

Onderzoek webshops

Bob van Berckel

Examen keuzedeel Interaction Design

Februari 2021



Indeling onderzoek

Inleiding	3
Onderzoek 5 webshops	4
- Onderzoek 1: bol.com	4
- Onderzoek 2: iused.nl	6
- Onderzoek 3: Zalando	8
- Onderzoek 4: Decathlon	10
- Onderzoek 5: Apple	12
Onderzoek 3 concurrerende webshops	13
- Onderzoek 1: Hellofresh	13
- Onderzoek 2: Wrist Mafia	14
- Onderzoek 3: Sneakertub	16
Eind conclusie	17



Inleiding

Voor het eindexamen keuzedeel interaction design (afgekort K-ID) moet er een onderzoek gedaan worden naar meerdere punten in de stappen naar het eind product.

In dit document worden er verschillende punten naar voren gehaald met voorbeelden er bij over welke webshop welke tactiek gebruikt om uiteindelijk een goede User Experience (UX) te krijgen in samenloop met de best opleverende verkoop.

Het resultaat van het onderzoek en de eind conclusie hiervan zal gebruikt worden in het eind product, waar (zo goed als) alle punten van dit onderzoek naar voren komen om er uiteindelijk iets moois van te kunnen maken.

Er staat inderdaad (zo goed als) bij omdat het van zichzelf sprekend is dat sommige punten die een webshop of meerdere webshops gebruiken misschien niet goed past bij de huisstijl van WatchCartel (dit project).

Onderzoek 5 webshops

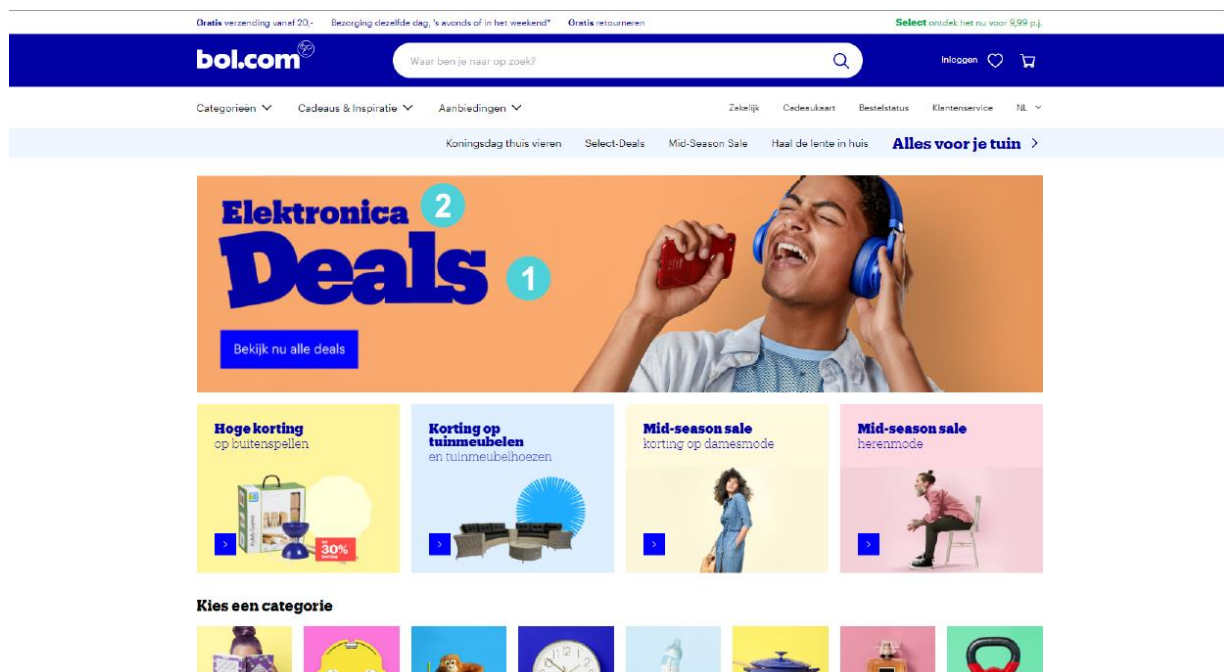
Webshop 1: bol.com

bol.com 



Bol.com is een gigantisch bedrijf dat gestart is in 1999 en een groot onderdeel is van het moederbedrijf Ahold Delhaize, die onder andere ook de Albert Heijn of de Gall & Gall beheert. Op deze webshop kun je van alles halen, van kleding tot tuinspullen.

Wat je meteen opmerkt in de home pagina is dat er deals aanwezig zijn. Waarna je uiteindelijk ziet dat het elektronica deals zijn (zie onderstaande screenshot). Hiermee trek je direct de aandacht van de klant die ziet dat er aanbiedingen aanwezig zijn, waar iedereen van houdt.



Uiteindelijk zie je de rest van de website, waar je meteen opvalt dat er een centrale huis stijl is, kleurrijk maar toch het “bol.com-blauw” in ieder stukje van de website.

Wat ook zeer opvalt is de navigatie balk die grijs is, nu de lente is begonnen hebben zij dus ook een soort van “seizoen-navigatie”. Die zich aanpast op basis van het huidige seizoen.

Idee: Dit kan eventueel ook gedaan worden met: “Stand out with our summer watches.” en dergelijke ideeën.

Bol.com laat je ook leiden naar de pagina waar alles voor de tuiniers in te vinden is. (zie onderstaand screenshot)

Idee: Dit kan eventueel gebruikt worden in de volgende kwestie: “Take a look at our summer-subscription”.





