

## CO-CREATIE IN HET PUBLIEKE DOMEIN: EEN VANZELF- SPREKENDHEID!

door  
Ingrid Mulder

is een manier van ontwerpen waarbij eindgebruikers als volwaardige deelnemers worden betrokken bij het ontwerpproces, vanaf het prille begin [zie Greenbaum en Kyng, 1991; Muller en Kuhn, 1993; Schuler en Namioka, 1993].

Hoewel het veld buitengewoon divers is – gebaseerd op verschillende disciplines zoals user-centered design, softwareontwikkeling, architectuur, de openbare orde, psychologie, antropologie, sociologie, en bestuurskunde – vindt de participatieve ontwerpbenedering zijn oorsprong in een politieke context als onderdeel van de Scandinavische democratische beweging [e.g., Ehn en Kyng, 1987]. Voorstanders zijn dan ook deels gemotiveerd door het democratisch gedachtegoed en zien de participant als gelijkwaardig, als partner.

In de industriële context worden nieuwe producten en diensten steeds vaker met gebruikers ontworpen (co-creatie). Bedrijven als Apple [Buxton, 2007], Microsoft [Sanders, 2005], en Philips [Bueno en Rameckers, 2003] stellen de eindgebruiker en zijn ervaringen centraal in hun innovatieprocessen.

In het publieke domein en bij stedenbouwkundige projecten is de rol van de burger nog vaak beperkt en passief. Burgers voelen zich nauwelijks betrokken bij de totstandkoming van beleid, politieke processen staan ver af van hun belevingswereld en het is voor hen vaak onduidelijk welke mogelijkheden er zijn om invloed uit te oefenen. Van echte burgerparticipatie is immers pas sprake als burgers meedoen, invloed hebben en de mogelijkheid hebben om de stad te maken, met andere woorden: mee mogen beslissen (zie: de participatieladder van [Arnstein, 1969]). Dat is co-creatie.

Participeren gaat vaak niet zonder slag of stoot, de vraag blijft hoe kunnen co-creatie en burgerparticipatie de stad tot leefomgeving maken?

Het verbeteren van het leefklimaat staat al jaren hoog op de politieke agenda en thema's als burgerparticipatie en 'Doe-het-zelf-Overheid' zijn nauwelijks uit de media weg te denken. Toch zijn geslaagde projecten die daadwerkelijk participatie stimuleren en sociale cohesie versterken schaars. Hoe kan participatief ontwerpen de zelforganiserende kracht van mensen in wijken versterken en daarmee een betekenisvolle interactie met de buurt bewerkstelligen?

Gebruikersparticipatie, bewonersparticipatie en burgerparticipatie. Ook al is het jargon in bijbehorende participatieprocessen totaal verschillend, alle doen een beroep op participatief ontwerpen. Participatief ontwerpen

### Mensen maken de stad

Steden zijn meer dan betonblokken en verkeersproblemen, het zijn de mensen die de stad maken. Betrokken gebruikers, bewoners en burgers willen de bestaande situatie verbeteren en ze zijn expert in de 'context van het ontwerp'. Door participatief te ontwerpen kan er beter rekening gehouden worden met hoe mensen hun leefomgeving ervaren en kunnen mensen hun eigen leefomgeving vormgeven. Dat vereist een andere mindset, een andere samenwerking tussen overheid en burgers.

Een eerste stap om participatie te ondersteunen is de toegang tot relevante informatie. Recente ontwikkelingen zoals open data en crowdsourcing nemen de informatieachterstand van burgers weg, bieden mogelijkheden voor cocreatie en dragen zo bij aan gelijkwaardige participatie. Rotterdam Open Data is een initiatief waarin de Hogeschool Rotterdam, Rotterdamse bedrijven en de Gemeente Rotterdam gezamenlijk gestalte geven aan het toegankelijk en inzichtelijk maken van informatie van, over en voor de stad Rotterdam. Dit draagt bij aan de vrijheid van Rotterdammers om informatie te krijgen en om keuzes te maken: het versterkt de verbondenheid die Rotterdammers met de stad en met elkaar voelen, en het stelt hen in staat beter te kunnen meebouwen aan de stad waarin ze leven.

De overheid, en dus ook de gemeente Rotterdam, heeft veel informatie. Deze informatie is een goudmijn voor het ontwikkelen van nieuwe diensten en nodigt uit tot participatie en co-creatie. Een mooi voorbeeld is de applicatie Rotterdam Onbeperkt, waarmee mensen in een rolstoel via hun smartphone in hun direct omgeving voorzieningen, mogelijke hindernissen en obstakels kunnen bekijken en aangeven. Op deze manier kunnen gebruikers van de app zelf een route zonder obstakels uitstippelen en hoeven zij niet meer te zoeken naar speciale voorzieningen. Het vergroot daadwerkelijk de toegankelijkheid van de stad en opent mogelijkheden voor mensen met een beperking. Rotterdam Onbeperkt maakt dus niet alleen gebruik van open data, maar ook van informatie die door de gebruikers wordt toegevoegd aan bestaande datasets.

Ontwerpbenederingen, waarbij producten en diensten in snelle iteratieslagen met feedback van gebruikers worden ontwikkeld, worden steeds vaker ingezet voor het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken. De uitdaging is nu om interactieve applicaties en installaties te ontwikkelen die, doordat zij gebruikers, bewoners en burgers gedurende het gehele ontwerpproces betrekken, menselijke waarden centraal stellen en op deze wijze doelgericht effect hebben op de verbetering van het sociale leefklimaat in Rotterdamse

wijken. Pas als de rol van burgers vanzelfsprekend is, is betekenisvol ontwerpen mogelijk. Uitgaan van gelijkwaardigheid en de eigen identiteit door te focussen op het gezamenlijk verbeteren van de leefomgeving; juist het verschil in perspectief is de kracht van co-creatie. Burgers richten zich op het ontwerpen van dingen die je niet ziet: interactie en inspiratie, dat is wat het publieke domein tot leefomgeving maakt.

### Referenties

- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *JAIP*, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224
- Ehn, P., Kyng, M. (1987). The Collective Resource Approach to Systems Design. In: G. Bjercknes, P. Ehn, P., Kyng, M. (eds.). *Computers and Democracy: A Scandinavian Challenge*. Gower, Brookfield VT, USA
- Greenbaum, J., Kyng, M. (1991). *Design at Work: Cooperative Design of Computer Systems*. Erlbaum, Hillsdale NJ, USA
- Muller, M.J., Kuhn, S. (eds.) (1993). *Communications of the ACM Special Issue on Participatory Design*. Vol. 36, No. 6, June
- Schuler, D., Namioka, A. (eds.) (1993). *Participatory Design: Principles and Practices*. Erlbaum, Hillsdale NJ, USA

### Over de auteur

Ingrid Mulder is universitair hoofd-docent Design Techniques bij de faculteit Industrieel Ontwerpen van de TU Delft en is als lector Human centered ICT verbonden aan het Instituut Communicatie, Media en Informatietechnologie van de Hogeschool Rotterdam.