

# Advies Website Weldas Europe



**Studentnaam: Brent van Malsen**

**Studentnummer: 4852869**

**Klas: P-DB02**

**PCN: 507960**

**Versie: 1.0**

**Datum: 15-03-2023**

## Versiebeheer

Versienummer	Datum	Auteur	Veranderingen
0.1	12-03-2023	Brent van Malsen	Document opmaak gegeven, onderzoek gedaan naar heuristische evaluatie.
0.2	13-03-2023	Brent van Malsen	Heuristische evaluatie gemaakt, begonnen aan de documentatie.
0.3	14-03-2023	Brent van Malsen	Advies geschreven, documentatie afgerond.
1.0	15-03-2023	Brent van Malsen	Inleiding en reflectie geschreven, bibliografie toegevoegd, document compleet gemaakt.

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Advies voor verbeteringen .....	4
3. Bibliografie.....	14
4. Reflectie .....	15

# 1. Inleiding

## **Waar gaat dit verslag over?**

In dit verslag beschrijf ik mijn onderzoek naar de mogelijke verbeteringen voor de Weldas Europe website. Ik vertel waarom ik een onderzoek doe en ik leg hierbij uit dat het advies gebaseerd is op dit onderzoek. Verder laat ik weten wat nou precies cosmetische elementen op een website zijn (UI) en wat er hoort bij de gebruikerservaring (UX). Verder schrijf ik dan een advies en voeg ik richting het einde van mijn verslag nog een bibliografie toe met daarin de bronnen die ik geraadpleegd heb. Ik sluit het verslag af met een reflectie waarin ik vertel wat ik geleerd heb en wat de vervolgstappen nu zijn.

## 2. Advies voor verbeteringen

### Waarom een advies?

Ik ben nu net begonnen met een nieuw project in de opdracht van Happy Horizon. Happy Horizon heeft een klant genaamd Weldas Europe, dit is een bedrijf die allerlei verschillende soorten las apparatuur en kleding verkopen aan bedrijven (B2B). Weldas Europe heeft een website die inmiddels redelijk verouderd is voor de huidige tijd, in dit project is het de bedoeling dat de gehele user experience van deze website een grote upgrade krijgt, ook het design wordt hierin meegenomen. Vóór dat ik begin met het maken van wireframes en designs is het belangrijk om onderzoek te doen. Zo heb ik een onderzoek gedaan naar mogelijke verbeteringen van de Weldas Europe website. Op basis van dit onderzoek stel ik een advies op voor Happy Horizon.

### Cosmetische elementen

Voor de website van Weldas Europe kijk ik niet alleen naar de user experience maar ook naar het design van de website. Hierbij let ik dus op de typografie, het kleurgebruik, de grootte van afbeeldingen, symmetrie van de pagina, actualiteit van de social media logo's en andere design elementen. Bij de typografie ga ik bijvoorbeeld controleren of dat het lettertype op de gehele website dezelfde grootte heeft voor de titels en alinea's. Voor het kleurgebruik ga ik controleren of dat alles goed zichtbaar en uniform is, ook ga ik kijken of de afbeeldingen groot genoeg zijn. Verder ga ik op het gebied van symmetrie controleren of alles op dezelfde wijze is uitgelijnd. Buiten dit om bevat de website ook logo's van social media platvormen, bij deze platvormen ga ik controleren of dat de logo's hiervan nog actueel zijn en niet veranderd zijn naar een nieuwer logo. Een goede user interface is belangrijk en zorgt ook deels voor een goede user experience. Door de user interface aantrekkelijk te maken hebben de eindgebruikers een betere ervaring op de website. Wanneer een website een duidelijke user interface heeft win je hiermee het vertrouwen van de bezoekers. Er is dus een samenhang tussen de user interface (UI) en de user experience (UX). (Appec, 2021)