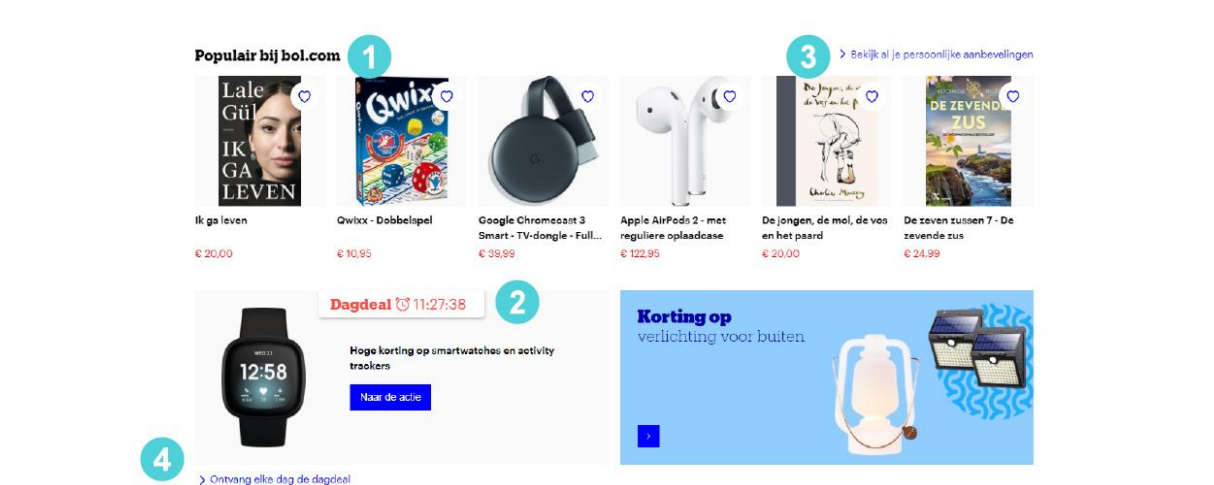
1: Je ziet hier overduidelijk dat Bol.com wilt dat je je richt op “Alles voor je tuin”, hiermee doelen zij tuingereedschap en tuin decoratie.

2: Je ziet hier de iets minder belangrijke, maar toch wél gebeurtenis-gebonden “aanbiedingen”. Denk hierbij aan Koningdag.

Uiteindelijk als je iets verder gaat in de website kom je dingen zoals “nu populair” of een dagaanbieding tegen, dit kan eventueel ook gebruikt worden later in de website.

Idee: Eventueel een “Today only deal” waarbij een abonnee de kans krijgt om een horloge uit te kiezen in plaats van het at-random toegestuurd te krijgen.

Zie screenshot voor meer informatie:



1: Hier krijgt de klant een paar producten te zien die erg populair zijn, waarvan sommige ook een hevige discussie hebben. Denk hierbij aan het boek “Ik ga leven” waar heel veel gedoe over is. Ik denk dat bol.com ondanks het gedoe rond het boek wel gewoon graag wilt verkopen. Ze laten de prijs iets uitblinken door het een rode kleur te geven.

2: Je ziet hier overduidelijk een dag deal en een lopende timer. Uitgerekend komt dit uit op 00:00, wat dit ook echt een dag deal maakt. Bol.com levert elke dag opnieuw een nieuwe dagaanbieding opbrengt.

3: Bol.com geeft de mogelijkheid om op basis van je advertentievoorkoor (cookies?) “persoonlijke” aanbiedingen te kunnen geven. Dit verleidt de klant om eerder iets te kopen dan bij aanbiedingen waar de klant geen baad bij heeft.

4: Je ziet hier “ontvang elke dag de dagdeal”, uiteindelijk schrijf je jezelf voor een bepaalde mailing lijst (gecheckt). En dus elke dag een mail over de nieuwe dagdeal. Dit is super handig, dit komt namelijk omdat niemand zin heeft in een mailinglijst. Maar op het moment dat het zo geadverteerd wordt denken mensen misschien dat het iets heel anders is.




iUsed.nl is een refurbisher die handelt in Apple producten, deze refurbishen zij zelf en verkopen deze dan uiteindelijk op hun webshop.


Het is al meteen duidelijk na een beetje kijken dat iUsed het op een hele andere manier aanpakt.


iUsed.nl legt namelijk grote druk op vertrouwen van de klant, dit omdat zij oude laptops opkopen en die opknappen. Waar bij vertrouwen de kern moet zijn voor de klant. Je maakt op eerst gezicht kennis met de website en laten een paar producten zien. Waarna uiteindelijk reviews volgen van trustpilot.

Nu besteld, morgen verzonden*


Keuzehulp Refurbished productcondities Blog Veiligheidsvragen Contact

 MacBook iMac Mac iPad iPhone Outlet






★★★★★ 4.8 / 5 uit 7865 reviews




Refurbished Mac kopen?
Bij ons de beste refurbished
Apple deals.





✓ Refurbished Specialist sinds 1993


✓ Landelijk meer dan 10 servicepartners


✓ 2 jaar garantie



Refurbished
MacBook Pro
Vanaf: € 449,00
[Bekijken](#)



Refurbished
MacBook Air
Vanaf: € 419,00
[Bekijken](#)



Refurbished
iMac
Vanaf: € 779,00
[Bekijken](#)



Refurbished
MacBook Pro
Touch Bar
Vanaf: € 929,00
[Bekijken](#)



Refurbished
iPad
Vanaf: € 99,00
[Bekijken](#)



Refurbished
iPhone
Vanaf: € 159,00
[Bekijken](#)



Refurbished
MacBook Pro
Vanaf: € 449,00
[Bekijken](#)


Refurbished
MacBook Air
Vanaf: € 419,00
[Bekijken](#)


Refurbished
iMac
Vanaf: € 779,00
[Bekijken](#)


Refurbished
MacBook Pro
Touch Bar
Vanaf: € 929,00
[Bekijken](#)


Refurbished
iPad
Vanaf: € 99,00
[Bekijken](#)


Refurbished
iPhone
Vanaf: € 159,00
[Bekijken](#)

7865 klanten hebben een
review geschreven op
Trustpilot. Onze klanten
geven ons een 4.8 / 5

★★★★★

[Bekijk alle beoordelingen](#)

Henk oet Grunning
★★★★★

Ipad 12.9
Vlotte levering goed
verpakt en de ipad 12.9
voldoet aan mijn
verwachtingen.
Geplaatst op: 18-05-2021

D Bauwens
★★★★★

**Snelle verzending +
perfect product**
Snelle verzending. Product
is perfect! Mac Mini
Geplaatst op: 17-05-2021

Arno Basting
★★★★★

**Refurbished maar als
nieuw!**
Refurbished maar als
nieuw! Zelfs niet één klein
krasje kunnen vinden Zeer
tevreden!
Geplaatst op: 17-05-2021

Edward Kuil
★★★★★

Snel geleverd
Snel geleverd
Geplaatst op: 17-05-2021

Daarna komt iUsed met een paar informatie over de webshop en de producten hier van. De navigatie bar van iUsed is zeer duidelijk, je ziet per product categorie waar je naar toe moet.

