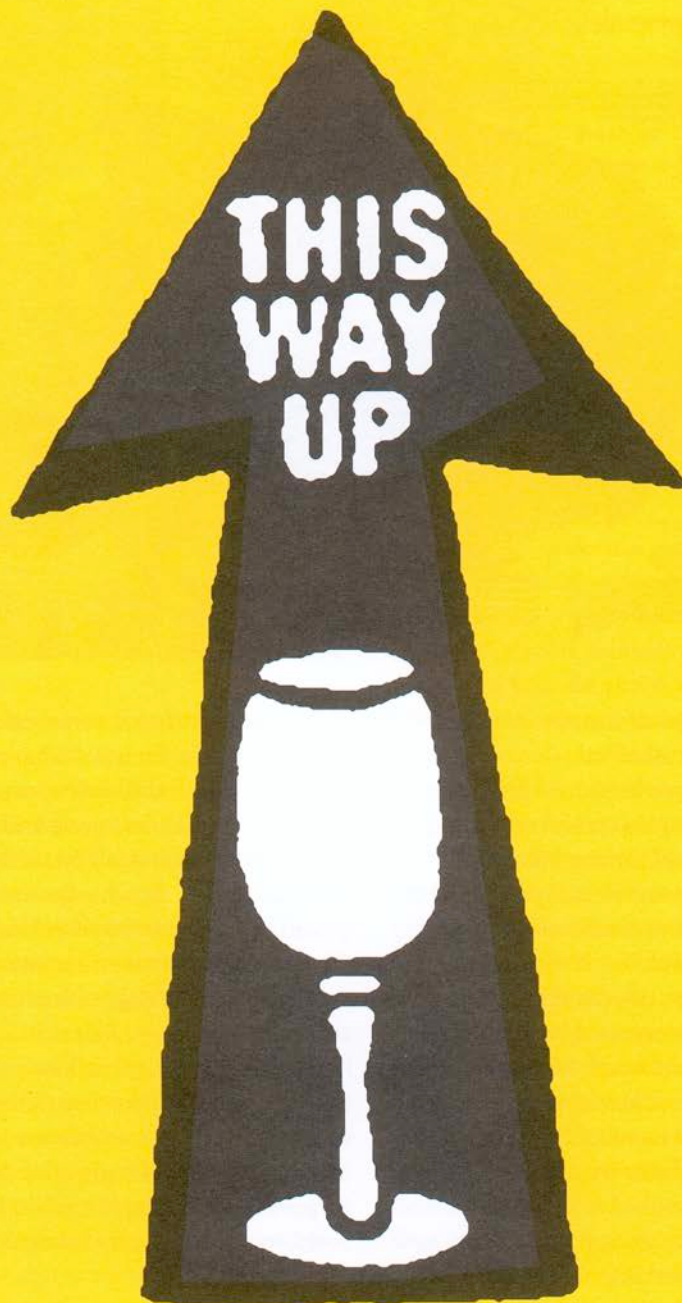


Op 19 november 2008 overleed Piet Westendorp, een zeer veelzijdige persoon die een grote betekenis heeft gehad voor de bestudering van visuele informatieoverdracht, in Nederland en daarbuiten. Ik heb met hem samengewerkt sinds 1993 en wil hier graag ingaan op enkele thema's die Piet interesseerden. Zonder uitpuittend te willen zijn, en in het besef dat Piet er zelf nog lang niet mee klaar was.

KAREL VAN DER WAARDE

is lector visuele retorica bij Avans Hogeschool in Breda, en zelfstandig ontwikkelaar en onderzoeker van medicijninformatie in Zemst (België).



