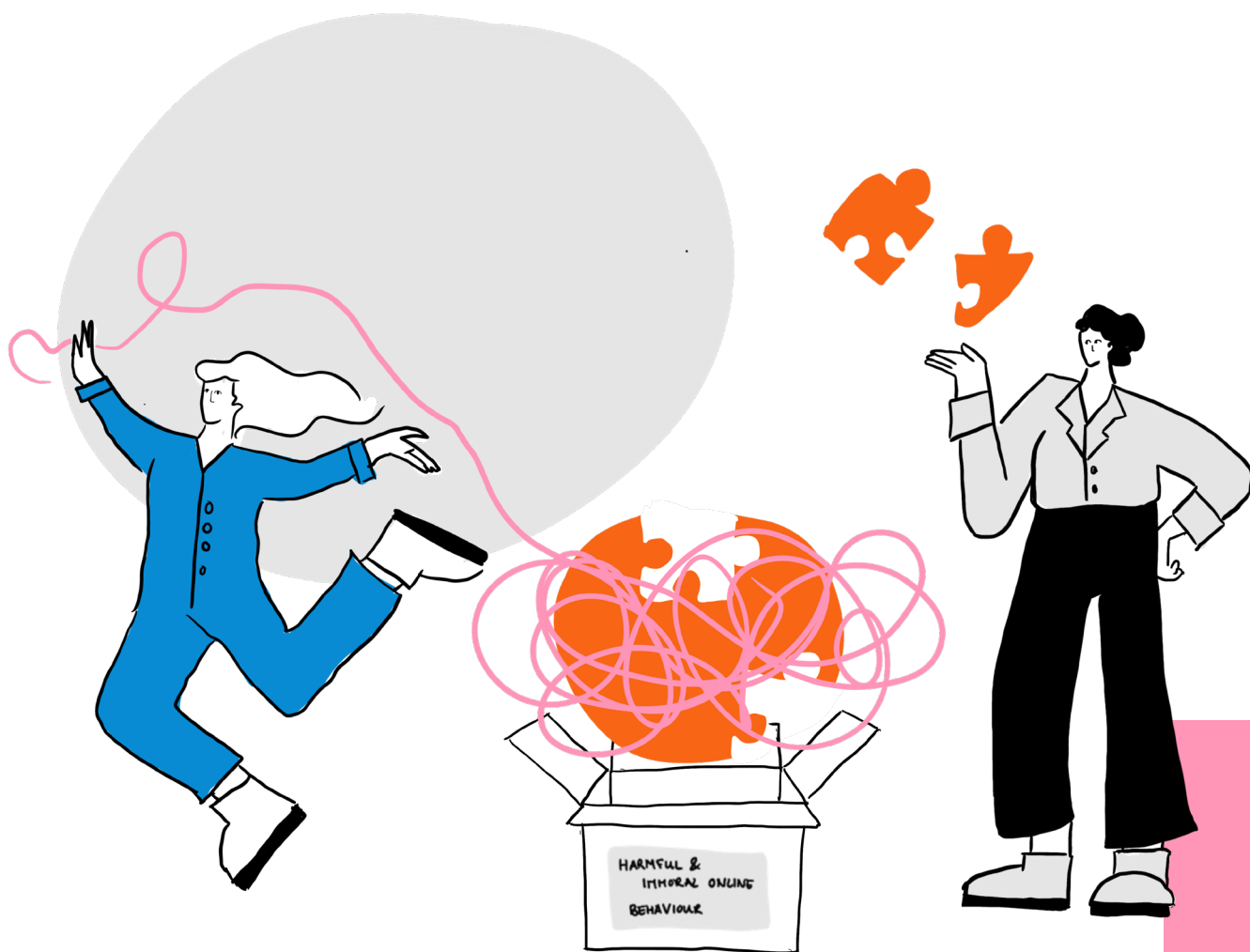


Master Thesis
By Nadiye M. Çakir

Strategic Product Design
Delft University of Technology



Designing for a Pro-Active Ministry of Justice and Security

Appendix

2022

Table of Contents

- A. Project brief
- B. Planning
- C. Flyer
- D. Rathenau Research
- E. Interview Guides
- F. Insights
- G. From Insights to themes
- H. bBR visual
- I. Brainstorm frames
- J. Brainstorm future vision
- K. Flyer
- L. Workshop Materials
- M. Video Link
- N. Overview Miro

A. Project Brief

Personal Project Brief - IDE Master Graduation

Designing for an Empathic Government project title

Please state the title of your graduation project (above) and the start date and end date (below). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

start date 01 - 10 - 2021 end date 08 - 04 - 2022

INTRODUCTION **

Please describe, the context of your project, and address the main stakeholders (interests) within this context in a concise yet complete manner. Who are involved, what do they value and how do they currently operate within the given context? What are the main opportunities and limitations you are currently aware of (cultural- and social norms, resources (time, money,...), technology, ...).

The ministry of Justice and Safety (JenV) covers over 50 organizations which all focus on national security, well-being, safety and the law. Currently JenV tends to operate in a more reactive manner, therefore they are working on innovating on future technical and social trends in order to become more agile and flexible. As a result 'Directie IKS/X' has been initiated to focus on this. 'Directie IKS/X' are looking for indicators and relevancy in directions to innovate towards internally and externally, to move towards a pro-active organization which can combat the growing amount of wicked problems.

Polarization in a society has been an occurrence since the beginning of civilization, which comes and goes in waves. Researchers in the Netherlands started measuring polarization since the 1970s, which shows that the current level seems to be similar to the 1970s. Showing a decrease and an increase in between. [3] Harrari also suggests the occurrence of waves in polarization. However he also argues that social media will increase the effect of polarization. [1] As social media companies benefit from showing their user what they like, the phenomenon of 'filter bubbles' (a situation where news that is disliked or disagreed with is automatically filtered out and this might have the effect of narrowing what they know) and 'echo chambers' (Being overexposed to news that is liked or agreed with, potentially distorting the perception of reality) [2] are ever-growing and are a big cause of concern for our society. As polarization in online environments is a national threat and a (future) social trend, it is relevant and logical for JenV and this thesis to use as an usecase.

Given the context and the aim of this project: designing for an Empathic Government, I will equip JenV (through human centered design, heavy on empathy) with the necessary strategic knowledge, tools and concepts, while understanding the needs, aspirations and values of all the relevant stakeholders to strategize for a pro-active and empathic government.

[1] Harari, Y. N. (2019). 21 Lessons for the 21st Century (Reprint ed.). Random House.

[2] Reuters Institute for the Study of Journalism. (n.d.). The truth behind filter bubbles: Bursting some myths. Retrieved September 15, 2021, from

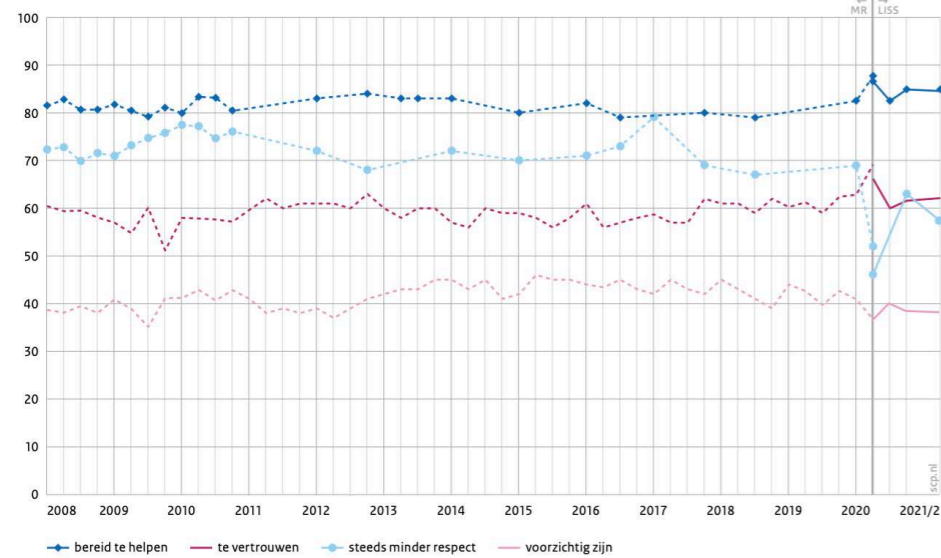
<https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/risj-review/truth-behind-filter-bubbles-bursting-some-myths>

[3] Universiteit van Amsterdam. (2021, January 26). Polarisation in the Netherlands: how divided are we? University of Amsterdam.

<https://www.uva.nl/en/shared-content/faculteiten/en/faculteit-der-maatschappij-en-gedragswetenschappen/news/2021/01/elections-polarisation-in-the-netherlands-how-divided-are-we.html>

introduction (continued): space for images

Figuur 1.6 Oordelen over sociaal vertrouwen en omgangsvormen, bevolking van 18+, 2008-2021/2 (in procenten)^{a,b}



- a Vermeld zijn percentages scores 4 en 5 op een schaal van 1 (zeer oneens) tot 5 (zeer eens) in antwoord op elk van de stellingen:
- 'Er zijn nog altijd veel mensen die bereid zijn om een ander te helpen.'
 - 'Over het algemeen zijn de meeste mensen wel te vertrouwen.'
 - 'In ons land gaan de mensen met steeds minder respect met elkaar om.'
 - 'Je kunt niet voorzichtig genoeg zijn in de omgang met mensen.'
- b Bij de twee stellingen die niet elk kwartaal zijn voorgelegd, zijn de meetpunten gemarkeerd.

