

Interview met Brigit van Loggem

Wie is Brigit van Loggem?

Een praktisch type. Ik vind dat alle dingen die we maken aantoonbaar werkzaam moeten zijn, dat ze het gewoon moeten doen. Waar ik me boos over kan maken, zijn idiote ontwerpen waar geen mens iets aan heeft; omdat ze fraai maar onbruikbaar zijn, of omdat ze uitsluitend zijn gemaakt om mee te gaan met de mode.

Hoe zag uw loopbaan er tot nu toe uit?

Mijn loopbaan is gevarieerd. Na mijn middelbare school ben ik rechten gaan studeren aan de UvA, maar toen ik de kloof begon te zien tussen het Recht en datgene wat een fatsoenlijk mens rechtvaardig vindt, ben ik daar – toen ik alleen nog mijn scriptie hoefde te schrijven – mee opgehouden. Na een jaar in Italië te hebben verbleven, ben ik toen in Antwerpen gaan studeren, waar ik vier jaar later de licentiaatstitel Technisch Vertalen heb behaald – in Nederland mocht ik me daarmee doctorandus noemen.

De pc kwam in die jaren net op, en ik specialiseerde me in het vertalen van softwarehandleidingen. Al snel ontdekte ik dat die vaak niet zo cognitief-ergonomisch waren, dus dan belde ik de opdrachtgever met de vraag wat ze liever wilden: een getrouwe vertaling, of een tekst die in tegenstelling tot het origineel wel bruikbaar was. Vaak prefereerden ze het laatste, en zo ben ik langzaam maar zeker technisch schrijver geworden. Mijn kennis heb ik in de loop van de jaren steeds bijgehouden en uitgebreid, middels een Kort Hoger Onderwijs in de informatica bij de Open Universiteit en later een Masters in de technische communicatie aan de Universiteit Twente. Die laatste opleiding was overigens een zogeheten 'vrij doctoraal', waarbij ik zelf een niet-standaard vakkenpakket heb samengesteld. Veel van mijn vakken kwamen uit de psychologie en hadden betrekking op leren en praktijk. Na een kwart eeuw voor mezelf te hebben gewerkt, ben ik twee jaar geleden voor het eerst in loondienst getreden. Bij een maker van wetenschappelijke software voor de verwerking van seismische data ten behoeve van de olie- en gasindustrie ben ik verantwoordelijk voor de documentatie van het product. Daarnaast werk ik aan een PhD, waarin ik een



cognitief model geef dat beschrijft hoe mensen interactief omgaan met software en de bijbehorende documentatie, en hoe mensen dan door die interactie expertise verwerven in het gebruik van die software. Op basis daarvan kan ik dan een 'taal' geven voor de beschrijving van documentatieproducten als handleidingen en Helpsystemen.

Gerrit van der Veer gaf aan dat u expert bent op het gebied van softwaredocumentatie. Wat houdt dat precies in?

Software verschilt wezenlijk van andere zaken die door mensenhanden zijn gemaakt, omdat het niet tastbaar is en je nooit kunt zien wat er precies gebeurt als jij iets doet. Een computerprogramma is eigenlijk een totaal eigen wereld, met eigen wetten en regelmatigigheden. Dat wil je als gebruiker helemaal niet weten, maar vaak moet je dat wel. Dat is de uitdaging: hoe krijgen we, middels documentatie, mensen zo ver dat ze echt iets leren terwijl ze die nieuwe kennis zelf niet zoeken?

Hoe kwam u in aanraking met het vakgebied Human Factors/Ergonomie?

In de tijd dat ik mij voor deze zaken ging interesseren (zeg de jaren negentig van de vorige eeuw), werd

“ieder lid heeft een mail ontvangen met de inloggegevens voor de website, zodat ze hun persoonlijke pagina kunnen maken en bijhouden”

algemeen gesproken over ‘software-ergonomie’. Ik vond dat heel logisch, dat ergonomie niet alleen gaat over hoe hoog je stoel staat of hoe een staafmixer in de hand ligt, maar ook over hoe je de menselijke geest optimaal ondersteunt. Vreemd genoeg is de term inmiddels niet meer zo algemeen: we spreken nu vooral van mens-computer-interactie. Maar het is en blijft ergonomie!