### Heuristische evaluatie

Om een goed idee te krijgen over wat er nou belangrijk is voor de eindgebruiker heb ik de heuristische reflectie methode gebruikt. In een heuristische reflectie (ook wel heuristische evaluatie genoemd) wordt er gekeken naar een lijst met aandachtspunten of beoordelingscriteria waarmee een website wordt nagelopen. Er wordt dan per criterium een mening gevormd om nieuwe inzichten te krijgen voor verbeteringen. Dit is dus user experience. Met deze onderzoeksmethode ga ik op zoek naar verbeterpunten op basis van geldende richtlijnen. Heuristische evaluatie vergroot onder andere de grondigheid en de zekerheid van het product. De grondigheid wordt vergroot door het werken met bekende richtlijnen en standaarden. De zekerheid wordt behaald door op een zorgvuldige en systematische manier het product te toetsen. In de onderstaande tabel is mijn heuristische evaluatie te zien: (Hoger Beroepsonderwijs ICT, 2016) (Nielsen, 2020)

1= Cosmetisch probleem      2= Klein probleem      3 = Groot probleem      4= Catastrofaal probleem

### Visibility of system status

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Het is bij de artikelen, bijvoorbeeld bij de handschoenen niet direct duidelijk hoe je ze nou daadwerkelijk kunt bestellen. De knop "Product details" maakt het voor mij niet meteen duidelijk dat ik ze daar kan toevoegen aan mijn winkelwagen.	2
2	Wanneer ik een item toevoeg aan mijn winkelwagen wordt er direct verwacht om allerlei gegevens in te voeren, terwijl ik gewoon door wil shoppen.	3
3	Bij het klikken op "Contact" wordt ik overspoeld met informatie maar weet ik nog steeds niet wie ik een bericht of e-mail kan sturen omdat er zoveel e-mail adressen staan.	2

### Match between system and the real world

The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Boven in de eerste navigatiebalk staat een knop met "End user". Ik vind dit een vrij cryptische term voor een klant die handschoenen wilt kopen.	2
2	Onderaan de hoofdpagina vind je een knop met "Exhibition S&S 2023". Wat hier staat is niet duidelijk en daarmee ook niet waar deze knop toe dient.	2
3	Het is bij de artikelen, bijvoorbeeld bij de handschoenen niet direct duidelijk hoe je ze nou daadwerkelijk kunt bestellen. De knop "Product details" maakt het voor mij niet meteen duidelijk dat ik ze daar kan toevoegen aan mijn winkelwagen.	2

### User control and freedom

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Wanneer je een item toevoegt aan je winkelwagen is het niet direct mogelijk om verder te zoeken naar andere artikelen die je wellicht zou willen kopen.	2

### Consistency and standards

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

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Bij de "Clothing" sub pagina's zie je verschillende veiligheidsetiketten. Deze etiketten zijn verschillend gepositioneerd per sub pagina, ook wanneer sommige etiketten identiek zijn aan een ander product.	1
2	Het is heel onduidelijk dat er 2 verschillende navigatiebalken zijn.	2
3	Als ik op een productpagina kijk, bijvoorbeeld van een welding blanket dan zie ik in de navigatiebalk al dat ik kan klikken op een volledig overzicht van welding blankets. Op de productpagina zit echter ook nog een gele knop waarmee je precies hetzelfde kunt doen, dit zorgt voor verwarring.	1

## Error prevention

Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Bij het klikken op “We train professionals” onderaan de pagina wordt je naar een pagina geleid die niet gevonden kan worden, dit is een mistake.	3
2	Bij het klikken op “Contact” verwacht je dat er een contactpagina komt, deze komt echter niet. Wanneer je bij een product klikt op “Ask a question” kom je juist wel bij het contactformulier. Dit is ook een mistake.	2

