Webshop UX/UI gebruikersonderzoek

Na het succes van de eerder ontwikkelde text-based games in opdracht van Luca Stars, hebben wij de nieuwe opdracht ontvangen om een webshop te ontwikkelen voor de verkoop van al hun games.

Voordat we aan het eerste prototype van onze webshop begonnen, hebben we een Google Formulier opgesteld om inzicht te krijgen in de behoeften van de doelgroep met betrekking tot webshops. Dit formulier is verspreid onder de doelgroep in de leeftijdscategorie van 20-25 jaar. Verschillende reacties zijn ontvangen via het formulier.

Op basis van de verzamelde reacties hebben we een samenvatting opgesteld en conclusies getrokken over de functies en eigenschappen die we willen integreren in de webshop.

# **Het Google Formulier**

**Algemene gebruikerservaring**

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Wat zijn enkele van je favoriete webshops?



Kies alle antwoorden die voor jou relevant zijn:
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

**Wat maakt een webshop voor jou aantrekkelijk om te gebruiken?**

*De gegeven antwoorden:*

Betalen met klarna

Lay-out, reviews en hoe makkelijk het is om iets te bestellen.

Goed design

Dat ik niet veel moeite hoef te doen om iets te zoeken.

Gebruikersvriendelijk & een niet te ingewikkelde layout

Diversiteit in items beschikbaar

als alles duidelijk staat aangegeven zoals store info/ klantenservice/ openingstijden ect

Goede foto’s van het product, reviews, vergelijkbare producten

**Functionaliteiten**

**Zijn er specifieke functies die je vaak mist op de webshops die je gebruikt?**

*De gegeven antwoorden:*

Nee

Betere product omschrijvingen en recensies.

Niet echt

Categories die niet breed genoeg zijn

Producten zien in recentezoekopdrachten hebben vele webshops niet

klantenservice

**Welke functionaliteiten vind je essentieel voor een goede webshopervaring?**

*De antwoordkeuzes:*

* Duidelijke categorieën en subcategorieën
* Een krachtige zoekbalk met suggesties tijdens het typen
* Gedetailleerde productbeschrijvingen, inclusief specificaties en afmetingen
* Opslaan van favoriete producten of een verlanglijstje
* Mogelijkheid om bestelgeschiedenis en trackinginformatie te bekijken
* Een overzichtelijke winkelwagen met de mogelijkheid om aantallen aan te passen
* Een uitgebreide FAQ-sectie voor veelgestelde vragen en probleemoplossing
* Duidelijke weergave van gemiddelde beoordelingen en sterrenscores
* Betrouwbare beoordelingen van andere klanten om vertrouwen op te bouwen

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Welke functionaliteiten vind je essentieel voor een goede webshopervaring? 



Kies alle antwoorden die voor jou relevant zijn:
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

**Design en layout**

**Hoe belangrijk vind je het visuele ontwerp van een webshop?**

1 is niet heel belangrijk, 5 is heel belangrijk.

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Hoe belangrijk vind je het visuele ontwerp van een webshop?
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

**Heb je een voorkeur voor een bepaalde lay-out of structuur van een webshop?**

*De antwoordkeuzes:*

* Producten worden weergegeven in een gelijkmatig rasterpatroon met afbeeldingen en korte beschrijvingen.
* Gebruikers kunnen gemakkelijk door de verschillende producten bladeren door te klikken of te swipen.
* Elke producttegel heeft dezelfde grootte en vorm, waardoor een uniforme uitstraling ontstaat.
* Biedt gebruikers de mogelijkheid om de webshop aan te passen aan hun specifieke behoeften en voorkeuren.

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Heb je een voorkeur voor een bepaalde lay-out of structuur van een webshop?



Kies alle antwoorden die voor jou relevant zijn:
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

**Productpresentatie**

**Op welke manier zou je graag producten gepresenteerd zien op een webshop?**

*De antwoordkeuzes:*

* Gebruikers kunnen snel door producten bladeren en krijgen direct een visuele indruk van elk product.
* Handig voor het bekijken van een groot aantal producten in één oogopslag.
* Biedt meer ruimte voor uitgebreide productinformatie, zoals specificaties, maten en kleuren.
* De webshop past zich aan op basis van de voorkeuren en eerdere aankopen van de gebruiker.
* Aanbevolen producten worden prominent weergegeven op basis van het gebruikersgedrag.

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Op welke manier zou je graag producten gepresenteerd zien op een webshop?



Kies alle antwoorden die voor jou relevant zijn:
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Zijn productafbeeldingen en -beschrijvingen belangrijk in een webshop?
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

**Betrouwbaarheid en vertrouwen**

**Wat zijn voor jou belangrijke aspecten die bijdragen aan het gevoel van vertrouwen bij het winkelen op een webshop?**

*De antwoordkeuzes:*

* Aanbieden van bekende en betrouwbare betaalmethoden zoals creditcards, PayPal, iDEAL, enz.
* Privacybeleid en algemene voorwaarden die gemakkelijk te vinden en te begrijpen zijn.
* Informatie over hoe persoonlijke gegevens worden verzameld, gebruikt en beschermd.
* Klantvriendelijke ondersteuning bij vragen, problemen of retourzendingen.
* Positieve recensies en aanbevelingen van andere bronnen zoals sociale media, forums of nieuwsartikelen.
* Transparantie over prijzen, inclusief eventuele extra kosten zoals verzendkosten of belastingen.

