

# RUTweedaagse from the user's perspective

Koen Vijverberg  
Elian ten Holder  
Merijn Mommers

25 juni 2013

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Testdoelen</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Methode</b>	<b>4</b>
3.1	Gerbruikers . . . . .	4
3.2	Scenario's . . . . .	4
3.3	Dataverzameling . . . . .	4
3.4	Verantwoording . . . . .	4
<b>4</b>	<b>Resultaten</b>	<b>5</b>
4.1	Persoon 1 . . . . .	5
4.1.1	Inloggen . . . . .	5
4.1.2	Feedback geven . . . . .	5
4.1.3	Locatie zoeken . . . . .	5
4.1.4	Foto's van dag één. . . . .	5
4.2	Persoon 2 . . . . .	6
4.2.1	Inloggen . . . . .	6
4.2.2	Feedback geven . . . . .	6
4.2.3	Locatie zoeken . . . . .	7
4.2.4	Foto's van dag één. . . . .	7
4.3	Post-test interview . . . . .	7
4.3.1	Persoon 1 . . . . .	7
4.3.2	Persoon 2 . . . . .	8
<b>5</b>	<b>Conclusie</b>	<b>8</b>

# 1 Voorwoord

In dit document word een onderzoek uitgevoerd naar de usability van de app "RUTweedaagse" van de groep JJM. Aan de hand van de hieronder opgestelde testdoelen word een usability onderzoek met twee proef personen uitgevoerd. In dit document worden de usability criteria van Whitney Quesenberry gebruikt om usability te toetsen.

# 2 Testdoelen

Er is tijdens het opstellen van de testdoelen rekening gehouden met de 5E's van Quensenberry, de testendoelen:

- Testen of de gebruiker feedback kan geven op een activiteit.
- Testen of de gebruiker de locatie van een activiteit kan vinden.
- Testen of de gebruiker de foto's van dag één kan vinden.
- Testen of de gebruikers de app nogmaals zouden gebruiken.
- Testen of de gebruikers zich hinderen aan de snelheid van de app.

De usability criteria van Whitney Quesenberry luiden:

- Effective: Hoe goed de app werkt eenvoudig en is niet omslachtig. Ook is de app compleet en werkt de app naar behoren.
- Efficient: Hoe snel taken uitgevoerd kunnen worden.
- Engaging: Hoe goed het interface de aandacht van de gebruiker trekt en vasthoud.
- Error Tolerant: Hoe goed de app fouten tegen gaat en hoe goed de app de gebruiker ondersteund als zich wel fouten voordoen.
- Easy to Learn: Hoe goed de app gebruikers ondersteunt tijdens het eerste gebruik en de gebruiker blijft ondersteunen tijdens het vedere gebruik.

## **3 Methode**

### **3.1 Gerbruikers**

Voor dit onderzoek zijn twee proef personen gebruikt met uiteenlopende achtergronden en voorkennis.

- Persoon 1: Leeftijd: 20, man, Student IT aan de HAN, bezit een Iphone en Android smartphone.
- Persoon 2: Leeftijd: 42, vrouw, Verpleegster, bezit een sinds kort een budget android smartphone.

### **3.2 Scenario's**

Voor het experiment begint hebben de gebruikers de volgende instructies gekregen:

1. Deze app is bedoeld voor het gebruik tijdens de Radboud Tweedaagse, deze vind plaats in de herfst. Tijdens dit onderzoek doen jullie net alsof vandaag dag 2 van de Radboud Tweedaagse is.
2. Log in op de app doormiddel van de gegeven codes.
3. Geef feedback op een activiteit naar keuze.
4. Vind de locatie van een andere activiteit naar keuze.
5. Vind de foto's gemaakt op dag één de Radboud Tweedaagse.

### **3.3 Dataverzameling**

Tijdens het onderzoek is alles wat de gebruiker zei opgeschreven, deze informatie is gebruikt voor de data in ons verslag. Ook zijn er geluidsopnamen van de testpersonen gemaakt maar deze waren niet nodig achteraf.

