

Copyright 2010 PCM Uitgevers B.V.
All Rights Reserved

de Volkskrant

de Volkskrant

15 december 2010 woensdag

ECONOMIE; Blz. 26

756 woorden

'Gebruiksgemak elektronica ver te zoeken';
interview promovendus Jasper van Kuijk

Wouter Keuning

Amsterdam De helft van alle elektronica die door consumenten wordt teruggestuurd, blijkt helemaal niet kapot. Slecht ontwerp, ondoordachte gebruiksmenus en gekmakende handleidingen doen veel consumenten hun fotocamera, harddiskrecorder of mp3-speler retourneren. Maandag promoveerde Jasper van Kuijk (34) aan de Technische **Universiteit in Delft** op oplossingen voor dat terugkerende probleem.

Van sommige apparaten vraag je je af hoe ze in vredesnaam op de markt zijn gekomen. 'Ja, zeker bij consumentenelektronica gaat heel veel mis. Vroeger waren dat allemaal mechanische apparaten, nu zijn het allemaal minicomputertjes die bovendien steeds vaker onderdeel uitmaken van een netwerk: dat is op het gebied van gebruiksgemak een recept voor totale mislukking.

'In de wetenschap bestaan echter talloze methodes die bedrijven vertellen hoe ze gebruiksvriendelijke spullen kunnen maken. Toen ik begon, dacht ik: of die methodes werken niet, of ze worden niet gebruikt. Al snel kwam ik erachter dat ze niet worden gebruikt.'

Waarom niet?

'Ik heb bij tien anonieme bedrijven onderzoek gedaan en heb 69 productontwikkelaars geïnterviewd. Zij zeiden: de bestaande methodes zijn volstrekt ontoepasbaar in de praktijk.'

Met welk gevolg?

'Dat bij die bedrijven heel veel misgaat.'

Wat zijn de belangrijkste misleunen?

'Veel bedrijven zien innovatie als iets louter positiefs. Innovatie is mooi, maar voor de interactie tussen mens en product betekent elke innovatie nieuwe onzekerheid. De les is dus dat je op het gebied van gebruikssinterfaces alleen iets nieuws moet maken als het oude niet meer werkt. En wat wél werkt, moet je vooral in heel veel producten toepassen. 'Kijk naar Nokia bijvoorbeeld. Die hebben misschien wel zesduizend modellen, maar maar zes verschillende gebruikssinterfaces. Microsoft heeft een keer gezegd dat het uitontwikkelen van een goede interface zeven jaar duurt. Wees dus blij als iets werkt en behoudt dat.'

Andere lessen?

'Samenwerking tussen verschillende afdelingen en betrokkenen is cruciaal gedurende het hele proces. Nu doet de ontwerper vaak zijn dingetje, dan gaat de interactiespecialist ermee aan de slag, dan degene die met gebruiksgemak bezig is. Het helpt voor de communicatie ook niet als de software op het ene werelddeel wordt gemaakt, de hardware op een ander, en het ontwerp weer ergens anders.'

Bij sommige producten lijkt het alsof ze niet getest zijn op gebruikers.

'Er wordt vrijwel altijd getest op gebruikers, maar niet altijd op de juiste manier. Nu gebeurt dat vaak helemaal aan het eind van het proces, met een grote groep mensen. Want alleen dan zegt het echt iets, denken veel bedrijven.'

'Je moet gebruikers juist gedurende het hele proces erbij betrekken en steeds laten werken met proefmodellen. Je kunt veel beter tien keer kleine tests doen met vijf proefpersonen gedurende het hele ontwerpproces, dan één keer met vijftig man helemaal aan het eind.'

Wat is het ultieme 'gebruiksgemakkelijke' product?

'Dat bestaat niet. Gebruiksgemak is afhankelijk van de persoon, de situatie, het product en het moment waarop het gebruik wordt.'

Walkman te groot voor de zakken van de iPod-generatie

Dat gebruiksgemak geen absoluut gegeven is, maar afhankelijk is van tijd, plaats en situatie, wordt mooi geïllustreerd door een 'proef' die de BBC vorig jaar deed. Ter ere van het dertigjarig bestaan van de Walkman van Sony vroeg de omroep de 13-jarige Scott Campbell zijn iPod een week om te ruilen voor een ouderwetse Walkman; een apparaat waar in de jaren tachtig iedereen mee gezien wilde worden en dat mede vanwege het gebruiksgemak een enorme hit werd. Campbell schreef over de proef op zijn blog. Dat de Walkman iets groter zou zijn dan zijn iPod, had zijn vader hem wel verteld, schrijft hij.

'Maar zo groot? Als je dit een zakformaat muziekspeler noemt, moet je wel heel grote zakken hebben.' Het duurt drie dagen voor Campell tot de ontdekking komt dat het cassettebandje twee kanten heeft en dat hij dus niet dertig minuten, maar een uur muziek tot zijn beschikking heeft. De knop met de keuze tussen metal en normal ziet hij aan voor een genre-specifieke equalizer. 'Later begreep ik dat het om verschillende instellingen voor verschillende bandjes ging. Voor het 'probleem' dat zijn Walkman geen shuffleknop heeft zoals zijn iPod, verzint Campbell zelf een oplossing: 'gewoon op terugspoelen drukken en op een willekeurig moment loslaten.'

Je moet alleen iets nieuws maken als het oude niet meer werkt

Er gaat veel mis met elektronica als fotocamera's en mp3-spelers. Slecht ontwerp, gekmaken-de handleidingen.

Jasper van Kuijk

December 14, 2010