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Wat zijn voor jou belangrijke aspecten die bijdragen aan het gevoel van vertrouwen bij het winkelen op een webshop?



Kies alle antwoorden die voor jou relevant zijn:
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

**Zijn er specifieke elementen of informatie die je zou willen zien om de betrouwbaarheid van een webshop te beoordelen?**

*De antwoordkeuzes:*

* Verwijzingen naar eventuele brancheorganisaties, lidmaatschappen of accreditaties.
* Garanties voor productkwaliteit, levertijd en klanttevredenheid.
* Vergelijkingen met concurrenten om de eerlijkheid van prijzen en aanbiedingen te tonen.
* Verwijzingen naar externe beoordelingssites of sociale media voor meer verificatie.

Diagram met antwoorden op het Formulier. Titel van de vraag: Zijn er specifieke elementen of informatie die je zou willen zien om de betrouwbaarheid van een webshop te beoordelen?



Kies alle antwoorden die voor jou relevant zijn:
. Aantal antwoorden: 8 antwoorden.

**Persoonlijke voorkeuren**

**Heb je specifieke voorkeuren voor kleurenschema's, typografie of andere visuele elementen in een webshop?**

*De gegeven antwoorden:*

Duidelijkheid en helderheid

Niet te veel poespas en overzichtelijk

Nee

Alles moet wel mooi met elkaar kunnen combineren, niet te felle kleuren die met elkaar vloeken.

geen specifieke visuele elementen, zolang alles een bepaalde thema heeft en je een duidelijke samenhang kan zien

Wit

niet al te druk

Niet dat het te druk oogt

**Zijn er bepaalde merken of stijlen die jou aanspreken en die je graag terug zou zien in een webshop?**

*De gegeven antwoorden:*

Nee

Het is van belang dat je de kleuren theorie onder de hand hebt en weet welke kleuren complementeren

Frutiger ero

Niet per se, wel dat de bekendste merken etc. Uitgelicht zijn zodat het makkelijker is om te zoeken.

nee

Simibu

rustige kleuren

Merken zoals Nike, Yeezy, NB, etc

**Heb je nog andere gedachten, ideeën,of suggesties met betrekking tot wat je graag zou zien in een ideale webshopervaring?**

*De gegeven antwoorden:*

Niet perse

Nee

Geen

lekker simpel

## **Conclusie**

Op basis van de verstrekte antwoorden in het formulier hebben wij de volgende conclusies geformuleerd met betrekking tot onze webshop.

*Algemene gebruikerservaring:*

Klanten hechten waarde aan diverse aspecten van de gebruikerservaring, waaronder betalingsgemak met Klarna, een overzichtelijke lay-out met goede reviews, een eenvoudig bestelproces, diversiteit in productaanbod, en duidelijke informatie over de winkel.

*Functionaliteiten:*

Belangrijke gemiste functies zijn betere productomschrijvingen, bredere categorieën, de mogelijkheid om recent bekeken producten te zien en uitgebreide klantenservice. Essentiële functies omvatten duidelijke categorisatie, een krachtige zoekbalk, het opslaan van favorieten, toegang tot bestelgeschiedenis en een overzichtelijke winkelwagen.

*Visueel ontwerp:*

Het visuele ontwerp wordt als cruciaal beschouwd, met voorkeuren voor helderheid, eenvoud, eenheid in kleuren en een niet overdreven drukke uitstraling.

*Betrouwbaarheid en vertrouwen:*

Vertrouwen wordt opgebouwd door bekende betaalmethoden, goede klantenservice en transparantie over prijzen en extra kosten. Klanten willen ook bewijzen van betrouwbaarheid zien, zoals verwijzingen naar brancheorganisaties en garanties voor productkwaliteit.

*Persoonlijke voorkeuren:*

Klanten geven de voorkeur aan een visueel ontwerp dat duidelijk, overzichtelijk en consistent is, met een voorkeur voor heldere kleuren en eenheid in het thema.

**Overkoepelende samenvatting:**

De gegeven antwoorden benadrukken het belang van een gebruiksvriendelijke, betrouwbare en visueel aantrekkelijke webshop. Belangrijke aspecten omvatten betalingsgemak, een overzichtelijke lay-out, uitgebreide functionaliteiten zoals een krachtige zoekbalk en het opslaan van favorieten, transparantie over prijzen en betrouwbaarheidscriteria zoals bekende betaalmethoden en garanties. Het visuele ontwerp moet helder, eenvoudig en consistent zijn, waarbij persoonlijke voorkeuren voor kleurenschema's en eenheid worden gewaardeerd.

Met deze samenvatting kunnen de bevindingen van het formulier worden gebruikt om de webshop te optimaliseren en tegemoet te komen aan de behoeften en voorkeuren van de doelgroep.