

Interview met Froukje Sleeswijk Visser

Froukje Sleeswijk Visser is werkzaam als design researcher bij haar eigen bedrijf Contextqueen. Froukje is gespecialiseerd in het doen van onderzoek naar het dagelijks leven van mensen en gebruikt dit om nieuwe diensten en producten te ontwerpen. Naast het werken bij haar eigen bedrijf is Froukje als universitair docent verbonden aan de Faculteit Industrieel Ontwerpen aan de TU Delft, waar zij zich bezighoudt met de rol van gebruikers en ontwerpers in het ontwerpproces.

Hoe zag uw loopbaan er tot nu toe uit?

Tijdens mijn studie Industrieel Ontwerpen, die in mijn studietijd voornamelijk technisch van aard was, kwam ik er achter dat ik vooral de menskant erg interessant vond. Het ontdekken wat mensen beweegt en hoe je dit kan gebruiken in je ontwerp is een echte drijfveer geworden. Toen ik ging afstuderen was het 'user-centered-design' nog lang niet zo vanzelfsprekend als het nu is; ik ben afgestudeerd op het inzetten van gebruikersonderzoek vóór de conceptfase van het ontwerpproces. Na mijn studie ben ik in 2004 begonnen met mijn promotietraject 'Bringing the Everyday Life of People into Design' waarin ik onderzoek heb gedaan hoe je belevingsinformatie uit gebruikersonderzoek kan overbrengen aan ontwerpers, met als doel om ontwerpers te informeren en inspireren om producten en diensten te ontwerpen die passen in de context waarin ze worden gebruikt.

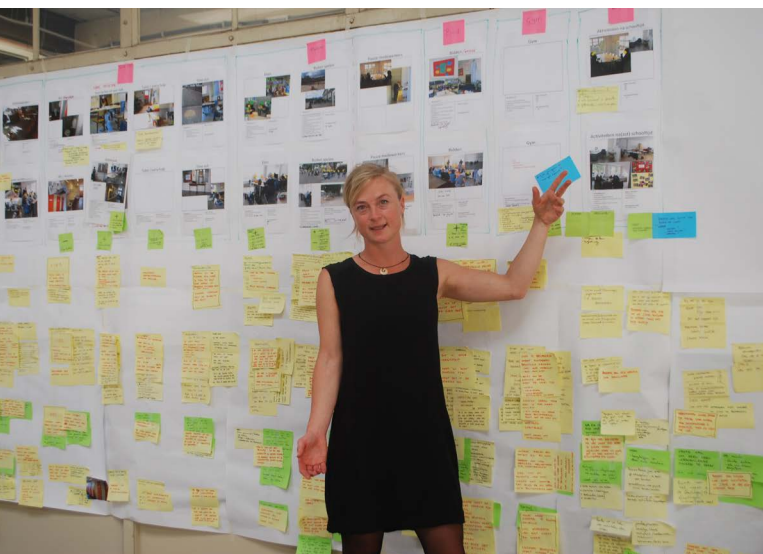
In 2006 ben ik mijn eigen bedrijf Contextqueen gestart waar ik nu nog steeds het grootste deel van de tijd werk. Na mijn promotie in 2009 ben ik aan de TU Delft als universitair docent begonnen; je kunt dus stellen dat ik Industrieel Ontwerpen bij de TU Delft nooit verlaten heb. Ik vind het heel erg leuk hier nog steeds te werken.

Welke rol speelt Human Factors/Ergonomie in uw dagelijks werk?

Als je het hebt over Human Factors gaat het vooral om de mens en de interactie met zijn omgeving. In mijn werk hou ik me vooral bezig met de context waarin deze interacties plaatsvinden; waarom vinden zij plaats en welke betekenis hebben deze interacties voor de mens? Het lijkt er dus op dat ik in mijn werk een iets andere benadering heb dan vanuit human factors, hoewel mijn werk indirect zeker een bijdrage levert aan de human factors in een ontwerp(proces). Toch kun je ook stellen dat cognitieve ergonomie een rol speelt in mijn werk; door gebruikers centraal te stellen en als een kapstok te gebruiken om allerlei vraagstukken van het ontwerpproces aan te hangen, zul je zeker ook vraagstukken op het vlak van cognitieve ergonomie oproepen.

Op welk project dat u onlangs heeft gedaan bent u het meest trots en waarom?

