

UX Onderzoek Weldas

FONTYS HBO-ICT RACHELSMOLEN 1

Bavli Armanyous | 2Genius | 14-03-2023



Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Heuristische Evaluatie.....	2
Inspiratie-analyse.....	7
Literatuur.....	8

Inleiding

In dit document vind je mijn opmerkingen en bevindingen over de UX van www.weldaseurope.com.

www.weldaseurope.com is een lassersbedrijf met al 8 jaren dezelfde website. Hiervoor hebben mijn projectgroep (2Genius) en ik opdracht gekregen om samen met het designbureau Happy Horizon een nieuwere en moderne website te zorgen. Waar bij ons het design van de website de taak is.

Het doel van deze inspiratie-analyse is om uit te zoeken hoe de UX van www.weldaseurope.com kan worden verbeterd om dit vervolgens te verwerken in een ontwerp. Dit ga ik doen d.m.v. van onderzoeken. Onder andere door te kijken naar hoe websites deze dagen er uit zien en dat te vergelijken met Weldas. Ook ga ik onderzoeken wat een wat een basic website moet hebben om te voldoen aan de term “UX-friendly” (of terwijl gebruiksvriendelijk). Ik begin eerst met het onderzoeken van UX-rules en dan ga ik Weldas’ website vergelijken met een wat modernere website.



Afbeelding 1

HEURISTISCHE EVALUATIE

Om er achter te komen hoe een website een goede UX kan uitstralen heb ik eerst gekeken naar de '10 Usability Heuristics for User Interface Design' (of terwijl de '10 Bruikbaarheidsheuristieken voor het ontwerpen van gebruikersinterfaces').

Het woord 'Heuristiek' betekent in het Grieks 'vinden'. Het is de wetenschap, de leer of de kunst van het vinden. Een heuristiek wordt vaak gebruikt als (vuist)regel met als doel om er voor te zorgen dat er zo min mogelijk interactie nodig is om op een oplossing te komen. Het werkt als een ezelsbruggetje. Een geheugensteun om fouten te voorkomen.

In dit geval gaat het over 10 "ezelsbruggetjes" (om het makkelijk te verwoorden) die helpen zoeken naar wat er niet goed gaat met de UX van een website en wat dus kan worden verbeterd. Jakob Nielsen van het bedrijf Nielsen Norman Group is met 10 algemene principes/regels gekomen voor een het maken van een gebruiksvriendelijk interactieontwerp. Zijn website hebben we als bron vanuit het Fontys gekregen.

De 10 regels zijn:

- #1: Zichtbaarheid van de systeemstatus
Het ontwerp moet gebruikers altijd op de hoogte houden van wat er gaande is, door middel van passende feedback binnen een redelijke tijd.
- #2: Match tussen systeem en de echte wereld

Het ontwerp moet de taal van de gebruiker spreken. Gebruik woorden, zinnen en concepten waarmee de gebruiker vertrouwd is, in plaats van intern jargon. Volg conventies uit de echte wereld, waardoor informatie in een natuurlijke en logische volgorde verschijnt.

- **#3: Gebruikerscontrole en vrijheid**
Gebruikers voeren vaak per ongeluk acties uit. Ze hebben een duidelijk gemarkeerde "nooduitgang" nodig om de ongewenste actie te verlaten zonder een langdurig proces te hoeven doorlopen.
- **# 4: Consistentie en standaarden**
Gebruikers hoeven zich niet af te vragen of verschillende woorden, situaties of acties hetzelfde betekenen. Volg platform- en brancheconventies.
- **#5: Foutpreventie**
Goede foutmeldingen zijn belangrijk, maar de beste ontwerpen voorkomen in de eerste plaats zorgvuldig dat er problemen ontstaan. Elimineer foutgevoelige omstandigheden of controleer ze en presenteer gebruikers een bevestigingsoptie voordat ze zich committeren aan de actie.
- **# 6: Herkenning in plaats van herinnering**
Minimaliseer de geheugenbelasting van de gebruiker door elementen, acties en opties zichtbaar te maken. De gebruiker hoeft geen informatie van het ene deel van de interface naar het andere te onthouden. Informatie die nodig is om het ontwerp te gebruiken (bijv. veldlabels of menu-items) moet zichtbaar of gemakkelijk terug te vinden zijn wanneer dat nodig is.
- **#7: Flexibiliteit en gebruiksefficiëntie**
Snelkoppelingen - verborgen voor beginnende gebruikers - kunnen de interactie voor de ervaren gebruiker versnellen, zodat het ontwerp geschikt is voor zowel onervaren als ervaren gebruikers. Sta gebruikers toe om frequente acties aan te passen.
- **# 8: Esthetisch en minimalistisch ontwerp**
Interfaces mogen geen informatie bevatten die niet relevant is of zelden nodig is. Elke extra informatie-eenheid in een interface concurreert met de relevante informatie-eenheden en vermindert hun relatieve zichtbaarheid.
- **# 9: Help gebruikers fouten te herkennen, diagnosticeren en herstellen**

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

- #10: Hulp en documentatie
Het is het beste als het systeem geen extra uitleg nodig heeft. Het kan echter nodig zijn om documentatie te verstrekken om gebruikers te helpen begrijpen hoe ze hun taken moeten uitvoeren.

Nogmaals; de Norman Group.

