

Verslag Masterclass Contextmapping: van fuzzy naar focus

Zeven keer per jaar organiseert de faculteit Industrieel Ontwerpen van de Technische Universiteit Delft de IDE Master Classes voor Design Professionals. Aanvankelijk in het leven geroepen om alumni de nieuwste inzichten van de faculteit bij te brengen, maar inmiddels uitgegroeid tot compacte leergangen voor alle (design) professionals.

Ching Knikkink Chen & IDE Master Classes

De eerste masterclass van dit jaar behandelde contextmapping. De naam zegt het eigenlijk al: het in kaart brengen van de context van gebruik, dus alle mogelijke aspecten die invloed kunnen hebben op de beleving van productgebruik. Geïntroduceerd in 2003, refereert deze term aan een verkennende en participerende vorm van onderzoek waarin de gebruiker, die als enige weet hoe hij dingen beleeft, erkend wordt als de expert van zijn of haar ervaringen. Wat contextmapping onderscheidt van andere manieren om gebruikers te betrekken is het proces dat wordt gevolgd. Hierbij wordt de participant in de rol van 'expert van zijn eigen ervaring' gebracht, en telkens voorzien van hulpmiddelen die hem helpen zijn verhaal over het onderwerp van de onderzoeker te vertellen. Enerzijds is dit proces open (met ambigue, speelse hulpmiddelen), anderzijds wordt er een doordacht proces gevolgd (van observatie van het heden, via herinneringen over het verleden, naar de toekomst). Deze principes zijn beschreven in een artikel van Sleswijk Visser en Stappers dat eerder is verschenen in dit tijdschrift (TvHF 39(4), 2014, 22-26).

Ching Knikkink Chen was een van de deelnemers. Zij kreeg het inzicht dat niet alleen kwantitatieve informatie tot nieuwe inzichten kan leiden, maar ook hoe de waarde van deze informatie zich vaak pas aan het einde van het proces openbaart. Contextmapping kan het ontwerpproces tijdens de 'fuzzy front end' van wolligheid naar duidelijkheid brengen, aldus Ching Knikkink Chen. Lees hier haar verslag.

Masterclass Contextmapping

Aan de hand van vier kleine, speelse huiswerkopdrachten moesten we onszelf in kaart brengen. Ik was blij verrast

en hiermee was direct de toon gezet van de laagdrempelige sfeer van de masterclass.

Dag 1

De organisatie bij de faculteit Industrieel Ontwerpen was vriendelijk en goed voorbereid. We werden bij de entree ontvangen en begeleid naar het lokaal. Je buurman stelde je in één minuut voor aan de andere deelnemers met behulp van het huiswerk. Dit onderdeel behandelde al direct het eerste belangrijke punt van contextmapping: de analyse van inhoud die je nauwelijks kent of nog geheel moet leren kennen. En uiteraard hoe dit aan te pakken.

De eerste opdracht was eigenlijk de methodiek voor contextmapping in een notendop. Deze kregen we in de masterclass uitgebreider uitgelegd met duidelijke praktijkvoorbeelden. De voorbeelden gaven mij het beste inzicht, omdat de methodiek op zichzelf wollig kan overkomen. Ik kon me in het begin niet voorstellen hoe ik contextmapping aan opdrachtgevers zou kunnen verkopen. Het leek eerder ludiek dan serieus. Om verder bekend te raken met de methode, voerden we in een groep een opdracht uit. De sfeer in de masterclass was dynamisch: iedereen ging enthousiast aan de slag. Mijn groepje stuitte direct op het probleem dat we niet

Over de auteur

Ching Knikkink-Chen, deelnemer van de IDE Master Class Contextmapping 2015. Ching is grafisch ontwerper en heeft zowel in Nederland als in Singapore bij diverse locale en internationale ontwerp bureaus gewerkt.



Afbeelding 1. Tijdens de IDE Master Classes werken deelnemers intensief samen.

duidelijk voor ogen hadden wat we wilden bereiken met onze analyse. We parkeerden deze vraag tijdelijk en gingen verder met de opdracht. Aldoende zouden we er wel uit moeten komen..., dachten we. De eerst dag eindigde met de opdracht om voor een zelfgekozen onderwerp een stelling of vraag te formuleren. In ons geval was dat: 'Wanneer kan je van afval weer waarde maken?' Daarbij moesten we onze doelen in kaart brengen en bepalen welke vragen we wilden stellen aan de geïnterviewde. Kortom, hoe breng je de vraag en de antwoorden in kaart met deze methodiek.

Dag 2

Iedereen was enthousiast en vol energie. We wilden direct verder met de opdracht. Mijn groepje had goede informatie verzameld. We werkten dit verder uit, maar nog steeds hadden we geen idee wat we nou precies wilden bereiken. Ik begon toch te twijfelen of onze aanpak wel de juiste was.

Er volgde een presentatie van MUZUS, dat contextmapping professioneel uitvoert voor het bedrijfsleven. Ik was erg onder de indruk van de succesvolle aanpak en waardevolle uitkomsten voor hun opdrachtgevers.

Na de pauze volgden de presentaties van de opdrachten door de groepen. Wij konden een interessant verhaal presenteren, met nieuwe kennis die we zonder contextmapping nooit te weten zouden zijn gekomen. Door de open methodiek van contextmapping werkten de geïnterviewden erg goed mee. Zij voelden zich erg betrokken bij de open manier van bevragen en het viel

me op dat iedereen graag een persoonlijk verhaal wilde vertellen. Iets wat je bij een normale vragenlijst nooit zal kunnen bereiken. Het gaf mij nieuw inzicht hoe ik een betere analyse kan doen vanuit een vooraf bepaalde vraag en doelen. Door de vraagstelling zo open mogelijk te houden, kregen we interessante invalshoeken en oplossingen. Vanuit mijn professionele achtergrond ben ik gewend dat oplossingen soms op het laatste moment komen. Ook dit keer, nadat we alle informatie bij elkaar hadden geplaatst, werd het ons duidelijk wat we precies konden bereiken met deze analyse!

Conclusie

Wat ik erg waardeer aan contextmapping is dat het niet afgebakend is, maar een open resultaat geeft waarmee je een dieper en breder inzicht krijgt in de achtergrond van de gebruikers en hun situatie kan begrijpen en verbeteren. Al met al was de masterclass nuttig en zal ik de methodiek zeker gaan toepassen.

Uitgebreide informatie over de nog resterende masterclasses is te vinden op de website: www.ide.tudelft.nl/masterclasses.

24 en 25 juni:	Design for Healthcare
23 en 24 september:	Service Design
25 en 26 november:	Strategic Value of Design
27 en 28 januari:	Persuasive Game Design

Aanmelden kan via de website of met een e-mail naar masterclass-ide@tudelft.nl.