

Gebruiker: word mondig!

**eis mensvriendelijke IT-systemen;
neem een echte architect in de arm**

Daan Rijsenbrij

Deze verhandeling is, in licht geredigeerde vorm, gepubliceerd onder de rubriek Opinie van de Automatisering Gids, nummer 47, pagina 14 (23-11-2001)

De impact van de chip op de ontwikkeling van de mensheid is van dezelfde orde van grote als het ontdekken van het maken van vuur en de uitvinding van het wiel. Alles om ons heen wordt IT enabled. Alles moet op het Internet. Nieuwe technologieën spoelen over ons heen. Zekerheden verdwijnen als sneeuw voor de zon. Alles kan en alles moet, worden getransformeerd. Logisch dat de roep om architecten steeds luider wordt. Architecten die structuur kunnen aanbrenen. Structuur om overzicht en samenhang te bieden. Structuur als houvast. Maar structuur alleen is niet voldoende. Echte architectuur is een soort drieluik: structuur, constructievoorschriften en een belevingsaspect. IT-systemen horen te appelleren aan een innerlijke beleving. Horen gebruikers, zowel als werknemer en als wereldburger, uit te dagen zich te ontplooiën. Maar hoeveel architecten luisteren echt naar de ware behoefte van die gebruikers? Hoeveel architecten proberen eerst de ware vraag achter de bouwopdracht te doorgronden, alvorens met allerlei prefab oplossingen te komen aansjouwen?

Het 'tijdloze' bij de fysieke architect Christopher Alexander, auteur van 'The timeless way of building', doelt op zijn persoonlijke overtuiging dat architectuur dient aan te sluiten op een innerlijke beleving van de gebruikers en niet op de laatste modefratsen. Volgens hem was de architectuurtheorie in de zeventiger jaren van de vorige eeuw failliet. Te veel nadruk op visuele effecten en veel te weinig op ruimtelijke en emotionele beleving. De overeenkomst met de IT wereld is groot. Ook die wereld wordt overstelpt door allerlei technologieën, die als spiegeltjes en kraaltjes over de gebruikersgemeenschap worden uitgegoten. Veel visueel effect. De vraag naar een echte noodzaak blijft meestal achterwege. En, laten we eerlijk zijn: menig IT-systeem is zo saai, zo slaapverwekkend, zo sleurbevorderend als de onderliggende chips.

Waarom nu een oproep: 'gebruiker, word mondig!?' De technologie is tegenwoordig zo krachtig dat het mogelijk is om vanuit de mens te ontwerpen, in plaats van de technologie centraal te zetten. Door de dot.com crises en het umts debacle zien we een technologische ontzuivering opgang komen. Een ontzuivering die gevolgd zou moeten worden door een meer volwassen architecturaanpak. Een aanpak die resulteert in IT-systemen die

de mens dienen in plaats van de mens te degraderen tot een slaafje van de computer. Een IT-systeem, een PC, een PDA moet aanvoelen als een goedzittende prothese. Het is niet van jou, maar het voelt natuurlijk aan. Het knelt niet. Het irriteert niet. De realiteit met hedendaagse computers lijkt daar nog ver vandaan.

Het grote drama in de IT wereld bestond eruit dat schijnbaar erg veel geld was te verdienen met de overhaaste toepassing van die IT. Daardoor werden de meeste uitvindingen nog voordat ze gerijpt waren in de 'laboratoria', reeds ingezet in het functioneren van bedrijven en overheid. De digitale wereld is een wereld die wordt gedomineerd door techno-freaks, techneuten die constructies creëren waarbij de technologische mogelijkheden centraal worden gesteld in plaats van de werkelijk behoefte van de mens en de onderneming. Daar word je als gebruiker meestal niet gelukkiger van. Volgens Gartner zijn we nu echter aangekomen in het 'gap year', een periode van grote matiging in de IT uitgaven. Dus een periode voor reflectie en het eindelijk gaan toepassen van al dat moois dat we in het verleden hebben aangeschaft. Pas op de plaats dus. Ik ben echter bang dat de reflectie zich zal beperken tot cost-cutting in plaats het opzetten van deugdelijke architecturen.

Maar het grootste probleem in onze industrie: 'de gebruiker klaagt niet echt'. Onze bedrijfstak mist een soort consumentenbond die als pressiegroep namens de gebruikers misstanden aan de kaak stelt. In principe zouden bureau's als Gartner dat kunnen, ware het niet dat zij teveel technologie geïnteresseerd zijn. Dus wellicht dat wij moeten proberen elkaar wakker te schudden.

Op 4 april 1997 interviewde Bernard Hulsman van NRC Handelsblad prof. Carel Weeber, toenmalig voorzitter van de Nederlandse bond van architecten. Dit roemruchte interview onder het kopje 'Het Wilde Wonen' heeft veel los gemaakt in het Nederlandse architectenwereldje. Prof. Weeber ageerde tegen de grijze grauwe saaiheid, veroorzaakt door de rigide planningspraktijken à la Berlage. Het vinex beleid resulteerde volgens hem tot versteende tentenkampen die de mens elke vorm van leefgenot ontnemt. Als resultaat van dit interview is er heel wat afgeschreven, gediscussieerd en een prijsvraag uitgeschreven voor architecten om invulling te geven aan de natuurlijke behoefte van het Wilde Wonen.

