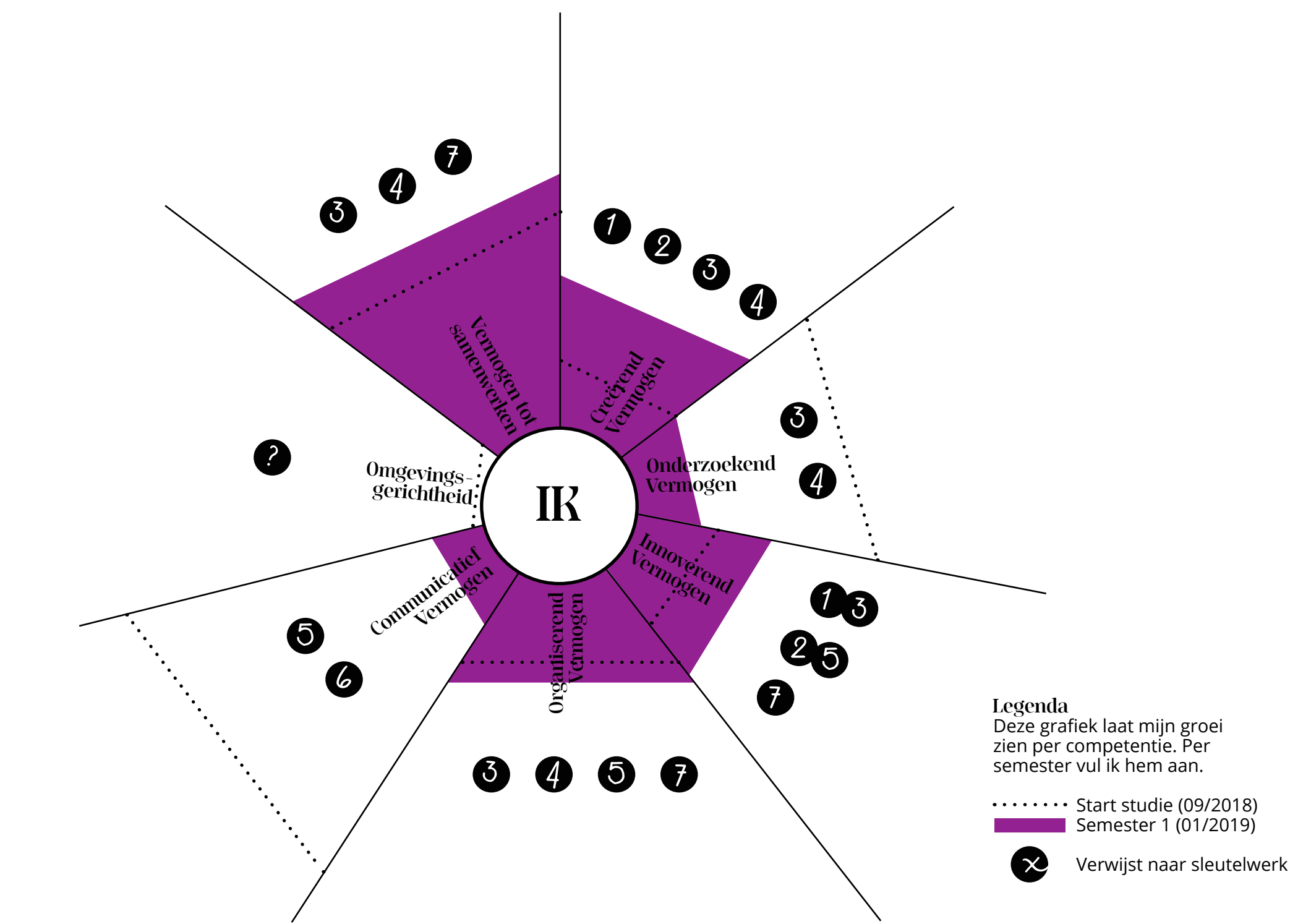
Ik begon aan de master omdat ik allerlei nieuwe creatieve methodes wilde leren. Vanaf week 1 stortte ik me daar vol in en ging ik met 10 studenten aan de slag om design research te doen naar hun leven. Achteraf bleek dat minder prominent in mijn onderzoek een rol te spelen dan ik had verwacht, maar ik besteedde er wel de meeste tijd aan. In sleutelwerk 3 en 5 betrok ik mijn collega's, de ambtenaren, bij het onderzoek. Dat vond ik een fantastische ervaring. Ik merkte dat collega's hun afstand tot de student verkleinden, zich in gingen leven en er later op hun eigen afdeling gesprekken ontstonden. Dit soort interventies, dat zou nog weleens wat kunnen zijn, dacht ik. Alleen hadden ze niet direct te maken met de digitale overheid, waar mijn ontwerpvrage over ging.