Het filter systeem van iUsed is zeer makkelijk te vinden, daarnaast is per product makkelijk te zien wat dit bevat en wat het precies is.

Filters

Schermgrootte

☐ 11.6 inch

☐ 13.3 inch

☐ 15.4 inch

Conditie

☐ ★★★★★

☐ ★★★★★

☐ ★★★★★

Keurmerk Refurbished

☐ Ja

☐ Nee

Model

☐ MacBook Air

☐ MacBook Air 2018

☐ MacBook Air 2019

☐ MacBook Air 2020

☐ MacBook Pro Retina

▼ Toon meer

Model jaar

☐ 2012 Mid

☐ 2013 Early

☐ 2013 Late

☐ 2013 Mid


☐ 2014 Early

▼ Toon meer

Prijs

Sorteren op: Laagste prijs

10 per pagina



MacBook Air 11.6 inch

★★★★★ Zichtbaar gebruikt

Intel DualCore i5 1.7 GHz - 2.6 GHz

SSD-opslag 128GB

Werkgeheugen: 4 GB

Intel HD Graphics 5000

11.6 inch

Qwerty: Nederlands

macOS Mojave 10.14

Modeljaar: 2013 Mid

Ondersteunt geen Mac OS 11 (Big Sur) of nieuwer


€ 419,00

Incl. BTW

direct leverbaar

bekijk en bestel

#MD711/A-14896



MacBook Air 11.6 inch

★★★★★ Zichtbaar gebruikt

Intel DualCore i5 1.7 GHz - 2.6 GHz

Opslag: 64GB

Werkgeheugen: 4 GB

Intel HD Graphics 4000

11.6 inch

Qwerty: Nederlands

macOS Mojave 10.14

Modeljaar: 2012 Mid

Ondersteunt geen Mac OS 11 (Big Sur) of nieuwer


€ 449,00

Incl. BTW

direct leverbaar

bekijk en bestel

#MD223-14898



MacBook Pro Retina 13.3 inch

★★★★★ Zichtbaar gebruikt

Intel DualCore i5 2.4 GHz - 2.9 GHz

SSD-opslag 128GB

Werkgeheugen: 8 GB

Intel Iris Graphics 5100

13.3 inch

Qwerty: Nederlands

macOS Mojave 10.14

Modeljaar: 2013 Late

Ondersteunt geen Mac OS 11 (Big Sur) of nieuwer


€ 449,00

Incl. BTW

direct leverbaar

bekijk en bestel

#MEB64-14281



MacBook Air 11.6 inch

★★★★★ Zichtbaar gebruikt

