

Ingenieurs



Harm Valk
Senior adviseur
Nieman Raadgevende
Ingenieurs

Wie kent de gebruiker?

Steeds meer partijen hoor je verklaren dat ze de gebruiker centraal stellen. Maar wat houdt dat in? Doorvragen levert soms diepgeworteld onbegrip op. Eigenlijk wel logisch als je je realiseert dat bijvoorbeeld het energiegebruik van bewoners onderling een factor 10 of meer kan verschillen. Let wel: het gaat om qua grootte vergelijkbare huishoudens in gelijksoortige woningen. En ook indelingen in andere indicatoren leveren eigenlijk maar één constante op: diversiteit. 'De' bewoner bestaat niet, dus hoe kunnen we hem (haar!) centraal zetten? Het helpt natuurlijk al als we leren over de grenzen van ons eigen vakgebied heen te kijken. Psychologen zullen wel hoofdschuddend omkijken naar goedwillende technici die niets beseffen van zulke eenvoudige principes als sociaal wenselijke antwoorden op enquêtes. 'Zet u het raam wel eens open?', 'Ja, iedere nacht, meneer.' Even om je heen kijken bij het laatste rondje met de hond leert dat de waarheid wel wat genuanceerder ligt. Maar ook die inzichten helpen ons niet voldoende verder. Draai het eens om: wat wil de gebruiker? Comfort, geen gedoe en niet te veel betalen. Inmiddels heeft ook u door dat dergelijke begrippen uitermate subjectief zijn. Laten we bewoners en gebruikers in staat stellen hun eigen keuzes te maken. Niet sturen, maar op een vanzelfsprekende manier gelegenheid geven aan relevante knoppen te draaien. Niet dwingen om energiezuinig te zijn, maar nauwkeurig informeren over oorzaak en gevolg en dan zelf laten kiezen. We zijn in Nederland sterk in game-ontwikkeling. Waarom gebruiken we die kennis niet om onze websites, user-interfaces en apps in te richten? Als wij het niet doen, zullen Google, Facebook en Alibaba het gras voor onze voeten wegmaaien. Bedenk daarbij: we hoeven de gebruiker niet te kennen, we moeten haar alleen in staat stellen bewust eigen keuzes te maken.

Reageer op de
column
via mail of www.Twitter.com/cobouwNL