Bron: COB 2008/1-2021/2

image / figure 1: SCP: Burgerperspectieven 2021-2: respect and trust have been fluctuating a lot.



image / figure 2: <https://www.ad.nl/wetenschap/we-demonstreren-erop-los-psycholoog-maakt-zich-zorgen-om-pola>

PROBLEM DEFINITION **

Limit and define the scope and solution space of your project to one that is manageable within one Master Graduation Project of 30 EC (= 20 full time weeks or 100 working days) and clearly indicate what issue(s) should be addressed in this project.

Designing for an Empathic Government: designing a strategy for JenV advising which steps to take to manage and combat future social wicked problems with the usecase: polarization among the Dutch in an online environment.

In order to deliver a successful result within 100 days, the scope should be narrowed down. Specifically the context and target group. The context within JenV will most likely involve Halt, Openbaar Ministerie and Nationale Politie, as they are closely tied to the usecase. Furthermore platforms like Instagram, Youtube, TikTok and WhatsApp [5] will be used as an online context, as they are known for their algorithms for financial gains. Lastly, as the teens of today are going to carry our society in the future, I want to create a Roadmap focusing on and following their future.

However, to be able to grasp this group, I will focus on teens (aged 16-18) from The Hague who are active on said online channels. They will require to have an outspoken political interests, either far left or far right. With this scope I hope to deliver a more general advice for a society-broad strategy, which JenV can use for their innovation department and future projects involving similar wicked problems.

[5] Oosterveer, D. (2021, January 23). Social media in Nederland 2021: TikTok-gebruik door jongeren stijgt explosief en passeert Facebook. Marketingfacts. <https://www.marketingfacts.nl/berichten/social-media-in-nederland-2021>

ASSIGNMENT **

State in 2 or 3 sentences what you are going to research, design, create and / or generate, that will solve (part of) the issue(s) pointed out in "problem definition". Then illustrate this assignment by indicating what kind of solution you expect and / or aim to deliver, for instance: a product, a product-service combination, a strategy illustrated through product or product-service combination ideas, In case of a Specialisation and/or Annotation, make sure the assignment reflects this/these.

Create a clear future-proof strategy for JenV which gives handholds to combat social wicked problems as a complex organization, with the usecase of polarization in an (online) environment. With the aim to help JenV move from a reactive organization, towards a pro-active one.

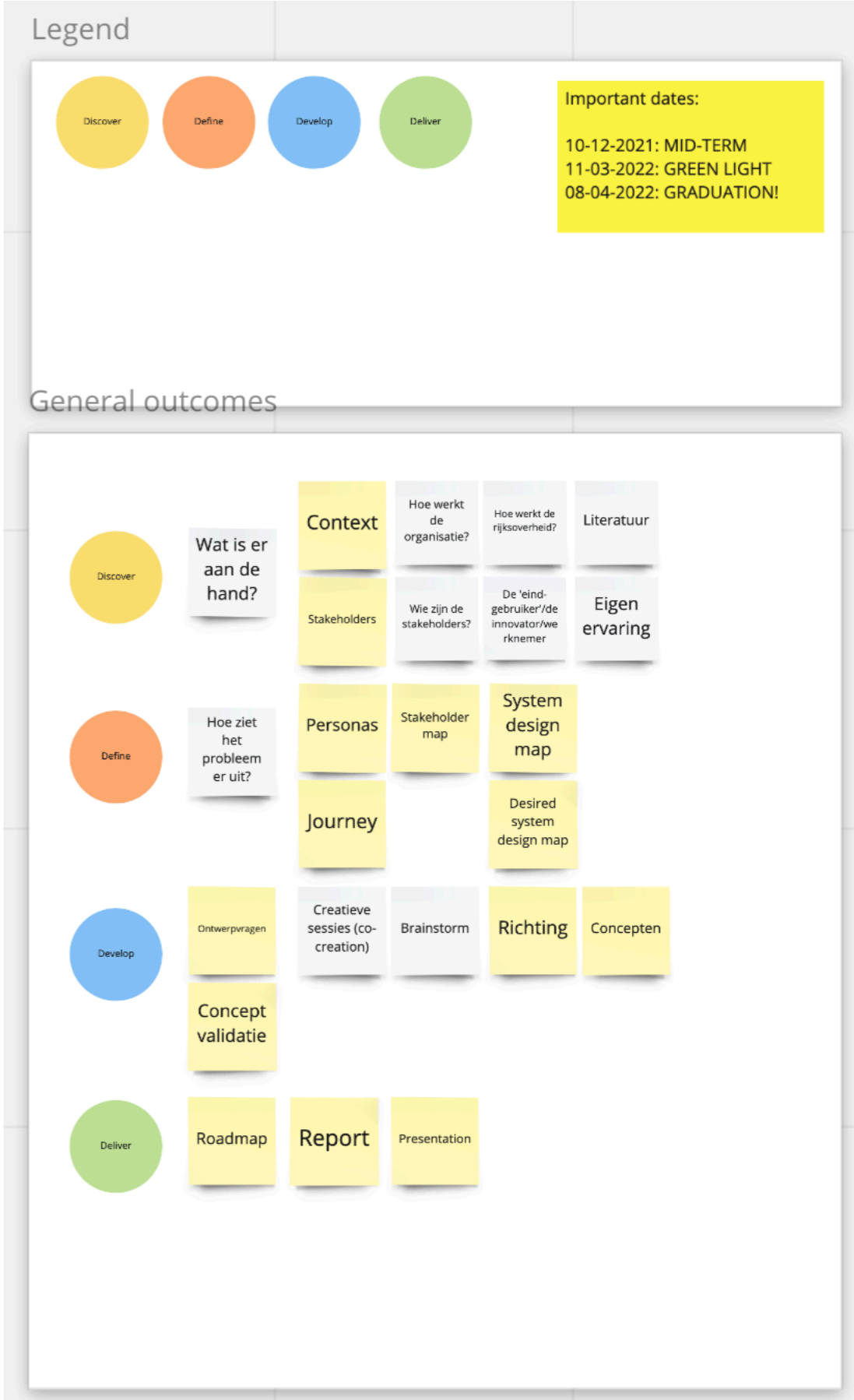
In order for JenV to be able to design for trust in an (online) polarizing society, the following research questions need to be answered:

- How does JenV operate currently and how does it want/should it be operating?
- What opportunities to innovate towards pro-active practices are a match for JenV?
- Which stakeholders within and connected to JenV will be relevant to involve in this strategy?
- How can JenV intervene in Dutch society to combat wicked problems?
- (Why and how is the Dutch society polarizing and which future trends are attached to it?)

In order to answer these questions I will investigate the following areas:

- Trends surrounding Dutch government, society, (polarization, online environments) and the connections between these.
- Find perspectives and insights of the target group, stakeholders and experts
- Use empathy tools in order to avoid designer's biases and perspectives
- Find opportunities and directions JenV could take to enhance trust within society and encourage social innovation
- Find a sweet spot in designing for the target group (bottom) as a top of the pyramid organization

B. Planning





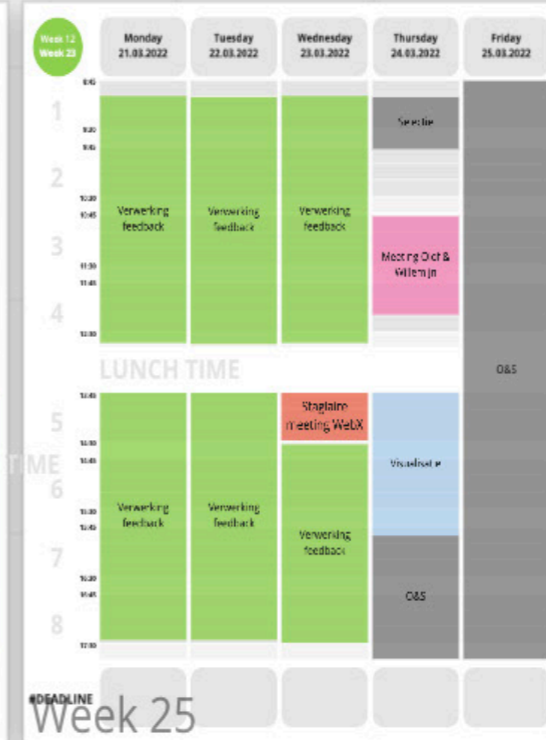
The final to-do list

to-do	in progress	done
<p>Thesis</p> <ul style="list-style-type: none"> Feedback intro Feedback abstract Feedback conclusie Feedback appendix Feedback Deliverable <p>maakt storyboard Drempel storyboard Conclusie storyboard Appendix storyboard Biblio</p> <p>Preface Abstract Reading guide Pre- and Post-work with college scripturen</p> <p>Thesis evaluatie</p>	<p>Thesis</p> <ul style="list-style-type: none"> Empower Panels 	<p>Thesis</p>
<p>Show case</p> <ul style="list-style-type: none"> Script Storyboard Storyboard <p>Storyboard storyboard</p>	<p>Show case</p> <ul style="list-style-type: none"> Storyboard storyboard 	<p>Show case</p>
<p>Visuals</p> <ul style="list-style-type: none"> Storyboard Abstract Preface Reading guide Intro Storyboard Storyboard Define Develop Deliver Storyboard 	<p>Visuals</p> <ul style="list-style-type: none"> Storyboard storyboard 	<p>Visuals</p>
<p>Presentatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Uitlijn Storyboard storyboard Storyboard storyboard Tekst Storyboard 	<p>Presentatie</p>	<p>Presentatie</p>