Intel DualCore i5 1.3 GHz - 2.6 GHz

SSD-opslag 128GB

Werkgeheugen: 4 GB

Intel HD Graphics 5000

11.6 inch

Qwerty: Nederlands

macOS Mojave 10.14

Modeljaar: 2013 Mid

Ondersteunt geen Mac OS 11 (Big Sur) of nieuwer

€ 419,00

Incl. BTW

direct leverbaar

bekijk en bestel

#MD711/A-14896

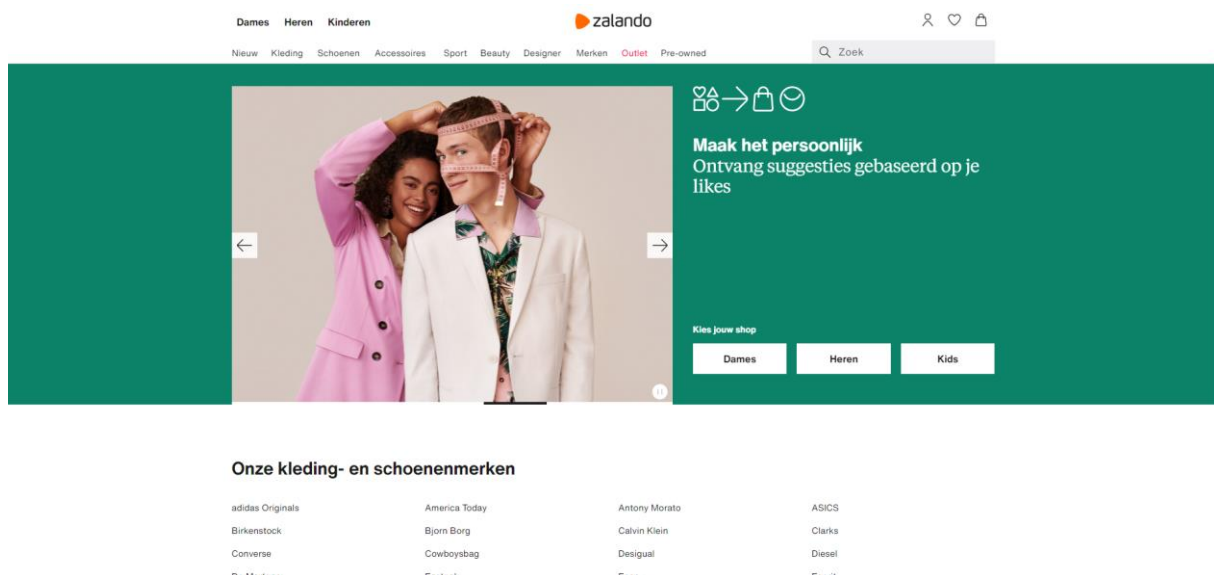
7

Webshop 3: Zalando

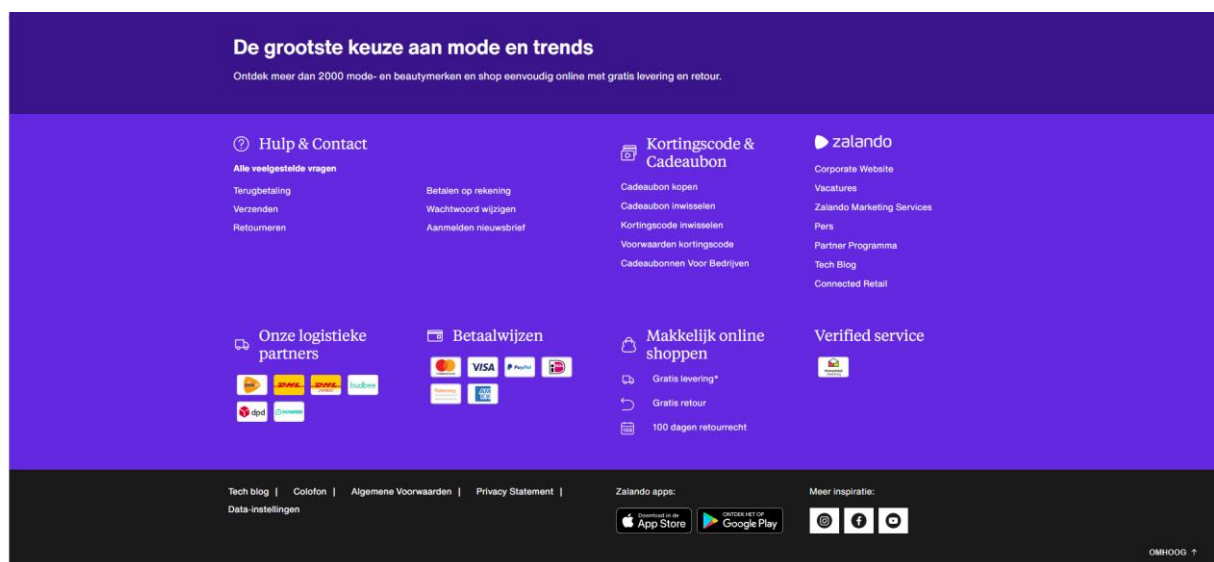


Zalando is een zeer bekende webshop onder vrouwen, dit omdat deze zeer bekende vrouwenschoenen verkoopt. En sinds COVID-19 is de verkoop van zalando ook zeer gestegen.

Zalando pakt het zeer centraal aan: de navigatie bar brengt je overal waar je moet zijn. Je kunt informatie over het bedrijf en de werkwijze hierin heel makkelijk er onder terug vinden en je ziet een klein stukje van de categorieën, waardoor de bezoeker een beetje geteased wordt en dus verder wilt scrollen.

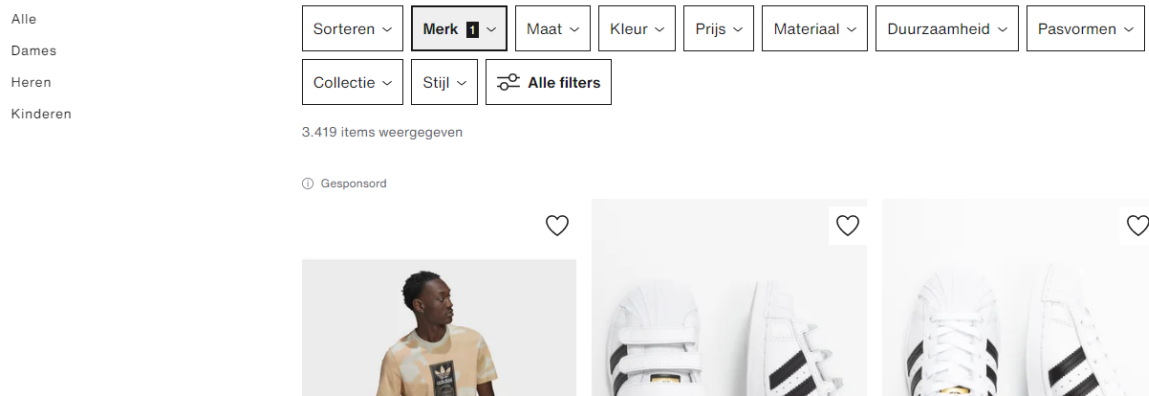


De footer van zalando is zeer centraal: Informatie over het bedrijf en de diensten hier van zijn zeer gemakkelijk terug te vinden, dit is dan ook zeker iets om terug te implementeren in Watch Cartel website.



Als je klikt op een categorie, krijg je al zeer duidelijk te zien waar de filter staat, en word je opnieuw “geteased” om verder te scrollen.

adidas Originals Catalogus



Dit duidt mogelijk op een ding: De eerste scroll is het belangrijkste bij het behouden van een klant op een website.

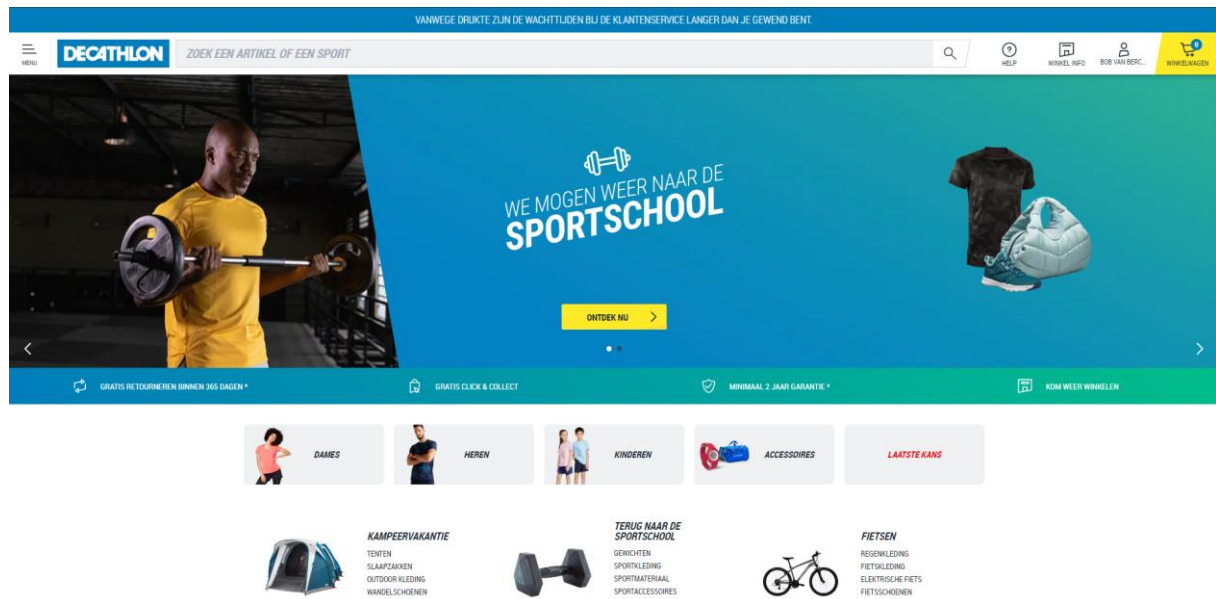
Na een beetje geGOOGLE kwam ik verrassend snel op een duidelijk antwoord: Ja, dit is belangrijk. Dit heet de “above the fold” methode, en werd vroeg óók al gebruikt in kranten.