Ik las veel, maar ook niet per se relevant voor mijn ontwerpvrage. Wanneer collega's of kennissen uit mijn netwerk me tips gaven, zoals Renata Verloop deed, merkte ik dat ik niet zo goed wist wat ik met die nieuwe bronnen aanmoest. Ik liet het even voor wat het was. De boeken die ik wel las, koos ik intuïtief uit, net zoals ik veel keuzes op gevoel nam. Achteraf valt me op dat de meeste gaan over leiderschap, besluitvorming, de plek van design in organisaties en de mindset van een ontwerper.

Het is mijn werk bij DUO om het digitale loket te onderzoeken, daarom maakte ik daar ook mijn ontwerpvrage van. Ik zie nu dat het digitale loket slechts de aanleiding is voor mijn master. De afgelopen 5 jaar heb ik bij DUO gezien dat, doordat contact nu digitaal gaat, de verbinding kwijt is. Mensen praten niet meer met mensen, maar mensen praten met computers. De meeste ambtenaren spreken zelf bijna nooit 'echte klanten'. Als er geen verbinding is, hoe kan er dan begrip zijn? Ik denk niet dat de overheid zonder begrip goede beslissingen kan maken.

Ik wil weten hoe we die verbinding kunnen terugvinden. Mijn basis is emotie. Mijn boeken gaan over emotie. Het is tijd om eerlijk te zijn over mijn dubbele agenda. Ik wil de overheid graag een competentie (terug)geven: het vermogen tot kwetsbaarheid. Het vermogen om te voelen. En te begrijpen. Is er een plek voor empathie bij de overheid en hoe breng je dat terug in een organisatie? Hoe geef ik DUO een wen hart?

Het komende semester wil ik deze nieuwe vraag concreet maken en onderzoeken. Concreet betekent dit dat ik eerst zelf kwetsbaar ben. Daar is deze reflectie een eerste stap in.



Sleutelwerken

Wat ik deed en ontwierp in mijn onderzoek.



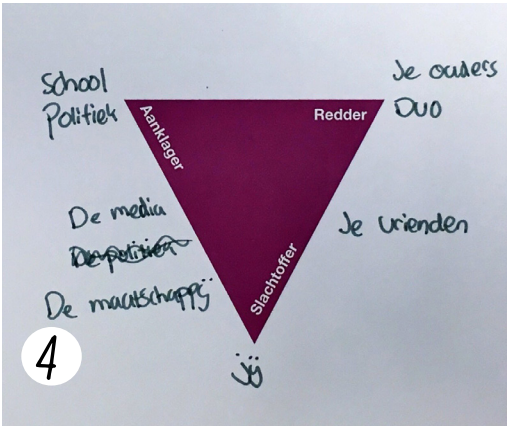
Het gele touw
Met een touw als conversation piece startte ik mijn design research in Rotterdam. "Ik werk bij de overheid, hoe nauw wil je met me verbonden zijn?" vroeg ik aan voorbijgangers. Mensen stelden zich bijzonder kwetsbaar op. De metafoor van het touw hielp daarbij. Daarom ben ik dit blijven gebruiken. Zowel als manier van onderzoeken als middel om te communiceren met anderen.



