

Kloof tussen ontwerpers en gebruikers verdwijnt vanzelf

Ontwerpers zijn vaak hoogbegaafd, maar ze kunnen de gevoelens van de gebruikers van hun producten niet doorgronden. Er bestaat een kloof tussen beiden. Jacob van Kokswijk ziet dit als een tijdelijk probleem. Met het verdwijnen van de oudere generaties lost het interfaceprobleem vanzelf op.

Hoewel de zakelijke wereld stap voor stap transformeert naar een emotie- en belevingseconomie, wordt bij technologie weinig aandacht besteed aan gebruikersbeleving. Instituten voor perceptieonderzoek en toepassingslaboratoria lijken met de voortgaande bezuinigingen op R&D een stille dood te sterven. Iedereen verwacht dat een ander er aandacht aan schenkt. Deskundigen verwijzen naar specialisten in andere disciplines. Intussen stapelen in huishoudens en bedrijven de apparaten zich op en wordt van de functionaliteiten nauwelijks tien percent gebruikt. Het resultaat is vaak dat de eindgebruiker weinig waarde toekent aan hightechsnuffjes en zich meer en meer afsluit voor de marketing van nieuwe producten en diensten. We komen met de huidige overload aan informatie al nauwelijks toe aan verwerking, laat staan dat er ruimte is voor het aanleren van een nieuwe configuratie.

Autisme

Mensen met een tekort aan inlevingsvermogen zijn aanmerkelijk minder goed in het omgaan met sociale contacten en in persoonlijke communicatie. Ze kunnen gezichtsuitdrukkingen, lichaamshoudingen en stemintonaties nauwelijks herkennen. Dergelijke mensen blijken echter wel vaak grote hoeveelheden informatie supersnel te kunnen verwerken. Het zijn perfecte programmeurs. Toen die eigenschappen onder de naam 'Geek syndroom' eind 2001 werden beschreven in het toonaangevende blad 'Wired', liet dr. Tony Attwood zich ontvallen 'It seems that to be brilliant in sciences or art, a pinch of autism is essential'. Attwood laat zien dat de eigenschap ook voordelen heeft, zoals een fenomenaal geheugen, eerlijkheid en nauwkeurigheid in het werk en privéleven. Hun zeer hoge intelligentie maakt het mogelijk dat ze contactvaardigheden aanleren om zich toch sociaal te kunnen handhaven.

De relatie met de computer- en telecommunicatiewereld is niet ver te zoeken. Deze technologie bevat veel structuur en gestandaardiseerde procedures en protocollen. Het is bovendien een afstandelijke manier van communicatie waarbij je elkaar niet hoeft aan te kijken of genuanceerd hoeft te luisteren. Een maakbare wereld waarin contacten met elkaar gestructureerd verlopen, is een droom van veel technici. In onze normenmaatschappij is geen plaats voor afwijkingen en dus ontstaat het 'make me beautiful'-effect: laat de gebruiker zich maar aanpassen.

Dat gegeven verklaart veel van de vaak slechte aansluiting van communicatietechnologie op de uiteindelijke gebruikers. Meestal is er niet eens contact tussen de ontwerper en eindgebruiker. Gebeurt dat wel, dan kijkt de schepper van een prachtig apparaat verwachtingsvol als hij zijn geesteskind demonstreert. Wanneer blijkt dat de gebruiker iets anders had verwacht, volgt er teleurstelling, onbegrip en discussie over de tevoren vastgelegde specificaties. Dat gebruikers niet alleen een apparaat moeten kunnen gebruiken (usability) maar ook nog als handig en prettig willen ervaren (likeability) wordt veelal afgedaan met een verwijzing naar vormgeving. Maar de stap naar beleving van het technologische hoogstandje (user experience and perception) en inleving in de gebruikerssituatie (imagination) gaat menigeen als onbegrijpelijke materie voorbij. 'Geeks' kunnen zich niet inleven in (de wereld van) de gebruiker.

