

Expert review of *Trivia Crack* by AppTastic

Auteurs: Ischa Stork, Thomas Ilmer, Maarten Carsjens en Bart van den Boom

Introductie

Wij hebben gekozen voor de Trivia Crack app, deze app was een tijdje geleden erg populair en het lijkt ons een goed idee om ons te verdiepen in deze app. Deze app bereikt een brede doelgroep omdat het niet is gericht op een specifieke groep van personen. Het doel van de app is simpel, je kan vrienden of onbekende personen die de app ook gebruiken uitdagen. Vervolgens moet je vragen beantwoorden in verschillende categorieën (deze worden willekeurig gekozen), als je een vraag fout beantwoord gaat de beurt naar de tegenstander. Er zijn zes categorieën en elke categorie heeft een karakter dat je kunt verdienen. Deze kun je verdienen door 3 vragen achter elkaar goed te beantwoorden, daarna krijg je een vraag over een categorie naar keuze, als je deze ook goed beantwoord verdien je het karakter van de gekozen categorie. Diegene die als eerste alle zes karakters heeft wint het spel. We gaan in dit verslag deze app evalueren op twee manieren: we gaan kijken naar de verschillende groepen die deze app gebruiken en we gaan individueel de app beoordelen. Aan het einde kunnen we dan kijken of de door ons bedachte personas problemen zouden ondervinden bij het gebruiken van de app door onze kritiek op de app te relateren met de eigenschappen van de personas.

Personas

Zoals al eerder gezegd wordt deze app gebruikt door een breed publiek, het is immers een soort van quiz app. Daarom maken we personas die zich vooral richten op de verschillende leeftijden. De app zelf verdeelt de gebruikers al in een levels die bepalen hoe goed je bent en hoeveel kennis je hebt.

Opa Willem de Vries



Willem de Vries is nu 72 jaar oud. Hij heeft een tiental kleinkinderen die vaak op bezoek komen en ze hebben hem twee jaar geleden gezamenlijk een Smartphone cadeau gegeven voor zijn verjaardag. De laatste keer dat ze bij hem op bezoek kwamen hebben ze hem de Trivia Crack app laten zien en omdat hij enthousiast was hebben ze de app voor hem gedownload. Willem heeft weinig tot geen ervaring met Smartphones en hij heeft geen computer, hierdoor komt hij nog wel eens in de problemen (bijvoorbeeld als hij ergens op klikt en vervolgens niet meer terug kan). Hij gebruikt, behalve voor apps, ook geen internet. Verder heeft Willem natuurlijk net zoals meer ouderen problemen met zijn ogen, zonder een bril kan hij vrijwel niks meer lezen. Trivia Crack is niet de eerste app die Willem gaat gebruiken maar toch vindt hij het soms nog lastig om te werken met het Touch screen.

Michael Peters

Michael is 18 jaar en hij is net begonnen met zijn studie rechten in Groningen. Hij heeft de app gedownload nadat vrienden de app aan hem hadden aanbevolen. Michael is erg competitief, hij wil graag winnen en laten zien dat hij overal de beste in is. Michael heeft natuurlijk veel ervaring met Smartphones en computers, als hij een probleem tegen komt lost hij dat meestal snel op door de oplossing op te zoeken op google. Hij houdt er ook wel van om soms te gamen en hij heeft natuurlijk ervaring met computers door school. Hij kan goed met een Smartphone moet omgaan en hij heeft de meest gebruikte apps allemaal op zijn Smartphone staan.



Linda de Jong



Linda is 42 jaar en werkt bij de gemeente als beleidsmedewerker van sociale ontwikkeling, Ze is getrouwd heeft twee kinderen: een zoon en een dochter. Linda is redelijk ervaren met computers, ze gebruikt bijna dagelijks Facebook om in contact te komen met familie, vrienden en collega's. Ze kocht meteen een Smartphone toen deze populair begon te worden en ze heeft natuurlijk meteen handige apps als WhatsApp gedownload. Als er een probleem is met de Smartphone of de computer zijn het vaak de kinderen die de oplossing wel weten. Omdat op een gegeven moment iedereen Trivia Crack begon te spelen heeft ze het ook gedownload.