## Recognition rather than recall

Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Wanneer ik bijvoorbeeld op “Distributors” klik in de navigatiebalk krijg ik aan de linkerkant weer een hele reeks knoppen erbij. Als ik specifiek voor een sub pagina met informatie zoek die onder “Distributors” valt moet ik onthouden dat dit gecategoriseerd staat onder “Distributors”.	2
2	Om bij de contactpagina te komen moet ik eerst op een product klikken gevolgd door “Ask a question”. Wanneer ik in de navigatiebalk op “Contact” klik krijg ik een hoop e-mail adressen en geen contactformulier.	2



### Flexibility and efficiency of use

Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Je kunt niet inloggen op de website, hierdoor kunnen er geen specifieke ervaringen worden gemaakt voor bepaalde klanten. Denk hierbij aan extra of minder opties binnen de website en aan het maken van aanbiedingen per klant.	2
2	Omdat je niet kunt inloggen kun je ook geen contactgegevens opslaan en dient iedere klant alle gegevens opnieuw in te blijven vullen per bestelling.	2

### Aesthetic and minimalist design

Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

Nr	Omschrijving	Ernst
1	Onder aan de hoofdpagina zit een grote knop met contact, deze link zit echter ook al in de navigatiebalk en is hierdoor overbodig.	1
2	Op verschillende sub pagina's zit aan de rechterkant een grote knop met "Promotions". Deze knop is ook al terug te vinden in de navigatiebalk en hij zorgt er alleen maar voor dat de website minder rustig oogt.	1
3	Bij het klikken op "End user" of "Promotions" zie je aan de linkerkant nog een keer op welke pagina je zit, dit is niet nodig omdat je zelf weet waar je op geklikt hebt.	1

### **Help users recognize, diagnose, and recover from errors**

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

<b>Nr</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Ernst</b>
<b>1</b>	<b>Bij het invullen van de contactgegevens krijg je geen foutmelding te zien wanneer je een veld foutief hebt ingevuld. Je krijgt alleen een melding wanneer het wel is gelukt maar niet wanneer je iets bent vergeten in te vullen of verkeerd hebt ingevuld.</b>	<b>2</b>

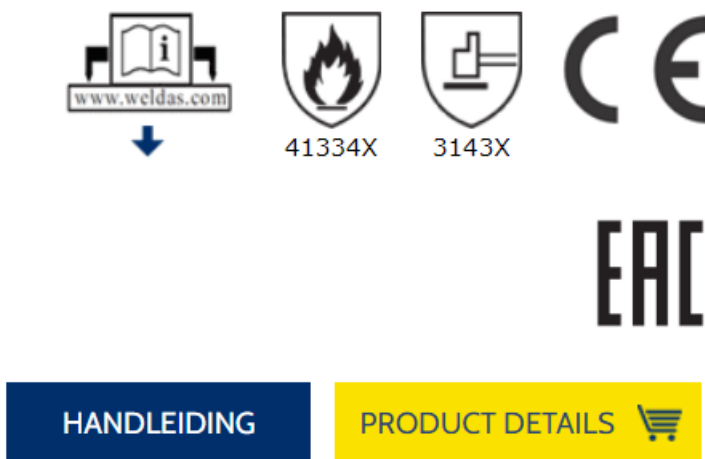
### **Help and documentation**

Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.

<b>Nr</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Ernst</b>
<b>1</b>	<b>Wanneer ik op de contactpagina kom zie ik veel e-mailadressen en telefoonnummers. Hierbij heb ik echter geen idee wie ik moet contacten en hoe dit proces zal verlopen.</b>	<b>2</b>

## Advies voor verbeteringen

Om mee te beginnen zie je op de website van Weldas Europe een knop met “Product details” wanneer je de producten bekijkt. Het is voor mij niet meteen duidelijk of dat ik hiermee op de productpagina terecht kom. Dit komt voornamelijk door het winkelwagen icoontje die achter deze knop te vinden is. De een zou hierbij kunnen denken dat je een product aan je winkelwagen toevoegt terwijl de ander wellicht wél verwacht dat je op de productpagina terecht komt. Het zou hierbij bijvoorbeeld duidelijker zijn wanneer de winkelwagen weggelaten zou worden zodat deze knop niet verschillend te interpreteren is.



