

Tjeerd Hoek van Microsoft over nieuwe interface

# “Vista is minder belangrijk dan de *content* van de gebruiker”

Tjeerd Hoek is Director of User Experience Design bij Microsoft. Hij is verantwoordelijk voor de gebruikersinterface van Windows Vista en voor de nieuwe interface van Office 2007. Hoek was in Nederland voor de introductie van Vista en Office 2007. *Dzone* sprak uitgebreid met hem over het ontstaan van Vista, de desktopmetafoer en de kritiek dat Vista een kloon is van Mac OS X.

## Hoe kwam je bij Microsoft terecht?

‘In 1992 had ik na mijn studie industrieel ontwerpen aan de TU Delft een paar opdrachten, maar het was geen vetpot voor ontwerpers. Ik had een afstudeerproject gedaan rondom *virtual reality* en was in aanraking gekomen met *computer human interfaces*, het ontwerpen van interface op een andere manier dan alleen maar met knoppen en menu’s. Je had toen de keuze tussen de interfaces van Apple en Microsoft. Ik heb bij beide bedrijven gesolliciteerd. Ik had mijn portfolio opgestuurd met voornamelijk industrieel ontwerp. Apple heeft er niet op gereageerd, Microsoft nodigde mij wel uit. Ik vloog erheen en trof er een groep enthousiaste mensen die goede producten probeerden te maken. Bij Microsoft wilden ze me graag hebben.’

## Hoe ontstaat een gebruikersinterface?

‘Je begint bij de gebruiker. Je stelt een eisenpakket samen, zoals bij elk industrieel product, alleen je materiaal is anders. In plaats van met matrijzenmakers werk je met programmeurs en het materiaal is *pixels on screen* – we zijn vormgevers van licht. Je begint met het analyseren van wat mensen doen, wat ze precies willen bereiken. Je wilt daar een soort model uit krijgen en een systeem waaruit je elementen kunt hergebruiken, waardoor je een consistente en gestructureerde interface kunt aanbieden die je niet elke keer dingen opnieuw laat leren, maar die

er voor zorgt dat je een bepaald trucje, een bepaalde handeling elders ook kunt doen. Wij bouwen aanvankelijk wat wij noemen *concept car demo’s*, omdat het net als bij een concept-auto een combinatie is van design, visie en technologie, maar het is nog geen auto waarmee je op straat gaat rijden. Er moet nog een hele vertaling plaatsvinden naar een product dat geschikt is voor de markt, iets wat je kunt verkopen. Na dat concept gaan we ieder stukje bekijken en dat weer bewerken. Het mooie van Microsoft is – en dat hadden ze al in 1994 – dat ze heel veel *usability testing* doen. We hebben heel veel laboratoria, waar we gebruikers uitnodigen om iets te gaan testen. Om te begrijpen voor wie we dit product maken, modelleren we gebruikersgroepen – en dat gaat verder dan de *advanced user* en *beginner user*. We ontdekten dat zo’n indeling helemaal niet klopt. Sommige mensen zijn heel goed in bepaalde dingen, maar wisten helemaal niets over andere aspecten van de gebruikersinterface. Mensen doen verschillende dingen met pc’s, het is niet zo dat je de *information worker* hebt en de *home user*. Die bestaan niet: iedereen die werkt heeft ook een huis, die rollen lopen door elkaar. We zoeken naar flexibeler modellen. Bij Windows Vista hebben we meer de nadruk gelegd op professionele *information workers*, die voor een deel weer *mobile workers* zijn, mensen die een laptop hebben die ze zowel op het werk als thuis gebruiken. Eigenlijk zijn ze dan thuis

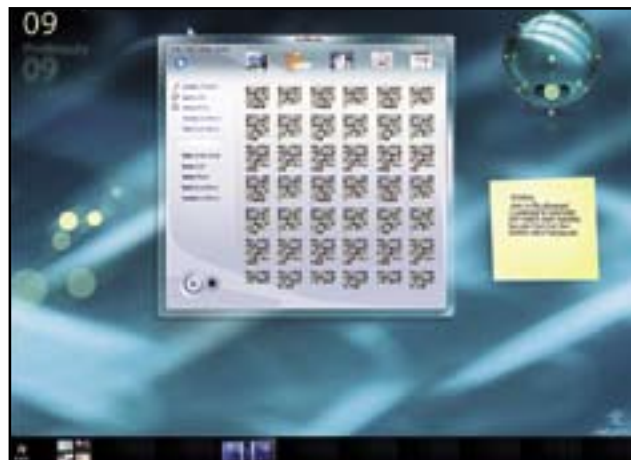
weer een andere gebruiker dan op hun werk. De uitdaging bij het maken van de interface is dat je voor die grote diversiteit van gebruikers toch één ontwerp moet maken.’

