

Leer en inspireer

Marja Ruigrok

Geluk en communicatie: het een kan niet zonder het ander. Communiceren doe je met al je zintuigen en via al je zintuigen ervaar je geluk. Een winnaar van de Twoty's (Trendwatcher of the Year op het gebied van forecasting) is de Italiaanse design-onderzoeker Sara Peluso die voorspelt dat aanraking (touch) de toekomst van communicatie wordt. Technisch gezien kan aanraking in alle vormen van (visuele) communicatie toegepast worden en Disney is al druk bezig dit kinderlijke zintuig toe te passen in haar uitingen. Een toekomst waarin niet alleen via de bekende schermen beweging en aanraking leidend zijn maar waarin je je voor kan stellen dat alles met jou kan communiceren, de affiches aan de muur, je koelkast, je spiegel, noem maar op.

De voorspeller van deze trend is geen communicatieprofessional, maar iemand die zich met design bezig houdt. En dat is meteen de kern van dit verhaal: zonder inzet van branchevreemde disciplines geen nieuwe inzichten in het werkveld van de communicatie. Het gaat om leren en inspireren, andere invalshoeken die tot nieuwe inzichten leiden.

Tag-it, een praktijkvoorbeeld

Toen ik zo'n zeven jaar gelden geïnspireerd raakte door een idee van serieel internetondernemer Boris Veldhuijzen van Zanten, heb ik, zonder me daar al te veel van bewust te zijn, dit principe ingezet.

Op basis van het idee dat je met een soort Layar over je beeldscherm commentaar kan geven op hetgeen wat er op het beeldscherm staat, zagen wij kansen voor een nieuwe onderzoekstechniek om communicatie te evalueren. Door het gebruik van digitale post-its kunnen mensen commentaar geven op een uiting op het scherm. Oorspronkelijk zagen we veel kansen in het testen van websites maar in de praktijk blijkt het heel geschikt voor het testen van brieven en DM-uitingen. Dit product dankt haar succes aan die branchevreemde discipline. We vroegen TU Delft student industrieel ontwerp Anne om te helpen met de ontwikkeling. Zo werkten we met technuten (de ontwikkelaars), een industrieel ontwerper en marktonderzoekers samen om tot een nieuw product te komen. Op dit moment werken we aan een vernieuwde versie van onze tool. We doen dit in een scrum met onze ontwikkelaar.

Scrum

Het inzetten van scrum is geïnspireerd op rugby; tijdens het spel komt het team kort samen om de strategie uit te zetten en afspraken te maken. Op dit moment wordt scrum het meest ingezet bij het ontwikkelen van digitale communicatie. Wij worden als onderzoekers betrokken bij diverse sprints om stapsgewijs tot een nieuw product te komen. Wij vertegenwoordigen hierbij de klant in het team.

Betteke van Ruler is er van overtuigd dat deze scrumtechniek ook bij planmatige communicatie succesvol ingezet kan worden (reflectieve communicatiescrum). De uitgangspunten lijken eenvoudig: niet aan het eind van een communicatietraject maar tussentijds evalueren en alle stakeholders betrekken in traject.

Wat je van ver haalt is lekker

Wat mij betreft gaan we nog een stapje verder dan Betteke. Naast de bestaande stakeholders zou het goed zijn je te laten inspireren door iemand met een discipline die ver van de jouwe ligt. Stap buiten je cirkel communicatieadviseurs en haal er eens een techneut, een kunstenaar, een kok, een wetenschapper, een designer bij. Word samen probleemeigenaar en ga aan de slag!

De tafel van Tien, nog een praktijkvoorbeeld

Jasmijn Andringa past dit model toe in haar Tafel van Tien. Zij gelooft in de kracht van interactie van verschillende disciplines en kwam met dit concept. Zij haalt een vraagstuk / probleem op bij een maatschappelijke organisatie en verzamelt dan mensen van verschillende plimage die er een avond over brainstormen en met een lijst tips en ideeën komen. En dat alles onder het genot van een heerlijke maaltijd in een verrassende omgeving. Zelf heb ik samen met een reclameman, een modevrouw, een kok, een wetenschapper, een webdesigner en nog een aantal mensen een avond gewerkt aan een vraag van Resto van Harte. De inzet op de avond zelf is vrijwillig, het is aan de organisatie en de betrokkenen zelf of ze daarna nog een vervolgtraject aangaan. Een menu dat tot inspiratie en interactie leidt.

Leerstoel of interdisciplinaire database

Hoe dit principe nu uit te werken in een praktisch vervolg? Je zou kunnen denken aan een soort uitzendbureau voor professionals uit verschillende disciplines die bereidwillig zijn om aan communicatievraagstukken mee te werken. Het bureau kan vraagstukken verzamelen die dan weer gematcht worden met mensen uit verschillende disciplines. Maar je kan ook denken aan een leerstoel of een studiefonds.