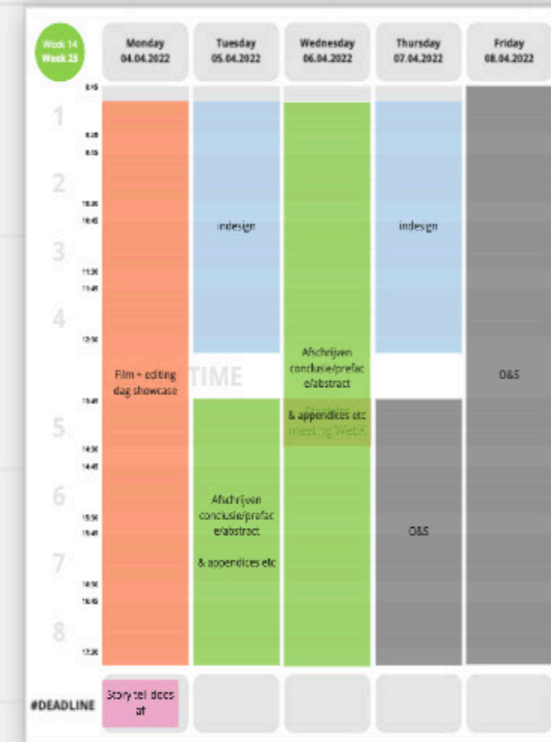
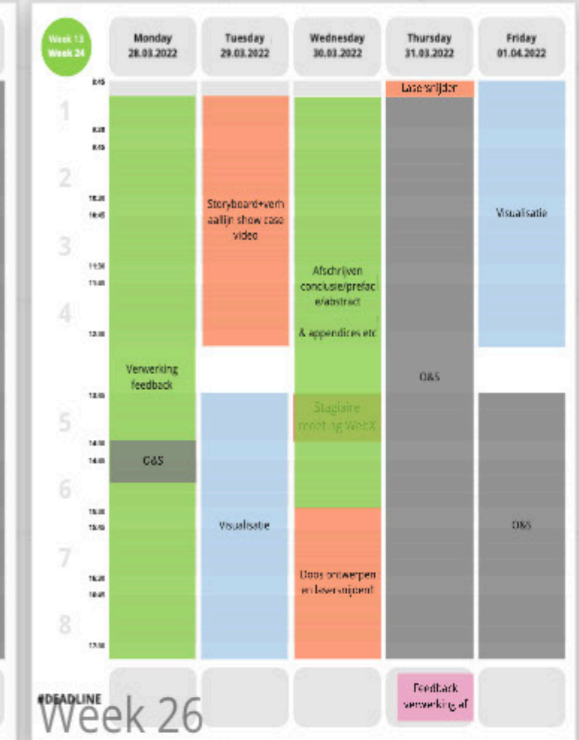
Week 21



Week 22



Week 23



C. Flyer



Ik ben Nadiye Çakir, ik woon in Delft en ik ben bij Directie X aan het afstuderen met de master **Strategic Product Design** aan de **TU Delft**.

Ik houd van koken, wielrennen en reizen!



Strategic Product Design is een master dat **creatief denken** inzet om te helpen bij **toekomst strategien** en **innovaties** voor bedrijven/publieke sector. We zijn vooral goed om **complexe problemen op een holistisch en mens gerichte** manier te analyseren en nieuwe perspectieven en ideeën te bieden die verder kijken dan vandaag.

Binnen de master heb ik mij vooral verdiept in hoe ik impact kan maken op sociale innovatie. Ik geloof dat met behulp van design en empathie je tot oplossingen kan komen die de wereld een stukje beter maakt!

Zie hier een voorbeeld van een project wat ik voor het Nederlands Rode Kruis heb gedaan:



De Opdracht

Je hebt vast al eens gehoord van 'Evil Online'. Samen met Olof Schuring ga ik onderzoeken hoe we met JenV online polarisatie kunnen aanpakken. Dit heeft twee kanten: **hoe gaat het met de polarisatie in onze maatschappij en welke invloed zal social media daar op hebben?** En: **hoe kan Directie X hierbij het ministerie ondersteunen om op deze trend in te spelen?**

Let's talk!

Heb je hier ideeën over? Ervaring mee? Of wil je graag eens kletsen over innovatie en strategie met een ontwerper? Ik zou het heel leuk vinden om eens contact met je te hebben! Je kan mij altijd bellen, appen of mailen!

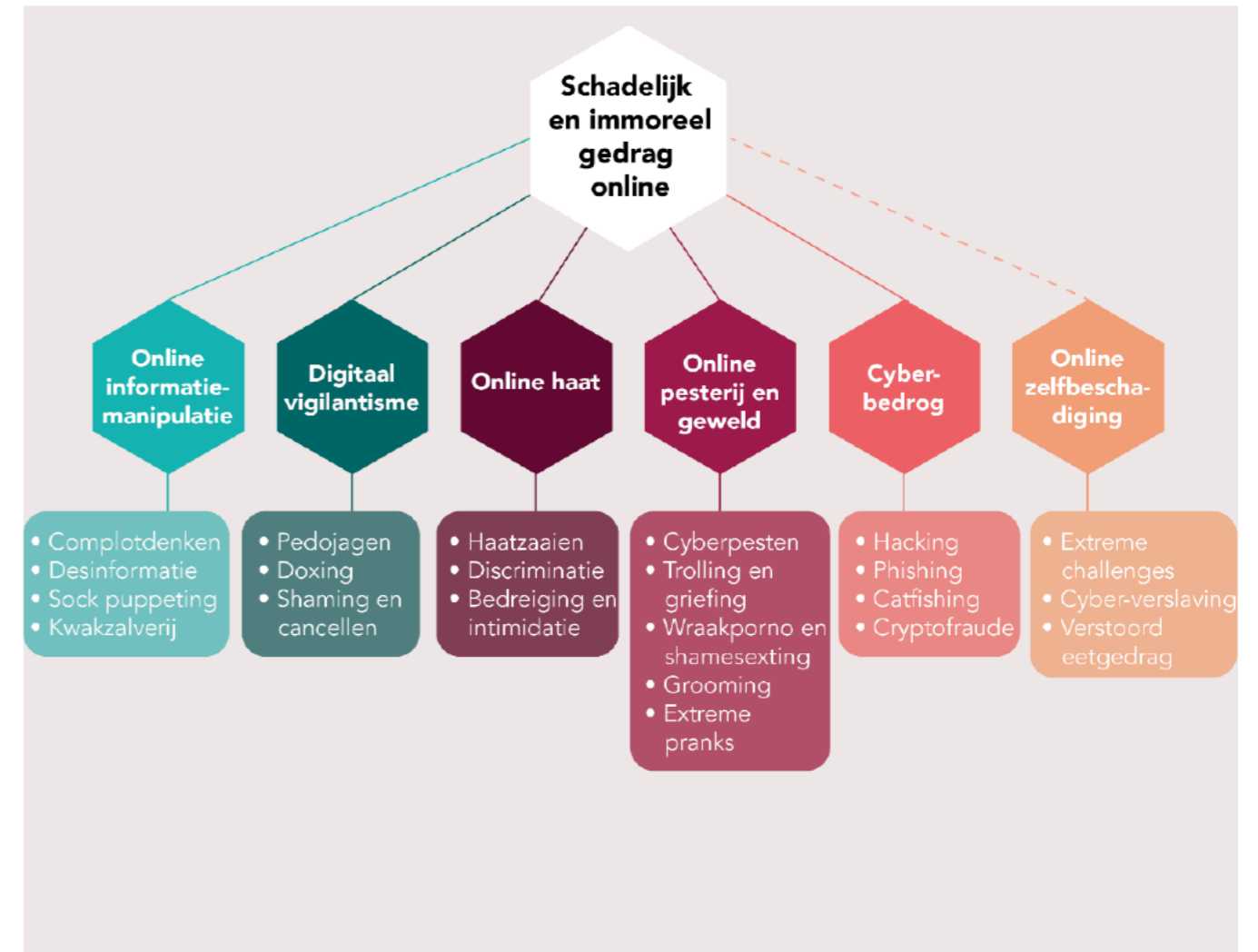


06 29 65 83 72



n.m.cakir@minjenv.nl

D. Rathenau Research



Bron: Rathenau Instituut

Figuur 1 Taxonomie van schadelijk en immoreel gedrag online

E. Interview Guides

Stakeholder Harmful and Immoral Online Behaviour interview guide

Who are you and what do you do at the Ministry? (or outside the Ministry)

How did you get involved with Harmful and Immoral Online Behaviour?

How do you feel the current process is going?

Do you feel that you can contribute to this process now?

If no: how would you improve the process, what would the ideal process look like?

