

# Visuele brainstormsessies stimuleren teamwork, en andersom...

27 maart 2009 - In november vorig jaar werd ik gevraagd om drie dreamteamsessies te leiden voor een bekend Nederlands bedrijf. Er moest een probleem opgelost worden dat grotendeels werd veroorzaakt door de huidige informatiearchitectuur. Het bedrijf was de afgelopen tijd al een aantal malen in de media verschenen vanwege de slechte informatievoorziening op de website terwijl een groot aantal mensen toch afhankelijk is van die informatie.

In de weken voor mijn designsessies hadden de projectleden vier andere dreamteamsessies gehad. Gebruikersdoelen, bedrijfsdoelen en gebruikerstaken waren inmiddels in eerste opzet bepaald. Ons doel voor de eerste designsessie was het genereren van zo veel mogelijk ideeën om gebruikers van de website naar hun benodigde stukje informatie te leiden.

## Wie waren erbij?

Andere mensen betrokken bij het project waren Mark (communicatie-expert), Ronald, Martine en Monica (content schrijvers), Willem, Wessel (webdesigners), Sofie, Jonas (websitegebruikers) en onze eigen Wout (UI designer).

## Oei, website gebruikers!

Er wordt vaak heftig gediscussieerd of we hier niet-designers bij moeten betrekken of niet. Om over website gebruikers nog maar niet te spreken.

Uit studies blijkt dat de input van gebruikers het meest zinvol is tijdens het voorste gedeelte van het proces, dus tijdens het bepalen van de gebruikersdoelen en taken. Ook na het ontwerpen van de eerste prototypes kunnen eindgebruikers uitstekend worden gebruikt om deze prototypes te testen.

Maar ook tijdens dreamteamsessies heb ik goede ervaringen met het inzetten van website gebruikers. Het gaat hierbij immers om het genereren van ideeën en niet om het verfijnen van een design. Per slot van rekening staan de gebruikersdoelen en taken in deze fase nog helemaal niet vast en elke vorm van input, ook aan de hand van nieuwe ideeën, schetsen en inzichten is hier zinvol.

[Quote Henry Ford: 'If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses']

Wel is het van belang om de verschillende ideeën op een juiste manier te interpreteren. Dat is onze taak, want wij zijn hier de designers. Waar zou anders onze jarenlange ervaring en scholing goed voor zijn geweest? Designbeslissingen nemen we altijd zelf. We moeten gewoon zo veel mogelijk zinvolle input zien te verzamelen.

## **‘Henk... er is nog iets...’**

Een paar dagen voor de eerste sessie werd ik gebeld door Mark om de laatste details te bespreken. Hij vertelde me dat gedurende de afgelopen maanden het team in een tamelijk negatieve spiraal was beland door allerlei tegenslagen. Elk jaar een complete redesign doen en ook nog eens met een zeer strakke deadline werken heeft geen goede invloed op het humeur en de motivatie van de meeste projectleden.

Fantastisch! Nu hadden we niet alleen een designprobleem, maar ook een motivatieprobleem binnen het team waar we het mee moesten doen...

## **We are smarter than me**

Voordat wij met dit soort dreamteamsessies beginnen, zorgen we dat er altijd genoeg materiaal, zoals fine-liners, stiften en papier, beschikbaar is voor het gehele team zodat iedereen aan de slag kan wanneer die behoefte ontstaat.

Ik weet niet zeker wat de meest geschikte groeps grootte is tijdens dit soort sessies, maar tot nog toe heb ik goede ervaringen met groepen tussen de 5 en 9 mensen. De reden waarom we graag met zulke grote groepen werken is dat we denken dat de invloed die mensen tijdens zo'n sessie op elkaar hebben absoluut ook van grote invloed is op het eindresultaat.

Mijn collega Stefan ontving een tijdje terug een e-mail van Hans Appel met daarin het volgende statement: ‘We are smarter than me’. Hoewel dit in een compleet andere context werd geplaatst denk ik dat die gedachte hier goud waard is.