## Je leest regelmatig dat de desktopmetafoer – bureaublad, mappen, prullenmand – ouderwets is en aan vervanging toe. Toch zie je bij Vista en bij Mac OS X die metafoer nog steeds in gebruik.

‘Er zijn elementen van die metafoer die een eigen leven zijn gaan leiden. Veel mensen begrijpen helemaal niet waar je het over hebt als je praat over de desktopmetafoer: het is toch gewoon een computer! Sommige elementen werken nog prima, maar bijna niemand sleept bijvoorbeeld nog iets naar de prullenmand; iedereen doet select-delete. Voor Vista hadden we ook de discussie: moeten we die prullenmand niet gewoon eens weghalen? Als je een document weggooid, wilden we eigenlijk dat je het zo *pffft* zag wegvliegen, niet naar de prullenmand maar gewoon weg of dat je even een prullenmandje zag verschijnen waar het bestand dan in verdween. De metafoer van de mappen is misschien ook wel op z’n eind. Dat gaat om de organisatie van bestanden, die bij Windows is gebaseerd op mappen. We zaten ook met een veranderde verwachting en behoefte, omdat mensen veel meer bestanden hebben dan vroeger. Mappen werken leuk als je een paar honderd bestanden hebt, maar als je er



Conceptschetsen voor Vista uit 2002.



tienduizend of een miljoen hebt, wordt het heel erg vervelend. We wilden een systeem bouwen dat je in staat stelt om niet alleen je werkdocumenten maar ook je foto's uit je digitale camera, video's en muziekbestanden makkelijk op te slaan en terug te vinden. We moesten een manier bedenken waarmee je over twintig jaar die foto's nog kunt vinden, en die mappenstructuur werkt dan gewoon niet meer. Daarom hebben we voor een benadering als van een relationele database gekozen. Dat is niets nieuws, in het verleden is dat ook al geprobeerd, maar dat waren moeilijke dingen voor de gewone gebruiker. Het

interface, rollovers, kleine flitsjes, we zochten naar energie-effecten. Ons doel was een interface te laten zien die er erg *alive*, snel en krachtig uitziet. Elke *state transition* moest vloeiend verlopen. Dat was het soort voorstellen waar wij mee kwamen. Die ontwikkelaars denken dan: *shit, hoe gaan we dat doen?* En dan zit je op een gegeven moment met de realiteit: wat kan er, wat voor hardware is er bij de gebruikers? Dan moeten we dus een besturingssysteem bouwen dat zowel rekening houdt met ultra mobile pc's en met wat er komen gaat aan nieuwe pc's. Mensen zeggen al gauw: Microsoft zit te

---

## **“We vroegen ons af: waarom maken we niet beter gebruik van de grafische capaciteiten van pc's?”**

---

concept dat hetzelfde bestand op twee verschillende plekken te vinden is, was voor de meeste gebruikers toen een stap te ver. Je moet nieuwe systemen van organisatie, van bestandsbeheer, stapsgewijs invoeren. Als we ineens alle folders zouden weghalen, raakt iedereen in de war. Veel mensen wijzen op de manier waarop je e-mail gebruikt: alles zit in de inbox en dan gebruik je search om naar bestanden toe te gaan. Dat werkt echt niet als je zoiets op je hele bestandssysteem zou loslaten, dan zie je door de bomen het bos niet meer. We zijn functionaliteit gaan inbouwen, waardoor je op andere manieren naar je bestanden kunt kijken. Je kunt nu heel makkelijk *tags* toepassen op foto's of muziek, we proberen het makkelijk te maken om metadata toe te passen, zodat je bestanden snel kunt terugvinden.'

### **Hoe is Aero ontstaan, het glazen, half-doorzichtige gezicht van Vista?**

'Als interfaciedesigner heb je bepaalde doelen. Je probeert als ontwerper een visie neer te zetten die hoger mikt dan wat er nu mogelijk is, daarnaast wil je het uiterste halen uit de technische mogelijkheden. De mensen die aan de technologie werken willen wij zoveel mogelijk pushen om ook het uiterste te halen uit wat technisch mogelijk is. Zij vragen ons trouwens ook: laat maar zie wat je wilt dat wij moeten doen. We maken filmpjes die bewegingen en effecten laten zien in de

pushen zodat de chipmakers duurdere pc's kunnen verkopen, maar voor ons was het punt dat die chipmakers al heel krachtige pc's aan het verkopen zijn. De grafische capaciteiten van de machines zijn gigantisch en de enige manier waarop de gebruiker daar profijt van heeft is als hij enorme spellen koopt. Dus vonden wij: waarom maken wij niet beter en meer gebruik van die grafische capaciteiten?



