

Met provocatieve beelden leren over de toekomst van de stad

Probing als design methodiek

#probing #AgendaStad #design-research #co-creatie #designlab

Hoewel 'probing' een onderzoeksmethode is uit de wereld van design, kan het ook gebruikt worden voor verkennend onderzoek naar maatschappelijke vraagstukken. In maart 2015 maakten studenten van de Hogeschool Utrecht 8 probes voor de Agenda Stad. Met hun probes, tastbare beelden van een mogelijke toekomst, lokten zij verrassende reacties op. En kwamen zij tot waardevolle inzichten voor de Nederlandse steden van 2050.

De stad als hotspot

Steden zijn hot in Den Haag. Adviescolleges en planbureaus publiceren het ene na het andere rapport over onze stedelijke regio's, met titels als 'De Toekomst van de stad' (Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur 2014), 'Regionale hotspots. Broedplaatsen van innovatie' (Adviesraad van Wetenschap, Technologie en Innovatie, 2014), en 'De economie van de stad' (Centraal Planbureau en Planbureau voor de Leefomgeving, 2015).

Adviesraden verbinden de regio met, toevallig of niet, haar anagram 'groei'. Ook volgens de initiatiefnemers van de Agenda Stad zijn er in de stedelijke regio volop kansen voor economische groei en kun je juist daar de oplossingen vinden voor de huidige maatschappelijke problemen. Die oplossingen komen niet van de overheid of

steden alleen maar ontstaan in stedelijke netwerken, nieuwe coalities en publiek-private partnerschappen. De Agenda Stad beperkt zich op voorhand niet tot een domein of een doelgroep maar tot een 'arena': de stad en de stedelijke regio.

Designresearch voor verdieping: probing

Voor de Agenda Stad is onderzoek gedaan naar de stedelijke thema's en uitdagingen van de toekomst. Daarvoor is 'probing' gebruikt, een methode uit de designresearch waarmee je onderzoek kunt doen naar de vraagstukken op oplossingen op de lange termijn. Zogenaemde probes, beelden en impressies van een mogelijke toekomst, vormen de basis voor dit onderzoek. Bij 'probing' draait het om de reacties die probes uitlokken, niet om de probe zelf.



© CORBIS

Die geeft een visuele impressie weer van de mogelijke toekomst van thema's als gezondheid, voedsel of de stad. Zo concreet dat je mensen kunt vragen wat ze ervan vinden. Ze zijn bedoeld om reacties te provoceren, die inzicht geven in wat mensen wel en niet zelf willen of kunnen doen. 3D voedsel printen bijvoorbeeld: een gewone consument ziet dat wellicht niet zitten maar een topsporter mogelijk wel omdat hij zijn dagelijkse hoeveelheden heel nauwkeurig binnen krijgt.

4 vragen, 8 probes en heel veel inzichten

Het probingproces voor de Agenda Stad bestond uit literatuuronderzoek en interviews met stakeholders, en het in groepen werken aan de volgende 4 vragen:

- > wat als de stad zo aantrekkelijk is dat iedereen er wil wonen?
- > wat als iedereen toezichthouder en beleidsmaker is in de stad?
- > wat als we alles in de stad delen?
- > wat als je gaan en staan in de stad wordt bepaald door technologie?

Werken in het Urban futures lab

Per vraag gingen 3 of 4 studenten van de Studenten Hogeschool Utrecht onder begeleiding van een coach, één week in het Urban futures lab aan de slag. Op de eerste

dag oriënteerden zij zich op het thema en bedenkt wat al bekend is en waar het onontgonnen terrein begint: wat willen we weten? En waar zit het provocatieve? 'Empatize' staat hier centraal: begrijp en voel ik de opgave? De opdrachtgevers gaven een briefing en in een workshop van anderhalf uur doorliepen de deelnemers het hele proces aan de hand van een voorbeeld. In het tweede deel van deze dag ontwikkelden de studenten toekomstscenario's. Hieruit kozen zij samen met de opdrachtgevers de meest interessante: op basis van dit scenario is op dag 2 een probe ontwikkeld.