### **3.4 Verantwoording**

De data voor dit onderzoek is verkregen doormiddel van de 'hardop denken' techniek en het observeren van de gebruikers tijdens het onderzoek. In een post-test interview zijn de gebruikers gevraagd om eventuele knelpunten of onduidelijke stukken van de app te benoemen.

## 4 Resultaten

### 4.1 Persoon 1

#### 4.1.1 Inloggen

- Persoon 1 klikt op het invoer vakje van de de login code.
- Persoon 1 voert de code foutloos in.
- Persoon 1 klik op het knopje naast het invoer veld.
- Persoon 1 ziet de updates binnen komen en is ingelogd.

#### 4.1.2 Feedback geven

- Persoon 1 kiest een activiteit en klikt hier op.
- Persoon 1 geeft feedback in de vorm van 4 sterren in categorie 1 en 2.
- Persoon 1 ziet vraag "Bedankt! Maar hoe krijgen wij 5?"
- Persoon 1 denkt na over de mogelijke verbeterpunten van de activiteit.
- Persoon 1 sluit de app af.

#### 4.1.3 Locatie zoeken

- Persoon 1 kiest een activiteit en klikt hier op.
- Persoon 1 zoekt naar een kaart of ander symbool dat wijst op informatie over de route en/of locatie.
- Persoon 1 ziet het plaatje van een kaart en klik hierop.
- Persoon 1 ziet de locatie van de activiteit op de kaart.
- Persoon 1 sluit de app af.

#### 4.1.4 Foto's van dag één.

- Persoon 1 zoekt naar een symbool dat te maken heeft met foto's.
- Persoon 1 kan geen symbool vinden dat hier op lijkt.
- Persoon 1 klikt op een activiteit om te kijken of hij daar de foto's kan vinden.

- Persoon 1 vind hier ook geen symbool of foto's en keert daarom terug naar het hoofdscherm.
- Persoon 1 overlegt met ITapp leden, en krijgt de volgende uitleg "De foto rapportage bevind zich op een aparte pagina, een link naar deze pagina is te vinden op het startscherm van de app."
- Persoon 1 zoekt gedurende 12 seconden klikt hierbij op activiteiten en opent het gegevens menu.
- Persoon 1 sluit het gegevens menu en keert terug naar het hoofdscherm
- Persoon 1 ziet een symbool waar hij nog niet op geklikt heeft en klikt hier op.
- Persoon 1 ziet de foto's van dag één.
- Persoon 1 sluit de app.

## **4.2 Persoon 2**

### **4.2.1 Inloggen**

- Persoon 2 klikt op het invoer vakje van de login code.
- Persoon 2 voert de code in, maar maakt een typefout in de code.
- Persoon 2 verwijdert de invoer uit het vakje en typt opnieuw de code in.
- Persoon 2 ziet het volgende bericht "Je code blijkt niet goed te zijn."
- Persoon 2 Verwijdert oude invoer uit het invoer vakje en typt opnieuw de code in.
- Persoon 2 ziet de updates binnen komen en is ingelogd.

### **4.2.2 Feedback geven**

- Persoon 2 Kiest een activiteit en klikt hier op.
- Persoon 2 vraagt aan leden van ITapp wat categorie 1 en categorie 2 betekent. Dit was niet bekend en persoon 2 besloot om toch een feedback te geven.

- Persoon 2 ziet 5 sterren staan en vraagt zich af wat zij hier meer moet doen.
- Persoon 2 drukt op een van de sterren onder categorie 1 en ziet dat de sterren links van deze ster geel worden ingekleurd.
- Persoon 2 doet dit ook voor de sterren bij categorie 2.
- Persoon 2 ziet de berichten met vragen naar de gebruiker niet.
- Persoon 2 vraagt aan leden van ITapp hoe zij de feedback moet opslaan, ITapp antwoord hierop: "feedback wordt automatisch opgeslagen."
- Persoon 2 sluit het scherm en daarna de app.

#### **4.2.3 Locatie zoeken**

- Persoon 2 kiest een activiteit en klikt hier op.
- Persoon 2 ziet het adres staan en zegt "Dit is toch waar jullie naar opzoek zijn? "
- Persoon 2 sluit de app af.