Zoals ik eerder al aangaf hebben we zijn regels als bron vanuit school gekregen. Hierbij hebben we ook een korte workshop gehad waarbij iedere student een document kreeg waarbij we de opdracht hebben gekregen om te controleren of Weldas' website voldoet aan die regels. Hierbij konden we per 'probleem' aangeven hoe groot de ernst ervan is op een schaal van 1 - 4. Ik had zelf al een klein aantal dingen gevonden die mij niet aanstonden op de webshop. Deze heb ik genoteerd in het document die je later kan doornemen.

Omdat er niet genoeg tijd was tijdens de workshop om de hele website rustig door te nemen, is het niet gelukt om het document af te maken. Hier ben ik dus later mee verder gegaan.

Maar voor ik dat deed, ben ik eerst gaan kijken naar UX elementen die onmisbaar zouden zijn voor een degelijke website, omdat ik zelf nog niet een heel ervaren deskundige ben in het gebied van UX. Op 'nicklink.nl' heb ik een pagina 'User experience analyse (UX) en design voor site succes' gevonden waarin Nick Nijhuis (Marketingcoach en eigenaar van nicklink.nl) uitlegt welke UX factoren een website zou moeten bezitten.



Video 1 (Nijhuis, 2017 - <https://youtu.be/TnbRTuiOhMw>)

In de bovenstaande video (Video 1) gaat een verslaggeefster in gesprek met John van het bureau Kreagaan die gaat over Vormgeving en Webdesign. In dit gesprek wordt uitgelegd waarom (de UX van) een website erg belangrijk is.

Als je naar de video hebt geluisterd, dan hoor je dat John uitlegt waarom mensen meer waarde hechten aan een goede website. Hij geeft aan dat 93% van de aankoopbeslissingen online worden gedaan. De merkbeleving moet op de website gelijk zijn aan het bedrijf.

Hij geeft ook aan dat de website moet bijdragen aan de consistente merkbeleving van mensen. "Het moet lekker voelen, maar het moet ook wel aansluiten bij de trends die er zijn. Op de manier laat je als bedrijf zien dat je je ontwikkelt en meebeweegt met wat er gebeurt", nogmaals John. Hij geeft tijdens het naar beneden scrollen op een website op de iPad aan dat mensen tegen de tijd dat ze naar beneden scrollen gewoon alle benodigde informatie terug willen zien.

Dat en nog meer tips kun je terugvinden op <https://nicklink.nl/2017/12/06/user-experience-analyse-ux-tips-user-experience-design/>.

Op de site wordt ook uitgelegd hoe icoontjes er voor kunnen zorgen dat veel informatie alsnog rustig aan de gebruiker kan worden weergegeven. Uiteindelijk houdt niemand van alleen maar tekst zien bij het bezoeken van een website.

De uitwerkdokument



Formulier
Heuristische evaluatie

INSPIRATIE

Nu ik een lijst met punten verwerkt heb, nu te kijken welke wel of juist niet.

www.weldasgroup.com

2 Match between System and the Real World

The design should speak the users' language. Use words, phrases, and concepts **familiar to the user**, rather than internal jargon.

3 User Control and Freedom

Users often perform actions by mistake. They **need a clearly marked "emergency exit"** to leave the unwanted state.

4 Consistency and Standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. **Follow platform conventions**.

5 Error Prevention

Good error messages are important, but the best designs **prevent problems** from occurring in the first place.

6 Recognition Rather Than Recall

Minimize the user's memory load by making elements, actions, and options visible. Avoid making users remember information.

7 Flexibility and Efficiency of Use

Shortcuts — hidden from novice users — may **speed up the interaction** for the expert user.

8 Aesthetic and Minimalist Design

Interfaces should not contain information which is irrelevant. Every extra unit of information in an interface **competes** with the relevant units of information.

9 Recognize, Diagnose, and Recover from Errors

Error messages should be expressed in **plain language** (no error codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.

10 Help and Documentation

It's best if the design **doesn't need** any additional explanation. However, it may be necessary to provide documentation to help users understand how to complete their tasks.

NN/g

www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/

gende

idee welke
et idee is om
t en wat zij
aan

Ik heb vele websites bezocht. Andere Nederlandse lassers websites boden niet veel verbetering aan, dus ben ik gaan kijken naar websites van Engelse lassersbedrijven. Die waren ook niet zo heel fantastisch, dus ben ik net als eerder inspiratie analyses weer gaan kijken naar de webshop van Coolblue.nl.

Je kunt de analyse onder de volgende link bekijken:



Inspiratie-analyse
Weldas.pdf

In de inspiratie-analyse vind je hoe de webshop van Weldas een verbeterd kan worden met de technieken die Coolblue.nl toepast.

LITERATUUR

- Wikipedia-bijdragers. (2022c, september 20). Heuristiek. Wikipedia. <https://nl.wikipedia.org/wiki/Heuristiek>
- *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. (z.d.). Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Nijhuis, N. (2017, 26 december). *User experience analyse (UX) en design voor site succes*. NickLink. Digital marketing. <https://nicklink.nl/2017/12/06/user-experience-analyse-ux-tips-user-experience-design/>
- *Welding Supplies, Welding Helmets, Miller Welders from CyberWeld.com*. (z.d.). <https://store.cyberweld.com/>
-