PINDROP

Whitepaper

6 methoden om de gebruikerservaring van jouw platform te toetsen

Energiestraat 14e • 1411 AT Naarden • www.pindrop.nl • kennismaken@pindrop.nl • +31 (0)85 877 0492

PINDROP

Waarom de gebruikerservaring van jouw platform zo belangrijk is

Het voelt een beetje als een open deur, maar we kunnen het niet vaak genoeg benadrukken: **de gebruikerservaring op je webplatform is hét belangrijkste punt om rekening mee te houden bij de ontwikkeling ervan**. Natuurlijk, je wilt dat het er mooi uitziet (het oog wil immers ook wat) en het is een must dat alle relevante informatie erop staat. Maar wat heb je eraan als je gebruikers niet kunnen vinden wat ze zoeken, geplaagd worden door een trage website of wanneer hun gegevens op straat komen te liggen?

Alles voor de gebruiker

Een webplatform is nooit voor jezelf. Het is de gebruiker voor wie je de website of portal laat ontwikkelen. Daarom moet deze gebruiker ook moeiteloos zijn of haar weg hierop weten te vinden. De bezoeker van je website heeft nu eenmaal bepaalde wensen en verwachtingen – bijvoorbeeld het vinden van informatie, het stellen van een vraag of de aanschaf van een product of dienst – en het webplatform moet deze verwachtingen waarmaken.

Dat klinkt logisch, maar toch blijkt in de praktijk dat veel websites behoorlijk steken laten vallen wat betreft de gebruikerservaring. In dat geval worden bezoekers nooit klant. Zij kunnen immers niet vinden wat ze zoeken, ergeren zich aan een trage laadtijd of worden op een andere manier afgeschrikt.

PINDROP

De absolute do’s voor je webplatform

Wat beheerders van webplatformen wel eens over het hoofd zien, is dat gebruikers gewend zijn aan het gebruiksgemak van alle grote bestaande platformen die ze dagelijks gebruiken. Denk aan Facebook, bol.com, Marktplaats en meer. Dat vormt hun verwachtingspatroon. Als jouw webplatform niet een vergelijkbaar gebruiksgemak heeft, sta je gelijk al 3-0 achter.

Investeer je in een webplatform, investeer dan in een positieve gebruikerservaring. Er zijn zes kritische succesfactoren die ervoor zorgen dat de gebruikerservaring van jouw digitale platform een succes is:

1. Doe je periodieke user tests met de juiste doelgroep?
2. Werkt het platform op alle benodigde devices?
3. Sluiten leesbaarheid en tone of voice goed aan bij de doelgroep?
4. Heeft de gebruiker voldoende en met name de juiste middelen om geholpen te worden?
5. Is het platform snel genoeg?
6. Zijn de veiligheid en de privacy van de gebruiker in voldoende mate gewaarborgd?

Ben je benieuwd waarom deze zes punten zo belangrijk zijn en hoe je jouw platform kunt toetsen op deze zes criteria? Je leest het in deze whitepaper.

PINDROP

1

Doe je periodieke user tests met de juiste doelgroep?

Natuurlijk doe je er goed aan om zelf op gezette tijden en doelgericht je platform grondig te testen op gebruiksvriendelijkheid. Maar om de gebruikerservaring van je platform optimaal af te stemmen op je doelgroep is het essentieel om je webplatform periodiek, zeg eens per twee jaar, te onderwerpen aan een uitgebreide user test met echte gebruikers.

Laat de gebruikers bepaalde taken uitvoeren op je platform en registreer precies wat ze doen. Laat ze hardop hun gedachten uiten en neem het op. Je zult versteld staan van de obstakels die echte gebruikers tegenkomen. Je kunt dit uiteraard prima uitbesteden aan specialisten. Maar als we je een tip mogen geven: lees het standaardwerk over usability van Steve Krug met de titel ‘Don’t Make Me Think’. De eerste druk dateert uit het jaar 2000, maar het is nog steeds bijzonder relevant.

Uiteraard kun je ook software gebruiken om het gedrag van je bezoekers te bestuderen en/of feedback van gebruikers te verzamelen. Denk aan tools als Crazy Egg, Hotjar, Optimizely, Usabilia en vele anderen. Als je in Google zoekt op ‘usability testing tools’ vind je er heel wat.