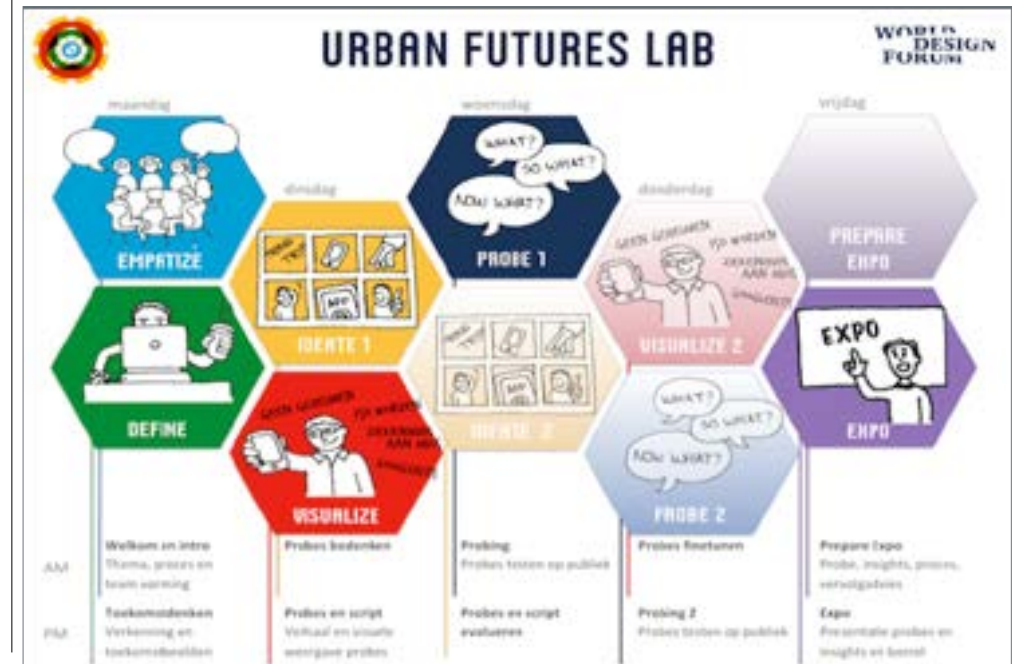
Op dag 2 maakten de studenten een eerste concept probe. Een probe is dan een visuele manier om de testvraag te onderzoeken. Ook werd bedacht hoe en waar het bevragen van burgers over de probe gaat plaatsvinden: bijvoorbeeld op het station, in het winkelcentrum of op een school. Hoe stellen we mensen gerust? Wat is het moment dat het provocatieve element bekend wordt gemaakt? Hoe worden de uitkomsten vastgelegd? Deze dag omvatte het onderzoek: de 'Define' fase. Wat weten we over dit onderwerp en wat weten we over de verre toekomst? Een expert legt in deze fase uit hoe je op een gestructureerde manier over de toekomst kunt nadenken. Een onderzoeker van het Sociaal Cultureel Planbureau of het Planbureau voor de

Leefomgeving bijvoorbeeld. De derde dag van het Urban futures lab werd afgesloten met een debriefing aan de opdrachtgevers waarin verteld werd in welke richting de groep verder wilde werken. De check met de opdrachtgever gaat over: is dit verrassend genoeg, diep genoeg en relevant genoeg?

Op dag 3 testte elke groep zijn probe voor het eerst door het bevragen van ongeveer 10 mensen. De eerste resultaten werden 's middags met de opdrachtgever besproken. Dit is de fase van "ideate" en gaat over het

ontwikkelen van ideeën. Waar zou onze probe over kunnen gaan? Wat willen we precies weten en hoe gaan we dat te weten komen? Er wordt een vorm bedacht (een product, een filmpje) aan de hand waarvan het gesprek aangegaan kan worden. Het gesprek met de opdrachtgever kan ertoe leiden dat de onderzoeksvraag eventueel wordt aangescherpt, de te bevragen doelgroep wordt aangepast en de probe eventueel wordt aangepast.