Dit is dus ook een zeer goed iets om in de website te implementeren.

Bron: <https://cxl.com/blog/above-the-fold/>

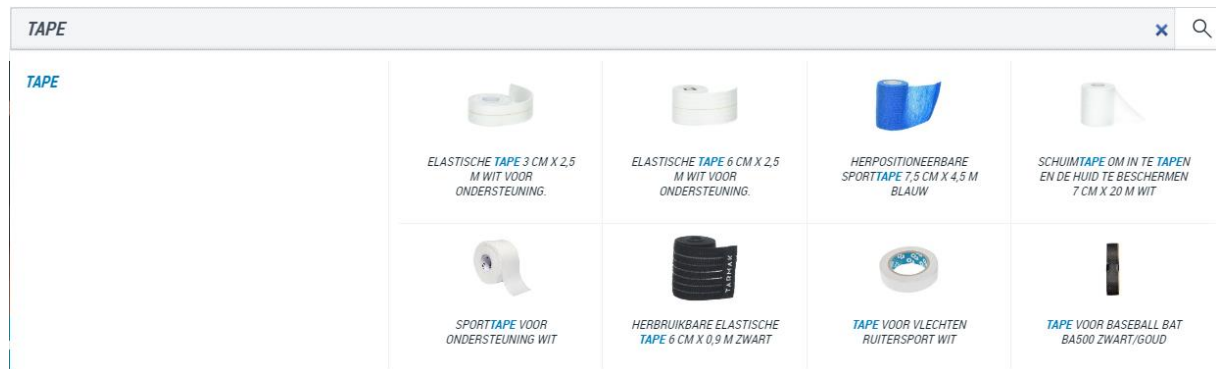
Webshop 4: Decathlon

Decathlon is een zeer bekende webshop voor sport spullen, waar ik persoonlijk ook zeer vaak bij shop. Ik kan hier van alles vinden en vindt het proces heel erg fijn. Je kunt op deze webshop van alles vinden voor iets wat te maken heeft met sport. Of dit nou gewichtheffen is of fietsen.



Zo update Decathlon regelmatig hun homepage met nieuw nieuws! (Updated: 20/05/2021!)

Wat te zien is, is super simpel: Zoek op leeftijd/gender of accessoires. Op basis daar van kan je super snel vinden wat je zoekt. Dit kan ook middels de gigantische zoekbalk, die op basis van je input direct een zeer goede suggestie geeft voor wat je zoekt:



Decathlon houdt er van om het persoonlijk te houden, zo tonen ze enkel aanbiedingen die voor jou relevant zijn of geven ze je soms een suggestie voor je volgende aankoop. Dat kan je opvatten als impulsief iets proberen te verkopen, maar ook als zeer klant gericht iets proberen te verkopen. Wat ik persoonlijk helemaal niet erg vind!

VANWEGE DRUKTE ZIJN DE WACHTTUDEN BIJ DE KLANTENSERVICE LANGER DAN JE GEWEND BENT.

DECAATHLON

ZOEK EEN ARTIKEL OF EEN SPORT

HOME > BOETIERS > ECODESIGN

ECODESIGN

CORENGTH

OPDRUKSTEUNEN PUSH UP BARS

699

★★★★★ 4.7

Nu nog ergonomischer! Onze teams verbeteren deze opdruksteunen zodat je kan trainen zonder pijn aan je polsen.

Heb je er genoeg van dat je polsen pijnlijk aanvoelen als je opdukoefeningen doet? Met deze ergonomische opdruksteunen train je een stuk comfortabeler. Verkocht per paar.

KLEUR: BLAUW

BESTELLEN

WINKELVOORRAAD

Online Beschikbaar

Nog sneller op te halen in 21 Decathlon winkels

TOEVOEGEN AAN WINKELWAGEN

LATEN BEZORGEN

Op werkdagen voor 22.00 besteld, morgen in huis

PRODUCTVOORDELEN TECHNISCHE INFORMATIE OVERIGE INFORMATIE REVIEWS AANBEVOLEN ARTIKELN DIENSTEN VERGELIJKBARE PRODUCTEN

ANDERE KLANTEN KOCHTEN DIT OOK

Decathlon maakt gebruik van zeer gericht verkoop op afbeeldingen, dit omdat een klant vaak iets koopt op basis van hoe het er uit ziet. Dat is zeer handig, maar voor een website waar je een bepaald item verkoopt “per maand” is dat misschien niet 1 2 3 van toepassing.