PINDROP

2

Werkt het platform op alle benodigde devices?

Natuurlijk kan het zo zijn dat jouw webplatform specifiek bedoeld is om via een desktop browser te gebruiken. Bijvoorbeeld omdat het een complexe applicatie betreft en gebruikers het ook geen probleem vinden om alleen via hun computer met je platform te werken. Dit zie je vaak bij accounting platformen zoals Exact Online en uitgebreide SEO-tool suites zoals SEMrush en Ahrefs. Vaak bieden die daarnaast een ‘uitgeklede’ mobielvriendelijke versie of app voor taken die de gebruikers graag ‘on the move’ willen uitvoeren.

Maar: heb je een brede doelgroep? En moeten de gebruikers alle functionaliteiten van het platform ook op hun tablet of smartphone kunnen gebruiken? Dan is een responsive website vrijwel altijd de beste oplossing.

Je kunt testen of een webplatform geschikt is voor smartphones via deze link: https://search.google.com/test/mobile-friendly

PINDROP

3

Sluiten leesbaarheid en tone of voice goed aan bij de doelgroep?

Gebruikers hebben soms uitleg in tekst nodig om te begrijpen wat de bedoeling is. Deze teksten kunnen, mits er goed over is nagedacht vanuit gebruikersperspectief, een grote rol spelen bij de gebruiksvriendelijkheid.

Maar helaas zijn de teksten vaak een ondergeschoven kindje bij veel webplatformen. Alle aandacht gaat uit naar vormgeving en techniek en dan is het 'oja, er moeten ook nog teksten in'. En dat levert vaak teksten van belabberde kwaliteit op. Daarom is het veel beter om een professionele UX-copywriter al gelijk bij het begin van het project in de arm te nemen. Een goede UX-copywriter helpt de gebruiker zijn probleem op te lossen door hem of haar direct naar de juiste informatie te sturen.

Maar hoe weet je of de teksten van een webplatform het juiste leesniveau voor de doelgroep hebben? En hoe weet je of de tone of voice wel goed aansluit bij de doelgroep?

Je kunt uiteraard zelf de teksten nalezen. Maar nog beter is het om dit uit te besteden aan een goede redacteur. Mochten de middelen daartoe ontbreken, dan zijn er gelukkig ook de nodige tools om je te helpen de leesbaarheid van de teksten te analyseren. Denk aan tools als Textmetrics, SEMrush writing assistant en Yoast. Voor teksten in het Engels heb je nog veel meer tools, zoals Grammarly en Hemingway.

