

## **Heuristische evaluatie Bol.com**

### **1. Visibility of system status (zichtbaarheid van de status)**

Als een pagina op Bol.com geladen wordt, zie je de favicon veranderen in een draaiend laad icoontje. De website van Bol.com laat niet zien hoe lang het laden nog duurt. Omdat de website erg snel is, is dat ook niet echt nodig. Als je een langzame internetverbinding hebt, zou dat echter wel prettig kunnen zijn.

### **2. Match between system and the real world (relatie tussen website en bezoeker)**

Het taalgebruik op de website van Bol.com is erg informeel. Je wordt met 'je' aangesproken in plaats van 'u'. Ik vind dat dit de website toegankelijker maakt. Verder zijn er ook vaak reviews te lezen van andere klanten over de producten die Bol.com verkoopt. Omdat je de producten niet in het echt kunt zien voordat je ze koopt, schept dat een beetje extra vertrouwen en transparantie (mits de reviews positief zijn natuurlijk).

### **3. User control and freedom (zekerheid en controle)**

Bol.com heeft dit erg goed gedaan, er is ontzettend veel dat aangepast kan worden. Je kunt de aantallen van de producten in je winkelwagentje aanpassen en producten uit je winkelwagentje verwijderen. De producten in je winkelwagentje worden onthouden, zodat je de aankoop later kunt voltooien als je bijvoorbeeld nog even wilt nadenken. Je kunt producten aan een lijst met favorieten toevoegen en deze ook weer verwijderen. Je kunt meerdere lijsten toevoegen en je kunt ze delen met vrienden en/of familie (handig voor sinterklaas!). Zo kan ik nog wel even doorgaan. Er is duidelijk veel controle voor de consument.

### **4. Consistency and standards (consistentie en standaarden)**

De website heeft een consistente huisstijl, die over de hele website doorgevoerd wordt. Ook het logo en de mascotte zijn altijd hetzelfde. Het is een simpel en herkenbaar beeldmerk dat overeenkomt met de reclames van Bol.com op tv en internet. Ook zie je de slogan "De winkel van ons allemaal" overal terugkomen.

## 5. Error prevention (voorkom fouten)

Ik kon zelf geen foutmeldingen te vinden op Bol.com, dat is natuurlijk erg goed. Op AlleStoringen.nl zag ik echter dat 5 consumenten en partners onderstaande problemen ondervinden op dit moment.

- Inloggen (57%)
- Betalen (42%)

Zelf had ik geen problemen met inloggen. Het betalen heb ik niet getest, want dat kost geld. Daaruit kan ik concluderen dat Bol.com deze problemen al heeft opgelost of dat ze liggen bij het betalen en/of inloggen door partners. Al met al vind ik dat het voorkomen van fouten goed geregeld is. 5 meldingen is erg weinig voor een website die dagelijks door miljoenen mensen bezocht wordt.

## 6. Recognition rather than recall (erken fouten, los ze op en informeer de gebruikers)

Zoals op de afbeelding te zien is, heeft Bol.com de foutafhandeling goed geregeld. De consument krijgt geen backend codes te zien en er worden zelfs enkele oplossingen aangeboden.

### Geen zoekresultaat

Helaas! Wij vonden geen artikelen voor jouw zoekopdracht 'hhegfressd'.

Wat kun je doen?

- Controleer de spelling van je zoekopdracht
- Probeer een andere zoekopdracht
- Zoek je informatie over onze service? Ga naar de pagina [klantenservice](#).

## 7. Flexibility and efficiency of use (flexibiliteit en efficiency)

Bol.com is een erg flexibele website. Je kunt bijvoorbeeld een account aanmaken, maar je kunt ook afrekenen zonder account. Ook krijg je producten te zien die gerelateerd zijn aan het product wat je op dat moment bekijkt. Daarnaast laat de website ook zien wat andere mensen, die dat product gekocht hebben, nog meer kopen.

## **8. Aesthetic and minimalist design (vorm en minimalisme)**

Bol.com heeft een duidelijk, minimalistisch design met een vaste indeling. Je kunt alles makkelijk terugvinden, want het staat altijd op dezelfde plek. Alles is duidelijk aangegeven en belangrijke informatie is makkelijk te vinden.

## **9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors (help gebruikers herkennen, herstellen en diagnosticeren van fouten)**

Bol.com doet dit wel, maar het zou meer mogen zijn. Bol.com onthoudt bijvoorbeeld de inhoud van je winkelwagentje, zodat je de volgende keer verder kunt gaan waar je gebleven was.

Echter zijn hier ook verbeterpunten. Als je bijvoorbeeld op een link klikt en daarna weer teruggaat naar de vorige pagina, is de link nog precies hetzelfde. Je kunt dus niet zien op welke link je al geklikt hebt. Er zijn dus kleine verbeterpuntjes, maar over het algemeen is het goed gedaan.

## **10. Help and documentation (bied een helpende hand)**

Bol.com heeft een eigen klantenservice. Bij foutmeldingen wordt daar altijd naar verwezen. Klanten kunnen daar bijna altijd de informatie vinden die ze nodig hebben.

Verder is er ook een chatbot, de virtuele assistent, waar klanten vragen aan kunnen stellen. Deze kan meestal ook een passend antwoord geven, maar dat werkt natuurlijk niet altijd. Het is namelijk geen echte medewerker die antwoord geeft, maar een ingebouwde plugin.

Als klanten er dan nog steeds niet uitkomen, staan er ook contactgegevens om contact op te nemen met Bol.com zelf.