

Expert Review over de app “Vergiss Nix”

Inleiding

In het kader van het vak “Research & Development” willen wij met deze expert review de usability van een App op een smartphone of op een tablet testen. We kiezen voor de Duitse app “Vergiss nix” die ervoor gemaakt is om voorwerpen die de gebruiker van iemand geleend of aan iemand anders uitgeleend heeft bij te houden. De app is uitsluitend voor de iPhone beschikbaar.

Methode

Persona's

Hans Wurst

Hans Wurst is een 32 jarige zakenman, getrouwd en leeft in Nijmegen. Hij gebruikt vaak zijn smartphone en heeft ook andere apps naast “Vergiss nix” daarop geïnstalleerd. Hans heeft nog nooit eerder met Vergiss nix gewerkt.

Hans kreeg in het verleden te horen dat hij vaak tijdschriften van het bedrijf niet terugbrengt. Dit zeer tot ergernis van zijn collega's. Hem is bewust dat hij soms vergeet de voorwerpen weer terug te brengen als hij hieraan niet herinnert wordt.

Hij is een gebruiker die zich niet afvraagt hoe dingen werken en wil eigenlijk alleen maar resultaten zien. Hij gebruikt dagelijks computers en ook zijn smartphone. Onder andere om gebruik te maken van het internet, bijvoorbeeld om zijn mails te checken, financiën bij te houden en afspraken te maken. Als zakenman neemt hij regelmatig dingen van het bedrijf mee naar huis (bijvoorbeeld tijdschriften).

Petra Zup

Petra Zup is 21 jaar oud en ledig. Ze is studente Geneeskunde. Regelmatig leent zij stethoscopen aan haar medestudenten uit en heeft hiervoor al vaker Vergiss nix gebruikt. Zij maakt bijna continu gebruik van haar smartphone om even op de klok te kijken, te chatten met vrienden of om foto's te maken. Daar geniet ze van en ze is ervan overtuigd dat haar smartphone haar leven veel makkelijker en leuker maakt.

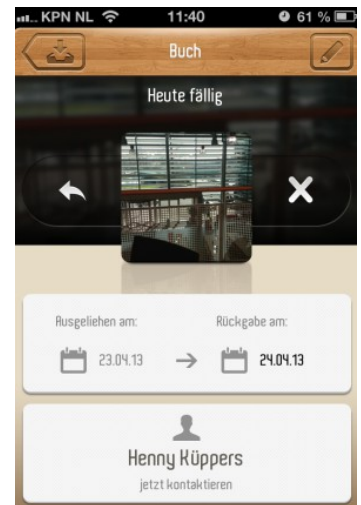
Petra vindt het belangrijk dat ze haar stethoscopen weer terug krijgt, omdat ze stethoscopen met veel trots zamelt. Ze weet uit ervaring dat ze soms vergeet aan welke personen zij welke voorwerpen heeft uitgeleend als ze het niet bijhoudt. Petra maakt vaak gebruik van de programma's "Microsoft Word", "Microsoft Excel", "Google Chrome" en werkt, mits geen mobiel device, altijd met een Windows-systeem (Recent: Windows 8).

Scenario's

Onze review beschouwt de volgende taken.

Een nieuw voorwerp toevoegen aan de lijst (1)

De gebruiker leent zelf een voorwerp of leent een voorwerp uit. Vervolgens typt hij gegevens over de lening in de applicatie. Hij kan zien dat het nieuwe voorwerp op een lijst is gezet en is gerust gesteld dat de app



hem over de lening op de hoogte zal houden.

Lijst van verleende voorwerpen inzien (2)

De gebruiker ziet welke voorwerpen uitgeleend zijn en wanneer deze volgens de afspraak of volgens zijn voornemen terug gegeven moeten worden.

Instellingen wijzigen (3)

De gebruiker wil het standaard-tijdsstip veranderen waarop hij herinnert wordt aan voorwerpen die hij op die dag dient terug te brengen/terug te krijgen.

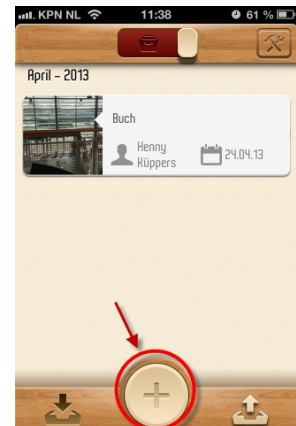
Herinnert worden aan een terugbreng-tijdsstip (4)

De gebruiker wordt herinnert aan het terugbrengen of aan het feit dat hij op die dag een voorwerp terug zou moeten krijgen.