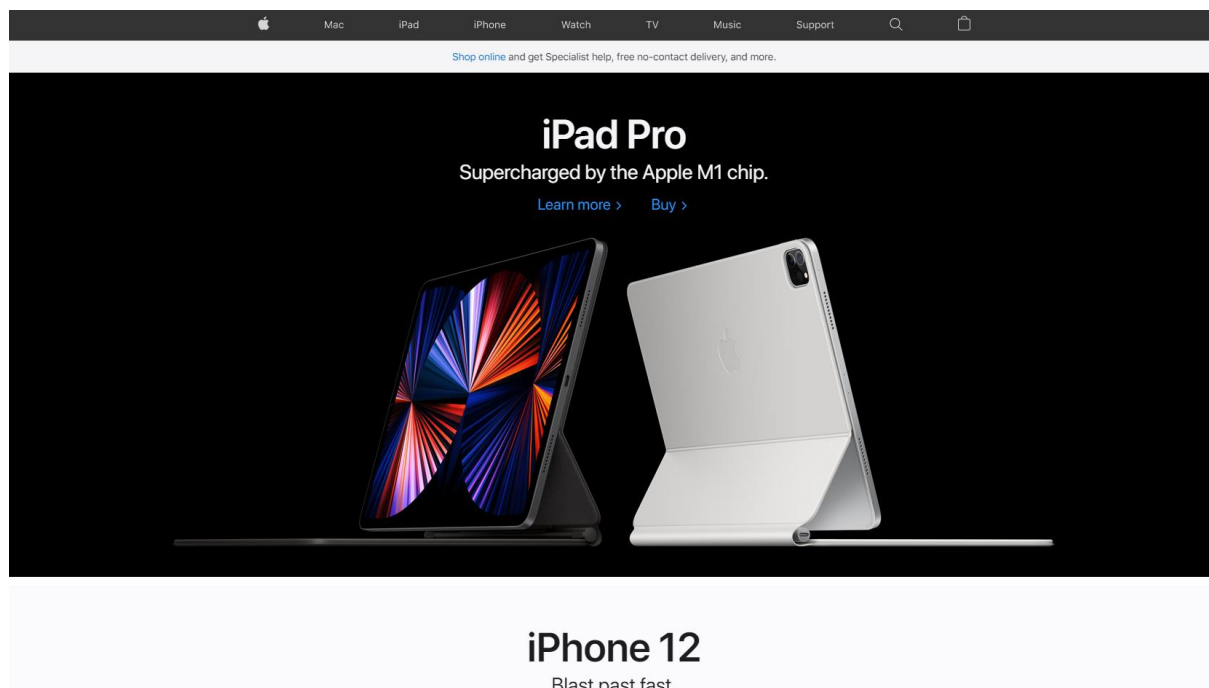
Ook hier gebruikt Decathlon duidelijk de Above the Fold methode.



Webshop 5: Apple

Apple is misschien wel een van de meest bekendste bedrijven ter wereld. Zij leveren top kwaliteit producten die door iedereen gebruikt wordt. Hun webshop is meer dan uitgebreid, dat heeft niet alleen te maken met het feit dat ze veel producten maken, maar ook dat hier support te vinden is of andere diensten van Apple zelf.

Wat mij direct opvalt is het volgende: Ook Apple maakt gebruik van de Above the Fold methode. Dus: dit wordt ook dan bij WatchCartel gebruikt.



Apple maakt een zeer korte, duidelijke navigatie bar. Namelijk heel simpel weg de categorie van het product; laptops, pc's, mobiel, horloges, noem het maar op.

Voor de rest is de home pagina "relatief" klein, pas als je klikt op een specifiek product. Ontdek je de ultieme belevenis.

Wat ik precies mee bedoel is; des te meer je naar beneden scrolled, des te meer er van de webpagina tevoorschijn komt. Ik heb hier een kleine video over gemaakt, deze is gepaard met de video edit software in het mapje "Video" te vinden.

Dit is zeer lastig, en hier is eventueel wel wat mee te doen. Maar niet direct zo'n website. Voor de rest is de website niet heel erg speciaal.

Onderzoek 3 concurrerende webshops

Webshop 1: Hellofresh



Hellofresh levert een bepaalde dienst waarbij je een maandelijks bedrag betaald om wekelijks een groente box te ontvangen met bepaalde recepten om zeer gezond eten op tafel te kunnen zetten.

Op eerst oog is de website van HelloFresh zeer overzichtelijk, je kunt je direct inschrijven, je ziet wat de kosten zijn en je kunt makkelijk invullen voor hoeveel personen je een maaltijd nodig hebt. Daarna volgt wat informatie over HelloFresh, om heel eerlijk te zijn vind ik het zeer onduidelijk.

The screenshot shows the Hello Fresh website with a prominent white box in the center offering a €45 discount. The box contains a form to select the number of people (2 Personen) and meals per week (3 Maaltijden), an email field, and a 'Kies deze box' button. Below the form, it shows the price per portion as €5,99 and the delivery fee as €4,99, with a total of €2,66. The background features a vibrant blue sky with green leaves and a dish of food. At the bottom, there are four box options: Box 1 (€25 korting), Box 2 (€10 korting), Box 3 (€5 korting), and Box 4 (€5 korting).

The screenshot shows the Hello Fresh website with a section titled 'Hello thuis! Bespaar tijd en geld bij de boodschappen'. It features two customer testimonials. The first testimonial is from Liesbeth, who says she learned about Hello Fresh through her son and loves the complete service, fresh ingredients, and recipes. The second testimonial is from Laura, who says she finds the menu's over the algemeen heerlijk and enjoys learning to cook from the recipes. Both testimonials are accompanied by five-star ratings. The background shows a Hello Fresh box and a family eating together.

Liesbeth zegt:

We leerden HelloFresh kennen via onze zoon. De eerste box was een complete verrassing. Alles was super vers en knapperig en de recepten helder en bovendien vriendelijk en uitnodigend. In een handomdraai een heerlijke maaltijd op tafel en dat drie dagen aaneen. Wij zijn heel erg blij met HelloFresh die ons betaalbaar en met vriendelijkheid en kwaliteit verzorgt met prima maaltijden voor een hele vriendelijke prijs. De bezorging en de service zijn top dus wij blijven graag wekelijks jullie dankbare gasten HelloFresh!!!! Warm welkom!!!!

★★★★★

Laura zegt:

Ik vind de menu's over het algemeen heerlijk. Je leert anders koken, gevarieerder en gezonder. De kinderen vinden het ook vaak lekker. Het eten is makkelijk te bereiden doordat je stap voor stap kunt volgen wat je moet doen. Geen stress meer om iedere keer te bedenken wat je moet gaan eten, minder vaak naar de winkel. Ik ben echt super tevreden!!!