Design research met studenten
Met 10 studenten van de Hanzehogeschool oefende ik design methodes. Zij deden onderzoek naar hun eigen peers. Ik wilde weten wat de meerwaarde is van hen de onderzoekersrol geven in plaats van mezelf. De uitkomst: een rijke en authentieke levende atlas in wording over de wereld van studenten en hun verwachting naar DUO. In toekomstige sleutelwerken wil ik deze atlas afmaken en inzetten.



Living Atlas
Ik verbond ambtenaren aan studenten en liet ze ervaren hoeveel begrip ze voelden voor 'de klant'. Ik oefende met ontwerpmethodes en wilde weten of ik hun begrip kon vergroten. Dat lukte. Door te tekenen en door fysiek aan de slag te moeten, hadden we open gesprekken. Het maakte indruk en collega's vertelden erover aan elkaar. De opbrengsten verwerkte ik in een strip over 'De Begripvolle Ambtenaar'.



De drama driehoek
Uit de design research van de studenten kwam een verwachting naar DUO naar voren die ik wilde testen met een fysiek rollenspel. Ik koos hiervoor het frame van de Drama Driehoek van S. Karpman (1986). Studenten vulden dit in en samen met collega's van DUO speelden we het uit. Hierdoor ontstond er een discussie over rollen en ervaringe iedereen dit op een niet-rationele manier.



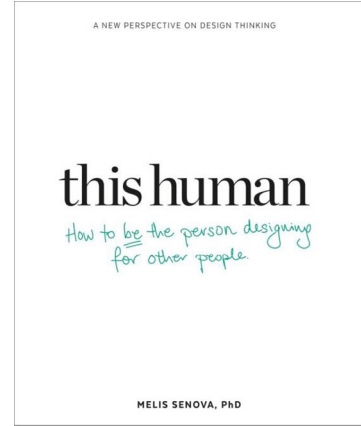
Studentensafari
Van de opbrengsten uit sleutelwerk 2 maakte ik een expositie op het kantoor van DUO. Collega's werden rondgeleid door een student en gingen 'op safari'. Door zelf in aanraking te komen met de ruwe data en de verhalen van studenten uit eerste hand te horen, ontstond er begrip bij collega's. Veel collega's vragen nu om een grotere presentatie en een blijvende tastbare documentatie van het onderzoek.



Develop Friendships
Op Refresh Conference (een conferentie voor designers en front-end developers) sprak ik over het onderwerp 'Develop Friendships'. Ik vertelde aan de hand van een praktijkcase bij DUO waarom het belangrijk is dat makers van digitale producten zelf vriendschap sluiten met eindgebruikers.

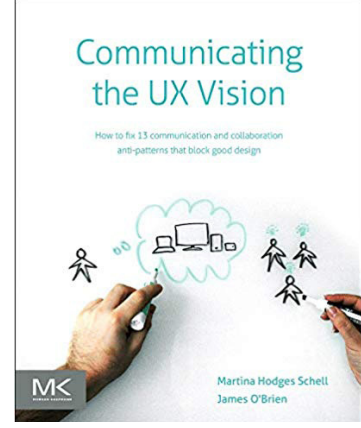


Workshop Service Design
Ik bedacht een framework voor een service design workshop om ambtenaren in co-creatie (op termijn ook met de doelgroep) complexe problemen met behulp van design thinking te benaderen. De workshop duurde een ochtend en gaf ik twee keer: bij DUO en op het Gebruiker Centraal Festival. De workshop geeft een kader en biedt hulpmiddelen om samenwerking vorm te geven.



This Human
Dit boek gaat over wie ik ben als ontwerper. In elke fase van human centered design (naar het principe van IDEO) neem je jezelf mee en beïnvloed je daarmee het proces. Dit boek hielp mij reflecteren op mijn eigen waarden, aannames en overtuigingen. Sinds 2019 gebruiken we bij DUO dit boek in de ontwikkeling van het hele designteam.

