

Sluit aan op de conventies van het internet

Usability is het feest van de herkenning

Jaap van de Putte, 2 use it | www.2useit.nl | 10 maart 2007 | Tekstredactie: Jasper Enklaar

Een gebruiksvriendelijke website. Wat is dat nu eigenlijk? Een site die ons prikkelt met mooie afbeeldingen? Of een kale site met grote letters? Wat bepaalt nu het rendement van uw site? Een belangrijke component blijkt herkenning.

Het internet als een verzameling softwarepakketten

Je kunt het internet zien als een bijzonder softwarepakket, of beter, als een verzameling van miljoenen softwarepakketjes. Elke website is een pakket met zijn eigen regels, knopjes, trucs en problemen. Wat gebruikers leren van de ene site, verwachten ze toe te kunnen passen op een volgende site. Door deze verwachtingspatronen kun je websites niet meer onafhankelijk van elkaar zien. Voor de gebruiker is het in feite één groot softwarepakket met bepaalde conventies.

Niet leren maar herkennen

Een bezoeker van uw site neemt de ervaring mee van het scala aan sites dat hij tot nu toe heeft bezocht. Uw site is gebruiksvriendelijk als de bezoeker *herkent* wat hij op andere sites ook zag. Als uw site afwijkt van die verwachting, dan moet de bezoeker nadenken en het gebruik van uw site 'leren'. Maar tijd om te leren is er niet. Internetters zijn vluchtige voorbijgangers. Via een link van een zoekmachine wippen ze even aan op uw site om binnen een paar seconden weer weg te gaan naar een volgende site.

Uw site moet geen leerproces zijn, maar een feest van herkenning. Als het logo linksboven is zullen de meeste mensen dat direct herkennen. Een logo rechtsonder vereist een leerproces bij uw bezoekers. Dit is niet alleen tijdsverlies voor de bezoeker, maar ook een frustratie die een bezoeker kan weggagen.

Het logo linksboven is aanklikbaar en leidt naar de homepage. Herkenning. Het menu zit links, boven of rechts, maar niet beneden. Herkenning. De terugknop (back-button) leidt u naar de vorige pagina. Herkenning. Hyperlinks zijn onderstreept. Herkenning. Zo zijn er veel meer voorbeelden te geven.

Kijk eens naar uw eigen site: wat geeft herkenning en wat vraagt u mensen om te leren? Vaak zijn mensen trots op het unieke van hun website: 'we hebben zo'n mooi intro', 'we hebben onze eigen terugknop gemaakt'. Maar een nieuwe bezoeker moet eerst leren omgaan met die unieke vondsten. De kans op een 'wow'-ervaring bij de bezoeker is kleiner dan de kans dat hij geïrriteerd de site wegklikt.

Dus dan maar een saaie site?

Nee, absoluut niet. Juist door subtiel om te gaan met de mogelijkheden die er zijn is er alle ruimte voor een mooie en functionele site.

Is herkenning alles? Een gebruiksvriendelijke website is uiteraard meer dan alleen

herkenning. Ook een goede paginalay-out is belangrijk, een goede inhoudsstructuur, een goed menu, etcetera. Maar het feit dat bezoekers de werking van uw site herkennen is daarin belangrijk.

Hoe ontwerp ik voor herkenning?

In de loop van de jaren zijn er op het internet conventies ontstaan, ongeschreven regels waar steeds meer mensen zich aan houden en die de herkenning bij bezoekers geven. Maar wat zijn nu die conventies? Hoe kunt u weten wat het referentiekader is van uw bezoeker? Door het uitvoeren van gebruikersonderzoek en door onderzoeksverslagen te lezen kan men een beeld krijgen van deze conventies en van het verwachtingspatroon van de bezoeker. Dat is ook de expertise die een usability-expert meebrengt. Een usability-expert kent deze conventies en kan uw site daarop onderzoeken. Sluit uw site aan op deze conventies? Is het een feest van herkenning of is het een leerproces?

Jaap van de Putte

www.2useit.nl

Leestip

Jacob Nielsen, **Prioritizing Web Usability** (New Riders Press 2006) ISBN 0-321-35031-6

P.S.: Vragen en reacties naar aanleiding van deze nieuwsbrief of over usability in het algemeen zijn van harte welkom.