

Nieuwsbrief van Intergo  
2004, JAARGANG 2 · nummer 2

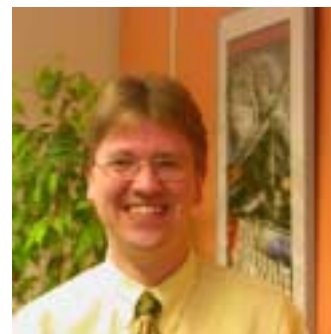
## *In deze nieuwsbrief*

- Voorwoord Melcher Zeilstra
- Thema: participatieve ergonomie
- Wat vindt de ergonoom ervan?
- Colofon

### Voorwoord door Melcher Zeilstra, Intergo

*Toen ik met deze nieuwsbrief begon, dwaalden mijn gedachten af naar een boek van Harry Potter. Harry is, laten we maar zeggen, erg braaf, maar kan ook een boefje zijn. Maar hij krijgt altijd veel gedaan, niet zozeer omdat hij aardig kan toveren, maar omdat er een groot gevoel van betrokkenheid van klasgenoten en leraren is.*

*Die kracht om betrokkenheid te krijgen, die spreekt me erg aan. Er zijn vele wegen die naar betrokkenheid leiden, maar open staan voor de ander, hem/haar actief betrekken en de geleverde input op waarde schatten zijn sleutels naar succes. Ik herken dat ook in mijn werk. Daarom gaat deze nieuwsbrief over betrokkenheid.*



## Thema: participatieve ergonomie

### Participatieve ergonomie of hoe krijg ik draagvlak?

Draagvlak is soms een toverwoord. Het is minimaal een randvoorwaarde om veranderingen snel door te kunnen voeren. Inbreng van betrokkenen staat daarom hoog in het vaandel bij ergonomen. Gebruikers, werknemers of consumenten, hebben erg veel kennis van de daagse praktijk. Zij zijn experts, en daarom is hun input vaak essentieel om tot een oplossing te komen. Er zijn verschillende methoden om medewerkers te betrekken in een project. Dit varieert van incidentele gebruikersinbreng tot participatieve ergonomie. Bij participatieve ergonomie zijn gebruikers van start tot einde betrokken bij het project.

We willen door een aantal projectbeschrijvingen laten zien welke (economische) voordelen een dergelijke aanpak heeft.

### Inpaksters pakken het probleem in

Een bedrijf in de vleesverwerkende industrie had lange tijd een hoog verzuim en veel klachten bij de medewerkers van de inpaklijnen. Er was al veel geprobeerd, maar dé oplossing om verzuim en klachten terug te dringen, zat er niet bij. Het bedrijf wist niet goed hoe het verder moest. Het was, bij wijze van spreken, 'toch nooit goed'. Samen met de klant is besloten het project zo uit te voeren, dat de inbreng van de medewerkers centraal zou staan.

Er kwam een projectgroep met een grote delegatie inpaksters. Technische Dienst (TD) en de productiechef zaten eveneens in de groep.

Nadat alle inpaksters waren ingelicht over de opzet van het project, is Intergo begonnen met filmen. In meerdere bijeenkomsten zijn daarna aan de hand van videobeelden de problemen én de achterliggende oorzaken benoemd.



Vervolgens zijn we met oplossingen gaan stoeien. Gele briefjes en schetsjes werden ingezet om los te komen van de spoken en beren van alle dag.

De inpaksters hadden er duidelijk plezier in. Door de samenstelling van de projectgroep konden ook meteen afspraken gemaakt worden. Daarin was het geven en nemen: niet alleen de productiechef en de TD moesten aan de slag, ook de inpaksters moesten hun werkwijze veranderen om na te gaan of dat een (deel van de) oplossing opleverde.

Er is veel uitgeprobeerd. De ene oplossing was een groot succes, de andere bleek moeilijker. En positief effect is dat de inpaksters meer zijn gaan nadenken over hun werk. Ze hebben als ambassadeurs van het project gediend.

Aan het einde van het project was het verzuim in belangrijke mate gedaald. Maar het project blijkt ook nog niet af: de inpaksters blijven met ideeën komen.

De productiechef en de TD moeten door blijven gaan met het uitproberen van deze oplossingen, er zijn immers verwachtingen gewekt! Het project heeft een positieve stroom in gang gezet. Nu moet die stroom gekoesterd worden.