Toen we naar de grafieken keken van het gemiddelde gebruik van de processor, was er een gigantisch gat van wat Windows daar eigenlijk mee deed. Wij wilden daar gebruik van maken. Dan moet er wel een schaalbaar systeem komen, zodat je de kleinere machines niet meteen op hun knieën krijgt. Je wilt met die effecten echter niet alleen maar *slick visuals* doen, je wilt iets krijgen wat dingen gemakkelijker maakt. Dus krijg je nu previews van een venster, onder in de taakbalk; dat maakt het allemaal nuttig. Je moet een goede balans vinden bij het aanbrengen van die features en dat niet doen omdat het nu eenmaal allemaal mogelijk is.'

**Voor Vista maken jullie ook uitgebreid gebruik van de mogelijkheden van de moderne grafische kaarten.**

'Het plan bestond al lang om een deel van de compositie van de desktop door de GPU, de grafische processor, te laten doen, zodat je de gewone processor kunt ontlasten. Voor ons was dat erg prettig, omdat je daardoor allerlei schermtekenfouten, zoals in XP, kunt voorkomen. Bij XP begon het vaak te haperen als je bijvoorbeeld een venster verplaatste; dan zag je soms allemaal witte vlakken ontstaan. Het heeft vaak niet met Windows zelf te maken, maar het ligt bijvoorbeeld aan een applicatie die ergens op het netwerk aan het kijken is en die zo geschreven is – niet naar onze APIs (de programmeerbibliotheken die programmeurs tot hun beschikking hebben) en adviezen – dat die op dat moment de hele processor gebruikt; dan weet Windows niet wat er in dat venster gebeurt en krijg je een wit vlak. Maar in de huidige situatie kunnen we toch tekenen, waardoor je veel minder haperingen en foutjes krijgt. Naast de esthetische en emotionele aspecten van de interface is dat soort zaken erg belangrijk. Als je echt een hogere kwaliteit wilt creëren, kun



**“Nobody owns good design!”**

je je niet veroorloven dat er gaten vallen. In mijn verhalen tegen de ontwikkelaars zei ik altijd dat ik geen enkel product ken waar ik veel geld voor betaal waar je draadjes doorheen kunt zien. Een gebruiker denkt dan dat het de fabrikanten van dat product helemaal niets kan schelen, en dat is niet wat we de gebruiker willen laten voelen. Het is net als bij een film waarin van alles misgaat: dan zit je niet meer midden in het verhaal. Wij waren erg blij dat de kwaliteit door die nieuwe

renderingmethoden zo ver omhoog kon gaan. De momenten die je in XP soms hebt dat je als het ware door de buitenkant heen kijkt en de rotzooi eronder ziet, die momenten zijn er in Vista niet meer.'

**Veel mensen zeggen dat Vista is afgekeken van Mac OS X. Dat moet je wel pijn doen.**

'Dat is inderdaad niet echt leuk. Ik denk dat een deel van die reactie komt doordat het er in Vista nu veel beter uitziet. Ik vind dat een onterechte reactie. Het lijkt erop dat men zegt: jullie mogen je product niet mooier maken, want dat heeft Apple al gedaan. Dat slaat nergens op. Moeten we dan lelijke dingen maken? *Nobody owns good design!* Een Volvo en een Mercedes lijken ook niet op elkaar, maar het zijn wel alletwee auto's, ze hebben vier wielen en dezelfde basisinterface: gaspedaal, rem, stuurwiel. Bij ons zijn er veel meer verschillen in de manier waarop de dingen in detail werken. De Mac heeft geen startmenu, wij vinden dat voor Windows juist heel belangrijk, voor eenvoud in gebruik. Als we kijken naar de *look and feel* van Vista dan lijkt die helemaal niet op een Mac. Voor mij is de interface van de Mac hardblauw, met hoogglaansknoppen, heel erg clean, erg *stripped down*. Mac's gebruiken heel veel symmetrie en koudere kleuren. Als ik het gemeen zou zeggen: een beetje ziekenhuisachtig, een beetje steriel. Wij zijn warm, we hebben zeer bewust gekozen voor een veel warmer palet, we zijn wat lager in de verzadiging gaan zitten dan in XP. Vista moest een nog professionelere uitstraling krijgen, we wilden weg van de wat Fisherprice-blaauwe kleur. De iconen in Vista zijn ook duidelijk anders dan in Mac OS X, ze zijn ook niet specifiek fotorealistisch; het blijven illustraties, maar ze zijn wel erg gedetailleerd, ook al ter voorbereiding als we straks naar high resolution gaan.



Tjeerd Hoek bij de presentatie van Vista in Amsterdam op 30 januari 2006.