This Human, How to be the person designing for other people. Melis Senova, BIS Publishers, 2017



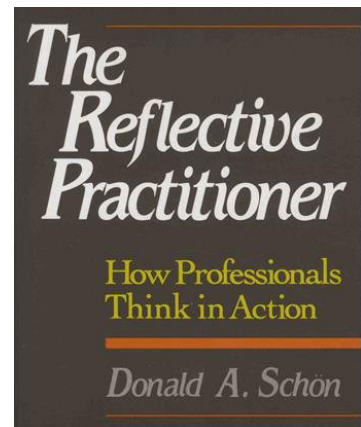
Communicating de UX-vision
Vanuit een frustratie waarom het designteam bij DUO niet meer impact had, ben ik dit boek gaan lezen. Het beschrijft 13 anti-patternen die je als ux-leider moet doorbreken en hoe je dat kunt doen. Het vertelt veel over organisatiepolitiek, samenwerking en overtuigingskracht. Het hielp mij reflecteren welke anti-patternen ik heb.

Communication the UX-vision, 13 Anti-Patterns That Block Good Ideas. Martina Hodges-Schell, James O'Brien, Morgan Kaufmann Publishers, 2014



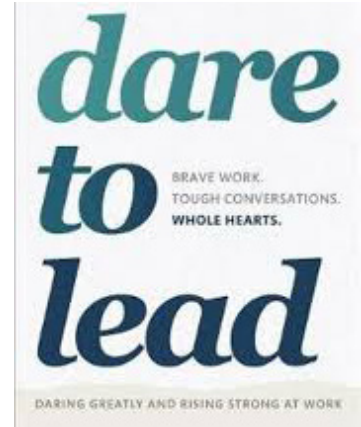
Leiderschap is een keuze
Ik was benieuwd hoe organisaties aangestuurd worden en welke elementen bij een leider horen. Door dit boek zag ik beter hoe DUO leiderschap heeft georganiseerd. Dit boek maakt een duidelijk onderscheid tussen management en leiderschap. Het een gaat over proces, het ander over inhoud en visie. Bij DUO viel me op dat er vooral veel managers zijn.

Leiderschap is een keuze. Leren van de beste denkers en doeners. Dominique Hajtema, Business Contact, 2015



The Reflective Practitioner
Dit boek legt uit wat reflecteren in actie is. Terwijl je bezig bent, bij elke stap, kritisch, hardop, eventueel samen met een ander, reflecteren over je stap en hoe je verder gaat. Ik vond dit heel leerzaam maar ook moeilijk om toe te passen in de praktijk. Ik werk (te) veel op intuïtie en door meer te reflecteren in actie hoop ik dat te doorbreken en beter gestructureerd en onderbouwd te werken.

The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action. Donald A. Schön, Routledge, 1994.



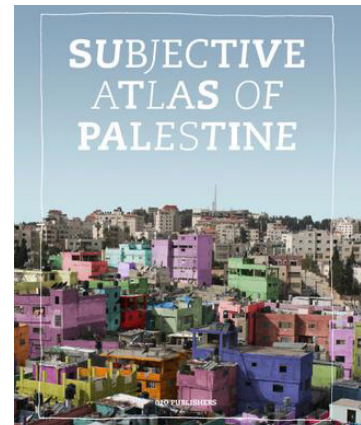
Dare to lead
In het verlengde van leiderschap en de mindset van de designer die This Human beschrijft, las ik dit boek over kwetsbaarheid en leiderschap. Ik realiseerde me dat ik als ontwerper/ design leader zelf mijn eigen kwetsbaarheid moet omarmen voordat ik dit van een ander kan verlangen. Door zelf kwetsbaar te zijn, schep je ruimte voor de ander. Dit principe wil ik een rol laten spelen in mijn design research. Hoe, weet ik nog niet precies.

Dare to Lead: Brave Work. Tough Conversations. Whole Hearts. Brené Brown, Ebury Digital, 2018.



Het bestverkochte boek ooit
Bij DUO is data de 'heilige graal' en moet data de komende jaren al onze problemen oplossen. Ik wilde hier meer over leren om die discussie beter te begrijpen. Sanne Blauw schrijft over het risico's van cijfers en over de noodzaak van een moreel gesprek rond die cijfers. Hierdoor vraag ik me af hoe (en of) DUO dit morele gesprek voert.