★★★★★

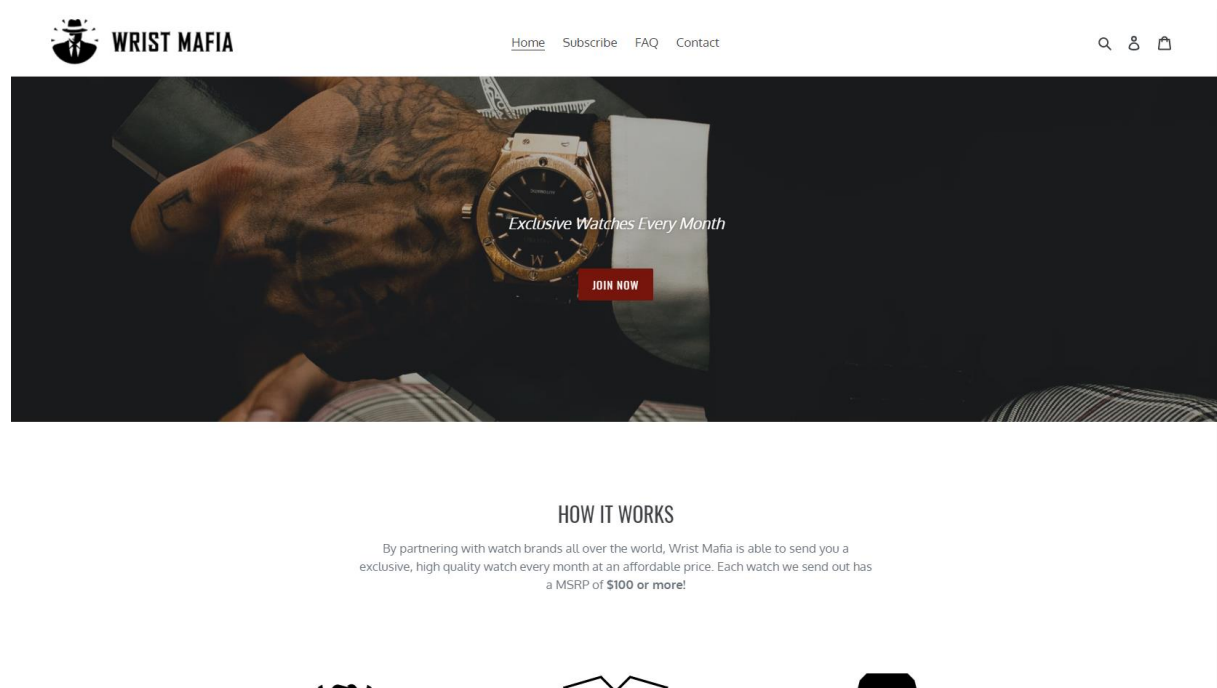
Gebaseerd op klantbeoordelingen op Trustpilot



WRIST MAFIA

Webshop 2: Wrist Mafia

Wrist Mafia is in dit project dé concurrent, ik zelf ben ook klant bij Wrist Mafia en ben meer dan tevreden over de webshop én de diensten hiervan.



Zoals je ziet gebruikt Wrist Mafia ook de Above the Fold methode, met hier hun diensten getoond.

Ze houden een zeer simpele huis stijl aan én laten duidelijk de prijs voor de diensten zien.

De navigatie bar zou naar mijn mening nog een kleine rework kunnen ontvangen. Dit omdat ik denk dat dit een beetje niet echt in het midden staat en de icons zijn niet direct duidelijk.

Onderaan staan ook duidelijk de betaalmethodes aangegeven, dit is ook zeker iets om mee te doen bij Watch Cartel. Wrist Mafia beschikt ook over een FAQ, óók handig!

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

? When will I receive my watch?

Welcome to Wrist Mafia! Upon sign-up, your initial watch will be shipped within five business days. Once your first order has been shipped, you will be added to a monthly billing cycle where you will receive a shipment confirmation between the 1st-5th of each new month.

How it works: On the 15th of each month your card will be charged \$29 + S/H. All orders are shipped between the 1st-5th of each month. This also applies to prepaid multi-month customers (3 & 6 month memberships). You can expect your watch to ship between the 1st-5th of each month with the rest of the Mafia!

If you have questions, don't hesitate to email us: support@wristmafia.com

? Do I get to keep the watch?

Of course! All watches are yours to wear in style forever! *La famiglia è eterna.*