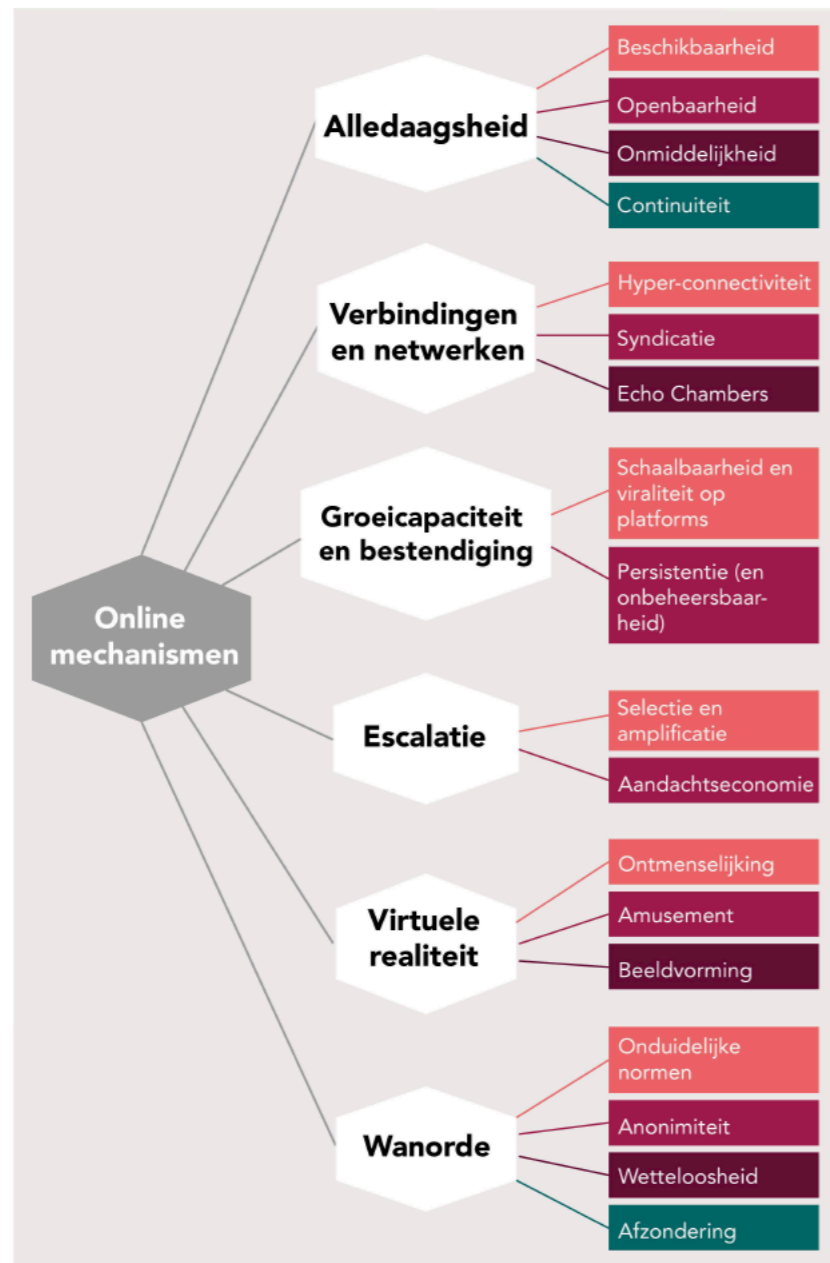
If yes: how are you contributing?

What is your organization currently already doing?

Are you aware of what the rest of the Ministry is doing?

How are the Stakeholder relationships going?

What do you think of the current themes suggested in the note?



Bron: Rathenau Instituut

Figuur 2 Overzicht van online mechanismen

Indirect Stakeholder interview guide

Who are you and what do you do within the Ministry?

How does work go in the Ministry? what do you work on currently?

What is it like to work with other people within the Ministry? How do you communicate?

Why do you work on certain topics?

What is your experience within the Ministry?

How would you rather see it?

What are good aspects?

If you're a director, what is the first thing you would change?

Validation interview guide – Participatory design

Who are you and what do you do within the organization?

Do you recognize the themes I have found during my research?

How would you influence the system, which theme would you focus most on?

The participatory design table is a concept I am working on to support the ministry with more actionable results. With the use of design and the right stakeholders (at the right time) I want to stimulate more concrete and smaller next steps to take. Initial thoughts?

If already existing initiative: do you see potential to build out the initiative this way?

If other stakeholder role: what is your perspective on building the initiative out this way?

What would the table need to build it out, in your opinion?

What would be the limitations of this table?

How do you feel about capacity issues? It is clear this concept cannot work unless capacity is given, how do you think we should do this?

What would this idea need to act differently from the practices the Ministry already does?

F. Insights

Interviews Directie X employees



Interviews core stakeholders



Interviews previous thesis work



Interviews Extended stakeholders



Literature design in public organisations

Ministry of Justice and Security have a directing role in the system

Ministry of Justice and Security work hierarchal

Empirical understanding = cognitive, with logic, intellectual thinking, objective and works towards an explanation and model

Negotiation = ideology trying to fix a conflict. Explanation is an argument and it works towards agreement

Multiple gains approach is used often

This point is made that the complexity in a complex problem is not so much about the solution, but more about the implementation. (Holierhoek, Price)

Within the multidisciplinary team, there are no designs, that mean that to have the same mental synthesis when this is needed, but they are a part of the work, and at the end they are expected to bring their expertise and experience to the table by actively contributing the expertise that of the multidisciplinary team acts as design that the other members in the background that is going to be built up. (Holierhoek, design 2021)

Design when used, can eliminate a linear approach, and instead apply a process of co-evolution of problem and solution. Reflecting in action, and framing are key design activities

Enabling the civil servant to 'see' the world differently and with empathy and understand that things could be done differently. Holierhoek

Synthesis mindset: is the ability to think in solutions rather than problems Holierhoek

Developing the architecture of the problem, acceptance of the complexity in the problem, holistic set of solutions Holierhoek

Literature inovation in governments

Some governments are expected to direct and coordinate broader societal responsibilities, and various other public services, including, but not limited to, education, health care, and social security. Such tasks need to be performed with the human element that are expected to be the core of the government systems in which the tasks are embedded. Braams 2021

The multidisciplinary and the technological innovation systems require an equally multidisciplinary and technological innovation systems. Such tasks need to be performed with the human element that are expected to be the core of the government systems in which the tasks are embedded. Braams 2021

Public administration traditions are generally based on a linear perspective on the role of government. Innovation systems require a more dynamic perspective on the role of government. Innovation systems require a more dynamic perspective on the role of government. Innovation systems require a more dynamic perspective on the role of government. Braams 2021

No public administration studies have yet been conducted on a long-term transformative change to overcome societal problems - Braams, 2021

The values of the constitutional tradition undermine creativity and entrepreneurship, as a result, changes in public institutions tend to be limited and incremental in nature (Furling and Transalieu, 2016)

Government plays a vital role in developing and maintaining network relations and is responsible for specific collective outcomes within these networks. Braams 2021

Constitutional rationality is often co-driven, as authoritarian influence transition must meet their public transition plans. From a discursive perspective, the civil service should focus on performance, and transition results are realized through collaboration with a wide range of social parties. Braams 2021

Destabilize the unsustainable: involves the proactive weakening and phasing out of specific regime processes, so that they can be replaced by niche innovators for systemic change

Decentralised actors should be empowered and encouraged to take bottom-up action, creating a demand upon which the government can act (Sorenson, 2012)

Transition tasks: stimulate different niches, accelerate niches, destabilize the regime, address the broader reorganizations of regime destabilization, provide coordination to multi regime interaction and tilt the landscape

Based on 10 years of government activities and research to handle the urgent need for systemic and societal change and with human resources for creating and finding solutions. Societal tasks to start by engaging leadership within the system, tasks and non-emerge requires their presence of meaning and motivation, culture and environment. Braams 2021

the role of the civil service is to be the system architect, safeguarding the alignment of social and environmental challenges for the entire duration of the transition. Braams 2021

Civil servants working in the constitutional tradition do not have the authority to initiate new transition tasks. Hence, they can only steer and support such tasks if the minister has made a decision for a particular transition. Braams 2021

The way governments are organised often sustain or even reinforces the revalence of wicked problems.

The way governments are organised often sustain or even reinforces the revalence of wicked problems.

Observations

Knowledge keeps being passed around the stakeholders without action being taken

The Nota is a document everyone has to agree with

The Nota needs to be approved by directorate before it can be executed

Stakeholders feel surpassed in the process when they are not asked if they want to work on it or have a view on the case

There is no clear overview of people involved in the theme

Extended stakeholders who get later involved in the process show much resistance

Civil servants can not just start working on this

All stakeholders tend to look at the problem with their organization's frame and conclude not to be able to proceed

Personal drive and motivation is essential in this context

In this context you need people who match the problem

Directie X opereert onder 5 programma's apart van elkaar.

Directie X bestaat uit twee culturen omdat ze gefuseerd zijn

Verschillende mensen binnen Directie X werken apart van elkaar aan dezelfde trends

Directie X wil graag urgentie communiceren en dan verder gaan.

Directie X kan geen coördinerende rol aannemen omdat ze de positie niet hebben.