PINDROP

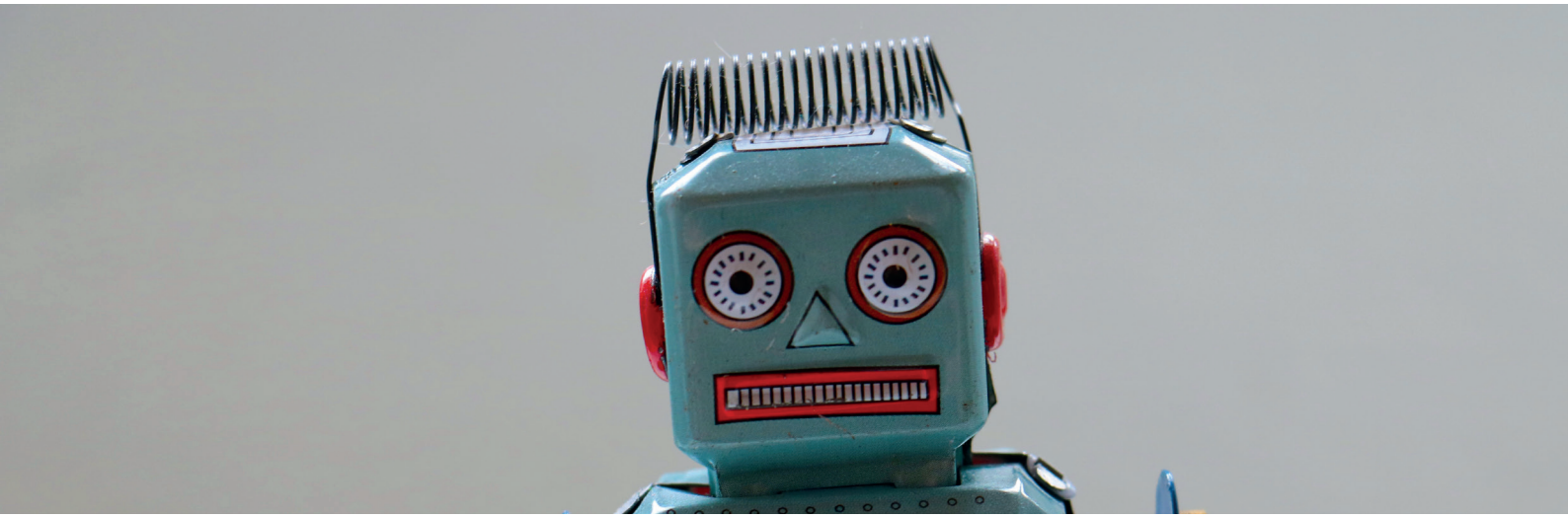
4

Heeft de gebruiker voldoende en met name de juiste middelen om geholpen te worden?

Het doel van een webplatform is meestal om veel gebruikers op grote schaal te bedienen. Een direct gevolg daarvan is dat de mogelijkheden tot persoonlijk contact vaak beperkt zijn. Dat proberen we dan te ondervangen met allerlei handige tools. Denk daarbij aan chatbots, virtual assistants en voice search. Het voordeel is dat de meest voorkomende gebruikersvragen al door deze tools worden beantwoord. Alleen specifieke en complexe vragen komen bij de helpdesk of serviceafdeling terecht.

Let wel op dat het ontlasten van je servicemedewerkers niet ten koste gaat van de gebruiksvriendelijkheid voor je gebruikers. Dus test alles wat je doet altijd grondig met echte eindgebruikers.

Daarvoor is het van belang om het gedrag van bezoekers goed toe monitoren. Haken ze vaak af bij bepaalde taken? Komen veel vragen die de tools zouden moeten beantwoorden toch bij de helpdeskmedewerkers terecht? Hoe tevreden zijn de gebruikers met de online support die je platform biedt?