Wat verder ook opvalt, wanneer je een item toevoegt aan je bestellijst wordt er direct verwacht om je klantgegevens in te voeren. Je hebt hierbij dan geen directe mogelijkheid om nog verder te kijken naar andere producten tenzij je handmatig terugkeert naar de hoofdpagina. Dit is onhandig omdat je hiermee de indruk krijgt dat je maar 1 voorwerp kunt bestellen. Het zou hierbij handig zijn om als gebruiker een vorm van feedback te krijgen waarmee je vervolgens kunt kiezen om door te winkelen of af te rekenen.

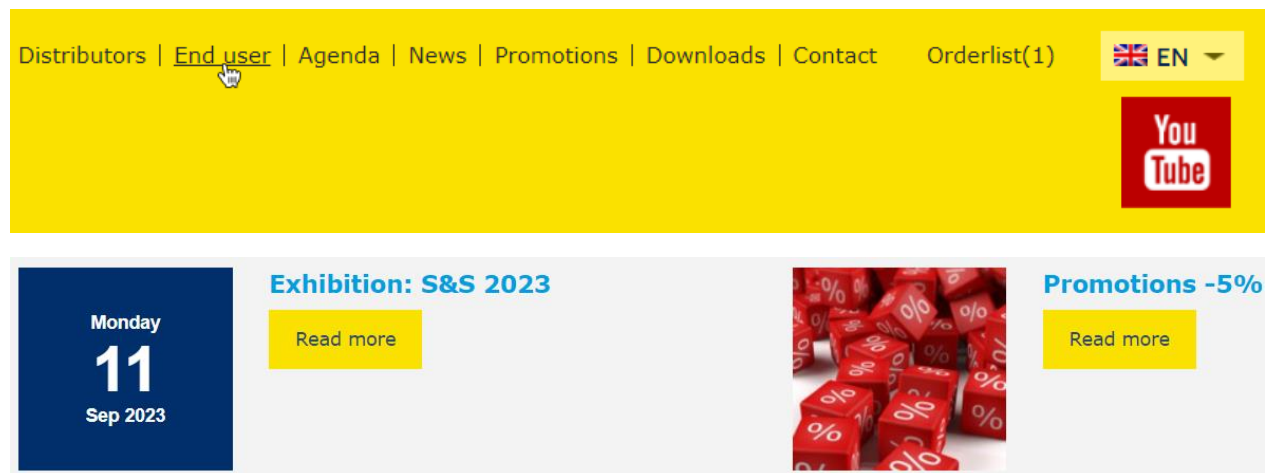
TERUG NAAR PRODUCTEN OVERZICHT

Klant nr.	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>	Land	<input type="text"/>
Bedrijfsnaam	<input type="text"/>	Adres	<input type="text"/>	Klantreferentie / Bericht	
Naam	<input type="text"/>	Postcode	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Telefoonnr.	<input type="text"/>	Plaats	<input type="text"/>		
Product				Maat	Aantal

Eén van de meest opmerkelijke dingen op de website is de contactpagina. In de bovenste navigatiebalk is een knop met “Contact” te vinden. Wanneer je deze knop aanklikt kom je op een pagina met allerlei verschillende e-mailadressen en telefoonnummers. Zelf zou ik verwachten dat ik hier een formulier

tegen zou komen waar ik een vraag mee zou kunnen stellen. Ik kan me als klant voorstellen dat je namelijk niet direct weet wie je wilt spreken en of het de bedoeling is om een e-mail te versturen. Wanneer je een productpagina opent zie je onderaan in het klein een knop met “Ask a question”. Wanneer je hierop klikt kom je juist weer wél op een contactformulier terecht. Het lijkt me logisch om dit contactformulier in ieder geval toe te voegen aan de contactpagina boven in de navigatiebalk.