*Voor meer informatie :*

*ir. Melcher Zeilstra (telefoonnummer 030 -239 94 443 e-mail zeilstra@intergo.nl)*

### **Inbreng gebruikersaspecten rond GSM-Rail**

Voor de communicatie tussen trein en wal beschikt de machinist van een trein op dit moment over Telerail. Binnenkort wordt Telerail vervangen door GSM-Rail. Intergo is vanaf het opstellen van het basisplan en de functionele en operationele specificaties bij dit project betrokken geweest.

Nadat NS Reizigers een leverancier voor de GSM-Rail apparatuur had gekozen, heeft Intergo de voorstellen van de leverancier vanuit een gebruikersoogpunt becommentarieerd. Daarvoor zijn meerdere sessies met een vertegenwoordiging van machinisten gehouden.

De toekomstige gebruikers zijn uitgedaagd om met de apparatuur te spelen, functies uit te proberen, commentaar te leveren op ontwerpvoorstellen en bijzondere gebruikssituaties naar voren te brengen. Hoewel bij de eerste sessies slechts een simulatie van de apparatuur op een PC beschikbaar was, was de inbreng van de machinisten erg waardevol.

Intergo heeft de opmerkingen van de machinisten vertaald naar verbeteringen in het ontwerp van de nieuwe apparatuur, waardoor belangrijke gebruikersaspecten in een vroeg stadium de nodige aandacht hebben gekregen.

De inspraaksessies bleken ook erg nuttig om de nieuwe apparatuur onder de machinisten te introduceren. Als gevolg van de sessies hebben de deelnemende machinisten met collega's over de nieuwe apparatuur gesproken, afbeeldingen laten zien en verteld waartoe hun inbreng heeft geleid.

Tijdens de laatste sessie, met een werkend prototype van de GSM-R-apparatuur in een treincabine, bleek de omgang met de apparatuur zo eenvoudig dat machinisten, die er nog niet eerder mee hadden gewerkt, het apparaat zonder problemen konden bedienen. Aandacht voor ergonomie via inspraaksessies heeft zo voor draagvlak voor de nieuwe apparatuur gezorgd, en bovendien tijd en kosten voor introductie en opleiding bespaard.

*Voor meer informatie:*

*ir. Colete Weeda (telefoonnummer 030 -239 94 52/ e-mail weeda@intergo.nl)*



## Wat vindt de ergonoom ervan?

### Over adviesfraude en gebruiksblindheid

Kent u dat, het verbaasde gevoel dat iets niet gaat zoals u zou verwachten? Op grote schaal komt het voor in politieke sferen. Wie zat er bijvoorbeeld te wachten op de Betuweroute? Wouter Leeuwenbergh, oud-medewerker van het ministerie van Verkeer en Waterstaat, schrijft op 8 februari jl. in de NRC dat de Betuweroute er bij het ministerie werd doorgedrukt. Alle 'niet-wenselijke' adviezen werden in de wind geslagen. Hij noemt dit, naar analogie met de bouwfraude, 'adviesfraude'.

Hij concludeert dat bouwfraude in het niet valt bij adviesfraude. Als hoofdreden noemt hij de drang koste wat kost dat uit te voeren, waarvoor ooit werd gekozen.

Terug naar de wereld van ergonomie. Op heel kleine schaal had ik vorige week een ervaring met een spreadsheetprogramma. Met twee collega's ben ik twee uur bezig geweest een simpel grafiekje te maken met twee lijnen.

Mijn simpele gedachtegang dat ik zelf kan kiezen wat er op de X-as en wat op de Y-as komt, bleek niet mogelijk. Ook het basale dubbelklikken op een label dat je wilt veranderen, werkte niet.

'And, yes, we DID read the \* \* manual!'

Wat is de link met 'adviesfraude'? Vaak wil men iets maken dat maximaal aanpasbaar is, maar niet meer logisch werkt voor de eindgebruiker. Het komt ook voor bij software voor de procesindustrie. Je ziet een natuurgetrouwe afbeelding van een pompunit. Indrukwekkend, maar de gegevens waar het voor de operator om gaat verdwijnen in het fraaie plaatje. Technische perfectie kreeg voorrang boven functionaliteit. Om ook een term te introduceren: laten we dat 'gebruiksblindheid' noemen.

Moraal: let er steeds op hoe mensen hun werk doen, niet hoe het technisch het beste kan, niet hoe het er mooi uitziet en niet hoe de leverancier het al eerder gedaan had.

*drs. David de Bruijn (030 -239 94 454)*

**INTERGO**  
mens • techniek • organisatie

### Colofon

Intergo  
Postbus 19218  
3501 DE Utrecht  
Tel 030 2399444  
[info@intergo.nl](mailto:info@intergo.nl)  
[www.intergo.nl](http://www.intergo.nl)