Resultaten

Bevindingen scenario 1

De app beheert twee lijsten. Een lijst voor voorwerpen die de gebruiker zelf heeft geleend en een lijst met voorwerpen die uitgeleend zijn aan andere personen. De gebruiker heeft de mogelijkheid via het +-icon (→ zie afbeelding) een nieuw voorwerp aan een van de lijsten toe te voegen, waarbij de lijst die op het moment dat hij op de + drukt open is direct wordt geselecteerd. Vervolgens komt de gebruiker in een scherm terecht waar hij gegevens zoals plaatje, naam, datums en de gegevens over de andere persoon kan toevoegen. Als niets wordt ingevuld en de terug knop (boven links) wordt gedrukt, komt hij meteen terug naar de lijst die open was toen hij op het +-icon drukte. Als de gebruiker wél iets invoert, maar niet volledig (vereist is voorwerpnaam en een naam van de andere persoon), en probeert alsnog op te slaan, ontstaat een popup die hierop wijst. Er kan dus niet slechts een voorwerp zonder informatie over de andere persoon worden opgeslagen.



Hans vindt het handig dat hij naast personen uit de contactenlijst ook de vrijheid heeft om in het veld "naam" zijn eigen tekst in te tikken. Het selecteren uit de contactenlijst gaat snel en in het geval dat Hans spullen van het bedrijf heeft meegenomen kan hij gemakkelijk "Bedrijf" intikken. Petra vindt het moeizaam dat ze steeds bij het scherm voor de invoer van gegevens aan moet geven of ze een voorwerp zelf wil lenen of aan iemand anders uit wil lenen. Andere apps die ze gewend is maken vaker gebruik van kleine icoontjes als simpele informatie van haar gevraagd is en dan kan ze taken sneller verrichten (de workflow loopt dan wat fijner).

Bevindingen scenario 2

Het beginscherm na de start van de app laat meteen de lijst van voorwerpen zien die de gebruiker zelf heeft geleend. De knop voor deze lijst is donker en ziet er uit als of hij "ingedrukt" is, terwijl de knop voor uitgeleende voorwerpen lichter en "niet ingedrukt" (met een schaduw) opgemaakt is. Omdat er maar twee buttons zijn is het soms onduidelijk, welke van de twee lijsten recent geselecteerd is. Volgens Petra is dat in andere apps precies andersom (licht gekozen element = geselecteerd). De knoppen onderscheiden zich niet goed en je moet eerst erachter komen dat de lade onder



de pijl jouw inventaris moet representeren. Petra is toevallig bij het selecteren van een item erachter gekomen dat items naar links en rechts geswiped kunnen worden om ze respectievelijk in het archief te verplaatsen of te verwijderen.

Bevindingen scenario 3

Rechts boven in het startscherm is duidelijk een werktuig-icoontje te zien. Onze persona's zijn er mee vertrouwd dat zulke icoontjes voor het wijzigen van instellingen staan. De gebruiker drukt erop en de app wisselt naar een nieuw scherm. Hier kunnen keuzes gemaakt worden over twee concepten: Alerts en de manier van sortering van de voorwerplijsten.

Hans wil het tijdstip van de alerts wijzigen maar kan dat niet op de manier hoe hij het graag zou willen hebben. Als drukke zakenman is hij op verschillende plekken op een dag aanwezig. Op bepaalde tijdstippen is hij thuis, in het bedrijf of met vrienden in de kroeg. Wat hij dan belangrijk vindt is dat hij op de juiste momenten op een dag herinnert wordt aan het tijdig meenemen van voorwerpen om ze weer terug te geven voordat hij naar een van deze plekken gaat. Vergiss Nix heeft enkel de mogelijkheid per dag een bericht te tonen met de verwijzing naar voorwerpen waarvan de terugbrengdatum overeenkomt met de huidige datum. In het instellingen-scherm bestaat dus slechts de mogelijkheid om alerts te activeren respectievelijk te deactiveren of het tijdstip van de dag-alert te wijzigen. Hans zou het liefste per voorwerp een herinnertijdstip willen noemen, maar dit is met de huidige versie van Vergiss Nix niet mogelijk.

Bevindingen scenario 4

Op een in de app ingestelde tijdstip wordt de gebruiker herinnert aan de voorwerpen waarvan de terugbrengdatum overeenkomt met de huidige datum (→ zie afbeelding rechts). Er kan dus, zoals boven al genoemd, slechts een alert per dag aangemaakt worden. Zodra de gebruiker herinnert wordt heeft hij de mogelijkheid om het item in het archief te verschuiven of te verwijderen.