Ruim vijftig jaar na Wieners 'Control and Communication in the Animal and the Machine' (1948) blijkt dat de communicatie tussen mens en machine nauwelijks verder is gekomen dan dat mensen leren hoe een apparaat - dat door een ander mens is ontworpen - werkt. Ontegengesteld: ontwerpers maken hun producten steeds beter, met wisselende waardering. Zo roemen gebruikers de herkenbare menustructuur van Nokia-telefoons (eens geleerd, bij elke Nokia gedaan) en ergeren ze zich eraan dat de deuren van elke nieuwe lichting treinen op een andere manier open gaan. De afstemming van ontwerper op eindgebruikers - als die er al is - leidt niet vanzelf tot succesvolle ICT-producten en diensten. Indrukwekkende pilots in allerlei sectoren leidden toch tot 'toys for boys'. Ondanks veel geld, tijd en energie blijkt bij evaluaties (van Gartner en andere) dat het merendeel van de IT-projecten niet tot succes leidt. Ook wordt uit onderzoeken duidelijk dat de eindgebruiker er uiteindelijk weinig baat bij heeft gehad.

Flexibiliteit

Bij nagenoeg elke mens/machine-interface wordt uitgegaan van de flexibiliteit van mensen om te leren hoe (de bediening van) het werktuig functioneert, om vervolgens het daarna te kunnen gebruiken. Die flexibiliteit blijkt de ene keer gering en op een ander moment onverwacht groot te zijn. Een videorecorder blijkt nauwelijks te programmeren te zijn, terwijl een SMS-toetsenbord voor een miljardenwinst zorgt. De logica daarvan is ver te zoeken. De versnippering van zowel onderzoek als ontwikkeling van een intuïtieve mens/machine-interface leidde tot de oprichting van de ETSI-groep voor 'signature devices'. Na het rapport 'Design for all' (2000, van ICTSB, een commissie van de ETSI-groep), met de noodzakelijk geachte standaardisatie, werd het weer stil. Is het maken van een écht gebruikerskoppelvlak te veel gevraagd? Ontwerpers zijn vaak hoogbegaafd, maar ze kunnen de gevoelens van andere mensen niet doorgronden. Ze verkiezen meetbare dingen boven menselijke reacties. Dat is een handicap, want mensen en reacties zijn de basiscomponenten bij het ontwerpen van mens/machine-interfaces voor ICT. Toch is het de vraag of we die briljante ontwerpers van hun oogkleppen moeten 'genezen'. Want misschien vormen ze wel de volgende stap in de menselijke evolutie. Een van de kenmerkende elementen van Wiener is de terugkoppeling. Whizzkids, de elite van de ontwerpers, gebruiken de reacties van eindgebruikers op een applicatie (feedback) om superslimme cracks te bouwen, dat wil zeggen: applicaties te verbeteren, bugs of loops op te lossen of toegangen te realiseren. Zij praten niet met de eindgebruikers, maar tappen als het ware hun gedrag af (het loggen van feedback). Dit blijkt effectiever te zijn dan het leggen van contacten met diezelfde mensen. Als je een gebruiker vraagt om aan te geven wat nodig en gewenst is, volgt een stortvloed aan noodzakelijkheden. Na oplevering blijkt de mening te zijn veranderd, en is de helft van het eisenpakket niet meer interessant. Eenmaal in gebruik genomen wordt nog geen 10 procent van de functionaliteiten gebruikt. Hebben ontwerper en gebruiker elkaar wel goed begrepen? Zijn veranderende omstandigheden besproken? Is tijdens het ontwerptraject contact gehouden? Doet die gebruiker wat je als ontwerper verwacht? Of moet je je afvragen: Waarom doet de ontwerper niet wat de gebruiker verwacht? Moet je de ontwerper sociaal scholen of de gebruiker een handje helpen? Het is een duivels dilemma. Hoe kunnen we tussen beiden een brug slaan?