Het bestverkochte boek ooit (met deze titel). Hoe cijfers ons leiden, misleiden en verleiden. Sanne Blauw, De Correspondent, 2018.



Subjective Atlas of Palestine
Na de workshops van Moniek Driesse over de Living Atlas heb ik een van de boeken uit de serie gekocht als inspiratie en naslagwerk. Ik wilde hier meer van begrijpen en las daarom dit boek. Doordat mijn ontwerpvrage in de periode van het lezen al aan het schuiven was, kon ik nog even niets met de opbrengsten uit het boek. Ik hoop er later op terug te kunnen komen.

Subjective Atlas of Palestine. Annelys de Vet, Nai010 Uitgevers/Publishers, 2007.



Draaiboek Gedragsverandering
DUO is sinds vorig jaar aan het experimenteren met technieken om digitaal gedrag van onze doelgroep (onbewust) te beïnvloeden. Ik wilde hier meer van begrijpen en las daarom dit boek. Doordat mijn ontwerpvrage in de periode van het lezen al aan het schuiven was, kon ik nog even niets met de opbrengsten uit het boek. Ik hoop er later op terug te kunnen komen.

Draaiboek Gedragsverandering. De psychologie van beïnvloeding begrijpen en gebruiken. Sander Hermesen, Reint Jan Renes, Business Contact, 2016



Renata Verloop
Ik sprak Renata in oktober om met haar te sparren over mijn 'verbindingsvraagstuk'. Ze deelde haar netwerk met mij en dacht mee over vervolgvragen die ik zou kunnen onderzoeken. Ik vond haar heel fijn als sparingspartner om mijn ideeën aan te toetsen. Zelf was ik nog erg warrig en daarom heeft dit gesprek (nog) geen concrete conclusie of vervolg gekregen.

Renate Verloop is zelfstandig communicatieprofessional bij overheidsorganisaties en schreef (tot eind 2018) de blog Overheidincontact.nl.

Competenties

Mijn reflectie op mijn professionele handelen per competentie

Creërend Vermogen
De ontwerper kan op basis van design research authentiek en betekenisvol design realiseren dat van waarde is binnen een sociale context en voor de (eigen) beroepspraktijk.

Dit onderdeel leek me het leukste van de opleiding en daar heb ik me dan ook vol ingestort. Nieuwe methodes leren en daarmee experimenteren: super. Ik vond het, denk ik, iets te super want al snel was ik niet meer te stoppen. Ik heb veel gedaan met veel participanten. In week 1 ging ik met een conversation piece de straat op (sleutelwerk 1). Samen met studenten maakte ik authentieke verhalen door verschillende methodes te gebruiken (sleutelwerk 2). Die methodes gebruikte ik ook bij collega's (sleutelwerk 3) en probeerde ik per iteratie verder uit te werken (sleutelwerk 4).

Ik heb veel geoefend met authentiek design realiseren en ik worstel nog met betekenisvol. Veel doen betekent niet veel impact. Collega's kunnen me nu vaak 'niet helemaal volgen', maar vinden het wel 'leuk' wat ik doe. Ook in het poster essay was ik niet navolgbaar. Het komende semester wil ik mijn designs betekenisvol laten zijn. De oefening met het touw is daar misschien een voorproefje van. Door een abstracte relatie concreet te maken, merkte ik dat er letterlijk verbinding kwam en collega's mij en mijn design research gingen begrijpen.

Relevant sleutelwerk: 1 | 2 | 3 | 4

Onderzoekend vermogen

De ontwerper doet design research door het eigen onderzoeksgebied te vertalen in een ontwerpvrage en daar ontwerpend onderzoek naar te doen.

