

Interview met Jasper van Kuijk

Wie is Jasper van Kuijk?

Jasper is als docent gebruiksgerichte innovatie verbonden aan de faculteit Industrieel Ontwerpen aan de TU Delft. Naast docent is Jasper ook actief als cabaretier en toert hij momenteel met zijn derde programma 'Onder de Streep' door Nederland. Als laatste schrijft Jasper ook columns voor de Volkskrant onder de titel 'Hoe moeilijk kan het zijn?' waarin hij denkfouten in hedendaags ontwerp onder de loep neemt. Eind 2016 verscheen er een boek met gebundelde columns.

Hoe zag uw loopbaan er tot nu toe uit?

Op de middelbare school kreeg ik de tip van de decaan om eens te gaan kijken in Delft; daar was de studie Industrieel Ontwerpen, waar ik zowel mijn interesse in techniek als mijn creativiteit kon combineren. Eenmaal op de TU was ik meteen verkocht. Tegen het einde van mijn studie – een master bestond toen nog niet – ben ik me voornamelijk bezig gaan houden met consumentenelektronica en gebruikersinteractie. Ik heb verschillende stages gelopen waarbij ik heb geleerd om vanuit gebruikers- en gebruiksonderzoek ontwerpen te verbeteren. Het was voor mij echt een eyeopener dat je vanuit onderzoek ontwerp beter kan maken. Hier heb ik me vervolgens altijd mee bezig gehouden. Na mijn afstuderen ben ik gaan werken als junior design manager binnen een consultancybureau, maar na twee jaar wilde ik meer de diepte in en ben ik mijn promotietraject begonnen. Na mijn promotie met als onderwerp 'hoe fabrikanten van consumentenelektronica omgaan met ontwerpen in de praktijk' ben ik bij de TU Delft gebleven, waar ik nu een vak geef waarin studenten op basis van gebruikstests een bestaand product herontwerpen. Tijdens mijn studie ben ik ook begonnen met cabaret; eerst via een cursus kleinkunst om vervolgens met de groep 'Delfts Blok' op het podium te gaan. Wat min of meer begon als grap resulteerde in het winnen van het Groninger studenten cabaretfestival waarna we drie jaar getoerd hebben om vervolgens te stoppen. Tijdens mijn promoveren ben ik weer solo begonnen, waarbij ik twee weken voor mijn promotie Cameretten won. Sindsdien verdeel ik mijn tijd tussen het cabaret en mijn werk aan de TU, de columns doe ik er min of meer tussendoor.



Welke rol speelt Human Factors/Ergonomie in uw dagelijks werk?

In mijn werk als docent probeer ik de Human Factors van ontwerpen zo veel mogelijk over te brengen; het kijken naar wat mensen willen en kunnen moet de uitgangspositie zijn voor elk ontwerp. De menselijke component is in mijn ogen dus ook de belangrijkste component binnen een ontwerp. Daarnaast heb ik bij Industrieel Ontwerpen het Expertisecentrum OV-betalen opgezet, waarbij we ontwerp oplossingen bedenken en evalueren die het gebruiksgemak van de OV-chipkaart vergroten (afbeelding 1 en afbeelding 2 ter illustratie); we zijn continu bezig om vanuit human factors de OV-chipkaart te verbeteren. >>>



Afbeelding 1. Foto van een meisje in de bus met een OV-chipkaart in haar mond (genomen tijdens veldonderzoek), laat de strategieën zien die mensen toepassen om niet te vergeten uit te checken (foto: Geert Niermeijer).

Op welk project dat u onlangs heeft gedaan bent u het meest trots en waarom?

Op het Expertisecentrum, omdat we in de afgelopen jaren een bijdrage hebben kunnen leveren om het gebruiksgemak van de OV-chipkaart te verbeteren. Vanuit de TU Delft hebben we, samen met afstudeerders, vervoerders, overheden en consumentenorganisaties, ontwerp oplossingen bedacht en geëvalueerd die het gebruiksgemak van de OV-chipkaart vergroten. Uiteindelijk hebben we met dit project een bijdrage geleverd aan de maatschappij. Voor de vervoerders, Translink en de overheden zijn we misschien wel een beetje de luis in de pels, maar door dit project en ons kritisch constructief meedenken met de partners zijn er nu wel degelijk verbeteringen geweest op het gebied van kleurgebruik, de mededelingen op de in- en uitcheckpalen, en richtlijnen voor vervoerders. In 2014 hebben we een integrale ontwerpvisie geformuleerd voor gebruiksgemak elektronisch betalen in het openbaar vervoer in 2019; delen daarvan zijn overgenomen in de Visie OV-Betalen die de vervoerders later in 2014 publiceerden (<http://studiolab.ide.tudelft.nl/ovchipkaart>).

In de vorige Ergonomiekaart heeft Froukje Sleeswijk Visser het over het feit dat veel zaken veel beter ontworpen hadden kunnen worden. In uw boek 'Hoe moeilijk kan het zijn?' beschrijft u ook enkele zaken. Hoe komt het toch dat zo veel producten of diensten slecht zijn ontworpen?