De visuele fascinatie van Piet Westendorp (1950-2008)

Piet Westendorp studeerde in Utrecht Nederlandse taal- en letterkunde met als richting de retoriek en argumentatieleer. Tijdens zijn studie en later werkte hij als groepsleider van moeilijk opvoedbare jeugd, als copywriter voor reclamebureau JWT in Amsterdam, als journalist voor computertijdschriften, als technisch schrijver en als laboratoriumassistent. Vanaf 1981 was hij verbonden aan de faculteit Technology Management aan de TU Eindhoven en vanaf 1993 aan de faculteit Industrieel Ontwerpen van de TU Delft. Hij gaf lessen en trainingen, adviseerde, schreef en organiseerde.

Adviseur: de beroepspraktijk

Toen Piet en ik elkaar leerden kennen was ik net gepromoveerd op het grafisch ontwerp van medische bijsluiters. We werkten regelmatig samen aan commerciële projecten, en in 1998 kregen we een opdracht van Philips om de gebruiksaanwijzingen van hun huishoudelijke apparaten te evalueren. We kregen honderden gebruiksaanwijzingen mee voor evenzovele producten. Piet kon eenvoudig exact aangeven wat er allemaal mis was, en met zijn praktische ervaring als technisch schrijver kon hij zelf nieuwe tekststructuren voorstellen. Een eerste analyse toonde een grote variatie aan bestaande 'concepten' – het absolute uitgangspunt van ieder ontwerp – in

de gebruiksaanwijzingen. We konden de honderden gebruiksaanwijzingen in acht groepen verdelen op basis van de relatie tussen de tekst en de instructieve illustraties. Het resultaat van de analyse was een voorstel om de gebruiksaanwijzingen volgens twee principes te structureren. In de eerste plaats moesten de handelingen van de gebruiker het uitgangspunt worden, iets dat toen nog steeds niet gebruikelijk was. Het tweede principe plaatste de illustraties zodanig dat ze ook als inhoudsaanduiding gebruikt werden. De combinatie van deze twee principes leverde veel betere gebruiksaanwijzingen op, en vormde de bron van een 'algemeen standaardisatieproces'.

Onderzoeker: gebruiksaanwijzingen

De relatie tussen tekst en beeld in gebruiksaanwijzingen is één van de focuspunten van het academische werk van Piet. Zijn proefschrift '*Presentation media for product interaction*' ging helemaal daarover. Hij onderzocht de effectiviteit van tekst, illustraties en animaties voor specifieke soorten informatie in gebruiksaanwijzingen. Over de uiteindelijke bijdrage aan kennis was hij zelf maar matig tevreden; ondanks zijn uiterst nauwkeurige onderzoekopzet kwamen er niet zo heel krachtige resultaten uit. Piet hield van experimenten met onzekere uitkomsten. Hij wilde alleen dingen

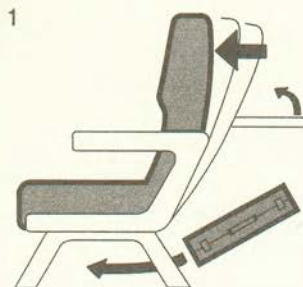
onderzoeken als er ook echt nieuwe resultaten te verwachten waren. Het belang van ieder onderzoek stelde hij dan ook voortdurend ter discussie en hij was vaak uiterst sceptisch als de resultaten geen betekenis meer hadden voor de praktijk in het dagelijkse leven.

Voor Piet Westendorp was het evident dat gebruiksaanwijzingen – waar hij er tien-duizenden van verzamelde die nu in Delft te raadplegen zijn – in een samenleving een essentiële rol vervullen. Hij werd regelmatig door televisie, radio, kranten en tijdschriften benaderd om dit op zijn eigen humoristische manier te verduidelijken. Als voorbeeld classificeerde hij zelfs de grotschilderingen in Lascaux en de illustraties uit de Kamasutra als visuele instructies.¹

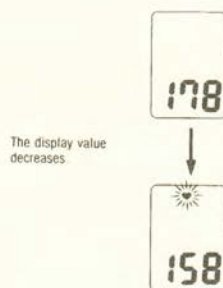
Zijn werk werd bekend door de tentoonstelling die hij samen met Paul Mijkse-naar in 1993 maakte over gebruiksaanwijzingen. Deze tentoonstelling is te zien geweest in Zürich, Essen, Eindhoven, Delft en New York (Fashion Institute of Technology). In 1999 verscheen hun

¹ Onlangs maakte de Sanskrietvertaler Herman Tiekens aannemelijk dat de Kamasutra een pastiche is op andere werken uit die tijd, met name instructief bedoelde boeken over de inrichting van het koninkrijk!!

