

LIGT HET NOU AAN MIJ?

JASPER VAN KUIJK
FILEERT DENKFOUTEN
IN HEDENDAAGS ONTWERP

Inhoud

Voorwoord 11

THUIS

Wakker worden! 18
Regenjas 20
Aannemers 22
Ledrebound 24
Geen probleem 26
Lusjes 28

OP INTERNET

Webwinkelen 32
Stalkende websites 34
Cookiebarrage 36
Webcare 38
Facebooken 40
Digitale inclusie 42

FIETSEN

Bagagedrager 48
Haken en ogen 50
Swapfiets 52
Urawaza 54
Afzakhelmpjes 56

OP STRAAT

Verkeerslicht 60
Microcontent 62
Waar is Pharrell? 64
Blikvanger 66
Pleinen met palen 68
Bloemkoolwijk 70

GEBOUWEN

Renderporno 74
Flexwerkkantoren 76
Plastic façadeverniegers 78
Crematoria 80
Nieuwe architectuur 82

OPENBAAR VERVOER

Reisplanner 88
Ontwerpend aanbesteden 90
Eersteklas 92
Onzichtbare kraan 94
Inclusief ontwerpen 96

SMARTPHONES

Flinterdun 100
Brakke basis 102
Tv-rechten 104
Zwarte doosjes 106
Sprakbesturing 108

OP HET WERK

ICT-systemen 112
Doorverbinden 114
Prototypes 116
Instellingen 118
De zwakste schakel 120
Lichtknoproulette 122
Loonstrookje 2.0 124

BETALEN

Cumulatieve limiet 128
Iconisch pinnen 130
In twee kliks 132
Facturen 134
Paspoortkermis 136

ZAKELIJK BEKEKEN

Gespleten persoonlijkheid 140
De waarde van
gebruiksgemak 142
Patsersubsidie 144
Handgemaakt 146
Philips bestaat nog 148

COMPUTERS

Verloopjes 152
Universele
printerhandleiding 154
Met standaard groet, 156
Halleluja-beamer 158

NAAR DE KNOPPEN

Zelfinjector 162
Berichtknop 164
Icoontjes 166
Als water uit de kraan 168
Bellenbord 170
De niet-knop 172

AUTO'S

Het MAYA-principe 176
Grillegekte 178
Elektrisch verdienmodel 180
Minimum viable product 182
Google rijdt mee 184
De vonk 186

IN DE KEUKEN

Keukencryptogram 190
Stand 5 192
Geen koelkast 194
Meer plastic, meer
duurzaam 196
Beperkt houdbaar 198

KINDEREN

- Campingbedje 202
- Speelgoed opruimen 204
- 'Onzorgvuldig' 206
- Kakofonie 208
- Beeldschermzombies 210
- Grotere auto 212
- Kinderbordje 214

UITGAAN

- Te veel weten 218
- De piek-einderegel 220
- Audiotours 222
- Kraanwater 224

VAKANTIE

- Naastelkaarzittoeslag 228
- Schiphol Plaza 230
- Vakantietrein 232
- Vreemde valuta 234
- Gedachteloos zebrapad 236
- Rotzakjes 238

Epiloog 241

Woord van dank 243

Register 245

Over de auteur 251

Voorwoord

We hebben het allemaal weleens gedacht bij een onwillige kaartautomaat, als de televisie lastiger opstart dan de gemiddelde kerncentrale of wanneer DigiD je wachtwoord maar blijft weigeren: ligt het nou aan mij, of is dit gewoon een heel slecht ontwerp? Goed nieuws: het ligt niet aan jou.

Omdat je de strubbelingen van anderen niet ziet ben je al snel geneigd te denken: ik zal wel de enige zijn met dit probleem. Meestal is dat niet het geval. Zonder nu een illusie aan gort te willen slaan: zo uniek ben je waarschijnlijk niet. We hebben toch vaak meer gemeen dan dat we verschillen, dus als jij een gebruiksprobleem hebt, dan is het behoorlijk waarschijnlijk dat meer mensen dat hebben. En mocht je dan nog denken dat het probleem niet zo erg is, omdat jij nu eenmaal bij die paar procent superonhandige mensen hoort, bedenk dan dat sommige producten en diensten, zoals DigiD, Google Android of de treinen van NS, letterlijk miljoenen gebruikers hebben. Als een paar procent daarvan problemen ondervindt, zijn dat veel, heel veel mensen.

