

E-books lezen, er komt meer bij kijken dan je zou denken

(Of: “De wet van de “Onverwachte naïviteit”)

Slaakt u ook wel eens de verzuchting “waarom heb ik dat nu weer”? Onlangs bevond ik me weer eens in zo'n situatie. Na enig overdenken was ik tot de conclusie gekomen dat een hernieuwd abonnement op de bibliotheek me wel wat leek. Dit heb ik jaren geleden gestopt, niet omdat ik niet graag boeken lees, maar omdat de Bieb toen alleen nog maar gewone boeken aanbood en ik juist een e-reader aangeschaft had en het zo makkelijk is om vanaf een klein en lichte e-reader 'zware' boeken te lezen. Nu ik zowat mijn hele verzameling aan papieren SF boeken op de e-reader herlezen heb wil ik ook weer recent uitgekomen boeken lezen.

Zo kwam de online bibliotheek weer prominent onder mijn aandacht. Na enig uitzoekwerk bleek dat de door mij ooit aangeschafte e-reader in het lijstje van compatibele e-readers stond, dus op naar de Online Bieb om boeken op mijn e-reader te zetten!

Zoals zoveel dat met techniek te maken heeft bleek ook dit weer een hele uitdaging. Waar vindt je nu beschreven hoe je dit moet realiseren?

De website gaat ervanuit dat je alles al weet en goed geïnstalleerd hebt. Sterker nog, ze zijn er zo van overtuigd dat iedereen het al voor elkaar heeft dat de instructies zo goed verborgen zijn dat het vinden hiervan al een heel avontuur is!

Welke geest dit bedacht heeft wil ik niet eens weten, maar wel waarom wordt een nieuwe gebruiker niet bij de hand genomen en door het doolhof aan stappen geleid?

Ik zal mijn eigen ervaringen maar weer eens als voorbeeld nemen. Met meer dan 40 jaar ervaring in systeem ontwikkeling denk ik dat ik met enige overtuiging over dit soort zaken kan mee praten.

Het belangrijke toverwoord is hier 'Use case'. In het begin van mijn carrière bestond het nog niet echt, het gebruik van use cases om uitgangspunten vanuit de gebruiker gezien vast te leggen.

De uitgangspunten werden via functionele- en gebruikers eisen vast gelegd waarbij men ervan uit ging dat de 'technische expert' hiermee uit de voeten kon en een goed bruikbaar systeem kon ontwikkelen.

Gaande weg leerde men, zeker nadat de hoeveelheid software in het systeem exponentieel groeide, dat het gebruikers perspectief hiermee onvoldoende gewaarborgd werd.

“Elke set eisen bevat minimaal één eis die óf naïef geformuleerd is óf een naïeve aanname bevat”

De toenemende populariteit van use cases als uitgangspunt valt alleen maar toe te juichen. Echter ook hier geldt de wet van de 'Onverwachte naïviteit'. Mocht u deze wet nog niet kennen, klopt! Deze is speciaal voor deze column geformuleerd: “Elke set eisen bevat minimaal één eis die óf naïef geformuleerd is óf een naïeve aanname bevat”.

Een onderbouwing van deze hypothese lijkt bovenstaand e-reader voorbeeld. Hierbij heeft het naïeve element zich verstopt in de use cases van de gebruiker die voor het eerst de website bezoekt om zijn boeken download procedures op PC en e-reader te installeren.

Dat ook andere sectoren door deze wet getroffen kunnen worden lijkt te worden bewezen door de auto industrie, waarschijnlijk met Tesla voorop.

Nu rijdt ik zelf in een young-timer waarbij de enige displays die van de radio/telefoon combinatie en het Navi zijn en heb ik geen enkele ervaring met moderne Touch screens in auto's. Als trouw lezer van verschillende auto rubrieken valt het op dat een vast onderdeel van deze beschrijvingen het (on)gemak van deze menu's als vrijwel enige bediening is.

Uit deze beschrijvingen destilleer ik dat één van de use cases voor de designer zou kunnen zijn: “hoe krijg ik zoveel mogelijk functies in een scherm gepropt”? Gelukkig zie ik langzamerhand recensies verschijnen waarbij als pluspunt genoemd wordt dat een aantal functies weer via 'normale' knoppen beschikbaar is.

Zo wacht ik met spanning op het moment dat er een werkende 'spraak versie' van ChatGPT in auto's beschikbaar komt waarmee ik in eenvoudige taal mijn auto kan vertellen hoe ik alles wil hebben. Als deze mij dan ook herkent als ik instap én alles instelt zoals ik dat wens zou ik bijzonder tevreden zijn en mijn young timer inruilen voor een modern exemplaar.



Jan W. Veltman

Reageren?

jan.w.veltman@technology2success.nl