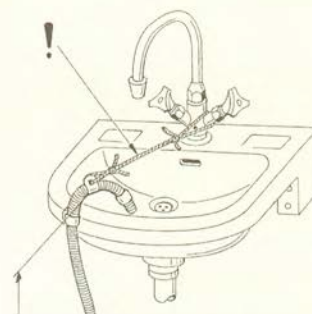
De zeven hoofdfuncties van de grafische pijl



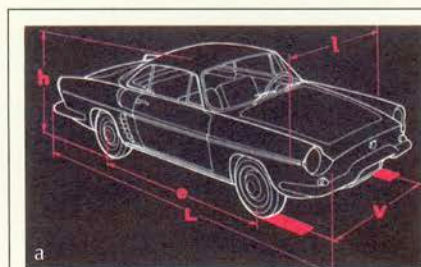
Pijlfunctie 1: de richting van een fysieke beweging: van hier naar daar.



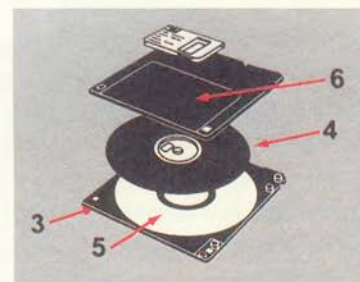
Pijlfunctie 2: een transformatie van een situatie naar de volgende.



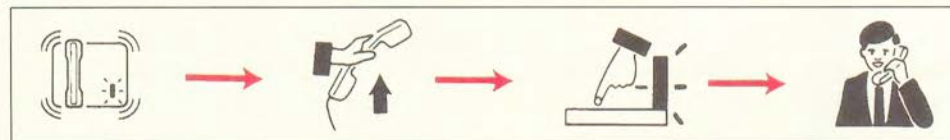
Pijlfunctie 3: Pijlen die de aandacht richten: 'hier kijken'.



Pijlfunctie 4a: Pijlen die afmetingen aangeven. **Pijlfunctie 4b:** Pijlen die het gewicht aangeven.



Pijlfunctie 5: Pijlen die een relatie weergeven: 'Dit is nummer 6'.



Pijlfunctie 6: Pijlen die een volgorde aangeven van onafhankelijke stappen: 'eerst dit, dan dat'.



Pijlfunctie 7: Pijlen die een symbolische betekenis hebben gekregen: hergebruik.

Piet Westendorp wilde achterhalen hoe lang mensen de pijl al in plaatjes gebruiken om de kijker ergens op attent te maken, en waarop precies. Hierboven ziet u enkele exemplarische afbeeldingen en de functies die Westendorp ervoor definieerde. Op blz 19 ziet u nog twee illustraties uit zijn verzameling.

coproductie 'Open Here: the art of instructional design'. Deze gestructureerde collectie illustraties uit gebruiksaanwijzingen dient nog steeds vele ontwerpers tot inspiratiebron. Het boek laat ook het

belang van het gebruik van illustraties in instructies zien. Het verscheen in het Engels, Nederlands, Spaans, Frans, Duits en Japans.

Door de uitbreiding van de aandacht voor zowel het onderzoek als de praktijk van het maken van visuele instructies richtte Piet zijn aandacht op een heel specifiek onderwerp: de historische ontwikkeling van de visuele pijl. De herkomst van één van onze meestgebruikte symbolen is nog onduidelijk. De verzamelingen in Delft en de Stichting Archief Paul

Mijksenaar tonen een grote variatie, maar gaan slechts terug tot ongeveer 1850. Piet zocht fanatiek en vond ook pijlen die de lezer een richting aangeven op oude zee-kaarten, in middeleeuwse miniaturen en romeinse inscripties. In 2007 verscheen een eerste geïllustreerde inventarisatie in het Japans. In dit artikel staan een paar grote lijnen voor de studie naar de herkomst van de metaforische pijl als onderdeel van de visuele taal.