Op dag 4 en 5 werkten de deelnemers





verder aan het verfijnen van hun probe en hielden ze nog meer interviews in de openbare ruimte. De gesprekken werden geanalyseerd op de centrale thema's die aan de orde kwamen. Per thema werden vervolgens de belangrijkste inzichten gegenereerd: de zogenoemde weak signals. Per probe werden deze weak signals beschreven en aan de opdrachtgever teruggekoppeld. Vervolgens werd de "probe" ook daadwerkelijk gemaakt en getest. Dat kan soms heel eenvoudig met een schets bijvoorbeeld. Naast de probe zelf maakten de deelnemers een script met vragen: waar gaan we de probe laten zien en bespreken? Met wie willen we spreken? In de afsluitende fase werden de resultaten gepresenteerd aan de opdrachtgevers. In deze presentatie werd besproken:

- > hoe het onderzoeksproces is verlopen
- > voor welke probe is gekozen en waarom
- > welke inzichten zijn gevonden in het testen
- > wat de relevantie voor opdrachtgever is
- > welke uitwerking in de richting van

verder onderzoek cq prototyping worden voorgesteld.

Probes voor de Agenda stad

Tijdens het Urban Futures Lab zijn 8 probes gemaakt voor iedere vraag 2. Zo is aan de hand van de vraag: 'wat als iedereen toezichthouder en beleidsmaker is in de stad?' een rating systeem gemaakt waarbij inwoners elkaar beoordelen op hun bijdrage aan de stad en hun privileges worden gekoppeld aan die beoordelingen. Dergelijke ratingsystemen bestaan al in de praktijk, tripadvisor bijvoorbeeld of www.iens.nl, de site waarop consumenten restaurants recenseren.

Deze probe is vervolgens makkelijk om te vormen tot een prototype. Bijvoorbeeld in de vorm van een app waarbij de 5 best gewaardeerde inwoners de gemeenteraad bij elkaar kunnen roepen om uitsluitsel te vragen over initiatieven die op onverklaarbare wijze niet verder komen.

Daarmee positioneert deze probe zich

midden in de discussie over nieuwe vormen van democratie en bestuur en de erkenning daarvan die nodig is om maatschappelijke opgaven aan te pakken. Coördinatie verloopt er niet alleen via de mechanismen 'voice' en 'exit' die zo kenmerkend zijn voor de democratie en de markt. Afstemming komt ook tot stand door mechanismen als loyalty, trust en alle mogelijke combinaties daarvan, zo stelt ook de Raad voor het openbaar bestuur in het advies Sturen én Verbinden 2015.

Voor dezelfde vraag is ook een andere probe gemaakt waarbij de deelnemers op een 'analysemachine' gaan staan die alle beschikbare data over deze persoon verzamelt en aan elkaar koppelt tot een realistisch toekomstbeeld. De vraag is dan: zijn deze data van invloed op jouw persoonlijke leven als dat goed is voor de stad? De reacties op de probe leverden verschillende inzichten op: mensen schrikken van de hoeveelheid die informatie die bekend is. Maar ook: dat dat niet erg is, zolang de informatie niet

De stad raakt overvol en ook weer niet: veel private en publieke ruimte is op delen van de dag ongebruikt. Wat als de stad regelt wie van jouw huis of kantoor gebruik kan maken als je er niet bent? Een gereguleerde AirBnB?

Inzichten door deze probe:

- > Het ding, de huls, het gebruik wil ik delen, maar het persoonlijke wil ik afschermen. 'Eerder mijn auto dan mijn huis.'
- > Ik sta open voor het principe, maar wil wel zelf de controle houden, het vraagt gewennings-tijd.

> Om het goed van de grond te krijgen zijn duidelijke democratisch opgestelde spelregels essentieel.

> Verschuiving bij jongeren van de tastbare naar de ontastbare goederen.

De stad is overvol. Stel dat je moet solliciteren om er te mogen wonen? Dat je woonrecht krijgt op basis van aantoonbaar toegevoegde waarde? Wat vind je ervan als de stad als een bedrijf wordt gerund?

Inzichten door deze probe:

- > Ik waardeer het als mij gevraagd wordt wat ik kan bijdragen.
- > Ik ga bijdragen als ik invloed heb op wat en wanneer ik iets bijdraag.
- > Ik ga dwars liggen als ik het gevoel heb steeds gecontroleerd te worden of ik wel functioneer.
- > Ik wil geen opgelegde keuzes, maar bijdragen aan die dingen die bij mij passen. Als het als corvee voelt gaat het mis.
- > Aansluiting op intrinsieke motivatie, zelforganisatie en zelfsturing worden als belangrijkste drijfveren genoemd.



verkeerd wordt gebruikt. Wel geven veel mensen die op de ‘analysemachine’ staan dat de data niet in handen mogen komen van commerciële partijen als ze daar zelf geen invloed op kunnen hebben.