Over het herkennen en beïnvloeden van het gedrag van de eindgebruiker zijn vele

rapporten geschreven. Talloze methodieken zijn uitgetoetst. Het lijkt weinig resultaat te hebben. Op onderdelen wordt succes behaald, maar over het geheel genomen is de technologiewaardering van de gebruiker gedaald. Er is een bepaalde afstomping ontstaan ten aanzien van alles wat misgaat bij automatisering. De eerste keer dat bij AT&T het continentale telefoonnetwerk uitviel, was iedereen in paniek. Als nu een netwerk 'plat' ligt, kiest men voor een andere communicatieweg. Kreeg eind vorige eeuw de eerste 'computerstoring' bij de spoorwegen nog paginabrede krantenkoppen en kamervragen, nu wordt het woord bijna wekelijks gebruikt op informatieborden, internetsites, teletekstpagina's en in sms-berichten. Het vertrouwen van de bevolking in de technologie, vooral in de ICT-sector, is op een dieptepunt. Men ziet wel, en als het nu niet werkt dan misschien straks wel. En anders probeert men gewoon een andere weg. Het gevolg ervan is dat eindgebruikers bij nieuwe toepassingen (die functioneel en technisch veelal beter zijn) onverschillig blijven en bij problemen elkaar informeren. Een stijgend aantal websites, meestal gerund door particulieren, beschrijft negatieve ervaringen en succesvolle oplossingen. Of het nu gaat om de elektronisch gestuurde airconditioning van een Laguna 18TD of om een vlekkelig schermje van een Nokia 3310, er is bijna altijd wel iemand te vinden die het probleem óók had en kon oplossen. Je leest daar ook hoe de fabrikant op zijn garantieverplichtingen moet worden aangesproken. De gebruiker doet dus opvallend veel om zich aan te passen, maar doet niet wat de ontwerper verwacht.

Intermediair

Communicatie heeft mensen verbonden, maar telecommunicatie scheidt ze weer. Toch hebben we telecommunicatiemiddelen nodig als toegang tot internet en de nieuwe virtuele samenleving. De koppelvlakken tussen systeem en mens worden steeds geavanceerder. Dat elektronische contact heeft een dusdanige invloed op de kwaliteit van leven, dat het (zodanig via aangepaste middelen) individueel wel of niet kunnen bellen of internetten een soort basisvoorwaarde van menselijk bestaan wordt. Hoe overbrug je de kloof?

Als het gebruik van ICT té ingewikkeld wordt, vervreemdt de eindverbruiker.

Argumenten 'voor' zijn, dat het aanbod tegenwoordig meer gedifferentieerd is. Dat veel mensen een hoger scholingsniveau hebben dan vroeger. Dat er minder klasse-, cultuur- en taalproblemen zijn dan weleer. En dat jonge mensen zich producten van deze tijd sneller eigen maken en op hun persoonlijke leefomstandigheden weten af te stellen. Omdat de jongste generaties nauwelijks interfaceproblemen hebben, is te verwachten dat het interfaceprobleem vanzelf oplost. Tot die tijd is er voor de ouderen een intermediair als brug nodig. Zo helpen KLM'ers en NS'ers oudere mensen met het bedienen van de kaart- en incheckautomaten. In de fitnessroom wordt de werking van alle apparaten uitgelegd. Kleinkinderen maken hun grootouders wegwijs met e-mail, MSN en webcam, en er komen steeds meer gidsen voor dummies. Bij vele e-diensten geldt een betaalde dienstverlening in de vorm van een 09-servicenummer of helpdeskabbonement. Voor een baby die met de buddybear om een schone luier belt, is er geen interfaceprobleem.

Prof. dr. ir. Jacob van Kokswijk is principal technology consultant bij Capgemini en hoogleraar digitale interactieve media in Zuid-Korea (kokswijk@msn.com).

©1997-2005 Automatisering Gids/Jacob van Kokswijk

