

Verlichting voor projectmanager en werkvloer: interaction design

27 augustus 2007 - Interaction designer of interactie ontwerper, wat doet zo iemand nu eigenlijk en waarom zouden een projectmanager en vormgever zijn werkzaamheden niet kunnen doen? Waarom blinken projectmanagers, vormgevers en programmeurs meer uit in hun expertise wanneer een interaction designer is ingeschakeld? Dit artikel zal hierover meer duidelijkheid verschaffen.

Spil binnen elk project

Maar weinig webbouwers maken gebruik van interaction design. Met de oude vertrouwde werkwijze worden toch mooie sites gebouwd, waarom moeilijk doen? De projectmanager flanst samen met de opdrachtgever een functioneel ontwerp in elkaar, de klant weet immers wel wat zijn eindgebruiker denkt? Een backend-developer ontwerpt op basis van het functioneel ontwerp een technisch ontwerp; einde voorfase.

De bouw kan beginnen, een vormgever neemt het functioneel ontwerp nog eens door en gaat met al zijn creativiteit aan de slag. Een prachtig plaatje ontworpen, de klant is enthousiast en de vaart zit er in. De website wordt in XHTML en CSS netjes uitgewerkt. Alle pagina's omschreven in het functioneel ontwerp zijn klaar. De programmeur hangt de XHTML aan het CMS en de site kan worden getest.

Testpunten komen terug bij de developer. de bedankt pagina ontbreekt na het verzenden van het contactformulier. Het bedrijfslogo is niet klikbaar op content pagina's. Alle punten zijn van eenzelfde strekking en ze gaan een paar keer over en weer tussen vormgever en programmeur. De website wordt drie weken na deadline bugvrij opgeleverd. Een maand later heeft de klant content geplaatst en de website is live.

Alles gedaan zoals het hoort maar conversie is lager dan op de oude website. Waar ging het mis...? De spil ontbreekt.

Wat is interaction design en wat kun je er mee?

Hoe reageert een website bezoeker op een blauw onderstreept stukje tekst en wat gebeurd er als hij daarop klikt? Hoe reageert de bezoeker vervolgens op de onderliggende pagina? Dit zijn allemaal zaken waar een interaction designer van websites mee bezig is. Zijn vakgebied is de ontmoeting tussen mens en machine (interface en alles wat daar bij komt kijken).

Allereerst moet een interaction designer de doelstellingen van de organisatie en de te bouwen website kennen. Deze doelen stemt hij af op doelen van de bezoeker. Vervolgens wordt een pakket aan tools samengesteld waarmee de bezoeker zijn doelen kan bereiken op de website. De interaction designer richt deze tools in zodat de bezoeker er probleemloos mee uit de voeten kan.

Om reacties van bezoekers op alle functionaliteiten in kaart te kunnen brengen moet de interaction designer met de eindgebruiker om tafel. Situaties voorleggen en bespreken. Uitzoeken wat de behoeften zijn van die personen. Bij grotere projecten werkt de interaction designer samen met de usabilityexpert aan zogeheten persona's om de bezoeker levendiger te maken en te houden tijdens het project.

Een interaction designer levert een aantal producten af binnen elk project:

- persona's of gespreksverslagen (in samenwerking met een usability expert);
- flowcharts;
- sitemap;
- wireframes of een functioneel ontwerp;
- paper prototypes (in samenwerking met een usability expert);
- elk van deze producten wordt door de klant goedgekeurd.

Flowcharts

Op basis van de persona's en de gesprekken met websitebezoekers kan de interaction designer flowcharts ontwerpen van de belangrijkste processen binnen de website. Flowcharts zijn modellen waarin alle mogelijkheden zijn omschreven.

Elke flowchart heeft een begin en een eindpunt. Wil je meer opties in kaart brengen dan kan een flowchart ook drie verschillende eindpunten hebben, of twee beginpunten. Pijlen verbinden verschillende fases binnen een proces. Elke fase wordt weergegeven door een rechthoek met daarbinnen een omschrijving van die fase. Beslissingsmomenten worden door een ruitvorm weergegeven.

Na het ontwerpen van zo'n flowchart stelt de interaction designer zichzelf constant de volgende vraag: *biedt deze functionaliteit de bezoeker genoeg mogelijkheden om haar doelen te behalen op een manier zoals zij dat wil of verwacht?*.

Sitemap

Wanneer alle benodigde tools zijn uitgewerkt is het tijd om de website in kaart te brengen. Dit kan met een sitemap. Een sitemap is niks meer dan een boomstructuur van alle mogelijke pagina's binnen een website. Veel websites bevatten hun eigen sitemap als menuitem. Hier fungeert een sitemap als alternatieve manier van vinden, wanneer de navigatie en zoekfunctie geen hulp bieden.

