

ONVINDBARE INFORMATIE

De weg kwijt

Architecten hebben de term ‘wayfinding’ bedacht. Het geeft het geheel van symbolen en objecten aan die mensen gebruiken om letterlijk de weg te vinden. Schiphol staat internationaal bekend om de overzichtelijke manier waarop de informatie wordt gepresenteerd. Je merkt dat pas wanneer je op een vliegveld bent dat echt een zoekplaatje is om de juiste gate te bereiken. Later is de term wayfinding overgenomen door psychologen, biologen en antropologen om het gedrag van mensen en dieren in natuurlijke en kunstmatige omgevingen te beschrijven.

Recent hebben onderzoekers in informatiegedrag wayfinding toegepast op het gedrag van gebruikers in digitale omgevingen. Iedereen die ooit zoekmachines heeft gebruikt, weet dat je gemakkelijk zoek raakt in de digitale brij, af en toe borden (‘bookmarks’) neerzet om de weg terug te vinden en zelfs informatiesporen naar gespecialiseerde websites uitzet.

De resultaten van deze onderzoeken zijn nog niet binnen. We weten wel dat het aantal zintuigen in digitale omgevingen beperkt is als we het bijvoorbeeld vergelijken met lopen door een stad of ervaringen uit de dierenwereld. Mieren zetten geursporen uit en onthouden afstanden, dolfinnen en vleermuizen gebruiken echotechnieken en zeeschildpadden gebruiken het aardmagnetisme.

Er moet nog veel gebeuren om echt iedereen en alle informatie overal altijd op elke manier te vinden. Locatiegebaseerde informatie is een eerste stap om de weg niet echt kwijt te raken.

Verborgene informatie

Het moet je in tijdschriften zijn opgevallen: de inhoud is ondergeschikt aan de opmaak. De tekst is niet of slechts gedeeltelijk te lezen door de kleur of de foto op de achtergrond. Of de tekst is in zo’n formaat dat je een vergrootglas nodig hebt, zoals bij veel bijsluiters. Zeker in de zomer gaan veel borden schuil achter weligtierend groen. Leuk voor de kleuren, maar funest voor de weggebruiker. Zeker ook, omdat juist in die periode veel nieuwe weggebruikers de route nemen.

De verkeersbordenmaffia

Als je straks over een weg rijdt die je al jaren kent, tel voor de aardigheid eens het aantal borden dat je links en rechts ziet staan. Zijn die echt allemaal nodig? Hoe vaak moet je de weggebruiker iets ge- of verbieden? Kun je jezelf voorstellen hoe die weg er enkele decennia geleden uitzag zonder dat woud van verkeersborden en andere informatie-uitingen?

Een kleine tien jaar geleden is voor de laatste keer flink gesnoeid in het verkeersbordenbestand. Meer dan 500 zelfstandige wegbeheerders in Nederland, verdeeld over het Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten, proberen ongetwijfeld de centrale regels en richtlijnen goed na te leven. Alleen jammer dat niemand aan de individuele weggebruiker vraagt of hij tevreden is met de uitvoering. Is dat misschien de reden dat wij de hoogste dichtheid van verkeersborden ter wereld hebben?