De Mac heeft een wat speelsere manier van animeren. Als je bijvoorbeeld een applicatie start, is er dat springende icoon in het dock of het 'nee' schudden; dat zijn de emotionele momentjes die je inbouwt in een interface. De effecten op de Mac – dat bouncen, het genie-effect – zijn voor mij *over the top*, wij willen dat anders doen. Het is niet fout, het is erg leuk, maar het is anders. *Smart meets beauty, professional beauty* – dat waren termen die ons moesten beïnvloeden bij de esthetiek van het maken van Vista. Mensen denken dat het ontwerpen van de interface het maken van een *skin* is, maar dat is het dus niet. Voor de grap hebben we dat wel gedaan, bijvoorbeeld een zen-achtige dekstop waarbij de cursor de vorm van een eetstokje had, maar al de verschillende interfaces die je dan zelf zou kunnen samenstellen zijn heel erg verwarrend voor de gebruiker – en dat is voor de merkherkenning ook niet erg gunstig. Je moet erg oppassen met wat je aan mogelijkheden biedt. Wij gaan daarin wel verder dan de Mac: je kunt de kleuren van het glas veranderen, zelf de transparantie bepalen. Onze standaardinstelling is erg clean, omdat het veel meer gaat om de content, niet zozeer om de "doos" die je eromheen tekent die roept: dit is Windows! Dat kun je zien wanneer je een filmpje afspeelt en de interface in de achtergrond wegzinkt. Daarom hebben we dat glas gebruikt, niet omdat we transparante Windows kunnen tekenen of omdat dat cool is! Het was de bedoeling om de gebruikersinterface minder belangrijk te maken dan de content van de gebruikers, of het nu bestanden zijn, videomateriaal of dat je in Explorer zit. De keuzes die we hebben gemaakt, hebben een enorm proces doorlopen. Onze ontwerpers pakten allemaal soorten betekenissen en

gingen die dan omzetten in een soort vormtaal, waarbij je probeert te tekenen hoe *innovatief* eruitziet of *businesslike*: er wordt geprobeerd om daar visualisaties van te maken. Hoe teken je glas? Het is echt niet zo dat we de Mac op een standaard hebben gezet en die hebben nagemaakt. We hebben onze eigen ideeën. Een team van vier à vijf ontwerpers heeft er over een periode van drie maanden aan zitten tekenen en genereerde daarbij een enorme hoeveelheid artwork. Daarom doet het pijn als de reactie alleen is: het lijkt wel erg op de Mac, zeker omdat de gebruikers er enthousiast over zijn. Bovendien vind ik het ook een beetje niet ter zake doende; gebruikers vinden het niet belangrijk, het kan hun niets schelen wie er het eerste was met wat.'

zoals we die nu gebruiken, realiseren zich niet hoe goed sommige mechanismen nu al werken. Neem de manier waarop je in iTunes snel door je albums heen kunt bladeren: dat is leuk, het ziet er geinig uit, maar of het nu echt handig is vraag ik me af. Geef mij maar een lijst met albums waar ik even doorheen kan rollen, dan krijg ik veel sneller een overzicht dan wanneer ik één voor één door mijn stapel cd's moet bladeren. Soms is een oplossing leuk, anders en nieuw, maar niet noodzakelijk optimaal of een verbetering. We zijn er natuurlijk wel altijd mee bezig, om elementen van de bodem af opnieuw op te bouwen, maar je moet uiteindelijk altijd kijken of het iets heeft opgelost. Je kunt allerlei extra knoppen aan de bovenkant van een venster maken waardoor je een venster kunt laten

## “Als ik het gemeen zeg: de Mac is een beetje steriel, wij zijn warm”

### Verwacht je nog revolutionaire veranderingen in computerinterfaces?

'Dat soort veranderingen gaat stapje voor stapje. Als je ineens met een heel andere manier komt om een auto te besturen, kan die misschien wel revolutionair zijn, maar je gaat er in eerste instantie niet heel veel auto's door verkopen. Zoiets is een te grote en bizarre stap voor de meeste mensen, tenzij je zoveel meerwaarde kunt leveren dat het echt werkt en dat de mensen er duidelijk de voordelen van inzien. Mensen die zeggen dat het revolutionair anders moet met de interfaces

flippen – misschien ziet het er leuk uit in demo's, maar wat heb je er verder aan? Het is een continu onderzoek waarbij je goed naar de klanten moet luisteren. Je moet altijd voorzichtig zijn: je kunt niet de infrastructuur die Windows is en die door miljoenen mensen wordt gebruikt, opeens radicaal aanpassen alleen maar omdat je het kunt doen. We blijven natuurlijk wel altijd goed nadenken over nieuwe mogelijkheden. ■

Tekst: Hans Frederiks



Tjeerd Hoek bij de presentatie van Vista in Amsterdam op 30 januari 2006.