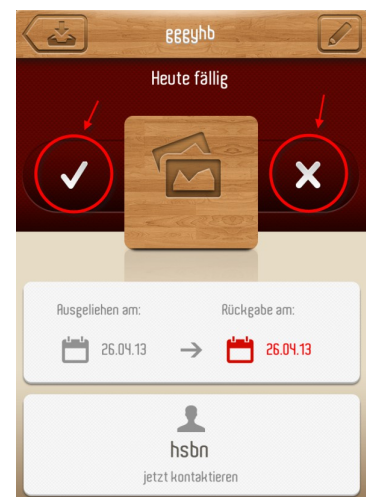
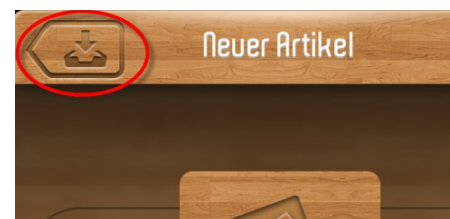


Conclusie

Volgens onze observaties voldoet de app over het algemeen aan de verwachtingen van de gebruikers. Het is mogelijk om voorwerpen bij te houden en gebruik te maken van een automatische reminder-functie. De app biedt functionaliteit die bruikbaar is voor in de dagelijkse praktijk.

Echter willen wij ook op negatieve observaties ingaan. Dit doen we met behulp van het document "10 heuristics for User Interface Design" van Jacob Nielsen.

Ten eerste zijn sommige symbolen niet altijd duidelijk. Bij het scherm voor het toevoegen van voorwerpen moet de gebruiker op de voor op de iPhone gebruikelijke "back"-knop drukken (→ zie afbeelding rechts). Dit past niet in het kader van "match between system and the real world", een van de boven genoemde heuristieken. Nadat een reminder is gestart heeft de gebruiker de mogelijkheid om een item in het archief te plaatsen of te verwijderen. Los van het feit dat onze persona's geen behoefte hadden om items uit de database te verwijderen vonden we de gebruikte icoontjes niet gepast voor de representatie van deze functies (gebruikt zijn voor het verplaatsen naar het archief een "check"-button en een



kruis-button, zie afbeelding rechts). De gebruikte symbolen suggereren een andere achterliggende functie en de app voldoet dus ook in dit punt niet aan de heuristiek "Match between system and the real world". Hier hadden beter een map-icoontje voor het archief en een prullenbak-icoontje voor het verwijderen gebruikt kunnen worden.

De symbolen die informatie moeten geven over de recent geselecteerde lijst (→ zie afbeelding bevindingen scenario 2) zijn niet helder opgemaakt. Het wordt niet helemaal duidelijk welke lijst geselecteerd is. De gebruiker is niet op de hoogte van de huidige toestand van de applicatie en dit komt dus niet overeen met de heuristiek "visibility of system status". Hier hadden mogelijk tabs beter van pas kunnen komen.

De sortering van lijsten kan alleen op het instellingen-scherm gewijzigd worden, terwijl een dergelijke functie vaak daar gebruikt wordt waar de lijst getoond wordt. Het tussentijdse wisselen naar het instellingen-scherm voldoet niet aan de heuristiek "Flexibility and efficiency of use".

Zoals we bij Hans in scenario 3 en bij scenario 4 konden observeren is het niet mogelijk om de reminder op een tijdstip per event te programmeren. Dit leidt ertoe dat de gebruiker niet op de beste momenten herinnert kan worden. De app is in dit punt niet flexibel genoeg en voldoet ook hier niet aan de heuristiek "Flexibility and efficiency of use".

Bij de invoer van een nieuw voorwerp is opgevallen dat de gebruiker een bepaald tekstveld moet selecteren om aan te geven of het om een voorwerp gaat dat geleend of uitgeleend wordt (→ zie afbeelding rechts). Dit neemt onnodig veel plaats in en voldoet niet aan de heuristiek "Aesthetic and minimalist design". Hier hadden beter icoontjes gebruikt kunnen worden omdat deze minder plaats gebruiken en sneller te verwerken zijn omdat ze gelijk zijn aan de icoontjes gebruikt in het lijst-scherm.



In twee situaties ontbraken annuleringsmogelijkheden. Bij de invoer van nieuwe gegevens via het visuele toetsenbord moet de gebruiker op de knop "bevestigen" drukken om terug naar het vorige scherm te komen. Stel de gebruiker heeft per ongeluk op een tekstveld gedrukt en er verschijnt het toetsenbord. Hij kan niet snel de invoer van gegevens cancelen door bijvoorbeeld op het donkere vlak te klikken. Dit voldoet niet aan de heuristiek "User control and freedom". De afwezigheid van een annuleringsmogelijkheid is ook van toepassing als de gebruiker op gegevens van de andere persoon wil aangeven en een popup-menu verschijnt dat vraagt of informatie uit de contactenlijst geïmporteerd moet worden of dat de gebruiker het veld zelf wil omschrijven.