

Online Proefstuderen

Communicatie & Multimedia Design

Theorie – module Usability Design

Onderstaand staan de 10 heuristieken van Jacob Nielsen & Rolf Molich. De heuristieken zijn algemene vuistregels voor interactieontwerp en interfaceontwerp. Deze richtlijnen worden gebruikt bij zowel creatie als evaluatie van interactieve systemen.

1. Zichtbaarheid van systeemstatus

Laat zien wat er gebeurt. Het systeem en de interface moet gebruikers altijd op de hoogte houden van wat er aan de hand is, door middel van passende feedback binnen een redelijke termijn. Wanneer gebruikers de huidige systeemstatus kennen, leren ze het resultaat van hun eerdere interacties kennen en bepalen ze de volgende stappen. Voorspelbare interacties zorgen voor vertrouwen in zowel het product als het merk. Laat een gebruiker dus bijvoorbeeld weten waar hij zich bevindt, waarom hij moet wachten en hoe lang een proces nog duurt. Een stappenplan bij een bestelproces kan de gebruiker helpen begrijpen hoe ver hij is in het proces en hoeveel stappen hij nog moet doen.

2. Overeenkomst systeem en echte wereld

Sluit aan bij wat de gebruiker kent. Het systeem en de interface moet de taal van de gebruikers spreken. Er moet dus een overeenkomst bestaan tussen het systeem en de echte wereld. Gebruik woorden, uitdrukkingen, iconen en concepten die de gebruiker kent. Sluit het taalgebruik aan op de doelgroep, in plaats van jargon te gebruiken. Volg praktijkconventies, zodat informatie in een natuurlijke en logische volgorde wordt weergegeven.

3. Controle en vrijheid voor gebruikers

Geef gebruikers controle en vrijheid. Gebruikers voeren vaak per ongeluk acties uit. Ze hebben een duidelijk gemarkeerde "nooduitgang" nodig om de ongewenste actie te annuleren zonder een langdurig proces te hoeven doorlopen. Zorg er dus voor dat de gebruiker belangrijke beslissingen gemakkelijk ongedaan kan maken. Wanneer mensen zich gemakkelijk uit een proces kunnen terugtrekken of een handeling ongedaan kunnen maken, bevordert dit een gevoel van vrijheid en vertrouwen. Zo behouden gebruikers de controle over het systeem en voorkomen ze dat ze vastlopen of gefrustreerd raken over ongewenste acties. Voorbeelden: Een pijltje naar rechts om terug te gaan naar de vorige pagina of een 'annuleer' knop om een proces te beëindigen.

4. Consistentie

Maak het systeem consistent (intern en extern). Gebruikers besteden het grootste deel van hun tijd aan andere digitale producten dan die van jou. De ervaringen van gebruikers met die andere producten hebben invloed op hun verwachtingen. Volg daarom platform- en brancheconventies om zo de cognitieve belasting bij gebruikers te beperken. Als consistentie niet wordt gehandhaafd, bijvoorbeeld door gebruikers te dwingen een nieuwe vorm van navigatie aan te leren, bestaat er hoger risico op verwarring en frustratie. Gebruik dan ook elementen en acties waar de bezoeker aan gewend is. Denk bijvoorbeeld aan de locatie van interactieve functies en elementen in de layout van een pagina. Het logo bevindt zich meestal links bovenin de pagina, een winkelmandje rechtsboven. Ook interne consistentie binnen het product zelf is belangrijk. Zowel visueel, tekstueel als functioneel.

Zie www.hanze.nl/onlineproefstuderen voor alle modules!

share your talent. move the world.

5. Voorkomen van fouten

Voorkomen is beter dan genezen. Goede foutmeldingen zijn belangrijk, maar de beste ontwerpen voorkomen zorgvuldig dat er überhaupt problemen optreden. Elimineer foutgevoelige condities, of controleer ze en bied gebruikers een optie om te bevestigen voordat ze zich tot de actie committeren. Er zijn twee soorten fouten: vergissingen en fouten. Vergissingen zijn onbewuste fouten die worden veroorzaakt door onoplettendheid. Fouten zijn bewuste fouten die zijn gebaseerd op een mismatch tussen het mentale model van de gebruiker en het ontwerp en/of systeem.

6. Herkennen in plaats van herinnering

Verplicht gebruikers niet om dingen te onthouden. Minimaliseer de geheugenbelasting van de gebruiker door elementen, acties en opties zichtbaar te maken. De gebruiker hoeft daardoor bij het navigeren door de interface geen informatie te onthouden. Informatie die nodig is om het ontwerp te gebruiken (zoals menu-items) moeten zichtbaar of gemakkelijk terug te vinden zijn. Voorbeeld: Als je op Google een zoekwoord intypt zie je direct een lijst met suggesties verschijnen. Door je bedoelde zoekopdracht te herkennen en hier op te klikken voorkom je dat je handmatig de volledige serie aan zoektermen in hoeft te vullen.

7. Flexibiliteit en efficiëntie

Biedt verschillende gebruikers verschillende mogelijkheden. Snelkoppelingen kunnen de interactie voor de ervaren gebruiker versnellen (efficiëntie). Een onboarding proces met gedetailleerde uitleg over het systeem kan juist een beginnende gebruiker op weg helpen. Zorg dat het ontwerp geschikt is voor zowel onervaren als ervaren gebruikers en laat mensen kunnen kiezen welke methode voor hen werkt (flexibiliteit).

8. Esthetisch en minimalistisch ontwerp

Laat overbodige inhoud en onderdelen weg. Interfaces dienen geen informatie te bevatten die niet relevant of zelden nodig is. Elk onnodig extra element in een interface concurreert namelijk met de relevante informatie-eenheden en vermindert dus hun relatieve zichtbaarheid. Dit kan een gebruiker negatief beïnvloeden in het succesvol uitvoeren van een taak. Deze heuristiek betekent niet dat je een plat ontwerp moet gebruiken. Het gaat erom ervoor te zorgen dat je de inhoud en het visuele ontwerp gericht houdt op de essentie. Zorg ervoor dat de visuele elementen van de interface de primaire doelen van de gebruiker ondersteunen. Google is een goed voorbeeld van een minimalistische, verfijnde, eenvoudige site. De bezoeker kan zijn taak (zoeken) uitvoeren zonder afgeleid te worden door overbodige content, functionaliteiten, teksten en vormgeving.

9. Toegankelijke en heldere foutmeldingen

Maak foutmeldingen toegankelijk en duidelijk. Foutmeldingen moeten in duidelijke taal worden gecommuniceerd (geen foutcodes), dienen nauwkeurig het probleem te omschrijven en constructief een oplossing voor te stellen. Het helpt om deze foutmeldingen te verrijken met een visuele toelichting van de situatie die een gebruiker gemakkelijk kan herkennen. Leg de schuld niet bij de gebruiker en bied een oplossing, zoals een snelkoppeling die de fout kan herstellen.

10. Help en documentatie

Bied een helpende hand. Het is het uiteraard het beste als een systeem geen aanvullende uitleg nodig heeft. Het kan echter nodig zijn om documentatie te verstrekken en zo gebruikers te helpen begrijpen hoe ze hun taken moeten voltooien. Help en documentatie moet gemakkelijk te doorzoeken zijn en gericht zijn op de taak van de gebruiker. Houd het beknopt en toon concrete stappen die kunnen worden uitgevoerd.