Directie X is een geen uitvoerend innovatie orgaan

JenV Academy wants to spread more knowledge

G. From insights to themes

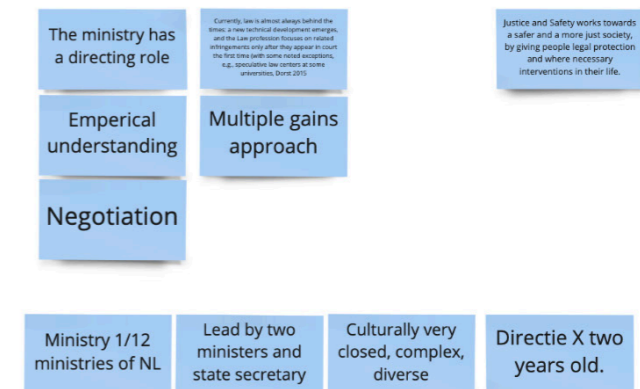
Kennis, kunde, beleidskeuzes

<p>Departementen organiseren allerlei incidentele activiteiten, zoals promovendagen, innovatie dag (...), tijdens degelijke bijeenkomsten ontmoeten beleidsmedewerkers, onderzoekers en, in sommige gevallen, partijen uit het veld elkaar, zodat zij kennis en ervaringen kunnen uitwisselen, thema's verkenen en agenderen, etc. etc.</p>	<p>Waan van de dag biedt weinig ruimte voor reflectie. > geen zicht op wat er aan kennis in huis/buiten huis</p>	<p>Vraagsturing werd het dominante mechanisme om kennis voor beleid te mobiliseren</p>	<p>Kennisontwikkeling als coproductie en niet als product.</p>
<p>Verantwoorden staat soms leren in de weg: verschil zien in evalueren om te leren en evalueren om verantwoording af te leggen. Gespannen voet met elkaar</p>	<p>Elke type beleidsprobleem vraagt om een eigen vorm van kennisontwikkeling</p>	<p>Voor complexe, ongestructureerde beleidsopgaven loopt vraagsturing als dominant mechanisme tegen zijn grenzen op. Als van tevoren niet duidelijk is wat de vraag precies is, en wie hem zou kunnen beantwoorden, zijn andere vormen van kennisontwikkeling nodig. Om in dit geval de juiste kennisvragen te kunnen stellen, is een gezamenlijk leerproces nodig, zowel om het probleem af te bakenen als om mogelijke interventies te verkenen. Er is behoefte om verschillende perspectieven op een probleem in kaart te brengen, een gezamenlijke visie te ontwikkelen en kennis van verschillende partijen bij elkaar te brengen.</p>	<p>Missiegericht beleid voeren en transities op gang brengen.</p>

