

Luister niet naar de gebruiker

Een pleidooi voor eigenwijsheid

Marc de Graauw

waarom mislukken al die projecten?

automatiseerders zijn techneuten
ze kijken niet wat de gebruiker wil

het oude, vertrouwde model

1. de gebruiker vragen wat die wil
2. eisen en wensen, informatieanalyse, functioneel ontwerp
3. tekenen door de gebruiker

en dat dan bouwen

- is veel en veel duurder dan verwacht,
- duurt veel en veel langer dan verwacht,

en als het dan af is...

is het niet wat de gebruiker wil

twee veronderstellingen:

1. de gebruiker weet wat hij of zij wil
2. de consultant kan dat vertalen naar een oplossing

beide veronderstellingen zijn onjuist

wat wil je?

post

fax

telefoon

laptop

iPad

e-readers
game console

sms
email

twitter

blog

gebruiker weet niet wat hij wil

gebruiker vertelt

- wat het huidige systeem kan
- waar de gebruiker niet tevreden over is

resultaat: verbeterde versie huidige systeem

dat is niet gek

de gebruiker is zelf iemand met een vak

witte raaf

soms tref je een witte raaf

iemand die in staat is

- een stap terug te doen
- te kijken naar het hele proces
- kijken naar wat mogelijk is
- wat anders kan
- wat met nieuwe technieken opeens wél kan

witte raven zijn zeldzaam

waar denk je aan bij je eigen werk?

wat er mis gaat

wat saai en repetetief is

wat er beter kan

verbetering zoek je in verbeteren van het bekende

hoe word je een witte raaf?

kijk niet naar wat er mis gaat

kijk niet naar wat beter kan

doe een stap terug

kijk niet waar wat nu is

maar kijk naar de in- en outputs

wat kun je daar allemaal tussen zetten?

valkuilen: antropologie en techniek

de gebruiker als indianenstam uit Amazone

antropologie van de gebruiker

- use cases, diagrammen, matrixen

beschrijven is versimpelen

techniek

- alle mooie nieuwe mogelijkheden
- #nieuwe technologieën == #problemen

het tweede probleem blijft

de consultant snapt het niet
die is namelijk zelf vakmens in het eigen vak
opvullen met techniek

beste consultant is een geek

bruggenbouwer

een consultant

- die wél iets weet van het vak van de gebruiker
- omgeschoolde gebruiker

bruggenbouwers kweken

- automatiseerders stage bij gebruiker
- eindgebruikers omscholen

gebrek aan kennis als uitgangspunt

de gebruiker weet niet precies wat er gebouwd moet worden

de consultant weet niet precies wat er gebouwd moet worden

opvangen met surplus aan praktijk

een schets maken

eerst met een lampje zoeken naar

- alle witte raven
- en bruggenbouwers
- met een paar geeks erbij

een schets:

- iets gek
- niet realiseerbaar of wenselijk
- wat niet lijkt op wat de gebruiker wil

stap voor stap voor stap

maak dan een eerste systeempje

- snel, krakkemikkig, niet te groot

in de praktijk testen

- er valt wel af wat écht niet realiseerbaar of wenselijk is
- wat de gebruiker écht nodig heeft komt ook wel bovendrijven

droom

zo komt er wel een systeem
een waarvan de gebruiker nooit gedacht had dat
hij dat wilde

innovatie begint niet met luisteren naar de
gebruiker

innovatie begint met een droom