



De mening van...

**Karin van  
den Driesche**

Ontwerper/directeur  
van Filterdesign

“Mensen  
klagen niet, omdat  
ze verplicht zijn om  
met een applicatie  
te werken.”

# Menselijke trekjes

**E**enheidsworst, die de gebruiker doet indutten!, was de reactie van de graficus op de wens van de softwareleverancier om alle webmodules dezelfde layout en kleur te geven. Uniformiteit is een gruwelwoord voor de graficus. Bovendien is het maar de vraag of uniformiteit een applicatie écht gemakkelijker maakt. Ik zou willen pleiten om uniformiteit te creëren door gebruik te maken van zaken waar wij mensen goed mee uit de voeten kunnen. Applicaties worden beter als we als basis van uniformiteit gemeenschappelijke menselijke eigenschappen gebruiken. Bijvoorbeeld dat het gebruikers irriteert als ze hun postcode ineens moeten ingeven zonder een spatie. Dat zijn ze immers niet gewend.

In de loop der jaren heb ik verschillende standaarden onder ogen gekregen. Zelden ben ik het eens met de interface-indeling en de interactie waarop de standaarden zijn gebaseerd. In de meeste gevallen wordt geen rekening gehouden met wat u en ik nu eigenlijk prettig vinden. Neem het voorbeeld van een invulformulier op internet. De ontwerper van het formulier realiseert zich niet dat het de gebruiker niet gaat om het invullen van het formulier, maar omdat hij gegevens wil doorgeven. Hij zit niet te wachten op pop-ups met foutmeldingen als hij de datum of de postcode in een verkeerd format invoert. Het systeem moet de gebruiker de mogelijkheid bieden om zelf te kiezen hoe hij iets wil invullen. En is er sprake van een vergissing, toon dan wat iemand kan doen om verder te gaan. Kortom biedt de juiste informatie op het juiste moment.

Meer controle bij de gebruiker leggen, is soms wat ingewikkelder om te implementeren, maar de tijdwinst in gebruik en daardoor de kostenbesparing zijn enorm. Zo kost één minuut vergissingen per medewerker per dag de Rabobank met 3.000 medewerkers op jaarbasis 1,3 miljoen euro.

Bij mijn studenten ben ik begonnen erop aan te dringen - zij zijn toch de toekomst - om de enorm blokkerende meldschermen, die alleen maar een OK-knop bevatten, uit applicaties te bannen. Je kunt zo iets vergelijken met een balie waarachter een medewerker je vragend aankijkt, maar pas antwoordt als je eerst op de bel (OK) hebt gedrukt die op de balie staat. Dan ga je als consument toch gewoon naar een ander.

“Wij zijn het helemaal eens dat applicaties makkelijker kunnen, maar mensen klagen niet”, hoor je dan. Mensen klagen niet, omdat ze verplicht zijn om met een applicatie te werken. Nu veel meer mensen bijvoorbeeld hun bankzaken online beheren, merk je dat ze banken met elkaar gaan vergelijken. In de keuze met welke bank men zaken wil doen, wordt dan wel degelijk de handigheid van de webapplicaties meegenomen.

Conclusie: laat de gebruiker navigeren op de manier die hij/zij wenst. Houd niet vast aan standaarden wanneer die ten koste gaan van de doelstellingen van de gebruiker.

Tot slot, pint u ook geld bij verschillende banken? Wat zou het fijn zijn wanneer in ieder geval dezelfde buttons op dezelfde plek zouden staan. Zeker op zaterdagmiddag als wachtende in de rij!