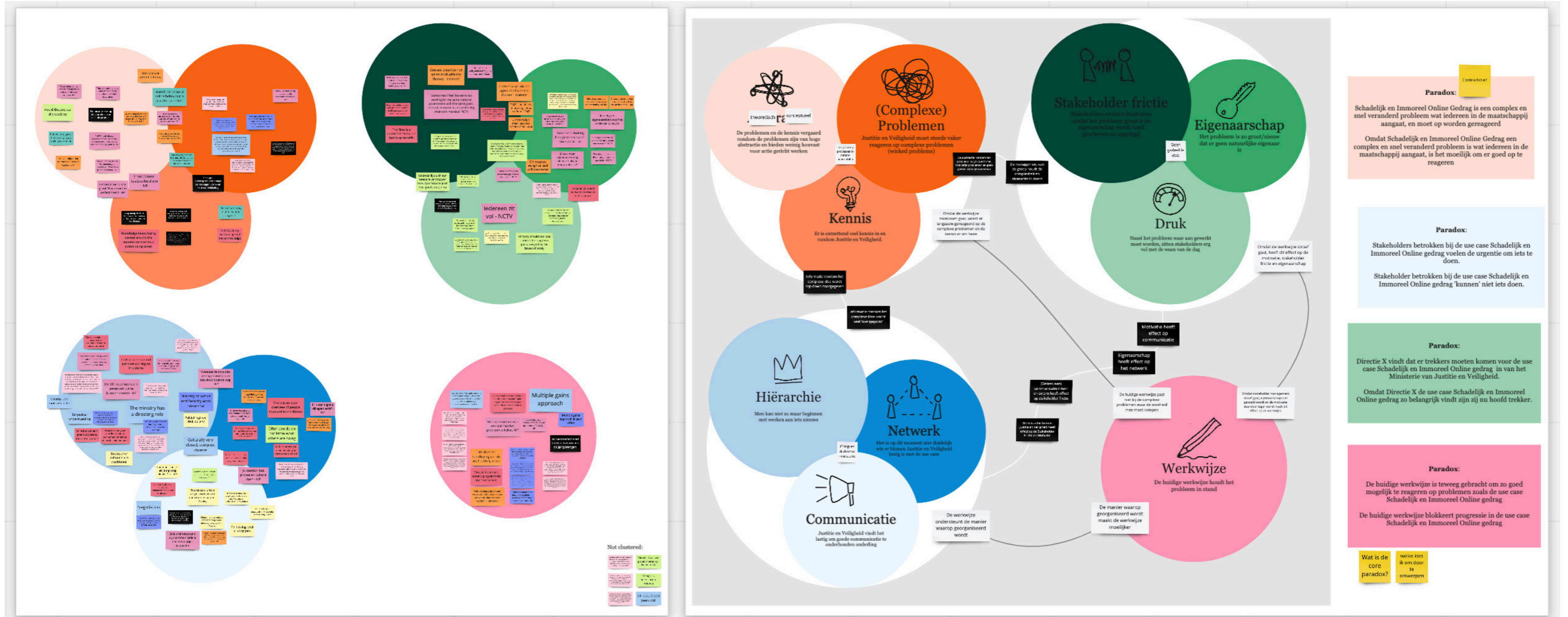
Research use-case



Literature Dutch Government & Ministry of Justice and Security



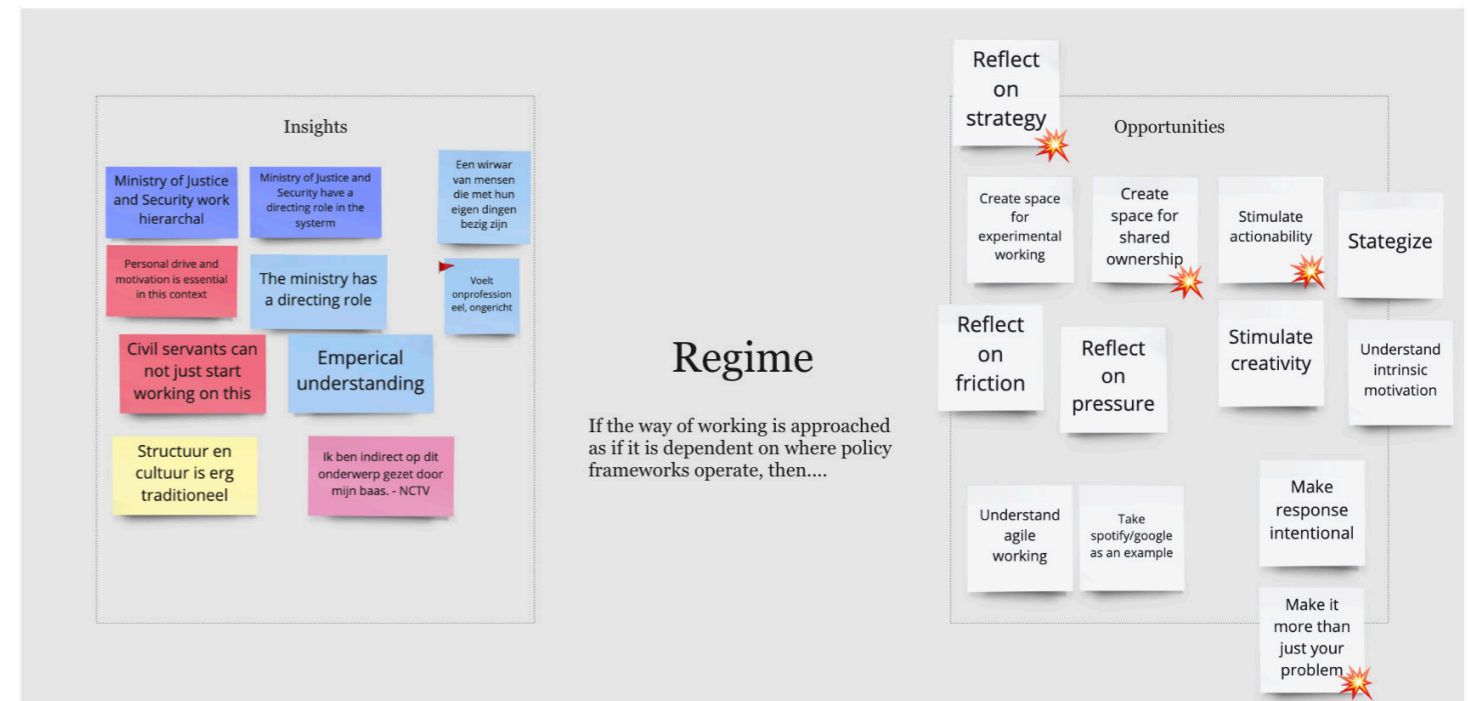
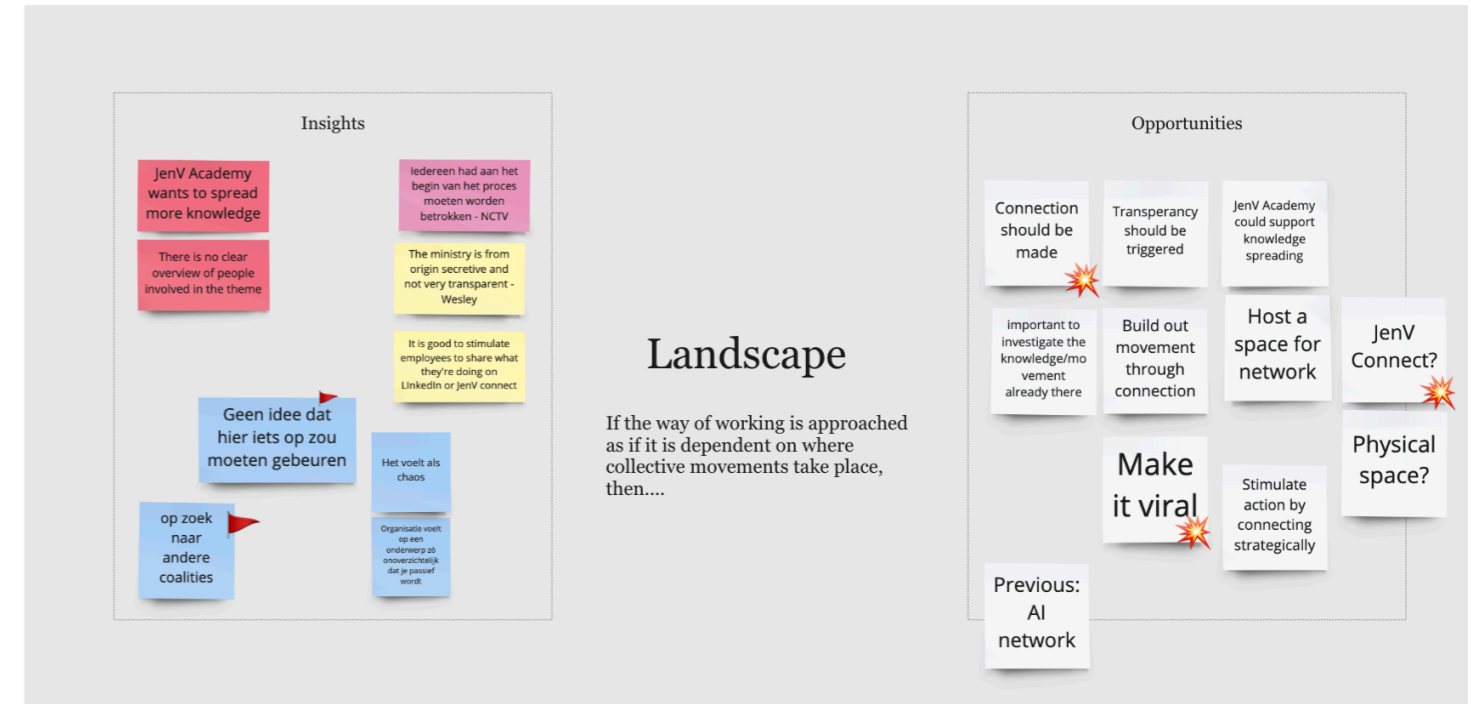
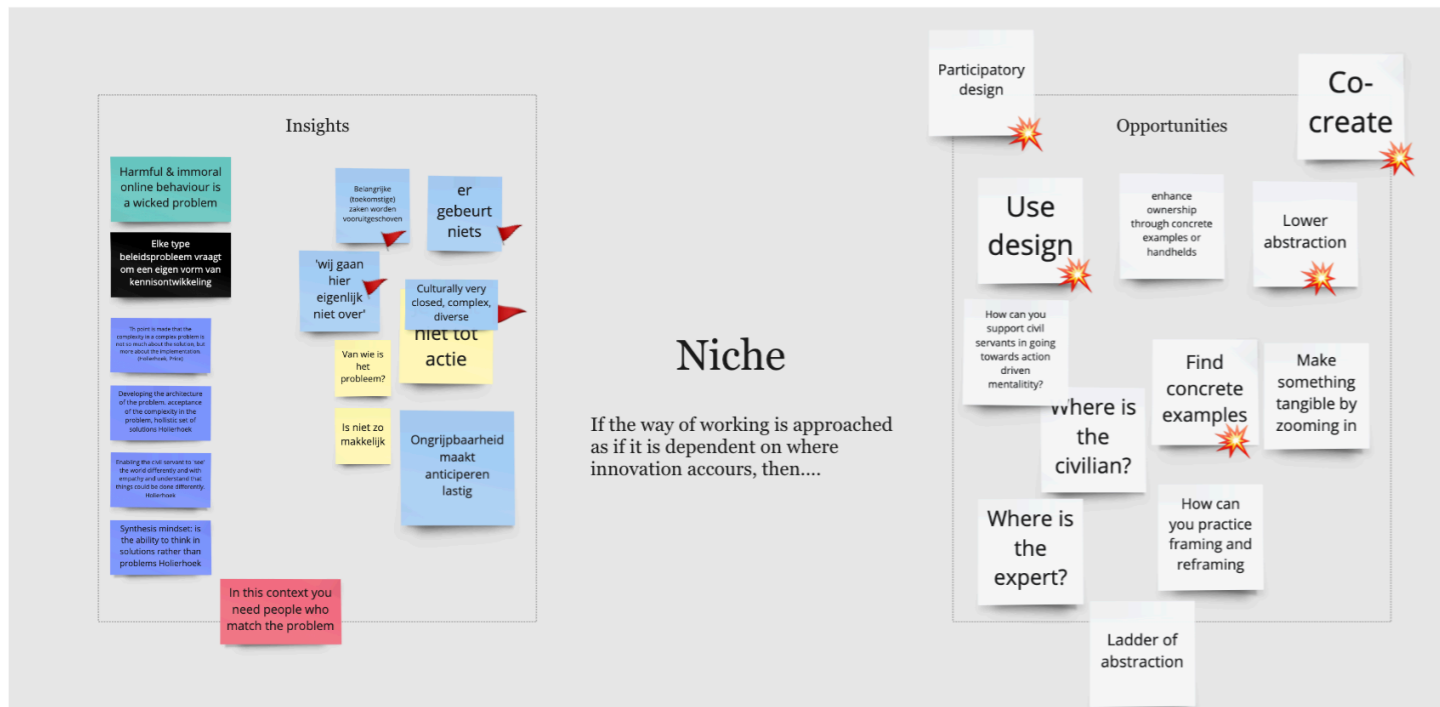
H. From insights to themes



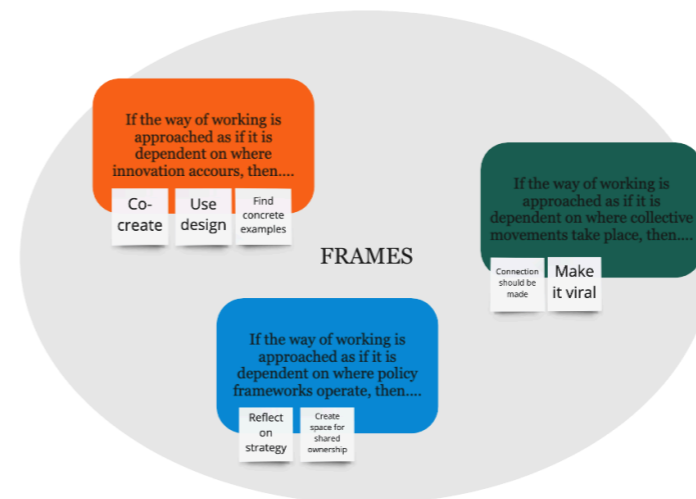
I. bBR Visual



J. Brainstorm frames

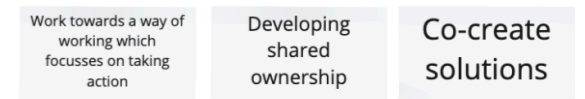


K. Brainstorm future vision

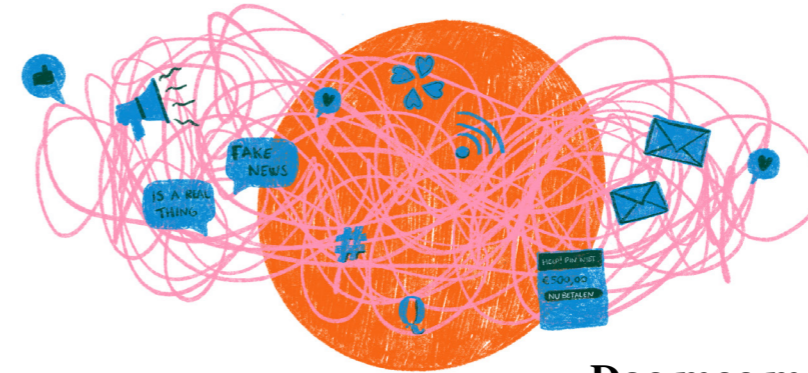


Future vision:

Be a **PRO-ACTIVE MINISTRY** that provides **SAFETY AND SECURITY** for **DUTCH CIVILIANS** in a **INCREASING WICKED WORLD**



Van denken naar doen in een complexe omgeving met veel stakeholders binnen Rijksoverheid



Doe mee met het testen van een alternatieve werkwijze om actiegericht te werken in een multi-stakeholderomgeving binnen de Rijksoverheid!



Doel: het uittesten van een werkwijze waar eigenaarschap wordt gestimuleerd door bestaande projecten/programma's uit te bouwen met behulp van creative problem solving

Duur: 1 uur (intake sessie) en 2 uur (workshop)

Wanneer: in overleg (lieft voor 18 maart 2022)

Nodig: bestaand project/programma* en hun eigenaar, potentiële stakeholders voor het uitbouwen, een burger en een expert.

What's in it for you?

