

Heuristische evaluatie Weldas

1= cosmetisch probleem, 2= minor problem, 3 = major problem, 4= catastrophe

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.	Geen bestelproces aangeven.	3
2.	Geen bezorgtijd aangegeven (hoe lang gaat het duren voordat de bestelling wordt bezorgd).	2
3.	Geen verwachte reactietermijn aangegeven.	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.	 <p>Een ander woord gebruiken hiervoor, bijvoorbeeld korting.</p>	1
2.	<p>Vrijwel alle produkten van Weldas®</p> <p>Produkten is met een k geschreven in plaats van een c.</p>	2
3.	<p>Voor meer informatie over EN standaards, testmethoden, testrapporten, productcertificering en andere producten, kunt u ons altijd schrijven, faxen, bellen of e-mailen.</p> <p>Tegenwoordig wordt er geen gebruik meer gemaakt van brieven schrijven en faxen voor het opvragen van informatie.</p>	2
4.	<p>Artikelen worden op dit moment gesorteerd per merk en nummer. Dit is onduidelijk. Beter zou zijn om de artikelen te sorteren per soort en elk artikel een naam te geven.</p>	3



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.	<p>Product</p> <hr/>  <p>23-3611 Arc Knight Doo-Rag, vlamvertragend zwart katoen</p> <hr/>	3
2.	Het aantal van een product kunnen aanpassen in de bestellijst.	4

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.	<p>Bestellijst(1)</p> <p>Icoon gebruiken van een winkelwagen.</p>	1
2.	<p>PRODUCT DETAILS </p> <p>Bij product details geen winkelwagen zetten. Nu lijkt het alsof het product meteen in je winkelwagentje gaat.</p>	3
3.	<p>10-1911/UL</p> <p>Glove Medic™ voor ongevoerde handschoenen</p> <hr/>  <hr/>	2
4.	Video's van producten laten zien waar ook de afbeeldingen van het product staan, en niet onder op de pagina.	3
5.	Productinformatie (materiaal, model enz.) staan op een onlogische plek. Door het kleurverschil lijkt dit deel van de website niet meer bij het artikel te horen.	3

6.	De navigatiebalk vastzetten en op één manier houden.	1
7.	 <p>De lijn is niet op elke pagina hetzelfde. Op de homepagina zit een soort knik in de lijn.</p>	1
8.	 <p>Het is gebruikelijker om de postcode te benoemen zonder NL ervoor.</p>	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.	Er kan worden besteld terwijl de gegevens niet kloppen. Deze gegevens laten controleren. Ook kan er besteld worden zonder eerst te betalen. Met een sterretje aangeven welke gegevens vereist zijn.	4

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.	<p>CE Handleiding</p> <p>Art.nr. Download</p> <p>10-1003 </p> <p>10-1004 </p> <p>Indien je op de handleiding klikt van een product, moet je opnieuw een taal kiezen en onthouden welk productnummer het product heeft.</p>	4



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.	Als je vaker wilt bestellen is het handig als je een account kan aanmaken dat gegevens onthoudt.	3

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.	 <p>Know more en PDF op een andere plek zetten. PDF hoeft er niet per se in. De eigenschappen die hierin staan kunnen bij het product erbij worden geschreven.</p>	1
2.	 <p>Erg veel klikken en zoeken om de handleiding van een product te kunnen zien. Dit bij het product zelf zetten.</p>	4
3.	 <p>Merklogo's hoeven niet per se in beeld. Alleen de naam van het merk bij het product is vaak al genoeg. Ook hoeft het merk niet 4x op een pagina benoemd te worden.</p>	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.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Met een sterretje aangeven welke velden vereist zijn.	3

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.

Nr	Omschrijving	Ernst
1.	Een kopje aanmaken met klantenservice. Hierin kunnen bijvoorbeeld veelgestelde vragen staan en een stappenplan (net als bol.com heeft) (bol.com, z.d.).	2

Conclusie

Ik heb een heuristische evaluatie uitgevoerd op de website van Weldas. Tijdens deze evaluatie heb ik verschillende aspecten van de gebruikerservaring beoordeeld op basis van de ernst van de problemen die ze veroorzaken. De aspecten die de meeste problemen kunnen veroorzaken zijn: het niet aan kunnen passen van het aantal producten in de bestellijst, bestellen zonder dat de gegevens gecontroleerd zijn en het proces om de juiste handleiding te vinden. Daarnaast zijn er ook nog een aantal ernstige maar niet catastrofale aspecten te vinden die verbeterd zouden kunnen worden.

Bronnen

bol.com. (z.d.). *Terugbetalen*. Bol.com. Geraadpleegd op 14 maart 2023, van <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5753354428874752/terugbetalen>