Afbeelding 1. De pijlen in deze marge illustratie duiden de beschreven personen aan. De interpretatie hangt af van de functie die aan de pijlen wordt toegekend. Roman de la Rose, Pierart dou Tielt. 1330. Doornik, Bibliothèque de la ville, MS 101.



Afbeelding 2. Samengestelde bewegingen kunnen door middel van de vorm van de pijl worden weergegeven.

Redacteur: Information Design

Tijdens de conferentie 'Visual information for everyday use' in Lunteren in 1994 werd de InfoDesign e-mail discussielijst opgezet door Yuri Engelhardt, die toen aan de Universiteit van Amsterdam studeerde. De lijsten 'InfoDesign', en later 'InfoGraphics' en 'InfoDesign-café', leverden veel discussies op over de mogelijkheden en grenzen van digitale informatie-uitwisseling. Toen in 2000 de Britse redacteuren van het *Information Design Journal* besloten om het tijdschrift door te geven aan een nieuwe redactie werden Yuri, Piet en ik benaderd om het tijdschrift nieuw leven in te blazen, in samenwerking met John Benjamins Publishing. Vooral in het coördineren van academische publicaties, discussies per e-mail, en websites lagen nieuwe mogelijkheden. Na vier jaar besloot de uitgever dat het nodig was om *Information Design Journal* te combineren met *Document Design* en stapten Piet en ik uit de redactie.

De ervaring met *Information Design Journal* leidde tot veel gesprekken over de

huidige manier van publiceren, via gratis peer-reviews, en prijzige abonnementen van academische uitgeverijen. Piet schreef in 2005:

Wetenschappelijke uitgeverijen bekommen zich meer om hun inkomsten dan om hun uitgaven. Op kosten van de universiteiten doen wetenschappers onderzoek. Vervolgens beoordelen redacteuren en referees (allemaal in dienst van universiteiten) hun artikelen over die onderzoeken. De redacteuren verzamelen alles en sturen dit naar de uitgeverij. De uitgeverij maakt er blaadjes van, en dan kopen de universiteiten diezelfde uitgaven waar hun medewerkers zoveel werk in hebben zitten voor goud geld terug. Het paradijs van de middenstander.

Drie keer per jaar moesten wij een nummer van ongeveer 100 pagina's produceren. Dat lukte niet. We kregen al niet zo heel veel artikelen aangeboden, maar bovendien keurden wij, samen met de referees, nogal wat af. Warhoofderij, totaal ongeschikte onderwerpen, pre-beta-versies, en flutkunde.

In 2006 kregen we van de uitgever van *Visible Language* de gelegenheid om één nummer van dat blad in elkaar te zetten. Aan de hand van het thema – *visual metaphors in user instructions* – startten we digitale discussies die we in een academische publicatie wilden laten uitmonden. Deze keer werkte het wel. De aankondiging op de verschillende e-maillijsten, het aanbod aan voorstellen, het begeleiden van auteurs, en de uiteindelijke productie verliepen vrijwel zonder problemen. De overgangsgebieden tussen 'taal', 'beeld', en 'betekenis' in gebruiksaanwijzingen – bij uitstek de fascinatie van Piet – kwamen in dit themanummer samen. Opnieuw werd aangetoond dat instructieve illustraties essentieel zijn en dat sommige visuele metaforen bijna universeel worden toegepast. ■

Andere publicaties van Piet Westendorp

- *Gebruiksaanwijzingen*. 1993. Eindhoven: Technische Universiteit Eindhoven
- *Interface Design & Document Design* (co-auteurs: Carel Jansen en Rob Punselie). 2001. Amsterdam/Atlanta: Rodopi