Op welk project bent u het meest trots?

Alweer een hele tijd geleden werd ik door een groot ziekenhuis over de vloer gehaald omdat hun systeembeheerders eigenlijk niet met vakantie konden, en zeker niet hun telefoon thuis mochten laten. Ze hadden daar ruim honderd systemen draaien, variërend van de hartbewaking tot het systeem dat bijhield wie welke witte jas waar en wanneer aan had. Als er ook maar iets was met zo’n systeem, werd de systeembeheerder gebeld.

Ik heb toen samen met het hele team eerst een inventarisatie gemaakt van welke soorten informatie over welke systemen waar beschikbaar waren. Dat deden we met een simpel invulformulier, waarmee ik ze op pad stuurde. Een week later kwamen ze terug, en bleken sommige handleidingen aanwezig te zijn ‘in de derde la van het bureau dat ik vroeger had in de vleugel die nu leeg staat’ (Waar wacht je op, ga ‘m halen!) of ‘in de map Mijn Documenten op de laptop van mijn voorganger’ (Hoe moeilijk is het om dat document dan even te kopiëren?) Wat er gewoon echt niet was, maakten we. En we bedachten een opslagsysteem. En we bedachten de ontsluiting van dat opslagsysteem. En we bedachten procedures voor de toekomst.

Toen ik daar weg ging, konden al die systeembeheerders voor het eerst onbezorgd op vakantie, zonder uit hun bed te worden gebeld als er eens een keer iets aan de hand was. Ze vonden het geweldig! Een van hen stond op een mooie zomerdag onaangekondigd bij me voor de deur met een fles witte wijn. Nooit heb ik aan een op tijd betaalde factuur zóveel voldoening beleefd als aan die fles wijn (die we overigens meteen hebben opgedronken, het was een prachtige dag en ik woonde toen in een huis met dakterras).

Welke tip heeft u voor Human Factors NL vereniging voor Ergonomie om meer naamsbekendheid te genereren?

Weten mensen eigenlijk wel wat ergonomie is? Kan die naam niet wat duidelijker? Eigenlijk vind ik de naam vanuit cognitief oogpunt zelf niet heel ergonomisch...

Graag een reactie op de volgende stelling uit de vorige ‘Ergonomiekaart’ van Gerrit van der Veer: ‘Alle soorten documentatie zouden aan ergonomische normen moeten voldoen: bijsluiters bij geneesmiddelen, verpakkingen van voedsel en schoonheidsproducten, veiligheidsvoorschriften bij de lift, inhoudsopgaven van glossy’s.’

Natuurlijk moeten ze dat. Iedereen heeft wel een sterk verhaal over een onbegrijpelijke bijsluiter of een idiote instructie. Maar eigenlijk is dat helemaal niet grappig, dat is diep treurig. Waarom zou je die dingen produceren als mensen er niet mee uit de voeten kunnen? Dan kun je toch beter iets anders gaan doen? Ik heb dat altijd heel vreemd gevonden. Als iemand een trein bouwt waar de bodemplaat bij de eerste rit vanaf dendert, vinden we dat totaal niet grappig, dan gaan we Kamervragen stellen. Maar dat een ‘gebruiksaanwijzing’ zijn ‘werk’ niet doet, vinden we normaal, het is nu eenmaal niet anders. Dat is toch raar?

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

Erik van Huisstede, van Interventor. Die is van huis uit ingenieur en fotograaf, en maakt visuele instructies (denk aan bijvoorbeeld handleidingen voor bouwpakketten om meubels in elkaar te zetten).

Welke stelling geeft u mee aan de volgende kandidaat voor de Ergonomiekaart?

‘Als mensen iets niet kunnen gebruiken, kun je het net zo goed niet maken – dan kun je je tijd beter besteden in een prettig klimaat ergens bij een zwembad, met een smakelijk drankje bij de hand!’