## **Samenwerking tussen zwarte, gele en rode pennen**

Tijdens het begin van de sessie zijn er altijd mensen die opspringen en beginnen te schetsen. Sommige mensen twijfelen nog voordat ze hun ideeën delen en anderen zijn in het begin vooral sceptisch. Dan Roam noemt deze mensen in zijn boek ‘The back of the Napkin’ zwarte pennen, gele pennen en rode pennen.

Mensen die direct hun ideeën spuien en beginnen te schetsen zijn zwarte pennen. Een goed voorbeeld hiervan zijn Ronald en Wessel.

Terwijl Ronald en Wessel het whiteboard vol tekenden en elkaars ideeën uitlegden, keek ik toe hoe Mark, Martine en Jonas langzaam loskwamen en wat begonnen te tekenen op hun schetspapier. De rest discussieerde met Ronald en Wessel over hun ideeën. Zij droegen verbeteringen aan en begonnen ook zelf actiever mee te doen aan de schetssessie.

Na ruim anderhalf uur schetsen zag ik dat het team echt heel goed had samengewerkt en de output was geweldig. We hadden een grote hoeveelheid ideeën gegenereerd binnen een ontzettend korte tijd.

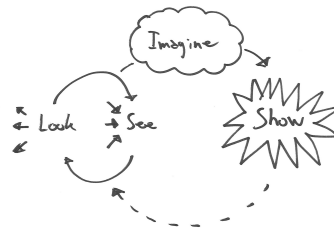
Een dag later belde Mark om te vertellen hoe verbaasd hij was over de samenwerking die dag ervoor en nog verbaasder over het aantal bedachte ideeën.

## Hoe meer zielen, hoe meer vreugd?

Wanneer we met zoveel mensen werken aan ideeën en schetsen is de kans groter dat we met een wijde blik naar het op te lossen probleem kunnen kijken. De aangedragen oplossingen zijn logischerwijs ook heel uiteenlopend.

Op een bepaald moment zie je dat wanneer mensen ideeën van andere deelnemers zien, ze geïnspireerd raken en verbeteringen doorvoeren in de ideeën van anderen of ze als input gebruiken voor hun eigen schetsen. We kunnen eigenlijk wel zeggen dat dit een hele goede tool is om mensen beter samen te laten werken.

De reïnterpretatiecyclus die ik zojuist omschreef werkt eigenlijk als volgt: we kijken eerst, vervolgens zien we dingen, we verwerken deze in ons hoofd, bedenken nieuwe dingen en tonen deze vervolgens. Daarna begint het opnieuw, zowel in ons eigen hoofd als in die van de andere deelnemers.



We weten dat dit werkt wanneer we alleen zijn tijdens het schetsen. We visualiseren onze eigen ideeën en zien vervolgens nieuwe dingen. Wanneer we dit met een groep doen kun je wel stellen dat het effect vele malen groter is.

Ik geloof dat wanneer we onze ideeën kunnen laten zien, we reïnterpretatie van onze ideeën stimuleren. Iets dat we met woorden alleen nooit voor elkaar zouden krijgen.

[Chinees gedicht: Ik hoor en ik vergeet, Ik zie en ik onthoud, Ik doe en ik begrijp]

## Auteurs en publicatie

Henk Wijnholds is werkzaam bij Concept7 ([www.concept7.nl](http://www.concept7.nl)). Henk is bij Concept7 werkzaam als interactie ontwerper.

Dit artikel is gepubliceerd in Usabilityweb magazine.

## Bronnen

In dit artikel zijn de volgende bronnen gebruikt:

- Bailey, Dr. B., March 2005, Users are not good designers ( [HYPERLINK "http://www.usability.gov/pubs/032005news.html"](http://www.usability.gov/pubs/032005news.html) <http://www.usability.gov/pubs/032005news.html>)
- van der Lugt, R. 2002. Functions of sketching in design idea generation meetings. In Proc. C&C '02, ACM Press, 7279.
- Hank, K., Belliston, L., 2008. Rapid Viz, A new Method for the Rapid Visualization of Ideas
- Buxton, B., 2007. Sketching User Experiences: getting the design right and the right design
- Roam, D., 2008. The Back of the Napkin