

UpTheVortex Usability Whitepaper

In de VS lopen bedrijven jaarlijks 63 miljard dollar aan internetverkoop mis, doordat bezoekers vroegtijdig hun "ongebruikersvriendelijke" winkelwagentjes verlaten.

In een recent onderzoek zijn 496 bezoekers gevolgd die pogingen deden om taken op 20 verschillende e-commerce websites in de VS uit te voeren. Gemiddeld was 56% succesvol.

(bron: J. Nielsen)

Waarom usability belangrijk is

Als een website moeilijk te gebruiken is, vertrekken de bezoekers. Als de homepage niet gemakkelijk duidelijk kan maken wat het bedrijf aanbiedt en wat bezoekers op de site kunnen vinden, dan vertrekken de bezoekers. Als de bezoekers verdwalen in de website vertrekken ze ook. Bezoekers vertrekken wanneer de informatie slecht te lezen is of niet de belangrijkste vragen beantwoord. Er zijn genoeg andere websites beschikbaar dus wanneer een bezoeker moeilijkheden ervaart, vertrekt hij.

Als bezoekers het product niet kunnen vinden, kunnen ze het ook niet kopen.

Voordelen van usability:

- Potentiële kopers begrijpen het systeem sneller en bereiken eerder hun doelen.
- Potentiële kopers ervaren het bezoek aan de site als prettig, komen eerder terug en raden de website aan anderen aan.
- Potentiële kopers ontwikkelen vertrouwen in de website en het bedrijf.
- Potentiële kopers kunnen zonder hulp (telefonisch, e-mail) zaken op de website afhandelen.

Definitie usability:

Usability is de mate waarin een product door bepaalde gebruikers in een bepaalde gebruikersomgeving kan worden gebruikt om bepaalde doelen effectief, efficiënt en naar tevredenheid te bereiken.

Dit is een behoorlijk formele en algemene definitie van het ISO-instituut. De kenmerkende termen uit de definitie die goed meetbaar gemaakt kunnen worden voor websites zijn:

- **Product** - de website of internetapplicatie
- **Gebruikersomgeving** - de web-browser
- **Efficiënt** - de inspanning die de gebruiker moet verrichten om de handeling uit te voeren op de website
- **Naar tevredenheid** – ervaart de persoon de handeling op de website als prettig en of hij geen problemen ondervindt met het uitvoeren van zijn taken.

Met andere woorden: effectiviteit, efficiëntie en naar tevredenheid van de gebruiker zijn de belangrijkste zaken wanneer het gaat om usability van websites.

Usability website aandachtspunten en tips

- Logische navigatie (waar ben ik en waar kan ik naar toe?)
 - Plaats op elke webpagina consistent dezelfde primaire navigatiestructuur.
 - Bied de bezoeker overal een weg terug naar de homepage met de tekstlink 'Home'. Zorg er ook voor dat het logo een hyperlink is, die leidt naar de homepage.
 - Zorg voor logische opbouw van de stappen in het verkoopproces.
- Herkenbaarheid (van wie is de site en wat is er te bieden?)

- Zoekmogelijkheden (zoekdienst, FAQ, sitemap)
- Snelheid (binnen 10sec binnen ook op langzame verbindingen)
- Opmaak (optimaal zichtbaar in alle browsers)
- Schrijfstijl (informatie duidelijk, vlot en overzichtelijk?)
 - Schrijf kort en schrijf de belangrijkste informatie eerst: in de titelbalk, in de paginatitel en in de kopteksten.
 - Maak de tekst geschikt om te scannen.
 - Gebruik actiegerichte en duidelijke teksten
 - Onderscheid tussen informatie, communicatie, service en verkoop
- Hyperlinks (duidelijk zichtbaar en beschikbaar)
- Interactie (reactie/communicatie mogelijkheden)
 - Logische en beknopte invulformulieren en velden met terugkoppeling
 - Ondersteuning van mail, 0900-nummer
 - Overweeg live-chat en video ondersteuning
- Accessibility (is de website toegankelijk, ook voor bezoekers met een visuele of motorische handicap?)
- Afbeeldingen en multimedia (niet te overvloedig aanwezig en leveren ze een bijdrage aan het gebruiksgemak van de website?)

Usability onderzoek

Een van de meest gebruikte usability onderzoeken is de gebruikerstest. Aan de hand van een aantal specifieke taken wordt een groep gebruikers gevraagd de opdrachten uit te voeren op de website. Vaak worden de handelingen van de gebruikers geobserveerd (bijvoorbeeld middels video-camera's) en geregistreerd. Op deze manier wordt inzicht verkregen in het gedrag van bezoekers op een website en kunnen valkuilen boven water worden gehaald.

Sneltest

Hoe sneller en duidelijker onderstaande vragen (binnen enkele seconden) beantwoord kunnen worden, hoe duidelijker waarschijnlijk de structuur van de pagina is:

1. **Site**: waar ben ik? (oftewel: de sitenaam)
2. **Pagina**: op welke pagina binnen de site ben ik?
3. Wat zijn de belangrijkste **secties** op deze pagina?
4. Waar kan ik vanaf deze pagina naar toe? (**lokale navigatie**)
5. **Waar** bevind ik mij binnen de site? (de "u bevindt zich hier"-aanduidingen)
6. Wat zijn de **zoekmogelijkheden**?

(sneltest uit Handboek Website Usability)

Hoe nu verder

UpTheVortex kan verder helpen bij het verbeteren van de usability van uw website om uw website te optimaliseren. Neem contact op via www.upthevortex.nl om een afspraak te maken.