Een andere reden waardoor we vaak ten onrechte denken dat

het aan ons ligt, is dat een van de sterktes van de mens nu juist is om zich aan te passen aan de omgeving. Dus denken we bij een moeilijk nieuw product: ik moet dit nog even leren. En als dat leren dan niet even, maar heel lang duurt, dan denken we: ja, ik ben ook best onhandig met techniek. En ik lees ook slecht. Maar dat is de omgekeerde wereld. Dan zijn wij ons aan het aanpassen aan onze producten in plaats van dat onze producten zich aanpassen aan ons. Productontwikkelaars ontwerpen dingen, geen mensen. Dan zou het dus logischer zijn als het ding zich aanpast aan de mens, niet de mens aan het ding. Als ontwerper moet je goed snappen wat mensen kunnen, willen en doen, en daar dan je product op toesnijden.

Oké, hoor ik je nu denken, maar soms doen mensen toch ook gewoon hele domme dingen met producten, daar kun je productontwikkelaars toch niet verantwoordelijk voor houden? Als dit ontwerp de kop op steekt duurt het meestal niet lang voor iemand de oudere mevrouw noemt die haar hondje in de magnetron stopte om hem te drogen. Naar verluidt droogde deze dame haar hondje altijd in een elektrisch oven, maar toen ze deze strategie toepaste met haar pas aangeschafte magnetron resulteerde dat vanwege het verschil in technologie in een dood hondje.

Goed, dit is dan inderdaad zo'n gebruiksscenario dat zo onwaarschijnlijk is dat ik wel durf te stellen dat het niet aan de ontwerpers ligt. Maar als je dat onwenselijke gedrag wél aan kunt zien komen – zoals bijvoorbeeld dat mensen in bijna-zelfrijdende auto's andere dingen gaan doen dan de hele rit toezicht houden op de auto – dan moeten ontwerpers in hun ontwerp rekening houden met dat onwenselijke gedrag. Door bijvoorbeeld gebruikers te dwingen om hun handen aan het stuur en hun ogen op de weg te houden.

Overigens, een andere reden dat de ontwerpers in het hondje-magnetronverhaal wat mij betreft vrijuit gaan, is dat het een urban legend betreft waarvan vele versies in omloop zijn (ook met katten of chinchilla's of andere huisdieren). Naar alle waarschijnlijkheid heeft de hele affaire nooit plaatsgevonden. Dus onthoud: tenzij je een verzonnen oud vrouwtje bent dat haar hondje/kat/chinchilla in

de magnetron stopt, en zolang je een béétje blijft nadenken, ligt het – hoogstwaarschijnlijk – niet aan jou.

Ik hoop dat dat ook het beeld is dat oprijst uit dit boek. Het is samengesteld uit columns die oorspronkelijk verschenen in *de Volkskrant*; ik heb enige selectie toegepast, de stukken geactualiseerd en ze hier en daar aangescherpt op basis van inbreng van lezers (dank nog daarvoor!). Overigens, heb ik niet alleen suggesties voor aanpassingen meegenomen. Ook positieve feedback heb ik verwerkt, want bij het selecteren van de columns heb ik met een schuin oog gekeken naar de likes, retweets en shares.

In twee gevallen heb ik bestaande columns gecombineerd tot iets langere stukken, die niet toevallig gaan over digitale overheidsdiensten en architectuur. Van slecht ontworpen consumentenproducten raak ik geïrriteerd, maar bij slechte ontwerpen waaraan gebruikers zich niet kunnen onttrekken, zoals gebouwen en ICT-diensten van de overheid, word ik pissig, want daar komt een moreel aspect om de hoek kijken. Als het dan ook nog ten koste gaat van kwetsbare groepen (denk aan ouderen en mensen met een functiebeperking), dan word ik ronduit boos. En dan worden de stukjes wat langer.

Volgens mij gaat ontwerpen over het creëren van oplossingen. Er zijn ook andere stromingen in ontwerpland en ik zal niet ontkennen dat een mooi vormgegeven designproduct te verkiezen is boven iets lelijks en dat er inspirerende ‘design als kunst’-projecten zijn die belangrijke maatschappelijke kwesties aankaarten. Maar ik ben zelf van de wat meer ‘aardse’ ontwerpschool die ontwerpen simpelweg ziet als het creëren van oplossingen. En als mensen iets niet kunnen gebruiken is het dus geen oplossing. Of het nu gaat om meubels, websites, slimme televisies, websites, apps, gebouwen, diensten of zelfs overheidsbeleid: je wil iets maken dat het leven van mensen verbetert. Met beperkte middelen (geld, tijd, mensen) en de juiste technologie werk je toe naar een gebruiksgerichte en maatschappelijk verantwoorde oplossing.

En als ontwerpen simpelweg het creëren van oplossingen is, dan is ontwerpen dus overal. Niet alleen in designkeukens en musea. En

dat heb ik je willen laten zien door de columns onder te brengen in de meest gebruiksgerichte hoofdstukindeling die ik kon bedenken: de loop van ons dagelijks leven. Overal en altijd komen we ontwerpen tegen die ons leven makkelijker dan wel moeilijker maken. Thuis, op internet, op het werk, in de auto, als we onze telefoon gebruiken, op straat en op vakantie. Door de columns te groeperen hoop ik je een beeld te geven van de typische problemen die in een bepaalde gebruikscontext of sector optreden, zowel aan de gebruikerskant als aan de kant van de producenten. Elk hoofdstuk heb ik voorzien van een korte introductie met achtergrondinformatie over het gebruik of de ontwerpaanpak in dat domein.

