

De menselijke maat bij ontwerpen

Dit is een blog van Anita Cremers, Nicole van Kesteren, Kim Kranenborg en Sylvia van der Pal (TNO).

“Bij het ontwerpen van producten of (digitale) diensten mag je de menselijke maat niet uit het oog verliezen.” Met deze uitspraak kun je het moeilijk oneens zijn. Het is echter nog niet zo gemakkelijk om de daad bij het woord te voegen. Want de vraag is hoe je dit dan aanpakt. Er bestaan tal van ontwerpaanpakken die de mens centraal stellen, maar die net weer andere accenten leggen. Deze aanpakken richten zich op het betrekken van gebruikers en andere stakeholders in verschillende fasen van het ontwerpproces, zoals user-centered design, human-centered design, participatory design, co-design, inclusive design en value-sensitive design. Ze verschillen onderling weer in de gehanteerde uitgangspunten, de soort personen die betrokken worden en de mate van betrokkenheid.

Grip op menselijke normen en waarden

Alle benaderingen starten met het boven water krijgen van behoeften en eisen die deelnemers stellen aan de te ontwikkelen producten en diensten. Bij value-sensitive design gaat men hierbij nog een stap dieper; men probeert grip te krijgen op de onderliggende menselijke normen en waarden, zoals veiligheid en vertrouwen. User-centered design betreft alleen de beoogde gebruikers; de andere benaderingen betrekken ook andere stakeholders waar de gebruiker mee te maken heeft. Denk bijvoorbeeld bij patiënten als gebruikers van een e-health-applicatie aan hun familieleden en zorgverleners. Inclusive design richt zich specifiek op het mogelijk maken van een diversiteit aan deelnemers in het ontwerpproces, waarbij in principe niemand uitgesloten wordt. De gebruikte methoden en technieken moeten dan wel aansluiten bij de specifieke kenmerken en vaardigheden van deze deelnemers. De toolkit [Ontwerpen voor Inclusie van Gebruiker Centraal](#) biedt praktische informatie over inclusive design, zoals een stappenplan, ontwerp- en procesrichtlijnen, doelgroepinformatie, projectvoorbeelden en inclusive design technieken.

Samenwerking ontwerpers, gebruikers en stakeholders

Betrokkenheid van mensen richt zich in elk geval op het formuleren van behoeften en eisen, en het evalueren van tussentijdse concepten, prototypes en eindproducten. Bij participatory design en co-design gaat de betrokkenheid nog verder: van deelnemers wordt gevraagd ook zelf ontwerpactiviteiten uit te voeren. Co-design streeft naar gelijkwaardigheid van alle deelnemers in het ontwerpproces, waarbij ieder op eigen wijze vanuit eigen expertise en ervaring kan bijdragen. Hier kun je beter spreken van samenwerking tussen ontwerpers, gebruikers en andere stakeholders dan alleen van betrokkenheid.

Participatieladder

Maar hoe bepaal je nou de mate van betrokkenheid van of samenwerking met de doelgroep in een project? De mate van doelgroep participatie kun je weergeven in de vorm van een participatieladder. Met een participatieladder kun je bepalen op welk niveau de doelgroep participeert en of dit, onder de omstandigheden, het optimale niveau is. De onderste trede van de ladder geeft weer dat de doelgroep niet participeert; daarboven loopt het participatieniveau per trede op van informeren via consulteren, adviseren en co-producen naar (mee) beslissen.

Handreiking doelgroep participatie

TNO heeft een handreiking geschreven voor betekenisvolle en planmatige doelgroep participatie in ontwerp- en onderzoeksprojecten. Deze handreiking stelt dat er pas vanaf het niveau adviseren echt sprake is van betekenisvolle of actieve participatie van de doelgroep. Als je wilt samenwerken met de doelgroep zou dit minimaal je streven moeten zijn. Planmatig betekent dat je dat in elke fase van je proces opnieuw doet: bij de voorbereiding, de uitvoering en de disseminatie. Op (de menselijke) maat dus!