In mijn promotieonderzoek heb ik hier onderzoek naar gedaan. Dit heeft te maken met drie factoren, namelijk prioriteit (hoe belangrijk wordt gebruikersonderzoek

gevonden binnen een team of bedrijf), user-centered design capaciteit (zijn onze processen ingericht zodat goed onderzoek mogelijk is en hebben we de mensen er voor) en als laatste ontwerp vrijheid (het feit dat de vrijheid van ontwerpen kleiner wordt in het ontwerpproces naarmate de product lancering dichterbij komt). Vaak wordt gebruikersonderzoek te laat gedaan, waardoor je op een bepaald moment wel de kennis hebt hoe een ontwerp beter zou kunnen, maar er geen tijd en/of geld meer is om het ontwerp nog aan te passen, omdat het product de markt op moet. Tegenwoordig is het gelukkig wel zo dat steeds meer bedrijven het belang van goed gebruikersonderzoek zien en hier ook ruimte voor maken.

Wat zijn goede voorbeelden hoe het wel moet?

Persoonlijk vind ik het product OV-fiets erg goed, vroeger moest je je hiervoor legitimeren en vijftig gulden borg betalen middels een omslachtige procedure. Vanuit de stichting OV-fiets is vervolgens een verbeteringslag ingezet waarbij je je eenmalig centraal inschrijft en je binnen drie seconden een OV-fiets kunt huren. Hier staat gebruiksgemak echt centraal.

Hoe moet het dan niet?

Ik denk dat IBAN het voorbeeld is hoe het niet moet. Omdat het voor banken makkelijker is wanneer zij internationale transacties moeten doen is de klant opgepadeld met het IBAN-nummer. Over het algemeen gaat 95% van de betalingen nationaal in plaats van internationaal. In feite komt het er op neer dat mensen zijn opgescheept met een achttien tekens lange code

‘Vaak wordt gebruikersonderzoek te laat gedaan, waardoor je op een bepaald moment wel de kennis hebt hoe een ontwerp beter zou kunnen, maar er geen tijd en/of geld meer is om het ontwerp nog aan te passen.’



Afbeelding 2. Visie voor een kaart met e-paper display (foto: Thijs Niks).

die zij slecht kunnen onthouden en die zij in 95% van de gevallen niet nodig zouden hebben, het oude systeem voldeed voor hen namelijk prima. IBAN is echt een voorbeeld van een product dat mensen is opgedrongen zonder dat zij er zelf enig voordeel aan hebben. Op de markt sterven slechte producten vanzelf uit, helaas vrees ik dat dit niet gaat gelden voor IBAN.

Wat is uw reactie op de stelling van Froukje Sleeswijk Visser: ‘Ik kom in het dagelijks leven veel zaken tegen die alléén ontworpen lijken te zijn voor rechtshandigen, zoals het in- en uitchecken bij OV-poortjes. Als je dit met je linkerhand doet gaat het verkeerde poortje open. Wordt het niet eens tijd dat we deze problemen gaan oplossen?’

Bij voorkeur moet je inclusief ontwerpen, voor zowel links- als rechtshandigen en voor zowel mannen als vrouwen. Het in- en uitchecken bij de OV-poortjes is op te lossen door de poortjes anders te ontwerpen, namelijk met een afgeschuinde zijkant, hierdoor is het onmogelijk dit fout te doen (afbeelding 2).

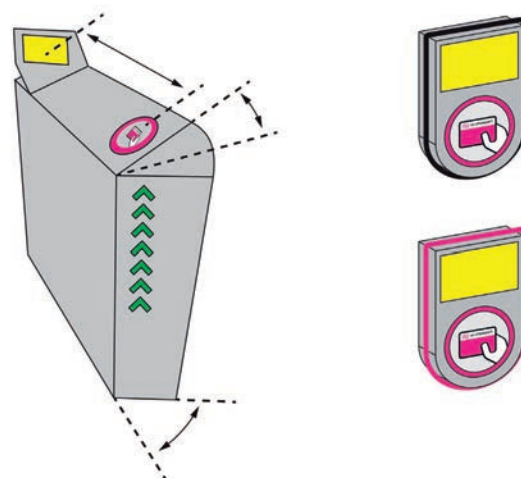
Wel zie ik om me heen dat user-centered ontwerpen, in tegenstelling tot vijftien jaar geleden, steeds normaler wordt. De waarde van een goede user interface wordt steeds breder gedeeld. Dit is mede te danken aan de verdergaande digitalisering van de wereld om ons heen en het feit dat we als consument ook veeleisender zijn geworden, de lat ligt steeds hoger. Als mensen geen gebruikersgemak ervaren laten zij producten of diensten ook veel sneller links liggen.

Met de rubriek de ‘Ergonomiekaart van Nederland’ willen we de breedte van het werkveld Human Factors/ Ergonomie laten zien. Wie zou de volgende kandidaat moeten zijn voor deze rubriek?

Thijs Niks (Uber) of Liesbeth van Driel (TomTom).

Welke stelling geeft u mee aan de volgende kandidaat?

Human Factors-specialisten moeten ook (enige) kennis hebben van bedrijfsprocessen, business cases en technologie, zodat ze oplossingen kunnen bedenken die niet alleen goed zijn voor de gebruiker, maar die ook daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden.



Afbeelding 3. Idee voor een poort met afgeschuinde voorkant (foto: Geert Niermeijer).