Eén waarschuwing wellicht. Na lezing van dit boek denk je niet meer dat het aan jou ligt én de kans is aanwezig dat je nooit meer normaal naar de wereld om je heen kunt kijken. Het kan zomaar gebeuren dat je ineens overal gebruiksproblemen ziet, wat zóu kunnen leiden tot enige frustratie. Gezegend zijn de onwetenden, zegt men.

Kom, ik zal je laten zien hoe ik de wereld zie.

THUIS

We beginnen thuis. Want daar beginnen en eindigen we de meeste dagen. Een huis is een complex systeem van opslag, logistiek, klimaatbeheersing, data-infrastructuur en sociale interacties, met diverse subsystemen. En ons thuis ontwerpen we zelf. Of we ons nou ontwerper noemen of niet, thuis zijn we het.

Thuis ben je zowel ontwerper als gebruiker en dus weet de ontwerper goed wat de gebruiker wil. En doordat je zelf de ontwerpbeslissingen neemt, neem je niet alleen beslissingen die bij jou passen, maar snap je je eigen ontwerp ook. Terwijl het voor bezoekers volslagen onbegrijpelijk kan zijn. Van je nieuwe terrasdeuren weet jij vanaf moment één dat die van het draaikantelsoort zijn en hoe je die moet bedienen, want je hebt ze tenslotte zelf uitgezocht. Maar buitenstaanders hebben daar geen weet van en kunnen zomaar ineens met een ontwrichte terrasdeur in hun handen staan.

Ik woon inmiddels met mijn gezin zo'n vijf jaar in ons huis en nu pas begint het een beetje naar mijn zin in elkaar te zitten, hangt er eindelijk een passpiegel en gaan de deuren de goeie kant op open. Het is al met al een heel proces. Je huurt of koopt een huis, verbouwt en/of verklust, vult het met meubels en dan begint de zoektocht naar een passende plafondlamp of raambekleding die net wat meer doet dan de inijk beperken. En dat duurt bij mij even; ik ben iemand die drie maanden zoekt naar de perfecte inbouwvuilnisbak. Een huis betrekken is een enorme serie ontwerpstappen – van radicaal tot incrementeel – die een huis tot jouw thuis maken, het laten passen bij de voorkeuren en routines van jou en je familieleden. Tot het ons past als een op maat gemaakte handschoen. En we weer verhuizen.

Wakker worden!

Er zijn geen goeie wekkers meer.

Ik had besloten dat ik voortaan mijn smartphone buiten de slaapkamer wilde houden en moest dus voor het eerst in jaren op zoek naar een wekker. Eerst maar eens naar de Hema en naar Ikea, maar die hebben dus alleen maar flutdingen van 3,50 euro die al uit elkaar vallen als je ernaar kijkt, met minieme, moeizame knopjes. Of iets digitaals multifunctioneels met datum en temperatuur en alles, maar ik wil een wekker, geen compleet weerstation. Zelfs Lorus, de horlogefabrikant waarvan ik vroeger een briljante wekker had, maakt alleen nog maar rommel. En je kunt natuurlijk overal die ouderwetse penetrant tikkende bellenwekker krijgen, maar die dingen rinkelen alsof er een brandweerkazerne moet uitrukken, en je moet ze elke dag opwinden. Ook geen optie.

Dus heb ik maar even op een rijtje gezet waar een goeie wekker aan moet voldoen, in de ijdele hoop dat een fabrikant dit oppikt en er weer iets fatsoenlijks op de markt komt.

Allereerst de vorm. Ja, beste klokjesontwerpers, rond met een miniem steuntje ziet er natuurlijk mooi minimalistisch uit, maar als je half slapend je wekker probeert uit te maaien hebben ronde exemplaren – o, verrassing – de neiging om weg te rollen.

De wijzers: graag lichtgevend met een Tsjernobyel-achtige lichtopbrengst, zodat je, als je midden in de nacht wakker wordt, vanuit een ooghoek kunt zien of je nog door mag slapen. Als er een lampje in zit moet je daarvoor eerst een knopje zoeken en indrukken, dus dat liever niet.

De uitknop: graag groot en boven op de wekker. Dus níet iets miniems fröbeligs aan de achterkant, waardoor je met dichtgeplakte ogen en een opstartend brein eerst een halve Rubiks kubus moet oplossen voordat dat vreselijke geluid eindelijk uit gaat. Het is trouwens fijn als de uitknop ook de aanknop is, zodat je in één oogopslag