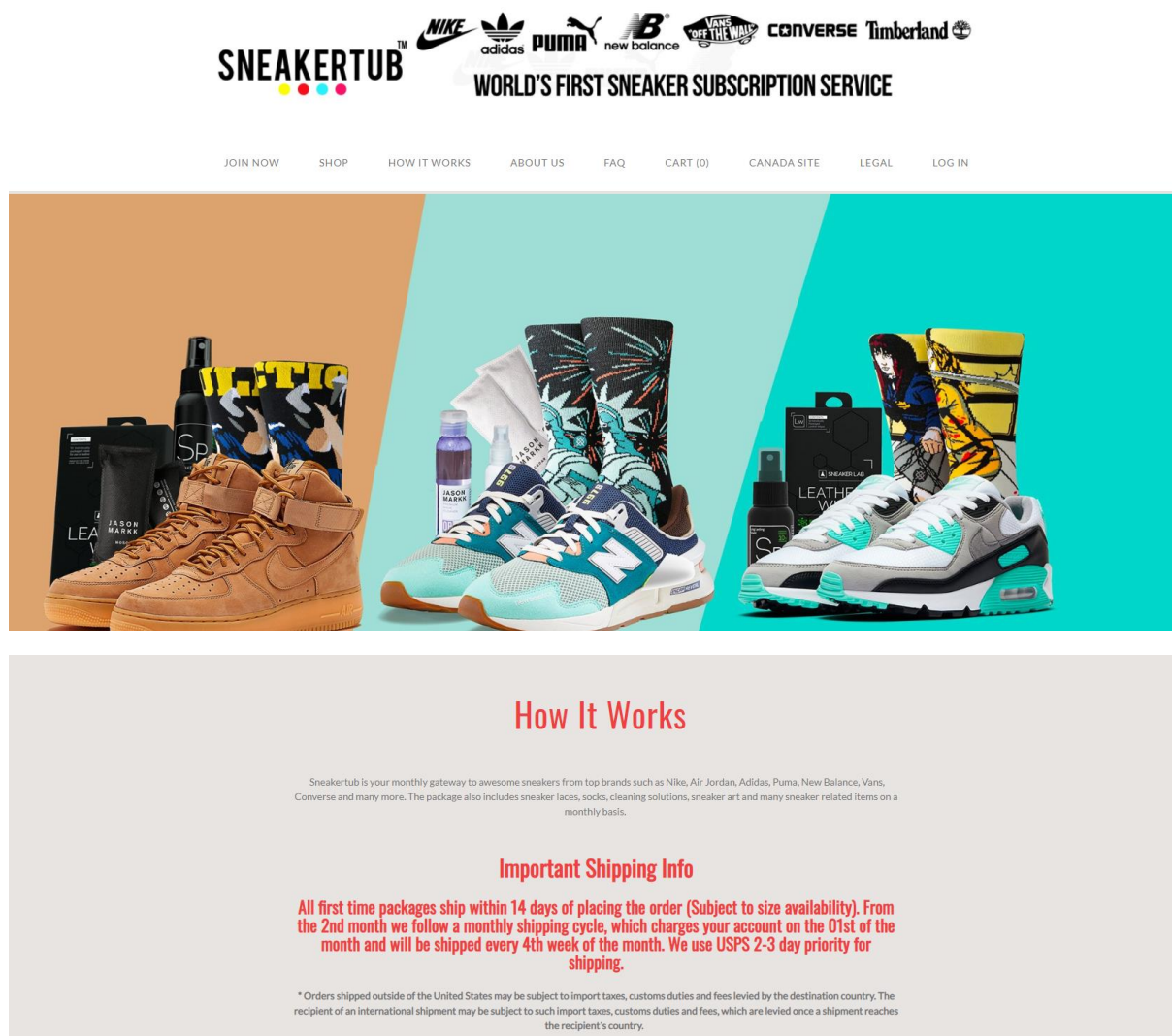
? When will my card be charged?








Your card will be charged the day you sign up. It will then be charged on the 15th of every month thereafter — unless you signed up between the 6th-15th. Here's an example:

Webshop 3: Sneakertub

Sneakertub is een website waar je voor een bepaald bedrag per maand sneakers ontvangt. De dienst die Sneakertub levert gebruik ik persoonlijk niet. Dit omdat ik de belangen hier niet bij heb.

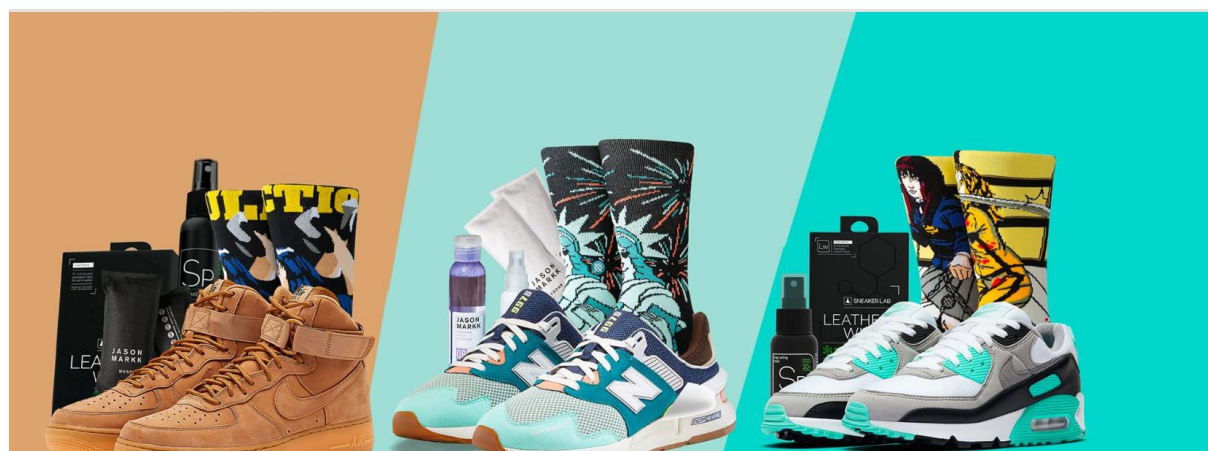
De website vind ik zelf ook zeer onduidelijk, dit omdat alles door elkaar heen staat. En ik weet niet waar ik precies moet zoeken voor informatie.



SNEAKERTUB™       

WORLD'S FIRST SNEAKER SUBSCRIPTION SERVICE

[JOIN NOW](#) [SHOP](#) [HOW IT WORKS](#) [ABOUT US](#) [FAQ](#) [CART \(0\)](#) [CANADA SITE](#) [LEGAL](#) [LOG IN](#)



How It Works

Sneakertub is your monthly gateway to awesome sneakers from top brands such as Nike, Air Jordan, Adidas, Puma, New Balance, Vans, Converse and many more. The package also includes sneaker laces, socks, cleaning solutions, sneaker art and many sneaker related items on a monthly basis.

Important Shipping Info

All first time packages ship within 14 days of placing the order (Subject to size availability). From the 2nd month we follow a monthly shipping cycle, which charges your account on the 01st of the month and will be shipped every 4th week of the month. We use USPS 2-3 day priority for shipping.

* Orders shipped outside of the United States may be subject to import taxes, customs duties and fees levied by the destination country. The recipient of an international shipment may be subject to such import taxes, customs duties and fees, which are levied once a shipment reaches the recipient's country.



Eindconclusie

Er zijn meerdere punten in dit onderzoek naar voren gekomen die ik dus meer dan graag wil gaan verwerken in Watch Cartel. Deze punten staan onderstaande duidelijk aangegeven:

- Above the Fold methode.
- FAQ pagina.
- Duidelijke header met diensten.
- Duidelijke indeling van content, diensten op aparte pagina.
- Less is better effect uitvoeren.
- Contact pagina apart toevoegen, niet op home pagina. (Wel verwerken, niet toevoegen)
- Een duidelijke huisstijl.

Deze punten zullen verwerkt worden in het design en in het eindproduct.