Elk sleutelwerk had de potentie om bij deze comptentie een glansrol te spelen, maar dat is niet gebeurd. Sleutel werk 3 en 4 heb ik nog het meest bewust gepland, uitgewerkt en in een (iets) breder kader proberen te plaatsen. Ik heb veel te weinig tijdens het proces gereflecteerd, andere bronnen erbij gezocht en strategisch mijn weg gezocht. Ik ben vooral heel intuïtief te werk gegaan en wilde veel meters maken. Achteraf blijkt dat anderen me vaak niet kunnen volgen en lukt het mij niet om de opbrengsten uit mijn iteraties te plaatsen in een dieper en breder kader (bijvoorbeeld door verdiepend onderzoek te doen). Dit komt vooral omdat ik hier niet bewust de tijd voor heb genomen. Wanneer ik dit wel had gedaan, had ik veel eerder doorgehad dat mijn ontwerpvrage veranderde.

Relevant sleutelwerk: 3 | 4

Innoverend vermogen

De ontwerpen kan haar werk en werkwijze blijvend ontwikkelen, verdiepen en innoveren en daarmee veranderingen tot stand brengen in het eigen vakgebied en de relevante sociale context.

Door te oefenen met het touw in sleutelwerk 1 kon ik later het touw op een nieuwe manier toepassen in sleutelwerk 3. Door de opbrengsten uit sleutelwerk 2 kon ik die op een (voor DUO) nieuwe manier presenteren in sleutelwerk 5 zodat collega's zelf de opbrengsten konden ervaren. In sleutelwerk 7 probeerde ik een andere manier van samenwerken uit. Deze drie iteraties zijn voor DUO nieuw. Ik wil ontdekken of die nieuwe kan leiden tot een verandering die doorzet. Ik kan me voorstellen dat dit een nieuwe rol voor mij gaat betekenen, maar ik vind het lastig om dat nu al concreet voor me te zien.

Relevant sleutelwerk: 1 en 3 | 2 en 5 | 7

Organiserend vermogen

De ontwerper organiseert en realiseert haar design research en ontwerp.

In alle sleutelwerken waren mijn participanten het uitgangspunt. Bij hen zocht ik methodes, werkvormen en omgevingen waar we aan de slag gingen. Het beste komt dit tot uiting in sleutelwerk 3 en 5, waar ik informele plekken uitkoos in het gebouw van DUO waar zowel collega's als studenten zich prettig voelden en op een goede manier de interactie aan konden gaan. De werkvormen die ik bedacht, voelden voor alle partijen natuurlijk aan. In sleutelwerk 4 en 7 was dit meer gekunsteld. Beide waren in een klassieke vergaderruimte met veel vooraf opgestelde kaders. Hierdoor was er minder ruimte voor echt contact. In mijn beginnende netwerk heb ik het eerste semester te weinig geïnvesteerd. Ik heb wel hier en daar contacten opgedaan maar ik heb hier niet genoeg mee gedaan om concreet op te kunnen reflecteren.

Relevant sleutelwerk: 3 | 4 | 5 | 7

Communicatief vermogen

De ontwerpen deelt haar design research, keuzes en ontwerp in overtuigende storytelling met participanten, experts en collega's.

Voordat ik aan de master begon, dacht ik dat ik hier echt goed in was. Door het niet halen van het poster essay kom ik hier op terug. Ik vind het lastig om niet te verzanden in persoonlijke verhalen, maar om concreet en gestructureerd publiek mee te nemen in mijn werk. Van anekdote spring ik direct naar conclusie, zonder goed uit te leggen waarom ik dit concludeer. In alle sleutelwerken komt dit terug. Ik hoop dat wanneer ik meer structuur aanbreng in mijn onderzoeken (zie ook Onderzoekend Vermogen), ik hier ook beter over kan delen.

Twee sleutelwerken wil ik toch noemen. Door een expo (sleutelwerk 5) te maken van persoonlijke verhalen met de studenten er zelf bij, ervarenden collega's dit op een empathische manier. De volgende stap is om de inzichten uit dit onderzoek aan DUO op te leveren en niet te blijven hangen in anekdotes. Ik kan dus direct oefenen met gestructureerd en navolgbaar vertellen. In sleutelwerk 6 vertelde ik mijn publiek (designers en front-end developers) over het belang van begrip en contact tussen maker en gebruiker. Deze boodschap kwam goed over. Ik denk dat dat komt omdat ik die talk vrij uitvoerig heb voorbereid en heel gestructureerd heb opgebouwd. Anekdotes wisselde ik af met achtergrondinformatie, analyse en reflectie voordat ik bij de conclusie kwam.

