

Hoe user stories houvast kunnen geven

10 april 2008 - In het ontwerp van wireframes wordt er vaak alleen maar van een succesvolle interactie uitgegaan. Zeker bij het ontwerp van grote websites waar veel pagina's aan hangen, vergeet men al gauw ook de pagina's voor de minder succesvolle interacties uit te tekenen (bijvoorbeeld: foutmeldingen, bevestigingen en waarschuwingen). Wat gebeurt er wanneer de gebruiker zich niet aan het uitgestippelde pad houdt? Als interactie ontwerper moet je je daarom bewust zijn van de gehele 'workflow', oftewel: alle mogelijke paden en situaties die een gebruiker tegen kan komen op de website beschrijven en/of uittekenen.

Alles draait om details

Worst case scenario is dat men pas achter vergissingen of toevoegingen komt, wanneer de website al online staat. Hoe later men in het proces achter losse eindjes komt, hoe meer tijd en geld dit zal kosten. Daarom is het belangrijk dat interactie ontwerpers geen belangrijke details vergeten.

Als interactie ontwerper moet je bij het ontwerp van elke pagina van je wireframe, duidelijk en gedetailleerd omschrijven wat voor uitzonderingen op de regel, gedragingen van elementen, weergave van objecten etcetera er zijn. Ga daarbij dus van meerdere situaties uit. Als je vergeet iets te omschrijven, heeft dit ook weer gevolgen voor het uiteindelijke product, zeker omdat interactie ontwerpen een van de eerste fasen betreft. Houdt daarom de communicatie helder en compleet, en wees altijd bereikbaar voor schakels (bijv. programmeurs en visueel ontwerpers) uit latere fasen in het proces.

Voorkom fouten!

Maar hoe voorkom je nu precies dat er "foutjes" in het ontwerp sluipen? Het is vrijwel onmogelijk om iedere vergissing te voorkomen (immers, we zijn mensen), maar er zijn wel degelijk methoden die een goede ondersteuning geven. Eén van die methoden is het gebruik van user stories. User Stories kan men met name voor de meer complexe websites goed gebruiken. Mooi zou zijn wanneer een user story zou worden opgesteld vanuit de verschillende expertises (bijv. interaction design, techniek, usability).

Zo zou bijvoorbeeld een accountmanager duidelijk kunnen omschrijven wat de focus van de opdrachtgever is, en een programmeur de website benaderen vanuit technische mogelijkheden. Samen komt men dan tot een volledige user story, waar men tezamen aan gewerkt heeft (Let op: meerdere blikvelden zorgen tot een completer inzicht van het geheel, maar teveel verschillende blikvelden kunnen ook juist vertroebelen. Drie personen die de user story aanvullen, zou voldoende moeten zijn).

User stories

Wat is een user story nu eigenlijk precies? User story is een techniek dat zich baseert op gedetailleerde omschrijvingen van de functionaliteiten van een website. User stories bestaan vaak uit een verzameling van gebruikerstaken voor verschillende soorten gebruikers, maar vertellen niets over een concrete

implementatie van deze taken in een website (dat zal moeten worden omschreven in het wireframe). De omschrijving van een gebruikerstaak focust zich op de taak, en moet niet te gedetailleerd of uitgebreid beschreven worden. Dit laatste geldt ook voor het respons van de website, hoe het systeem reageert, zal vrij beknopt omschreven worden.

Ontwerp vanuit gebruikersdoelen

Een goede benadering van het opstellen van een user story zal vanuit gebruikersdoelen gedefinieerd moeten worden. Begin daarom bij het beschrijven van één gebruikersdoel. Vanuit dit gebruikersdoel kan je de gerelateerde stappen om tot dit doel te komen, omschrijven. In feite maak je soort scenario's aan. Hiermee heb je het hoofdscenario binnen de user story af, dit is de succesvolle interactie.

Nu moet er stilgestaan worden bij de uitzonderingssituaties. Stel: de user story omschrijft de log in procedure van een website, dan zal een uitzonderingssituatie 'wachtwoord vergeten' kunnen zijn. Nadat ook de uitzonderingssituaties geschreven zijn, zal de user story in gebruik genomen kunnen worden (dit betekent overigens nog niet dat deze versie van de user story ook de uiteindelijke versie zal zijn).

Het toepassen van user stories zal een interactie ontwerper veel houvast geven tijdens het ontwerp van wireframes en prototypes. Vanuit een zorgvuldig opgestelde user story kan een interactie ontwerper de diverse paden van een gebruiker nalopen, en zal het aantal 'vergeten pagina's' binnen een ontwerp aanzienlijk terugdringen. Zo zal het ook voorkomen dat je erachter komt dat de user story niet geheel compleet is. Gelukkig zijn user stories makkelijk aan te passen en op te stellen. Het gebruik van een user story sluit daarom goed aan bij een iteratief ontwerp proces en is een handige tool.

Auteur en publicatie

Rozalinde Kriens is werkzaam bij Concept7 (www.concept7.nl). Rozalinde is bij Concept7 werkzaam als interactie ontwerper.

Dit artikel is gepubliceerd in Usabilityweb magazine.

Bronnen

In dit artikel zijn de volgende bronnen gebruikt:

- Alan Cooper, Robert Reimann and David Cronin About Face: The essentials of Interaction Design 3
- Henrik Olsen (http://www.guuui.com/issues/02_04.php)