Op het gebied van gebruikerstaal heb ik ook een aantal bevindingen, zo heb je bovenin de eerste navigatiebalk een knop met “End user”. Dit is een vrij cryptische term voor de klanten die de website bezoeken. Verder vind je onderaan de hoofdpagina een knop met daarin de tekst: “Exhibition S&S 2023”. Ik kan me voorstellen dat een klant deze afkorting of gehele term niet begrijpt.



Verder heb ik gemerkt dat het hebben van 2 verschillende navigatiebalken erg onduidelijk is. Zo heb je om te beginnen 2 verschillende navigatiebalken én hebben de knoppen op de eerste navigatiebalk ook weer ieder hun eigen sub-pagina's. Het is hierbij lastig te onthouden waar je iets gelezen hebt, buiten dit om is het ook moeilijk om in te schatten waaronder iets gecategoriseerd staat.

Op het gebied van foutmeldingen zijn er ook 2 kleine eventuele verbeterpunten. Bij het klikken op “We train professionals” onderaan de pagina wordt je naar een pagina geleid die niet gevonden kan worden. De pagina lijkt niet meer te bestaan. Verder bij het klikken op “Contact” verwacht je dat er een contactpagina komt, deze komt echter niet. Wanneer je bij een product klikt op “Ask a question” kom je juist wel bij het contactformulier.

## Pagina niet gevonden

Wat je zoekt is helaas niet gevonden. Het kan zijn dat de pagina niet meer bestaat, de link is veranderd of misschien is er sprake van een typefoutje?

## Search results for: contact

### Contactform

[DETAILS](#)

### Contact

[DETAILS](#)

Er zijn ook nog een aantal punten die aangepast zouden kunnen worden voor het gemak van de gebruiker op het gebied van dingen onthouden (memory load). Om te beginnen, wanneer je bijvoorbeeld in de navigatiebalk klikt op “Distributors” krijg je aan de linkerkant weer een hele reeks knoppen erbij. Als ik specifiek voor een sub pagina met informatie zoek die onder “Distributors” valt moet ik onthouden dat dit gecategoriseerd staat onder Distributors.

Verder voor de efficiëntie van het gebruik is het goed om een functie te hebben om in te kunnen loggen als klant zijnde. Er is momenteel geen inlogfunctie waardoor er geen specifieke ervaringen kunnen worden gemaakt voor bepaalde klanten. Denk hierbij aan extra of minder opties binnen de website of het maken van klantgerichte aanbiedingen. Omdat je niet kunt inloggen kun je ook geen contactgegevens opslaan, iedere klant dient nu bij elke bestelling zijn of haar gegevens volledig opnieuw in te voeren.

Bij het invullen van de contactgegevens krijg je geen foutmelding te zien wanneer je een veld foutief hebt ingevuld. Je krijgt alleen een melding wanneer het wel is gelukt maar niet wanneer je iets verkeerd hebt ingevuld of zelfs helemaal bent vergeten in te vullen.

Bij de “Clothing” sub pagina’s zie je verschillende veiligheidsetiketten. Deze etiketten zijn verschillend gepositioneerd per sub pagina, ook wanneer sommige etiketten identiek zijn aan een ander product. Een goede oplossing hierbij zou zijn om de etiketten van links naar rechts uit te lijnen. In de huidige situatie lijkt het erop alsof de meeste rechtste iconen niet meer op het scherm passen en daarom eronder gezet zijn.

