

Essay User Experience Design

April 2008

Student: Leni Goossens
Docent: Hans Kemp

Bronnen

Literatuur: About Face 3 – Alan Cooper
Designing Interfaces – Jenifer Tidwell
Don't make me think – Steve Krug

Stelling

Stimuleert user betrokkenheid de creativiteit en verbetert het het ontwerpproces?

Voorwoord

Door de drie verschillende boeken te hebben gelezen ben ik tot een beter inzicht gekomen hoe users kunnen bijdragen tot het verhogen van de creativiteit en hoe zij kunnen bijdragen aan het ontwerpproces. Toch moet deze gedachte met de nodige kanttekeningen en voorwaarden in het achterhoofd worden gehouden. De drie boeken geven elk hun aparte kijk op de rol van de user, en ze bespreken elk wat de voordelen en gevaren zijn. Ik heb aan de hand van deze informatie, mijn eigen ervaring als ontwerper én user een eigen mening gevormd.

Mensen zijn lui, "dom" en hebben geen tijd. Het design moet zo worden ontworpen dat alles vanzelfsprekend wordt.

Mensen moeten op geen enkel moment in verwarring geraken, ze moeten weten hoe ze moeten navigeren of wat de volgende stap is die ze kunnen nemen.

Het is belangrijk om een gebruiker al reeds vanaf het begin in te schakelen bij het ontwerpproces. Het is beter om tussen elke fase het ontwerp te testen en niet enkel op het einde. Op die manier kunnen problemen reeds op voorhand worden opgelost en wordt er veel tijd en geld bespaard. Bovendien komen op deze manier reeds vroeg ontwerpproblemen boven water en kunnen deze naarmate het proces verloopt worden aangepast/opgelost.

Het is van groot belang om je gebruikers heel goed te kennen. Op basis van die kennis kan je een idee vormen over het mentaal model dat zich bij hen nestelt, en kan je het ontwerp hierop toespitsen.

Het probleem van ontwerpers is dat ze op een bepaald moment, de bomen niet meer door het bos zien. Ik heb dat, ook nú al, meegemaakt. Als ontwerper zit je midden in het vak, en zie je de dingen vaak niet meer helder en objectief genoeg. Je verwacht dan dat dingen die je zelf ontwerpt logisch zijn, verwacht dat de gemiddelde kennis van een doorsnee gebruiker wel even hoog ligt als die van jou. Daar gaat het dus goed mis. Wat voor de ontwerper logisch is, is dat niet altijd voor de gewone gebruiker.

Door op regelmatige basis usertests uit te voeren, zie je (stap voor stap) wat er goed/fout gaat. Dingen die je misschien had verwacht, komen (niet) uit, of je aandacht wordt op hele andere dingen gericht, dingen waar je zelfs helemaal niet aan had gedacht bij het ontwerpen. Het kan gebeuren dat de user jouw applicatie/website op een hele andere manier gaat gebruiken dan jouw intentie was. Het traject om van A naar B te gaan kan op een andere manier gebeuren of een navigatie kan anders worden geïnterpreteerd. Door te testen kan de user nieuwe inzichten geven aan de ontwerper. Het is de ontwerper zijn taak om met deze nieuwe inzichten, het design aan te passen.

Zo kan een nieuw gebruikerspatroon worden samengesteld aan de hand van verschillende, reeds bestaande, patronen. Deze moet dan het beste aansluiten in de specifieke situatie. De applicatie kan worden aangepast aan omgevingsfactoren waar men helemaal nog niet bij had stilgestaan. De usertest kan ook verlossing geven op een eindeloze discussie met collega's, wat nu het beste is om te implementeren in de website.

Er bestaat niet zoiets als een "gemiddelde gebruiker". Elke persoon is uniek en gaat vanuit zijn eigen leefwereld om met websites. Het is daarom belangrijk om de website te testen op verschillende personen die behoren tot de doelgroep. Op die manier kan je kijken of die verschillende mensen toch misschien dezelfde handelingen uitvoeren (of misschien onbewuste repetitieve handelingen) of meningen hebben over onderwerpen. Observatie is hierbij hét kernwoord. Non-verbale handelingen geven vaak evenveel of zelfs meer informatie dan slechts verbale. Aan de hand van de reacties kan gekeken worden naar oplossingen. Wat belangrijk is, is het constante doorvragen naar de reden van bepaalde meningen/handelingen. Op die manier kan je de basisredenen terugvinden en hierop inspelen.

Steve Krug (Don't make me think) vindt dat je eender welke persoon kan uitpikken als proefpersoon. Dit omwille van het feit dat hij vindt dat elke site niet enkel moet worden ontworpen voor een specifieke doelgroep. Met deze stelling ben ik het niet helemaal eens. Misschien dat bepaalde delen van de website wel zo kunnen worden getest. Maar als het gaat om een specifieke doelgroep, met een bepaalde internetkennis, dan kan je niet een groep van mensen die een totaal andere internetkennis/levenskennis heeft laten bepalen of jouw site voldoet of niet. Men zou dan in principe de twee doelgroepen moeten testen om te zien hoe ze beiden handelen.

Volgens Alan Cooper is het dan weer het beste om te ontwerpen voor de intermediates (ligt tussen beginner en expert). Ik kan me meer aansluiten bij Alan's uitspraak, aangezien die iets genuanceerder is dan die van Steve Krug.

Conclusie

Users betrokken maken bij het proces zorgt voor meer inzichten in het mentale model van de gebruiker. Door usertests uit te voeren krijgt de ontwerper meer gevoel en inzicht in de gebruiker en kan hij/zij het design aanpassen, zodanig dat op het einde het designers model gelijk is aan het user' s mentale model. De user kan tijdens het ontwerpproces input geven, zodat het ontwerp doorheen het hele proces wordt aangepast. Deze input kan uiteindelijk zelf een groot deel van het ontwerp bepalen. User en ontwerper worden dan samengesmolten om tot het beste design te komen.