Heuristische evaluatie

Setup

We hebben een groep van vier personen en we gaan allemaal individueel de app evalueren. Dit doen we aan de hand van twee scenarios.

Scenario 1: Een Nederlandstalige ronde 'Klassieke' spelen tegen een willekeurig persoon.

1. Open de app.
2. Klik op "Nieuw spel".
3. Vink bij taal "Nederlands " aan.
4. Vink de gewenste spel modus aan: "Uitdaging"
5. Vink bij tegenstander "Willekeurig" aan.
6. Klik op "SPEEL NU".
7. Klik op "SPIN" om aan het wiel te draaien.
8. Klik op "speel" rechts onderin.
9. Beantwoord de vraag op het scherm.

10. Nadat je de vraag hebt beantwoord klik op “Ga door”.
11. Als je de vraag goed had beantwoord gaat het weer verder bij stap 9 anders kom je weer terug bij stap 1.

Scenario 2: Een vraag suggereren.

1. Open de app.
2. Klik rechtsboven op het menu icoon.
3. Klik nu op “Vragen fabriek”.
4. Klik op “Suggereer vragen”.
5. Klik op “Ga door”.
6. Selecteer een categorie.
7. Vul een vraag in.
8. Vul het correcte antwoord in.
9. Vul foute antwoorden in.
10. Klik rechtsboven op “Zenden”

Resultaten

- Als je een vraag moet beantwoorden heb je een beperkte tijd, dit is alleen niet visueel goed duidelijk gemaakt. Als je dit eenmaal door hebt is het natuurlijk geen probleem meer dus het is maar een klein probleem, het valt dus onder de categorie cosmetic problem. Dit probleem kan iedereen hebben alleen het is maar eenmalig.
- Sommige icoontjes zijn erg onduidelijk, zoals bij bijvoorbeeld advertenties kan het lastig zijn om het icoontje te vinden om de advertentie weg te klikken. In een aantal andere gevallen zou het handig zijn als er tekst bij staat. Dit valt onder de categorie minor usability problem. Alleen personen die veel ervaring hebben met Smartphones zoals Michael hebben dit probleem waarschijnlijk niet.
- Soms kom je op een scherm waarbij het niet duidelijk is of niet mogelijk is om terug te gaan naar het vorige scherm. Dit is een probleem dat vaak voorkomt en daarom valt het onder de categorie minor usability problem. Iedereen heeft hier wel eens last van alleen iemand als Michael zal sneller een oplossing vinden.
- Bij het suggereren van vragen kun je de cursor niet midden het bericht zetten, als je dus een typefout in je vraag hebt moet je de halve vraag weer weghalen om te typefout te verbeteren. Het probleem komt niet heel vaak voor maar is wel irritant en daarom valt het dus onder de categorie minor usability problem. Dit is een probleem dat iedereen kan overkomen.
- Bij sommige opties mist er informatie over wat je moet doen. Voor nieuwe gebruikers die niet veel ervaring hebben met Smartphones kan dit erg lastig zijn vandaar dat het

onder de categorie major usability problem is. Voor iemand zoals Willem zou dit een groot probleem kunnen zijn omdat hij zonder hulp vast zou lopen.

Conclusie

De uiteindelijke usability van deze app is hoogstwaarschijnlijk niet heel storend voor het gros van de gebruikers zoals eerder aangegeven. Maar aangezien de populariteit van de app Trivia Crack (50.000.000+ installaties) is het toch een probleem dat wellicht aangepakt moet worden door de ontwikkelaars. Het feit dat in 2 willekeurige scenarios er bij veel momenten niet precies duidelijk was wat er van de gebruiker verwacht werd is toch een probleem dat aangepakt moet worden.