**10-2000**

Original “BUCKTAN WIDE BODY”, welding glove,  
COMFOflex® lined and with premium quality cow split  
leather

**COMFOflex®**

S (7 1/2)  
L (9)  
XL (9 1/2)  
XXL (10 1/2)  
L/18 (9)  
LH (9)

EN 12477 (2001+A1:2005) TYPE A  
TÜV BP 60153044 0001  
TÜV 60399937 003 Kat II

 95%**KEVLAR® 4 ply + 5 ply**

41334X



3143X

[MANUAL](#)[PRODUCT DETAILS](#)

Op een productpagina, bijvoorbeeld van een welding blanket dan zie ik in de navigatiebalk al dat ik kan klikken op een volledig overzicht van welding blankets. Op de productpagina zit echter ook nog een gele knop waarmee je precies hetzelfde kunt doen, dit zorgt voor verwarring. Deze gele knop is in de onderstaande afbeelding te zien:



The screenshot shows the LAVAshield website interface. At the top is a dark blue navigation bar with links: HOME, GLOVES, CLOTHING, HEAD PROTECTION, ACCESSORIES, LAVA SHIELD (highlighted), and CERTIFICATION. A search bar is on the right. Below the navigation bar is a yellow banner with the text "OVERVIEW LAVAshield® WELDING BLANKETS". The main content area features a large image of a roll of black welding blanket on the left. To the right of the image, the product code "50-2472" is displayed in large blue font, followed by the description "LAVAshield® black glass welding blanket ± 550°C per meter". Below this, there is a row of icons: the LAVAshield logo, a flame shield icon, the CE mark, a document icon with "www.weldas.com", and a blue button labeled "MANUAL". At the bottom, technical specifications are listed: "ISO 9150:1988-12", "↑ max. 4500 cm.", and "↔ ± 183 cm.". Below that is the TÜV certification number "TÜV 21278287 001".

Ten slot, onder aan de hoofdpagina zit er een grote knop met contact, deze link zit echter ook al in de navigatiebalk en is hierdoor dus overbodig. Verder op de verschillende sub pagina's zit aan de rechterkant een grote knop met "Promotions". Deze knop is ook al terug te vinden in de navigatiebalk en hij zorgt er alleen maar voor dat de website minder rustig oogt. Ten slot, bij het klikken op "End user" of "Promotions" zie je aan de linkerkant nog een keer op welke pagina je zit, dit is niet nodig omdat je zelf weet waar je op geklikt hebt, mijn advies hierbij is om deze knoppen dus achterwegen te laten.

### 3. Bibliografie

- Appec. (2021, Juli 26). *Wat is UI (User Interface) en waarom is het belangrijk?* Opgehaald van Appec: <https://appec.nl/wat-is-ui/#:~:text=De%20User%20Interface%20maakt%20de,beter%20de%20gebruikersservaring%20zal%20zijn>.
- Hoger Beroepsonderwijs ICT. (2016, Februari 16). *Heuristische evaluatie*. Opgehaald van onderzoek.hbo-i: [https://onderzoek.hbo-i.nl/index.php/Heuristische\\_evaluatie#:~:text=Heuristische%20evaluatie%20vergroot%20de%20grondigheid,product%20toetst%20aan%20de%20richtlijnen](https://onderzoek.hbo-i.nl/index.php/Heuristische_evaluatie#:~:text=Heuristische%20evaluatie%20vergroot%20de%20grondigheid,product%20toetst%20aan%20de%20richtlijnen).
- Nielsen, J. (2020, November 15). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Opgehaald van nngroup: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

## 4. Reflectie

### **Wat heb ik geleerd?**

Ik vond dit onderzoek interessant om te doen, de heuristische evaluatie geeft echt een goed inzicht over wat er allemaal op het gebied van user experience nog niet duidelijk kan zijn op een website. Deze methode heeft me goed na laten denken over de verschillende aspecten op deze website. Ook heb ik geleerd wat het verschil is tussen user interface en user experience en hoe deze 2 elementen samenwerken. Verder heb ik geleerd waar je op moet letten bij het bekijken van de user interface. Ik vond dit vooral in het begin nogal lastig omdat redelijk veel dingen van user interface ook te maken hebben met user experience. Nu ik een goed advies heb voor verbeteringen van de website en het trendonderzoek waar een teamgenoot mee bezig is bijna klaar is, kan ik gaan beginnen aan het maken van de wireframes.