#### **4.2.4 Foto's van dag één.**

- Persoon 2 zoekt naar een symbool dat te maken heeft met foto's.
- Persoon 2 kan geen symbool vinden dat hier op lijkt.
- Persoon 2 klikt op een activiteit om te kijken of hij daar de foto's kan vinden.
- Persoon 2 vindt hier ook geen symbool of foto's en keert daarom terug naar het hoofdscherm.
- Gebruiker geeft aan het niet te kunnen vinden en sluit daarom de app.

### **4.3 Post-test interview**

#### **4.3.1 Persoon 1**

Vraag: "Zou u deze app opnieuw gebruiken na deze eerste ervaring?"

Antwoord: "Als de app frequent wordt geüpdatet en de Radboud Tweedaagse bezig is dan zou ik deze app kunnen gebruiken. Het grootste is dat

de app te lang doet over het opstarten waardoor ik de informatie die de app bied sneller op een website kan vinden.”

Vraag: ”Heeft u hinder ondervonden van de snelheid van de app?”

Antwoord: ”Ja, elke keer als de app opstart. Het duurt het vrij lang voor dat alle updates binnen zijn, meestal meer dan 10 seconden.”

#### 4.3.2 Persoon 2

Vraag: ”Zou u deze app opnieuw gebruiken na deze eerste ervaring?”

Antwoord: ”Nee de app bied voor mij te weinig extra functionaliteit om hier een app voor te installeren.”

Vraag: ”Heeft u hinder ondervonden van de snelheid van de app?”

Antwoord: ”Nee, de app was vlot in gebruik en de app deed ook minder dan een halve minuut over het opstarten, dat vind ik snel genoeg. Zeker vergeleken met het opstarten van de computers bij onze werkgever.”

## 5 Conclusie

Whitney Quesenberry:

- **Effective:** De app scoort zeer goed op het gebied van effectiviteit. De belangrijkste dingen zijn snel te benaderen. Er wordt goed gebruikt gemaakt van tekst iconen wat de user kan met een bepaalde knop.
- **Efficient:** Als de app eenmaal opgestart is, is de app zeer efficiënt. Alle functie's zijn met relatief weinig interactie te gebruiken. Ook hoeft de gebruiker bijna nooit op de app te wachten, behalve tijdens het opstarten van de app. Tijdens het opstarten van de app worden updates van de app gedownload en dit duurt meestal meer dan 10 seconden wat het grootste minpunt van deze app is.
- **Engaging:** Valt momenteel tegen. Er is nog geen content voor de Tweedaagse, logisch aangezien deze nog niet is begonnen. Of deze app lang de aandacht vast zal kunnen houden zal vooral van de hoeveelheid content die ervoor geleverd wordt afhangen. Dit is nu nog niet echt te bepalen dus.
- **Error Tolerant:** De app werk feilloos, de gebruiker komt geen fouten tegen. Als er wel fouten voor komen dan is er genoeg informatie op het scherm beschikbaar om de gebruiker te informeren over het probleem en de oplossing.



- Easy to Learn: Deze app is heel makkelijk om te leren. Zeker goed in elkaar gezet. Het enige minpuntje hier is dat de fotogalerij nauwelijks te vinden was voor onze testpersonen. Deze moest via een kleine knop rechtsbovenin het hoofdscherm geopend worden.

Wij zijn erg verrast door de aangename werking van de RUTweedaagse app, de app deed precies wat hij belooft er werkt erg soepel. Het bekijken van activiteiten en het zoeken van de locaties van deze activiteiten werkt makkelijk en is te doen zonder uitleg. Er zijn een paar punten die wat achter lopen op de rest van de app. Het icoontje van de foto's mag best iets duidelijker de gebruikers hadden moeite om deze functie te vinden in de app. Daarnaast start de app wat traag op wat de het gebruik tijdens het evenement in de weg gaat zitten. Dan zal de belasting van de server een grote rol spelen. Toch is de app voor de rest zo goed ontworpen dat wij niks anders kunnen zeggen dan dat deze app user friendly is en soepel loopt.