Relevant sleutelwerk: 5 | 6

Omgevingsgerichtheid

De ontwerper positioneert haar design research en werk(wijze) met visie in een grotere context.

Hier kan ik heel kort over zijn: niet/ onvoldoende. In geen enkel sleutelwerk ben ik hier echt voldoende mee bezig geweest. Ik heb vooral veel gedaan en te weinig georiënteerd, opgezocht, verbreed. Ik koos bronnen veel op gevoel (in welk boek heb ik zin?) en stelde gesprekken met experts uit totdat ik hen wat concreets kon laten zien. Hierdoor heb ik niet de kans genomen om de ontwerpen die ik maakte te toetsen aan het werk en de kaders van anderen.

Relevant sleutelwerk: ?

Vermogen tot samenwerken

De ontwerper schept voorwaarden voor samenwerkingen met meerdere soorten participanten.

Met name in sleutelwerk 3 en 4 bracht ik verschillende groepen participanten bij elkaar om samen te werken. In beide werken zorgde ik ervoor dat iedereen begreep wat de bedoeling was en zelf kon bepalen in hoeverre hij of zij zich kwetsbaar opstelde. Voor een groot deel van de participanten was het een stap uit hun comfort zone waar ze achteraf goed op terugkeken.

Relevant sleutelwerk: 3 | 4 | 7

Groei naar een nieuwe rol

Welke rol past bij me en welke rol wil ik innemen? Hoe wil ik me per competentie het volgende semester ontwikkelen?

Het meisje met het touw
Een collega die ik nog niet kende, vroeg of ik 'dat meisje met dat touw' was. Ik begrip hieruit dat mijn touw een nieuwe aanpak laat zien om gesprekken te voeren. Ik ben degene die anderen deze aanpak laat zien en dit in de toekomst wellicht introduceert als werkwijze.

Geleerd

- Niet meer onzeker om mezelf ontwerper te noemen.
- Nieuwe methodes zijn niet meer eng. Ik durf te experimenteren en vind het niet zo erg als er een keer niets uitkomt.
- Ik vind het prettig om te werken op een fysieke manier. Door te tekenen, met een touw, rollenspellen. Door mensen fysiek bij elkaar te brengen.

Te leren

- Onderzoeken welke rol 'het meisje met het touw' concreet is binnen DUO. Wat doet deze aanpak bij anderen? Brengt het verandering teweeg? Wat maakt dat anderen wel of niet meedoen?
- Ik mis fysieke ontwerpvaardigheden. Ik vond het moeilijk om de fotostrip in sleutelwerk 3 te maken. Maar ook verder dan knippen, plakken en simpele schetsen kom ik nog niet. Fysiek werken betekent ook handig zijn met materiaal. Ik wil ook ontdekken welk materiaal bij mij past.

De chaotische storm

Ik had niet verwacht dat ik het poster essay niet zou halen. De belangrijkste feedback was dat ik en mijn keuzes niet navolgbaar waren en het brede kader miste. Ik had mijn onderzoeksvraag ook niet meer scherp.

Geleerd

- Dat ik eigenlijk helemaal niet zo'n goede onderzoeker ben als ik dacht.
- Ik vertrouw teveel op mijn intuïtie en te weinig op de theorie en kennis van anderen. Ik reflecteer heel weinig en ga maar door.
- Er zit nog te weinig structuur in mijn onderzoek waardoor anderen mij niet kunnen volgen. Ik raak zelf ook de draad kwijt en probeer achteraf het alsnog recht te redeneren.

