

Goed dashboard houdt zich aan menselijke maat

Complexe informatie is in een oogopslag te monitoren

Een dashboard toont informatie die aan de organisatie is onttrokken. Wat voor informatie dat precies is, verschilt per situatie. Wat voor systemen er onder het dashboard hangen is voor de eindgebruiker vaak niet eens zo relevant. Wat wel van belang is: Hoe wordt de informatie aangeboden? Een goed dashboard is intuïtief en eenvoudig vormgegeven, maakt het mogelijk complexe informatie in een oogopslag te monitoren, signaleren en verwerken en laat daarbij ook nog onderlinge verbanden tussen gegevens zien. **Vorm volgt functie, kortom.**



Dat is althans de theorie. De werkelijkheid is meestal anders. Dashboards zien er vaak flitsend uit of bieden een overvloed aan gedetailleerde informatie. Kennelijk wordt gedacht dat gebruikers daarmee gebaat zijn. Overzichtelijkheid en intuïtiviteit zijn intussen ver te zoeken. Een dashboard is niets meer of minder dan een communicatiemiddel dat menselijke activiteit veroorzaakt: van het opnemen van informatie tot het handelen op basis van die informatie. Ontwerpers zouden er dus goed aan doen de menselijke maat als uitgangspunt te nemen.

Less is more

De ontwerper moet inzicht vergaren in de manier waarop de mens informatie absorbeert. Het informatieverwerkingsproces van de mens is sterk visueel van aard. Cijfers die op een goede manier grafisch zijn weergegeven worden sneller - in een oogopslag - geabsorbeerd dan als ze simpelweg worden opgesomd. In die oogopslag heeft de mens een natuurlijke neiging te kijken naar het totaal en niet zozeer naar de afzonderlijke details. We zien een boom, bijvoorbeeld, niet als een verzameling takken en bladeren maar als een geheel. Een intuïtief dashboard haakt hier op aan. Het is opgebouwd uit meerdere objecten die zodanig ten opzichte van elkaar zijn gepositioneerd dat een totaalbeeld ontstaat. En aangezien het dashboard snelle informatieverwerking mogelijk moet maken, moet dat totaalbeeld helder en overzichtelijk zijn. Een belangrijke stelregel bij het ontwerpen van dashboards is: less is more. Een dashboard is bedoeld om een helicopterview te behouden van wat er allemaal gebeurt in de organisatie. Detail leidt af, ontnemt het zicht op het geheel en op de onderlinge samenhang in het dashboard.

Samenhang



Omdat de mens geneigd is losstaande elementen in samenhang te zien, moet de ontwerper van dashboards ervoor zorgen dat de verschillende elementen zo worden vormgegeven dat de gebruiker ook daadwerkelijk de juiste samenhangen ziet. Het moet met andere woorden altijd duidelijk zijn hoe de losstaande elementen zich tot elkaar verhouden. Ambigüiteit is uit den boze, want als iets op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden zal de gebruiker dat niet nalaten. Bovendien moet de ontwerper uitkijken dat hij niet te veel verschillend - of te opvallend - vormgegeven elementen introduceert. Daarmee ontnem je het zicht op de samenhangen. De elementen op de pagina moeten qua vorm, positie en kleur zo zijn ontworpen dat ze bijdragen aan het grotere geheel en appelleren aan het menselijk

Ensior B.V.
Museumlaan 7
3581 HK Utrecht

T +31 (0)30 630 10 52
F +31 (0)30 630 13 43
E info@ensior.com
I www.ensior.com

KvK 320 937 68
BTW NL8112.28.976.B01
Bank 3729.70.982

informatieverwerkingssysteem, bijvoorbeeld zoals bij het hiernaast afgebeelde voorbeeld-dashboard.

Vorm

Ze bestaan echt: dashboards die eruit zien als autodashboards, inclusief metertjes en waarschuwingslichten. Vormgeving die vaak geen enkel doel dient, behalve dat het er leuk uitziet. Ondertussen is de overzichtelijkheid niet gediend bij die nadruk op uiterlijkheden. Want hoe bepaal je als gebruiker welk metertje of lampje waarbij hoort? En leidt de vormgeving niet teveel af?

De vorm moet, als gezegd, altijd onderhevig zijn aan de functie. Zo is het voor de weergave van bepaalde informatie verstandig om lijndiagrammen te gebruiken en voor andere informatie staafdiagrammen. De keuze voor de weergave moet zijn gebaseerd op de soort informatie en niet per kolom variëren, omdat dat toevallig leuker staat. Per kolom zowel lijn- als staafdiagrammen gebruiken werkt dus averechts.

De vorm als doel op zich heeft geen waarde bij het ontwerpen van dashboards - ook al denken ontwerpers daar soms anders over. Functionaliteit is belangrijker. Bedenk echter wel: ook al is het dashboard nog zo functioneel, als het lelijk is wil niemand er naar kijken. Mensen zien liever iets moois. De toepassing van een esthetisch ideaal kan dus wel degelijk van nut zijn bij het ontwerpen van een intuïtief dashboard. Het heeft zeker zin om zaken als symmetrie en geometrische verhoudingen tussen elementen in de gaten te houden.

Positie

Onderlinge samenhang wordt ook versterkt door de manier waarop de elementen zijn gepositioneerd ten opzichte van elkaar. Met andere woorden: is de indeling logisch? Een positie linksboven op de pagina heeft meer gewicht dan een positie rechtsonder; de westerse mens leest immers van links naar rechts en van boven naar onder. Het is dus onlogisch om het belangrijkste element rechtsonder te zetten of het element met het hoogste detailniveau linksboven. Door hier onzorgvuldig mee om te gaan, breng je de gebruiker in verwarring.



Kleur

Hetzelfde geldt voor kleurgebruik. Goed gebruik van kleur ondersteunt de communicatie. Door accenten aan te brengen, kun je ergens de aandacht op vestigen of onderlinge verbanden tussen elementen aangeven. Zo kun je het onderlinge verband tussen twee elementen in twee verschillende kolommen aangeven door beide dezelfde kleur te geven. Met kleur kun je ook de hiërarchie tussen elementen verder verduidelijken, bijvoorbeeld door het element links op de pagina donker te maken en lichtere kleuren te kiezen naarmate je verder naar rechts gaat. Als je dat andersom doet, breng je de gebruiker alweer in verwarring. Wees verder terughoudend met kleurgebruik. Een teveel aan (verschillende) kleuren is niet bevorderlijk voor de overzichtelijkheid. En de ene kleur brengt andere associaties met zich mee dan de andere. Het is bijvoorbeeld doorgaans logischer om een neerwaartse trend met rood te markeren dan met groen.

Kortom

Het ontwerpen van een dashboard vereist inzicht in de manier waarop de mens informatie in zich opneemt. Niet alleen de kwaliteit van de informatie is van belang - de kwaliteit van de presentatie legt ook gewicht in de schaal. En elk goed ontwerp neemt de menselijke maat als uitgangspunt.

Ton Nagelhout, business intelligence consultant bij Ensior

Dit artikel is gepubliceerd op Computable.nl