Een tijd geleden heb ik een project gedaan voor Marktplaats, waarbij ik onder andere voor het customer-to-customer-onderdeel onderzoek heb gedaan naar de drijfveren van verschillende soorten kopers en verkopers op Marktplaats. Marktplaats hanteerde een segmentatie op basis van twee onderdelen: koper/verkoper en veelvuldige gebruikers of gebruikers die er maar soms iets kopen of verkopen. Uit ons gebruikersonderzoek bleek dat de werkelijkheid wat gecompliceerder lag. Op basis van dit onderzoek hebben we in co-creatie met Marktplaats persona's ontwikkeld met elk verschillende drijfveren en motivatie; samen vormden zij de groep gebruikers van Marktplaats. Marktplaats heeft vervolgens deze persona's met behulp van data van hun gebruikers kunnen valideren. Door dit onderzoek heeft Marktplaats een veel beter inzicht in hun gebruikers en zijn zij in staat om beter te begrijpen welke motivatie en wensen hun





‘Een ontwerper is niet altijd meer iemand die een fysiek product ontwerpt, maar iemand die complexe vraagstukken helpt oplossen met een creatieve en analytische blik.’



verschillende soorten klanten hebben. Op basis hiervan heeft Marktplaats een aantal wijzigingen doorgevoerd om hun klanten beter tot dienst te zijn.

Dit onderzoek is een mooi voorbeeld hoe gebruiksonderzoek kan worden ingezet om doelen van bedrijven beter te kunnen realiseren. Persoonlijk vond ik het project ook erg leuk omdat het volledig in co-creatie met de klant is gedaan en omdat het resultaat snel zichtbaar en tastbaar kan worden gemaakt.

Wat is uw reactie op de stelling van Matthijs Stam: ‘Wanneer je je bezighoudt met context design probeer je je vooral te baseren op inzichten die door middel van user research zijn ontstaan. Er zijn natuurlijk ook andere invloeden op dit proces. Wat doe je wanneer politieke of andere oneigenlijke argumenten meer invloed krijgen op het eindresultaat dan inzichten uit user research?’

Het komt inderdaad voor dat politieke of bijvoorbeeld financiële argumenten een grote invloed krijgen op het eindresultaat. Ik heb hier regelmatig last van en het is voor mijn werk erg frustrerend. Helaas kan ik hier als ‘expert aan de zijlijn’ niet altijd wat mee doen, hoe graag ik dit ook zou willen.

Wel denk ik dat we als ontwerpers inmiddels in een tijdperk zijn beland waarin de rol van ontwerpers verandert. Naast de harde wetenschap krijgt nu ook ‘Research through Design’ steeds meer aandacht. In het bedrijfsleven is er een grote interesse naar ‘Design Thinking’: op *designerly* manieren naar allerlei vraagstukken kijken. De design-thinking-cursussen gaan als warme broodjes over de toonbank. Ook in het dagelijks leven wordt de rol van de ontwerper steeds belangrijker; de wereld om ons heen wordt steeds complexer en om hiermee te kunnen omgaan moeten zaken zodanig worden ontworpen dat zij ook echt de gebruiker gaan dienen. Een ontwerper is niet altijd meer iemand die een fysiek product ontwerpt, maar iemand die complexe vraagstukken helpt oplossen met een creatieve en analytische blik.

Mijn ideaalbeeld zou zijn dat er in elk team binnen organisaties of instellingen ook een ontwerper aanwezig is om het belang van de gebruiker (vaak ook de klant) in het oog te houden. Zo voorkom je dat ontwikkelingen alleen ‘technology-driven’ zijn, en daadwerkelijk een verrijking voor mensen zijn.

Met de rubriek de ‘Ergonomiekaart van Nederland’ willen we de breedte van het werkveld Human Factors/ Ergonomie laten zien. Wie zou de volgende kandidaat moeten zijn voor deze rubriek en waarom?

Jasper van Kuijk. Hij is werkzaam als cabaretier, columnist en universitair docent en heeft onlangs het boek ‘Hoe moeilijk kan het zijn?’ uitgebracht, waarin hij het ontwerp van bepaalde alledaagse producten onder de loep neemt en beschrijft dat ondanks de goede bedoelingen van ontwerpers er vaak dingen misgaan. In het dagelijks leven kom ik ook veel zaken tegen waarvan ik denk dat deze veel beter ontworpen hadden kunnen worden, ik ben benieuwd hoe Jasper hier over denkt.

Welke stelling geeft u mee aan de volgende kandidaat?

Ik kom in het dagelijks leven veel zaken tegen die alléén ontworpen lijken te zijn voor rechtshandigen, zoals het in- en uitchecken bij OV-poortjes. Als je dit met je linkerhand doet gaat het verkeerde poortje open. Wordt het niet eens tijd dat we deze problemen gaan oplossen?