Weeber's protest handelde over de architectuur in de fysieke wereld, de wereld van steden, gebouwen en landschappen. Maar ook de architectuur in digitale wereld, de wereld van informatie, computers en netwerken lijdt aan iets dat lijkt op rigide planningspraktijken. Voorts zijn veel IT-systemen gebouwd door techneuten die houden van slimme dingen in plaats van volwassen architecten die respect hebben voor mensen. Het wordt daarom de hoogste tijd dat er een volgende architectuurrevolutie wordt ingezet, maar nu in de digitale wereld. Het wordt tijd dat er een generatie van jonge architecten opstaat. Niet jong van jaren, maar jong van geest. Dus niet behept met al die moeizame constructie-ideeën uit de vorige eeuw. Architecten die houden van

mensen en die hun creativiteit gebruiken om systemen te ontwerpen die mensen uitdagen zich te ontplooien.

Architecten volgen een top-down benadering vanuit het inzicht en overzicht over het geheel, een holistische view op wat zij moeten creëren. Zij leggen een sterke nadruk op de gevoelswaarde. Architecten kennen ook nauwelijks specialismen, anders dan met betrekking tot het abstractieniveau waarbinnen wordt gewerkt. Engineers volgen een bottom-up benadering, vanuit product- en oplossingskennis verzorgen zij een deeloplossing binnen een groter geheel, maar veel meer vanuit een constructie of engineering benadering, waarbij de eigen creativiteit beperkt is tot de invulling binnen de kaders van de gewenste oplossing zoals aangegeven door de architect. In onze bedrijfstak zijn vele architecten in feite engineer. De Amerikanen hebben dit ook al heel snel gezien en hebben derhalve de term 'architectural engineer' bedacht, een heel goede term voor engineers die instaat zijn binnen de context van een architectuur traject te werken.

Het wezen van een onderneming, van een (overheids)organisatie zijn de medewerkers. Essentieel om die mensen, als groep, te laten functioneren is informatie-uitwisseling. Gebruikers hebben informatie nodig. Geen apparaatjes. Toch laten gebruikers zich PC's, laptops, PDA's, GSM's aanpraten door technologieverkopers terwijl ze alleen maar informatie en communicatie willen. En dat terwijl technologie slechts ondersteunend hoort te zijn.

Als ik zo af en toe gebruikers zie worstelen met slecht ontworpen applicaties, denk ik wel eens: waarom? Waarom, weiger je niet gewoon om er mee te werken. Als de luchtverversing het niet doet of als de baas te weinig uitgeeft aan de verwarming of de koffie niet te drinken is, leggen we het werk neer. Maar als we met hoofdpijnverwekkende IT-systemen moeten werken dan houden we onze mond stijf dicht, bang dat we voor dom worden versleten. Mensen zijn niet dom, computers zijn dom! Zij kunnen slechts eindeloos het zelfde kunstje herhalen.

De overheid waakt over ons welzijn, geestelijk en lichamelijk. Een fysieke architect heeft daarom te maken met steeds meer overheidsregels waaraan zijn bouwwerken moeten voldoen om te voorkomen dat mensen ziek worden. Waar blijft die overheid met regels voor IT-systemen? Regels om te zorgen dat haar burgers ontspannen kunnen werken. Op dit gebied lijkt zij zich te beperken tot privacy reglementen. Is de regelgever niet toegerust voor de digitale wereld of laat zij dit maar een tijdje op haar beloop?

Het is tegenwoordig in de mode om je architect te noemen. Dit wordt enerzijds ingegeven door het grote gebrek aan echte architecten in onze bedrijfstak, anderzijds klinkt het natuurlijk reuze interessant op een verjaardagsfeestje om te vertellen dat je architect bent. Architect in een digitale wereld nog wel.

Enkele waarschuwingen:

1. Wantrouw architecten die niet kunnen luisteren, dit leidt alleen maar tot autistische IT-systemen;

2. Wantrouw architecten die bij hun eerste kennismaking pronken met hun uitgebreide collectie 'patterns' (kant-en-klare deeloplossingen);
3. Wantrouw architecten die niet willen blijven tijdens de realisatie;
4. Wantrouw architecten die niet eenvoudig, dus op uw niveau, kunnen visualiseren wat u krijgt;
5. Wantrouw architecten die verliefd zijn op technologie.

Architectuur is een teken van beschaving. Het cultiveert de belevingswereld van de gebruikers. Gebruikers, HRM directeuren en ondernemingsraden, participeer daadwerkelijk in de beoordeling van architectuurvoorstellen. Help mee aan de totstandkoming van een leefbare digitale werkomgeving.