Waar plaatsen we welke functionaliteit en hoe zorgen we dat de navigatie straks simpel en intuïtief in te richten is? Dat zijn de vragen die een interaction designer zichzelf stelt bij het maken van een sitemap. Input voor een sitemap zijn de flowcharts en gesprekken met de klant (of nog liever eindgebruiker). Expertise van de usabilityexpert kan hier ook prima ingezet worden. Voorheen werden inhoudelijke gesprekken gevoerd tussen projectmanager en klant. Nu tussen interaction designer en websitebezoeker.

Wireframes

Parallel aan het uitwerken van een sitemap wordt er gewerkt aan wireframes. Alle tools uit de flowcharts worden hierin uitgewerkt in een bruikbaar interface (zonder design). In de wireframes worden alle pagina's uit de sitemap één voor één uitgewerkt. Hiermee voorkom je dat vormgevers en programmeurs onderdelen vergeten in een latere fase. Elk detail is uitgewerkt voordat het wireframe richting de werkvloer gaat. Onderaan of aan de zijkant van elke pagina is ruimte voor opmerkingen. Al deze opmerkingen samen vormen eigenlijk al het functioneel ontwerp die met deze methode overbodig is geworden als losstaand document.

Binnen het wireframe kan wel al gewerkt worden met verschillende kleuren. Plaatsen waar input verwacht wordt van de eindgebruiker kunnen worden aangegeven met een blauwe kleur. Positieve feedback van het systeem met groen. Negatieve feedback rood en call to actions (bijvoorbeeld buttons) met oranje.

Deze manier van het omschrijven van functionaliteiten geeft de usabilityexpert mogelijkheden al vroeg te beginnen met usertests. Een wireframe is namelijk een uitstekende basis voor paper prototyping (low fidelity).

Paper prototypes

Gedurende de testmethode paper prototyping wordt de website getest op haar functionaliteiten. Respondenten voeren opdrachten uit zonder verder uitleg van het systeem. Ze krijgen een opdracht op papier toegeschoven waarin het doel staat omschreven.

Een usability expert of medewerker fungeert als computer. De respondent krijgt feedback op elke actie zoals het systeem (de website) dat ook zou doen. Een notulist omschrijft nauwkeurig de reacties van de respondent.

Na deze vroege usertest hoort de interaction designer of zijn ontwerp succesvol was of niet. Op basis hiervan kunnen in een vroeg stadium wijzigingen in het wireframe worden doorgevoerd zonder vormgevers en programmeurs hiermee te belasten. Pas daarna wordt een vormgever ingeschakeld om de contouren van de website vorm te geven.

Verlichting voor projectmanagers

Door een interaction designer in te schakelen wordt het werk van een projectmanager op een aantal fronten verlicht.

- Inhoudelijk hoeft een projectmanager niets meer met een project te doen. Planning en projectbewaking blijven zijn kerntaken.
- Interaction designer wordt direct aanspreekpunt voor vormgevers en programmeurs.
- Aantal discussies over interpretatie van functioneel ontwerp met klant nemen af of blijven uit.
- Er wordt een kwalitatief beter product afgeleverd doordat er eerder usertests kunnen plaatsvinden.

Verlichting voor de werkvloer

Door het inschakelen van een interaction designer wordt het werk van vormgevers en programmeurs op een aantal fronten verlicht.

- Het project is visueler in plaats van vanuit een geschreven document, hierdoor is het gemakkelijker een functioneel ontwerp te interpreteren.
- Vormgevers kunnen zich bezighouden met vormgeving en gebruiksvriendelijkheid.
- Programmeurs en vormgevers worden niet belast met fouten in functionaliteit zoals gebeurt wanneer er pas na de bouw getest wordt.
- Programmeurs hoeven niet te wachten op ontbrekende designs en templates. Wanneer een interaction designer op de juiste manier ingezet wordt binnen een project, zullen alle overige partijen hiermee tijd winnen. Het eindproduct zal kwalitatief beter zijn

Auteur en publicatie

Henk Wijnholds is werkzaam bij Concept7 (www.concept7.nl). Henk is bij Concept7 werkzaam als interactie ontwerper.

Dit artikel is gepubliceerd in Usabilityweb magazine.

Bronnen

In dit artikel zijn de volgende bronnen gebruikt:

- [Wikipedia](#)
- Helen Sharp, Yvonne Rogers and Jenny Preece [Interaction Design: Beyond Human- Computer Interaction](#)