



Na de focus op technologische ontwikkelingen - back to the future - is het nu weer tijd om de focus te verleggen op de eindgebruiker: back to the front. Want, all is quiet on the western front...Nog wel, maar het rommelt wel in het westen.

Back to the front

De laatste jaren gingen de IT-discussies voornamelijk over de back office. De schaarse innovaties op databasegebied gingen vooral over beheersmatige aspecten. Meer mogelijkheden om gedistribueerde serverparken in te zetten, beheer op afstand te doen, nieuwe back up-managers enzovoort. In mijn opinie zijn dat echter geen innovaties, maar meer incrementele verbeteringen. Hetzelfde, maar dan iets beter. Hetzelfde schuttersputje dat een beetje dieper en breder geworden is.

Maar het strijdfront verplaatst zich. Niet langer achter de linies, maar stadsguerilla! Daar waar de bewoners van ons IT-land verblijven, daar moet de strijd gevoerd worden. En juist de gebruikerservaring ervaart weinig innovatiefs.

Ik wil dan ook een pleidooi houden voor gebruikerscentrische IT-investeringen. Veel IT-ers (jij natuurlijk niet, maar alle anderen...) staan al jaren met hun rug gekeerd naar de gebruikerszijde van het IT-spectrum. Daarmee bedoel ik dat gebruikers afgescheept worden met beperkte mogelijkheden, terwijl er zoveel meer mogelijk is.

Een mooi voorbeeld is de introductie in 1998 van het toenmalige Oracle Discoverer, een end-user query tool. Bij de introductie ben ik zelf betrokken geweest. Er was enorm veel geïnvesteerd in een zeer intuïtieve gebruikers-interface. Het doel was dat de gebruikerservaring van Oracle Discoverer eenvoudiger, intuïtiever en gemakkelijker moest zijn dan de toenmalige marktleiders Business Objects en Cognos. Niet alleen net zo goed, maar overtuigend beter.

Bovendien moest het minimaal dezelfde analysemogelijkheden hebben, en volledige integratie met de Oracle database bieden. We hebben het product grootschalig gelanceerd, maar voordat de gebruikers het op hun desktop mochten installeren... Uiteindelijk zijn de IT-professionals geforceerd door voornamelijk aan gebruikers te laten zien. Oracle Discoverer was in 1998. Nu naar vandaag: Ajax? Silverlight? 3D-omgevingen? Integratie met kaarten en beelden? Flash? Documentgestuurde oplossingen? Hoeveel toepassingen ken jij die de eindgebruikers een wezenlijk betere werkomgeving bieden dan ze eigenlijk al kenden onder Windows95?



COLUMN DOOR THEO KOSTER

Theo Koster is directeur van Conclusion Communication, een adviesbureau voor ICT-marketing. Zijn e-mailadres tkoster@conclusion.nl staat open voor reacties.

Waarom worden nieuwe gebruikersinterfacemogelijkheden nauwelijks toegepast in informatieverwerkende systemen? Ik denk dat er twee redenen zijn. Allereerst denk ik dat IT-ers vooral op de architectuur van de back office gericht zijn. Deze architectuur vinden we als vakprofessionals van het hoogste belang. Dat zie je goed als er lezingen worden georganiseerd waar IT-professionals aan het woord komen. Daar hoor je altijd verhalen over de toepassing van back up-managers of de integratie via XML. Vervolgens zijn de mensen die verantwoordelijk zijn voor de gebruikersinterface veelal functioneel beheerders. Ze denken in informatieobjecten die op het scherm moeten verschijnen. Dat levert digitale weerspiegelingen op van ouderwetse formulieren: schermen die elkaar als pagina's uit een boek opvolgen en waarop van linksboven naar rechtsonder de informatievelden staan.

Waarom is dat mijns inziens een te beperkte kijk op de zaak? Ik snap heus wel dat een back office goed in elkaar moet zitten. Maar, daar is nu langzamerhand wel voldoende moderne technologie voor. *Get over it!* Aan de gebruikerszijde, daar moet het gebeuren. Want een IT-er werkt weliswaar elke week met geautomatiseerde back up-manager, de gebruiker werkt de hele dag met een applicatie. Informatietechnisch staat de juiste informatie er wel op, maar het interaction design, de ergonomie, flexibiliteit en het gebruikersgevoel van een applicatie, daar wordt nauwelijks aandacht aan besteedt! Stel je voor dat je een auto koopt. Als je die door een functioneel IT-ontwerper zou laten maken, dan zou je links een knop start vinden, daarnaast schakelaars voor vooruit en achteruit, dan twee knoppen voor linker- en rechterknipperlicht, om uiteindelijk ter hoogte van de passagier een drukknop 'motor uit' te zien. Alles keurig op een rijtje midden op het dashboard. Gelukkig zijn auto-interfaces om de bestuurder heen ontworpen. Ongeacht het merk auto of het type motor kun je - letterlijk op de tast - alle gebruikersfuncties direct vinden. Dat is ergonomie. Bovendien wordt er alles aan gedaan om de nieuwste gebruikerservaringen toe te voegen; van routenavigatie tot integratie van mobiele telefoons, van automatische airco's tot heads up displays.

Het gevaar van structureel negeren van de gebruikersergonomie en gebruikerservaring is dat diezelfde gebruikers de IT-systemen al snel als oubollig ervaren. Juist de informatie-

*Daar waar de bewoners
van ons IT-land verblijven,
daar moet de strijd
gevoerd worden*

systemen die het primaire werkproces moeten ondersteunen, zijn zodanig ontworpen dat ze niet meer voldoen aan de eisen van de moderne gebruikers. Niets zo erg dan dat je door je uiteindelijke klant, de gebruiker, als verminderd relevant wordt ervaren. Juist dan staat een afdeling als eerste op de lijst om te worden geoutsourced.

Dus IT-ers van 2007: kijk eens wat minder naar whitepapers en powerpoints en ga eens surfen! Kijk eens in spelomgevingen en virtuele werelden. Bezoek eens een congres over digitaal grafisch ontwerp. Leer kijken door de ogen van de gebruiker. Gebruik de modernste technologie om een applicatie te ontwerpen die de eindgebruikers verbaast en uitdaagt. Juist omdat de back office van een IT-omgeving technologisch wel snor zit, kun jij je richten op je echte klant: de eindgebruiker.