Bronnen

- http://www.wqusability.com/handouts/expert_reviews_stc2007.pdf
- <http://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>
- <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- <http://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>
- <http://designingwebinterfaces.com/6-tips-for-a-great-flex-ux-part-5/>

Appendix A: Individual evaluations

Individual evaluation

Ischa:

Behalve de standaard android terug knop is het onmogelijk om terug te gaan naar het vorige scherm. In het eerste scherm wordt het woord “personage” gebruikt terwijl er verder op wordt gesproken over een karakter. Als je op een gegeven moment een willekeurige categorie moet kiezen d.m.v. het draaien van het wiel moet je klikken op “Spin”, dit is niet helemaal duidelijk. Als je eenmaal de vraag moet beantwoorden begint er in de balk met de titel een timer te lopen maar dit heeft weinig contrast waardoor het niet echt goed zichtbaar is. Na het beantwoorden van het vraag wordt wel duidelijk het goede antwoord weergegeven maar als je daarna verder gaat kom je op een scherm waar je op “Ga door” kan klikken en verder kun je de vraag beoordelen, er staat hier alleen niet bij wat je moet doen en hoe dit werkt. Onderaan kun je overigens ook nog de vraag rapporteren, dit is een stuk tekst waarop je kan klikken dat er anders uitziet dan alle andere elementen.

Bij het suggereren van een vraag zijn er niet veel minpunten, het is duidelijk wat er wordt bedoeld met de invoer velden. De enige fout is dat de foutmelding nogal onduidelijk is als je een vraag niet invult dan krijg je namelijk de onduidelijke melding ‘Je moet minimaal 12 karakters invullen’, hier wordt niet gespecificeerd om welk veld het gaat.

Thomas:

Bij scenario 1 kwam ik gelijk in de problemen bij het starten van een nieuwe spel omdat mijn 'levens' op waren. In de pop-up die hierbij wordt getoond wordt wel duidelijk uitgelegd hoe je aan nieuwe levens kan komen. Na het volgen van de instructies en het bekijken van een advertentievideo heb ik een leven erbij gekregen. Nu in het hoofdmenu weer terechtgekomen te zijn kan ik een Nieuw Spel starten. Ik selecteer de gegeven opties en druk op 'Speel nu'. Ik druk op de knop 'Spin' en er wordt een categorie geselecteerd. Er komt nu een vraag in beeld en icoontjes onderin het beeld die onduidelijk zijn, na enige tijd kom ik erachter dat er een tijdlimiet zit op iedere vraag. Visueel niet duidelijk genoeg aangegeven. Het herhalen van de stappen na het goed beantwoorden van meerdere meerkeuzevragen brengt mij naar een nieuwe pop-up die mij vraagt of ik voor een karakter wil spelen of mijn tegenstander wil uitdagen. Onduidelijk wat deze opties inhouden. Ik druk op kroon. Na het goed beantwoorden van een vraag krijg ik een karakter, nog steeds onduidelijk wat dit inhoud. Later in het spel wordt in plaats van karakter het woord personage gebruikt, zorgt voor verwarring.

Bij scenario 2 is alles goed verlopen totdat ik erachter kwam dat mijn vraag niet helemaal klopte. Ik probeer de cursor in het midden van de zin te zetten, maar dit is niet mogelijk, waardoor ik eerst het halve antwoord moet verwijderen. Hierna heb ik de vraag succesvol kunnen versturen.

Bart:

scenario 1: Een Nederlandstalige ronde 'Klassieke' spelen tegen een willekeurig persoon

Opmerking 1: Na stap 2 is er een mogelijkheid om de gebruiker van spelmodus te laten veranderen. Standaard is de spelmodus 'Uitdaging' aangevinkt wat zichtbaar is door het groene vinkje aan de rechter bovenzijde van de knop 'uitdaging'. Er staat onder deze knop een beschrijving van de spelmodus. Deze beschrijving is bij modus 'Uitdaging' duidelijk, als de gebruiker weet dat Trivia Crack een quiz-game is, anders niet. Als 'Klassiek' wordt geselecteerd, de andere spelmodus staat onder deze knop: 'Spaar alle personages om te winnen'. Begrijpelijk is dat dit niet voor iedereen duidelijk is wat dit betekent als ze dit aanvinken en op 'Speel nu' drukken omdat er totaal geen context wordt gegeven over hoe je een personage kunt verzamelen en wat er voor personages zijn. De gebruiker wordt dus niet genoeg geïnformeerd op dit moment.