Er zitten zeker voordelen aan het meewerken van dit experiment voor jou, het project/programma en de organisatie:

- » Ervaar hoe je **binnen korte tijd tot actie kan komen** in een multistakeholder omgeving
- » Krijg meerdere perspectieven van stakeholders in kaart **om zo nieuwe inzichten te vinden**
- » Ga tijdens de sessie **van verre visies naar concreet handelen**
- » Grijp de kans om **eigenaarschap bij stakeholders te vergroten**

Mijn naam is Nadiye en ik ben een strategisch product ontwerper van de TU Delft. Voor mijn afstuderen heb ik meegedraaid met het proces Schadelijk en Immoreel Online Gedrag binnen het Ministerie van Justitie en Veiligheid (zie het Rathenau Instituut's rapport: [Online Ontspoord](#)). **Door de grootte en de complexiteit wordt het lastig gevonden om eigenaarschap te voelen en actie te ondernemen.** Wat niet uniek lijkt te zijn aan dit thema...

In plaats van continu vast zitten bij 'we moeten hier iets mee', zouden we samen op zoek kunnen gaan naar hoe we **écht actie kunnen nemen!**

Door een bestaand project/programma te gebruiken wil ik een sneeuwbal effect creëren binnen de organisatie. Op deze manier kunnen we de kansen en verbeteringen van een huidig initiatief in kaart brengen (in de intake sessie) en vervolgens naar actiegerichte conclusies werken (in de workshop).

Het doel van dit experiment is **het uittesten van deze werkwijze, waar eigenaarschap breder wordt gedragen en men duidelijke actiepunten heeft om mee door te bouwen.** Dit kan een manier zijn om bij complexe en grote problemen op een strategische wijze het respons uit te bouwen binnen een organisatie.

Interesse? Fijn!

Je kan mij altijd bellen, of stuur een mail!



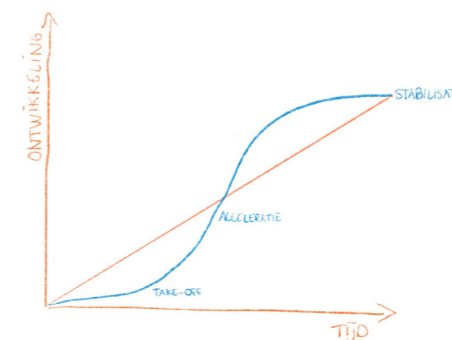
M. Workshop materials

Agenda

- Introductie: Transition Design & Frame Innovation
- Probleem
- Inzicht
- Proces
- Thema's
- En nu: doel & uitleg workshop
- Hoe verder?

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Transition Design:



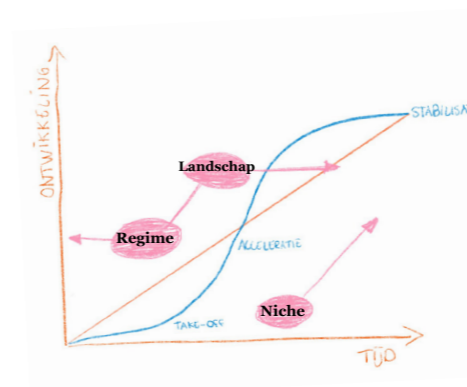
S-curve metafor for transities

Een aanpak om 'wicked problems' te adresseren, met als doel om **transdisciplinaire kennis, vaardigheden en praktijken** in te zetten om **het systeem** (waar het probleem leeft) te **begrijpen, te voeden, te catalyseren en veranderen** op verschillende niveaus.

(Carnegie Mellon University, 2022)

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Transition Design:



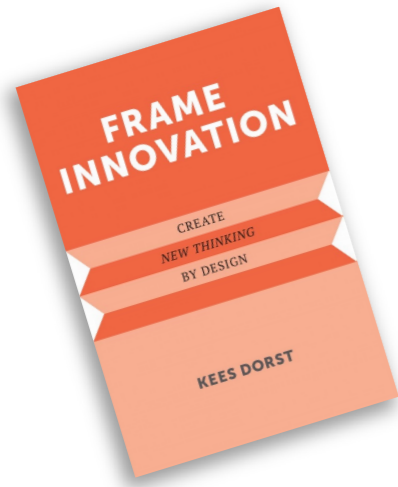
Er zijn **drie niveau's** waar verandering zou moeten plaatsvinden voor transitie:

- **Niche:** waar innovatie plaatsvindt
- **Regime:** waar beleidskaders worden gevormd
- **Landschap:** waar collectieve beweging mogelijk is.

Ook wel: 'interventies'

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Frame innovation:

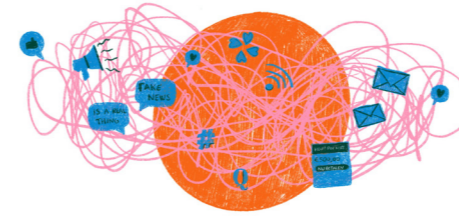


Een **praktische aanpak** waar **ontwerp technieken** worden toegepast om innovatie te brengen. (Literatuur: design-led innovation)

Dit is een methode die oplossingen kan geven die tot een **transitie kan leiden**.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Probleem



'Wicked Problems' zoals **Schadelijk en Immoreel Online Gedrag** is een maatschappelijk fenomeen waar **Directie X en het Ministerie van Justitie en Veiligheid** steeds meer **urgentie** voor voelt.

Echter, omdat zo'n probleem erg **complex** en **snel veranderend** is, is het moeilijk om er op te reageren.



Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Frame innovation:



Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Inzicht



Sinds **2018** is CES/Directie X begonnen met **onder aandacht te brengen** van **Schadelijk en Immoreel Online Gedrag** binnen het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Maar de (potentiële) stakeholders vinden **de complexiteit erg hoog** om **eigenaarschap** en **actie** te nemen.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir



Schadelijk & Immoreel Online Gedrag

Proces

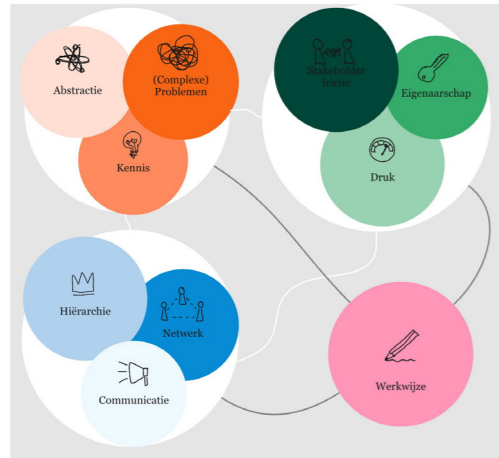


Het huidige proces is een **werkwijze** dat tot stand is gebracht om **complexe problemen** zoals **Schadelijk en Immoreel Online Gedrag** aan te **kunnen pakken**.

Maar **de werkwijze** zorgt er op dit moment voor **dat het probleem als 'ongeopende doosjes'** worden **rondgeschoven** binnen **Ministerie van Justitie en Veiligheid**.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Thema's



Uit interviews, observaties en het meedraaien van het proces zijn thema's naar voren gekomen.

Thema's zijn aspecten/mechanismen die het 'openen van de doosjes' tegenhouden.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir



Thema's

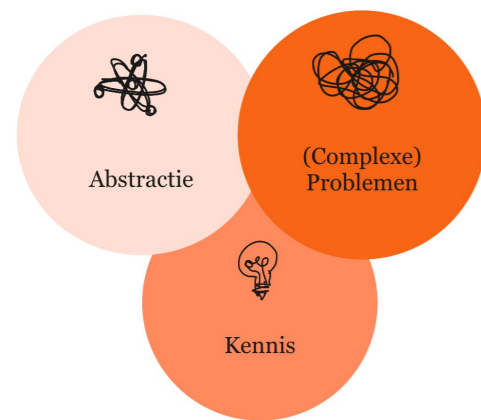


Cluster: **Stakeholders in het proces**

- **Eigenaarschap:** het probleem is zo groot/nieuw dat er geen natuurlijke eigenaar is.
- **Stakeholder frictie:** Er ontstaan frustraties omdat eigenaarschap wordt rondgeschoven en opgelegd.
- **Druk:** stakeholders zijn druk met de waan van de dag.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Thema's



Cluster: **Schadelijk en Immoreel Online Gedrag**

- **Complexe problemen:** JenV krijgt steeds meer te maken met wicked problems.
- **Abstractie:** Complexe problemen zijn groot en ingewikkeld, actie gericht werken is daardoor moeilijk.
- **Kennis:** er is heel veel kennis dat wordt gedeeld binnen JenV.

Actie

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Thema's

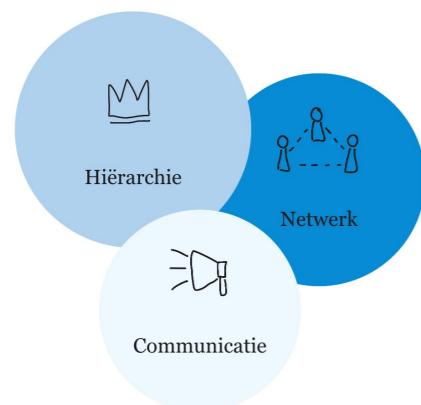


Cluster: **Werkwijze**

De huidige werkwijze versterkt de werking in het systeem

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Thema's

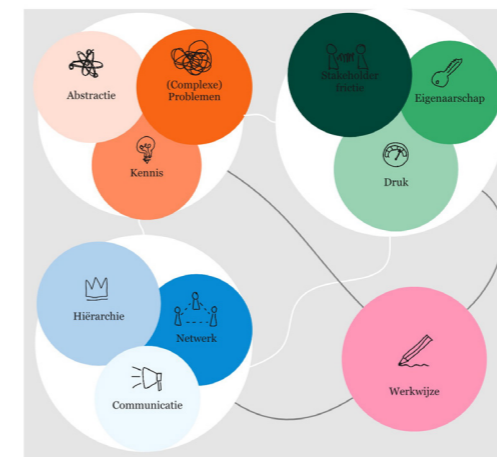


Cluster: **Ministerie van Justitie en Veiligheid**

- **Hiërarchie:** Men kan niet zo maar werken aan een 'nieuw' probleem.
- **Netwerk:** Het is nog onduidelijk wie er actief bezig zijn met het probleem.
- **Communicatie:** Onderhoud van communicatie blijkt lastig.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Thema's

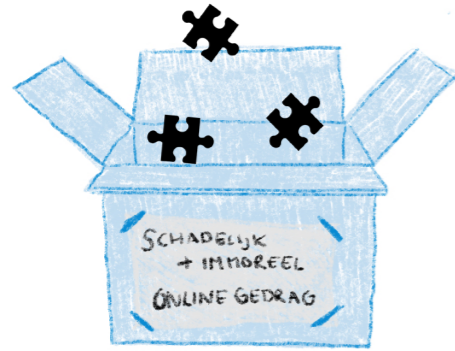


De gevonden thema's hebben **effect op elkaar**. Zowel **direct** als **indirect**. Daarom kun je het als **een systeem** zien:

Als je een systeem wat een werkwijze in stand houdt, wilt veranderen moeten er dus **meerdere thema's opgepakt** worden. Alleen zo kan je een positief effect creëren.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

En nu?