Te leren

- Per stap reflecteren op de opbrengsten en het effect van mijn ontwerp. Deze reflectie vastleggen en daarna pas doorgaan. Per stap gericht goede bronnen uitkiezen waaraan ik de praktijk kan toetsen.
- Minder doen en organiseren. De dingen die ik doe, goed doen.
- Mijn ideeën vaker toetsen bij anderen door feedback te vragen.
- Verdiepend onderzoek net zo belangrijk vinden als ontwerpnd onderzoek.
- Experts opzoeken en mee in gesprek gaan.
- Bronnen (boeken) uitkiezen die mij niet alleen bevestigen maar juist uitdagen.
- Echt aan de slag met Reflectie in Actie (hoe?)

Veranderaar

In al mijn experimenten met studenten en collega's speelde gevoel een grote rol speelde. Ik wilde begrip en inlevingsvermogen aanboren bij mijn participanten, met name bij mijn collega's.

Geleerd

- Dat collega's het heel leuk vinden om mee te doen aan creatieve experimenten, ook al moeten ze daarvoor uit hun comfort zone.
- Collega's gaan, door zich in te leven, anders nadenken over hun doelgroep.

Te leren

- Hoe ik het effect van de experimenten kan meten en kan herhalen.
- Concreet maken welke verandering bij collega's ik wil ontwerpen en waarom.

Facilitator

Het gaat me makkelijk af om in een groep het initiatief te nemen en de groep door een programma heen te leiden. Ik betrek graag iedereen erbij en door contact te maken pas ik het programma aan naar de groep. Bij collega's probeer ik altijd uit de vergadersfeer te komen.

Geleerd

- Doordat het me makkelijk afgaat om voor een groep te staan, improviseer ik veel. Dit is soms goed, maar hierdoor doe ik wel elke keer hetzelfde. Door tijdens sleutelwerk 4 te oefenen met een hele gestructureerde opzet gaf dat tijdens de workshop rust. Na afloop was het ook makkelijker om de opbrengsten te analyseren en te reflecteren over mijn aanpak.

Te leren

- Een goede en gestructureerde voorbereiding betekent niet dat je niet mag improviseren. Ik wil op zoek naar de juiste balans voor mij.

Verhalen verteller

Mijn achtergrond is de journalistiek en ik vertel graag persoonlijke/ menselijke verhalen. Veel en met gevoel. Binnen DUO is het lange tijd mijn rol geweest om die verhalen te vertellen. Die rol moet nu verdiepen. Alleen anekdotes vertellen is niet genoeg.

Geleerd

- Door de poster essay te maken (en de feedback daarop te krijgen), heb ik ontdekt dat persoonlijke verhalen vertellen op zichzelf niet genoeg is.

Te leren

- Hoe je van observatie naar inzicht en conclusie gaat.
- Hoe ik anderen stap voor stap mee kan nemen in mijn keuzes. Als ik dit niet kan, kan ik anderen ook niet mee nemen in de richting of verandering die ik voor me zie (zie ook Innoverend Vermogen).
- Wat er precies bedoeld wordt met 'show' en 'tell' op de opleiding.

Geen rol

Met deze competentie ben ik nauwelijks bezig geweest. Bij de start van mijn opleiding had ik als leerdoel om beter organisatorische belangen te kunnen afwegen. Dit blijft een leerdoel al heb ik wel gemerkt dat ik andere gesprekken heb gekregen binnen DUO door mijn andere aanpak (zie Het meisje met het touw).

Geleerd

- Te weinig.

Te leren

- Hoe mijn rol binnen DUO zich verhoudt tot andere designers die bij de overheid werken en met dezelfde doelen aan de slag gaan.
- Wat mijn eigen standpunt is over het belang van empathie binnen de overheid.

Verbinder

Letterlijk verbond ik participanten met elkaar en daarmee 2 aparte werelden (ambtenaren en studenten). Figuurlijk probeer ik binnen DUO afdelingen met elkaar te verbinden door een gezamenlijk begrip en belang te ontwerpen.

Geleerd

- Fysieke ontmoetingen tussen participanten brengt veel teweeg. Gevoel speelt hier een belangrijke rol.

Te leren

- Hoe ik samenwerking als methode kan uitwerken en toepassen, bijvoorbeeld door me te verdiepen in de principes van co-creatie.