Opmerking 2: Op hetzelfde scherm is het voor de gebruiker mogelijk om een Tegenstander te kiezen, de gebruiker heeft hierbij de keuze tussen 'Vrienden' en 'Willekeurig', waarbij 'Willekeurig' standaard is aangevinkt. Bij deze stap is het ook niet duidelijk wat, vrienden inhoudt. Vrienden die app ook hebben? Moet ik vrienden zelf toevoegen? Hier wordt geen informatie over verstrekt. (Help and Documentation)

Opmerking 3: Tevens is er bij dit scherm en alle volgende schermen ook geen terug knop waarmee ze terug komen in het hoofdmenu. De gebruiker moet zelf bedenken dat hij/zij gebruik moet maken van de fysieke terug-knop op het toestel. (User control and freedom)

Opmerking 4: Na stap 6 wordt de gebruiker geconfronteerd met een wiel met daarop icoontjes en een knop "SPIN" midden in. Hierbij is ook niet voldoende informatie aanwezig voor de gebruiker wat deze nou moet doen. (Help and Documentation)

Opmerking 5: Na stap 8 moet de gebruiker een meerkeuzevraag beantwoorden, hierbij is duidelijk dat de gebruiker op het juiste antwoord moet drukken maar onderin staan een viertal icoontjes waarvan de betekenis niet meteen duidelijk is, pas na dat hints worden gegeven die pas later worden getoond. Het blijken power-ups te zijn.

Scenario 2: Een vraag suggereren

Opmerking 1: Na stap 1 moet de gebruiker bedenken dat de optie, 'een vraag suggereren' onder het menu staat en dan in submenu 'vragenfabriek'. Aangezien het suggereren van de vraag een belangrijk onderdeel van de app is en dat de gebruiker zelf flink moet zoeken waar deze optie staat, vind ik dit niet duidelijk genoeg.

Opmerking 2: Na dat de gebruiker op "Vraag suggereren" heeft gedrukt komt deze bij een scherm waarbij er gekozen moet worden uit een categorie, hierbij zijn de categorieën opgedeeld in 2 groepen, "Categorie met minder vragen" en "Andere Categorieën". Aangezien er bij de groep "Categorie met minder vragen" meerdere categorieën staan is dit een spellingsfoutje.

Opmerking 3: Na het kiezen van een categorie komt de gebruiker op een nieuw scherm waar een vak staat "Schrijf je vraag op", dit kan natuurlijk niet al te letterlijk worden genomen. Beter zou zijn "Klik hier om een vraag in te voeren". Tevens staat er in de andere tekstvelden de tekstjes "Correct antwoord", "Verkeerd antwoord #1", "Verkeerd antwoord #2" en "Verkeerd antwoord #3". Ook hier zou het beter zijn om een duidelijke instructie te geven wat de gebruiker nu moet doen. Iets zoals "Voer hier een verkeerde vraag in" zou al een hele verbetering zijn.

Maarten:

Scenario 1: Een Nederlandstalige ronde "Klassieke" spelen tegen een willekeurig persoon

Opmerking 1: tijdens het beantwoorden van een vraag bevindt er zich bovenaan het scherm een balk die langzaam volloopt. Dit blijkt de tijd te zijn die je per vraag hebt om deze te beantwoorden maar dit blijkt niet uit de interface.

Opmerking 2: Tijdens het beantwoorden van een vraag staan er onderaan het scherm 4 knoppen waarvan niet direct uit de interface blijkt wat de functies hier van zijn.

Opmerking 3: Als een van de tabbladen in het hoofdmenu langer ingedrukt wordt komt er een prompt die toont wat het tabblad inhoud. Hier moet de gebruiker maar zelf achter komen en is dus niet duidelijk genoeg.

Scenario 2: Een vraag suggereren

Opmerking 1: Niet duidelijk genoeg waar ik het onderdeel, "vraag suggereren" kan vinden.

Opmerking 2: Na het selecteren van een categorie staan onderaan een drietal knoppen waarvan niet duidelijk genoeg is dat dit knoppen zijn. De meeste knoppen in de app hebben een andere opmaak.