

Heuristische evaluatie - oefening in de les

1= cosmetisch probleem, 2= klein probleem, 3 = groot probleem, 4= catastrofe

Zichtbaarheid van de systeemstatus

Het systeem moet gebruikers altijd op de hoogte houden van wat er aan de hand is, door middel van passende feedback binnen een redelijke termijn.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Na het toevoegen van een product, wordt je doorverwezen naar een scherm waar je je gegevens moet invullen. Hier is niet duidelijk welke velden verplicht zijn om in te vullen. Dit wordt pas duidelijk naarmate je je gegevens invult	2

Match tussen systeem en de echte wereld

Het systeem moet de taal van de gebruiker spreken, met woorden, zinnen en concepten die bekend zijn bij de gebruiker, in plaats van systeemgerichte termen. Volg conventies uit de echte wereld en laat informatie in een natuurlijke en logische volgorde verschijnen.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Na het toevoegen van een product, wordt je doorverwezen naar een scherm waar je je gegevens moet invullen. Hier wordt gevraagd om een 'klantreferentie / bericht'. Dit is waarschijnlijk zo geformuleerd om het voor het bedrijf logischer te maken, maar niet voor de gebruiker.	2
2	Na het toevoegen van een product, wordt je doorverwezen naar een scherm waar je je gegevens moet invullen. Er wordt gevraagd om een klantnummer, maar hoe moet men van tevoren weten wat hun klantnummer is als ze nooit eerder via de site hebben besteld?	2

Controle en vrijheid van de gebruiker

Gebruikers kiezen vaak per ongeluk systeemfuncties en hebben een duidelijk gemarkeerde "nooduitgang" nodig om de ongewenste toestand te verlaten zonder een uitgebreide dialoog te hoeven doorlopen. Ondersteuning ongedaan maken en opnieuw uitvoeren.

Nr	Omschrijving	Ernst

Consistentie en normen

Gebruikers hoeven zich niet af te vragen of verschillende woorden, situaties of acties hetzelfde betekenen. Volg platformconventies.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	In de winkelmand worden geen prijzen aangegeven. Ook niet als je naar het volgende scherm gaat.	4
2.	De maten bij de producten hebben geen waardering.	3

Foutpreventie

Nog beter dan goede foutmeldingen is een zorgvuldig ontwerp dat voorkomt dat er überhaupt een probleem optreedt. Elimineer foutgevoelige omstandigheden of controleer ze en presenteer gebruikers een bevestigingsoptie voordat ze zich committeren aan de actie.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Wanneer je op de knop 'Verzend Bestelling' klikt, wordt er niet voor de zekerheid gevraagd of je je er van bewust bent, dat je nu een offerte aanvraagt voor een bestelling. Ik zelf ben daar per abuis de fout ingegaan.	3

Herkenning in plaats van herinnering

Minimaliseer de geheugenbelasting van de gebruiker door objecten, acties en opties zichtbaar te maken. De gebruiker hoeft geen informatie van het ene deel van de dialoog naar het andere te onthouden. Instructies voor het gebruik van het systeem moeten zichtbaar zijn of gemakkelijk kunnen worden opgehaald wanneer dat nodig is.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Bij de meeste webshops is het zo dat als je iets toevoegt of verwijderd aan je winkelmandje, dat je een klein scherm ziet van je winkelmand met een korte samenvatting van wat er in zit (product, prijs, aantal, totaalprijs, etc.) Bij Weldas is dit niet het geval.	4
2.	In de header vind je de onder andere categorieën: 'Handschoenen, Kleding en Hoofdbescherming', maar handschoenen en hoofdbescherming behoren toch eigenlijk ook tot de categorie 'Kleding'?	2

Flexibiliteit en efficiëntie van het gebruik

Versnellers - ongezien door de beginnende gebruiker - kunnen vaak de interactie voor de deskundige gebruiker versnellen, zodat het systeem zowel onervaren als ervaren gebruikers kan bedienen. Sta gebruikers toe om frequente acties aan te passen.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Op de website wordt niet (vaak) gebruik gemaakt van icoontjes. Dit zou gebruikers kunnen helpen om bepaalde knoppen of andere elementen sneller te herkennen en te onthouden.	2
2.	Op de website staan er vrijwel geen/weinig animaties. Animaties zorgen ervoor dat de gebruiker de aandacht bij de website houdt.	3

Esthetisch en minimalistisch design

Dialogen mogen geen informatie bevatten die irrelevant of zelden nodig is. Elke extra eenheid informatie in een dialoog concurreert met de relevante informatie-eenheden en vermindert hun relatieve zichtbaarheid.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Helemaal boven in de header staan wat algemene linkjes over de website en het bedrijf zelf en om contact op te nemen. In de footer vind je dan nogmaals een nummer om contact op te nemen. Om te voorkomen dat de header te druk wordt doet men algemene linkjes zoals 'Contact' in de footer. Men is daarom ook gewend om naar de footer te scrollen bij algemene vragen.	2
2.	Er staat een knopje naar de YouTube kanaal van het bedrijf, maar deze kan beter ook naar de footer verplaatst worden om onnodige drukte te voorkomen. De gebruiker komt uiteindelijk naar de webshop om producten te bekijken en/of kopen. Alles wat daar buiten valt moet in de footer komen.	2
3.	Er staat een knopje langs de producten in header met de naam 'Certificering'. Ik weet niet of deze knop voor de gebruiker relevant is voor het kopen van producten, maar als dat niet zo is, kan die beter in de footer.	1

4.	In de header vind je de onder andere de categorie: 'Kleding'. Die vervolgens is opgedeeld in merken van verschillende kledingstukken. Er is geen filter of sorteropties om per kledingstuk te kijken. Misschien heb je wel alleen schoenen nodig.	2
----	---	---

Help gebruikers fouten te herkennen, te diagnosticeren en te herstellen

Foutmeldingen moeten in duidelijke taal worden uitgedrukt (geen codes), het probleem nauwkeurig aangeven en constructief een oplossing voorstellen.

Nr	Omschrijving	Ernst

Help en documentatie

Hoewel het beter is als het systeem zonder documentatie kan worden gebruikt, kan het nodig zijn om hulp en documentatie te bieden. Dergelijke informatie moet gemakkelijk te doorzoeken zijn, gericht op de taak van de gebruiker, concrete stappen vermelden die moeten worden uitgevoerd en niet te groot zijn.

Nr	Omschrijving	Ernst