Wat levert het Urban Futures Lab op?

Het Urban Futures Lab leverde een aantal geteste probes op. En een verzameling van inzichten op wat mensen in hun (toekomstige) keuzes laten meewegen. Tijdens het Lab zijn ook ideeën voor prototypes ontstaan die na het Lab verder ontwikkeld kunnen worden door opdrachtgevers, studenten, de creatieve sector of een combinatie daarvan. De focus verschuift daarmee van horizon 3 (Probes en ideeën voor prototypes) naar horizon 1 en 2 (prototyping). In het onderstaand schema is weergegeven hoe de ontwikkeling van probes samenhangt met de ontwikkeling van prototypes.

Door de uitkomsten van het Urban Futures Lab te verbinden aan de Agenda Stad en aan lopende initiatieven wordt de

impact groter. Denk aan subpresentaties in al geplande bijeenkomsten, inbedden in beleidscycli, betrekken van externen om zo de co-creatie een extra stimulans te geven.

Het gaat om de reacties op de probes, niet om de probe zelf

De ontwikkelde probes roepen reacties op en dit zijn waardevolle inzichten voor beleidsontwikkeling. Deze inzichten, de zogenaamde weak signals, zijn per probe beschreven. Voor de onderzoeksvraag: ‘wat als de stad zo aantrekkelijk is dat iedereen er wil wonen?’ zijn twee Probes gemaakt: een sollicitatieplicht voor het wonen in de stad en een gereguleerde AirBnB waarbij de overheid regelt wie van jouw huis gebruik mag maken als je er zelf niet bent.

Gewenning versnellen

Zo leverde deze en de 6 andere probes heel veel inzichten op voor de Agenda Stad. Bij alle probes speelden technologie, de mogelijkheden van de deeleconomie, en



BRON: THE ALCHEMY OF GROWTH

het gebruik van big data een grote rol. Zo is het voor het delen en het gebruik van data belangrijk om rekening te houden met een proces van gewenning. Om de gewenning te versnellen kan de overheid experimenteren, door in de beleidsontwikkeling in te zetten op:

- > duidelijkheid over het speelveld en spelregels bij het gebruik van data.
- > het realiseren van neutrale/onafhankelijke platformen.
- > het scheiden van private content en publieke gebruik.
- > duidelijk onderscheid tussen materiële en emotionele aspecten, naast functionaliteit.
- > het gebruiken van gametechnieken, denkwijzen en waarderingen in het ontwikkelen van publieke en private producten/diensten.
- > het stimuleren van virtual reality.

Data wordt steeds belangrijker en daarmee ook het private belang en mogelijke verdienmodellen rondom data. Als de overheid gebruik van data efficiënt en effectief wil inzetten ten behoeve van de leefbaarheid van

de stad, dan is het belangrijk te werken aan duidelijkheid over speelveld en spelregels. Burgers vinden het op zich vanzelfsprekend dat data gebruikt worden voor de leefbaarheid in de stad maar zijn ook bezorgd over wat er met hun data gebeurt. Dat blokkeert nu een versnelling van de toepassingen in de stad. Versnelling kan worden bereikt door het realiseren van neutrale/onafhankelijke platformen en het actief betrekken van burgers bij het ontwerpen en realiseren van nieuwe toepassingen die gebaseerd zijn op het delen van data. Denk bijvoorbeeld aan het gebruiken van (social) media data bij het in veilige banen leiden van evenementen en het delen van gebruiksdata binnen energienetwerken. Burgers vertrouwen het niet als data vooral bij bedrijven terechtkomen en deze bedrijven hier allerlei activiteiten mee ondernemen zonder dat zij daar invloed op hebben. Ze wensen bijvoorbeeld de mogelijkheid geregistreerde data zelf te wijzigen en mogelijkheden van toegang door derden zelf te kunnen instellen. **DD&D**