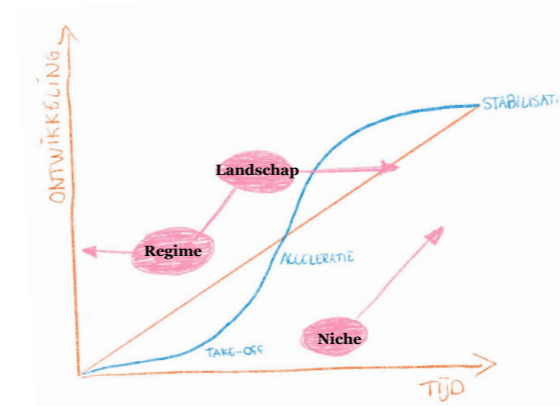
Deze thema's lijken niet uniek aan Schadelijk en Immoreel Online gedrag.

Workshop vraag:

Welk **thema** uit mijn onderzoek herken jij het meest in **jouw werk** en **hoe zou jij een oplossing ontwerpen** om dit thema **positief** te laten beïnvloeden op het systeem?

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Hoe nu verder?

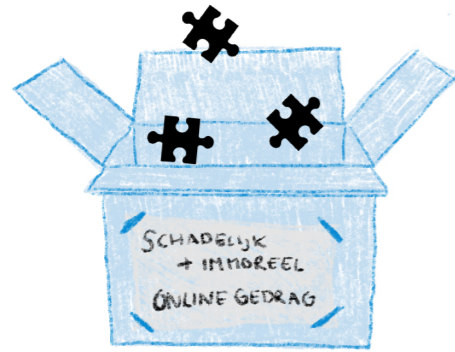


Het proces van Schadelijk en Immoreel Online Gedrag heeft **drie interventies nodig om een transitie** in de werkwijze op gang te brengen:

1. Beweging uitbouwen vanuit bestaande initiatieven (Niche)
2. Ruimte creëren van bovenaf (Regime)
3. Een lerend netwerk opzetten (Landschap)

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

En nu?



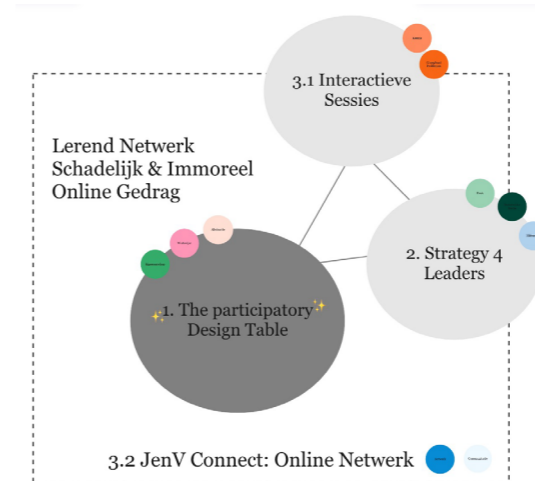
Doel Workshop:

Een mini-versie van **een alternatieve manier van werken** (geïnspireerd op Frame Innovation) testen en presenteren.

Door het complexe probleem: **'de werkwijze van de use-case'** als concrete aanleiding.

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Hoe nu verder?



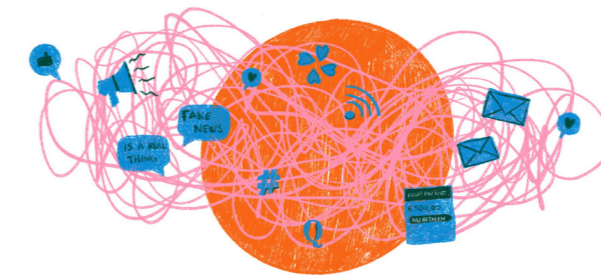
Vandaag was de eerste test om een alternatieve manier van werken uit te proberen.

Focus:

- Gedeelde eigenaarschap stimuleren
- Abstractie omlaag trekken
- Werkwijze omgooien

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Over naar Miro.....



Dankjewel voor je tijd en inzet!

Minuutje over? Zou heel graag willen weten wat je er van vond ☺

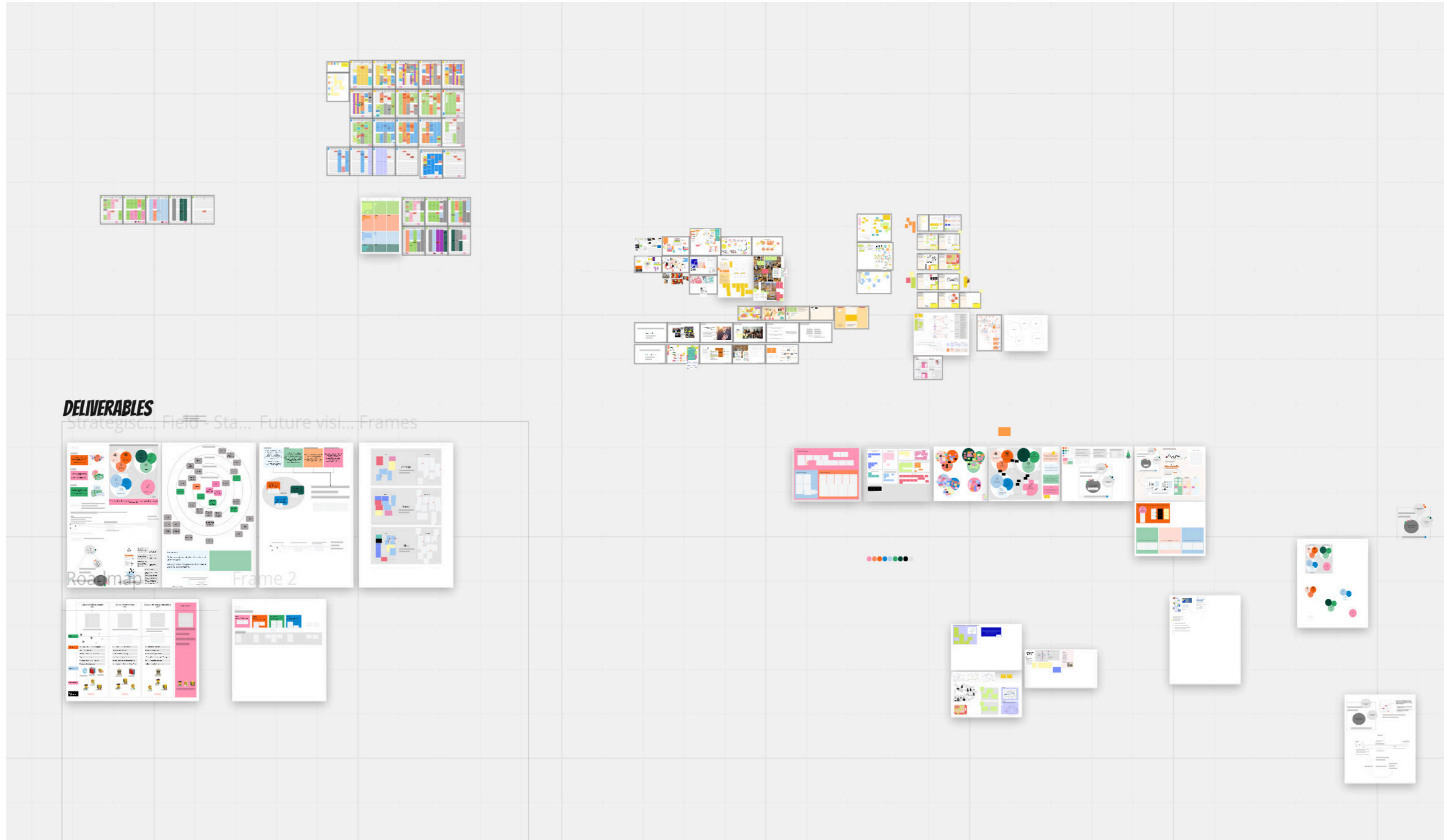
Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

Strategisch Ontwerpen voor Directie X | 03-02-2022 | Nadiye Çakir

N. Video link



O. Overview Miro





“Designers experiment to determine the necessary next steps, that’s what makes them different.”

- Prof.dr.ir Frido Smulders