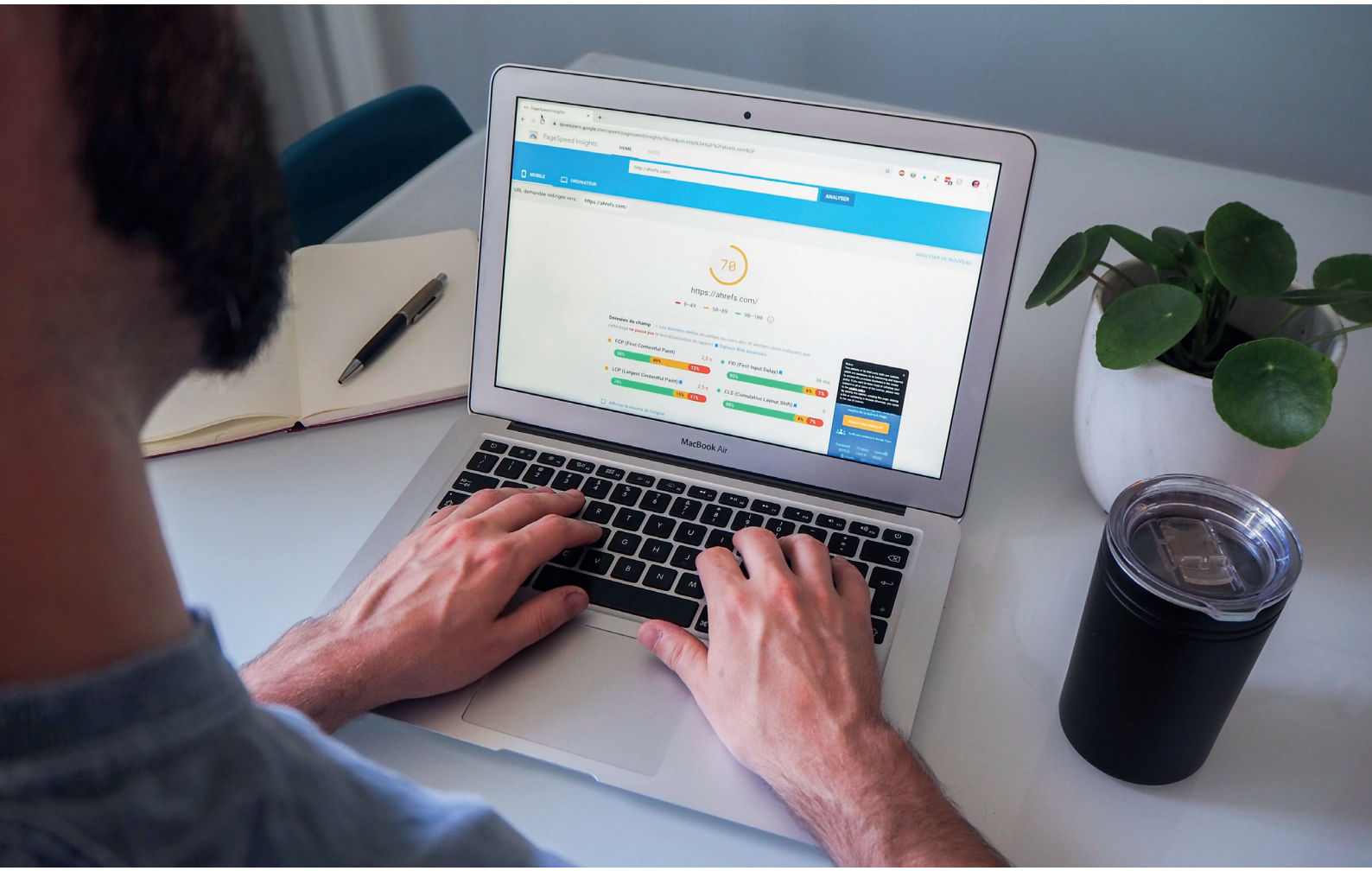


PINDROP

5

Is het platform snel genoeg?

Als er iets is waar gebruikers van platforms een hekel aan hebben, dan is het wel een trage website. Echt iedereen heeft een hekel aan websites die er uren over lijken te doen tot ze eindelijk de gevraagde pagina openen of een afbeelding laden. Wil je je gebruikers te vriend houden? Zorg dan voor een webplatform met een snelle reactietijd. En wil je graag dat je webplatform vindbaar is in Google, dan doe je er helemaal goed aan deze zo snel mogelijk te laten laden. Google biedt een mooie test aan om je site op snelheid te testen en adviezen te geven ter verbetering van de snelheid.



PINDROP

6

Zijn de veiligheid en de privacy van de gebruiker in voldoende mate gewaarborgd?

Het waarborgen van de privacy van je websitebezoekers is niet alleen wettelijk vereist, ook gebruikers zijn hier steeds kritischer op. Zij laten echt niet meer klakkeloos hun gegevens achter op een website zonder adequate beveiliging. Sterker nog: de kans dat er allerlei meldingen op-poppen wanneer een website niet goed beveiligd is, neemt ook toe. Hierdoor haken de meeste gebruikers al meteen af. Laat je webplatform daarom periodiek door een deskundige partij toetsen op veiligheid en de privacy waarborgen.

Optimaliseer de gebruikerservaring van je webplatform met Pindrop

Vermoed je, na het toetsen van je webplatform aan de hand van de zes punten hierboven, dat de gebruikerservaring van jouw webplatform beter kan? Pindrop kijkt graag met je mee, geeft advies en gaat aan het werk om je webplatform te optimaliseren voor jouw gebruikers. Daarbij laten we onze creativiteit de vrije loop, maar regisseren vooral ook strak op het proces. Alles voor een optimaal resultaat.

Hoe wij dit doen? In ons Pindrop Powerhour.

CLAIM JE POWERHOUR

Een snelkookpan voor digitale uitdagingen: dat is ons Powerhour. In een uur vol drive, dedication en denkkracht gaan we samen met jouw team aan de slag om door te dringen tot de kern van je vraagstuk. Om vanuit daar optimalisatie-kansen te ontdekken en de vinger op de zere plek te leggen.

Ga jij de uitdaging aan om samen met Pindrop jouw webplatform het meest gebruikersvriendelijke in jouw branche te maken? Neem dan snel contact met ons op! Bel naar 085- 877 04 92 of stuur een e-mail naar kennismaken@pindrop.nl.

Simplify your business!

Energiestraat 14e
1411 AT Naarden

kennismaken@pindrop.nl
085 877 04 92