

Oplossingen liggen besloten in mensen, niet in dingen

De vroegere minister van Verkeer en Waterstaat, mevrouw Maij, kwam vrijwel elke maandag met nieuwe ideeën die ze in het weekend bedacht had. Het leek alsof zij echt geloofde dat geavanceerde technologie de oplossing van alle problemen zou geven. Met de nieuwste elektronische snufjes zouden we moeten rekeningrijden, zwartrijden voorkomen, files oplossen, het parkeren betalen en noemt u maar op. Daarvan is niets terechtgekomen, weten we inmiddels, en velen wijten dat aan het technologiegeloof van mevrouw Maij. Dat zal zeker meegespeeld hebben, maar voor mijn gevoel is de hoofdoorzaak dat oplossingen besloten liggen in mensen, niet in dingen. Bijna iedere keer dat een (nu meestal elektronisch) ding wordt aangeschaft om een probleem op te lossen, blijkt dat niet de oplossing te geven. Hoe geavanceerder de oplossing, hoe groter de problemen die dat oplevert meestal omdat mensen het toch op een andere manier willen doen. Ik ben de tel kwijtgeraakt van mevrouw Maij's voorstellen. Een van de laatste was de carpoolwisselstrook, die nu tot algemene tevredenheid is afgeschaft. Door de beperking van tenminste drie personen per auto op te heffen is inmiddels de ochtendspits een heel stuk verminderd. Mensen laten zich niet dwingen, zoeken graag zelf de oplossing voor hun probleem.

Een goed voorbeeld van een wel geslaagde oplossing voor verkeersproblemen is de rotonde, die bij mijn weten uit Engeland stamt. Ook deze eenvoudige oplossing kan de mist ingaan (als er een continue stroom verkeer uit een bepaalde richting komt), maar zij werkt in het algemeen prima. Waarom? Ik geloof dat een wezenlijk kenmerk ervan is dat automobilisten de situatie kunnen overzien en zich daarop instellen – de oplossing zelf vinden.

Voorzieningen moeten mensen de mogelijkheid bieden zelf oplossingen te vinden. Een slechte vorm van automatiseren, die vroeger nogal in zwang was, is het menselijk gebruik van een computer geheel aan banden leggen alles te controleren, zodat in ieder geval de gegevens in het systeem correct zijn. Het gevolg daarvan is een enorme starheid waardoor een organisatie nooit zal kunnen voldoen aan wat de klanten willen. Zeker weten doe ik het niet, maar ik vermoed dat 'het papierloze kantoor' ten onder is gegaan aan deze starheid (en als nieuwe workflow-systemen op dezelfde manier worden opgezet, zal het ze niet anders vergaan). Stelt u zich eens voor. Om de orderverwerking goed in de hand te houden, heeft een bedrijf zijn kantoor zodanig geautomatiseerd dat er geen fouten meer kunnen optreden, en dus ook geen uitzonderingen kunnen worden gemaakt. Maar klanten pikken het niet dat ze voor een bepaalde datum geen bestelling kunnen doen. Gebruikers raken zo gefrustreerd door de starheid van het systeem dat zij niet langer zullen proberen de onherroepelijk optredende problemen in goede banen te leiden.

De oplossing hiervoor is waarschijnlijk niet zo moeilijk, en al is het dan geen maandag, ik laat mijn fantasie even de vrije loop. Stel nu dat het computerprogramma de mogelijkheid had geboden om een bestelling voorlopig te accepteren, door middel van een code of kruisje ergens; en die ter goedkeuring door te sturen naar de verantwoordelijke functionaris. Dat zou de situatie voor de medewerker, voor de klant en voor het bedrijf heel wat

overzichtelijker en plezieriger maken. De betrokken mensen kunnen dan hun eigen oplossingen kiezen dat werkt altijd beter dan een star systeem. Computers moet je niet gebruiken om de effectiviteit of efficiëntie van een organisatie te verbeteren, maar om eenvoudiger te kunnen werken.

De reden voor het grote succes van computers met tekstverwerking en e-mail, is waarschijnlijk dat de regels daarvoor minimaal zijn. Dan blijft het allemaal overzichtelijk en zo flexibel dat mensen naar behoefte eigen oplossingen kunnen vinden. Neem bijvoorbeeld het immens populaire Internet, waarmee het relatief eenvoudig is om met 'iedereen' waar ook ter wereld te communiceren. Je hoeft je geen zorgen te maken over de verbindingen en je kunt je er tekstueel naar believen in uitleven. Het is 'in' om artikelen of boeken te schrijven over wat er al dan niet te vinden is op Internets bergen van informatie en termen als 'surfen op Internet' te gebruiken, maar ik denk dat communicatie heel wat eenvoudiger en leuker is dan het zoeken naar informatie.

John Carroll is een ergonomoom die van 1992 tot 1993 bij de Technische Universiteit Twente heeft gewerkt. Hij ontwikkelde een minimalist-theorie, die (als ik het goed begrijp) inhoudt dat al het overvloedige uit gebruikersinterface of training moet worden verwijderd. Ik geloof daar wel in. De editor waarmee ik werk beschikt slechts over de essentiële basisbewerkingen, maar die ken ik op mijn duimpie en die kan ik naar willekeur combineren om precies datgene te doen wat ik wil.

Bestaat er zo iets als toeval? Na het schrijven van het bovenstaande, kom ik beneden en hoor een kinderspsycholoog op TV de stelling verkondigen dat je kinderen zo eenvoudig mogelijk speelgoed moet geven, zodat ze hun fantasie kunnen gebruiken! Net als bij grote mensen! Het zit dus waarschijnlijk in onze genen dat we zelf onze eigen oplossingen willen bedenken en gebruiken, niet die van een ander opgedrongen willen krijgen – zeker niet als dat elektronische oplossingen zijn.

Hein van Steenis (Computable, 7 april 1995)