

Expert Review

Vakantieverveilingen app

Luuk Scholten 4126424
Koen Basten 4119657
Thom Wiggers 4119444

27 april 2012

Inhoudsopgave

1	Introductie	2
2	Usability heuristieken	4
2.1	Zichtbaarheid van systeemstatus	4
2.2	Overeenkomsten tussen het systeem en 'de echte wereld'	4
2.3	Gebruiksgemak	4
2.4	Consistentie en standaarden	5
2.5	Foutpreventie	5
2.6	Liever Herkennen dan Herinneren	5
2.7	Flexibiliteit en efficiëntie	6
2.8	Aesthetiek en Minimalisme	6
2.9	Help gebruikers fouten herkennen, analyseren en oplossen	7
2.10	Hulp en documentatie	7
3	Conclusie	8

Hoofdstuk 1

Introductie

Vakantieveilingen.nl is een website die ooit begonnen is als onderdeel van de site InpakkenenWegwezen.nl. Het is een site waar je zelf kunt bepalen wat je betaalt voor een reis- of vrijetijdsarrangement. De opzet is eenvoudig: je kiest een aanbod dat bij je past, plaatst een bod op de veiling en je kunt live naar de afloop kijken via een terugtikkende klok. De bieder met het hoogste bod op het laatste moment wint de veiling.¹ Het experiment als onderdeel van de zustersite bleek zo populair te zijn dat het aanbod snel werd uitgebreid en de veilingen een eigen website kregen. Er zijn zeker 200.000 bezoeken per dag en 150.000 veilingen per maand. Hier kan een app voor verschillende smartphones dus zeker niet ontbreken. We gaan kijken naar de usability van de Androidversie van deze app.

Wij gaan de app van Vakantieveilingen.nl aan de hand van een paar heuristische bespreken. Als gebruikersgroep hebben we de iets oudere gebruiker genomen, van rond de 40, maar ook zullen wij iets de iets oudere gebruikers overwegen, die deze app toch ook als hulpmiddel op zoek naar de beste en goedkoopste vakantie zullen gebruiken. Deze app voor jongere gebruikers bespreken had volgens ons niet de hoogste prioriteit, wij verwachten dat deze gebruikersgroep, doordat zij in een grotere mate bekend is met het besturen en bedienen van apparaten en apps, weinig tot geen problemen zullen ondervinden als we slechts kijken naar de bedienbaarheid van de app. Over de functionaliteit valt het een en ander te zeggen, waar we later op terug zullen komen.

Deze app stond met slechte beoordelingen (2 van de 5 sterren) in de Play Store (voorheen Android Market) en aangezien we de website wel kenden, wilden we wel eens kijken of de argumenten tegen deze app gegrond waren. Het viel ons op dat de meeste van de argumenten tegen het gebruik van deze app ook daadwerkelijk gegrond waren. De website van vakantieveilingen werkt daarentegen wel prima, maar men is er blijkbaar niet in geslaagd dezelfde ervaring over te brengen naar de mobiele applicatie. Ook Vakantieveilingen zelf rept met geen woord over een nieuwe versie van de app, die eventueel in de maak zou kunnen

¹<https://www.vakantieveilingen.nl/overons.html>

zijn. Hierdoor ontstaat het vermoeden dat Vakantieveringen een mobiele app niet de hoogste prioriteit geeft.

Hoofdstuk 2

Usability heuristieken

2.1 Zichtbaarheid van systeemstatus

Deze app geeft mooi aan als hij bezig is met gegevens ophalen of het laden van informatie. Het systeem hoeft geen meldingen via de statusbalk te geven, omdat het geen systeem is wat te gebruiken is als het niet actief is. Tijdens het laden kan geen actie ondernomen worden, omdat het laadscherm de hele pagina blokkeert. Dit zorgt voor irritante wachttijden, maar is ook begrijpelijk omdat de data van de website gehaald moet worden. Wat vervolgens wel verbazingwekkend is, is dat als men een scherm teruggaat, alle informatie opnieuw opgehaald dient te worden - niets wordt gecached.

2.2 Overeenkomsten tussen het systeem en 'de echte wereld'

Als men het concept 'Vakantievelingen' kent, is de app bekend terrein. Het taalgebruik komt voor een groot deel overeen met het taalgebruik zoals gebruikt op de website. Nieuwe gebruikers zijn misschien onervaren met het gebruik van veilingtermen maar die zijn snel geleerd.

2.3 Gebruiksgemak

De back-knop kan niet gebruikt worden om de app af te sluiten. Hiervoor moet de home- of menuknop worden gebruikt. De back-knop werkt ook in het loginscherm voor 'mijn veilingen' niet. Een zoekfunctie is in de app niet aanwezig, alsmede de 'sorteren op aflopende tijd' lijst. Hierdoor wordt het navigeren en het vinden van interessante deals een stuk moeilijker: men moet zich door een menu of 4 werken om bij een interessante aanbieding te komen.

Het ontbreken van de functionaliteit van de back-knop en zoek-knop zorgt voor een inconsistente ervaring van de app vergeleken met de rest van android:

bijna overal doen deze twee knoppen wat men ervan verwacht.

2.4 Consistentie en standaarden

Zoals gezegd functioneert de back-knop op vreemde momenten niet, wat echter een zeer groot deel van de 'system standard' is. Deze functionaliteit is cruciaal voor normaal gebruik en mag echt niet ontbreken uit de app. De menu-knop wordt wel enigszins als zijnde menu-knop gebruikt maar voegt niet echt veel functionaliteit toe. Qua woordgebruik binnen de app zelf is het wel consistent; Voor elke knop of popup wordt dezelfde omschrijving gebruikt waardoor altijd duidelijk is wat de app bedoelt met bepaalde acties.

Een vermelding die zeker ook gemaakt moet worden is: de app werkt niet op Android 4.0 of hoger. Aangezien dit een opkomende versie is van het Android-besturingssysteem, mag men wel verwachten dat een app van een van de grotere veilingwebsites van Nederland daarop werkt. Zouden ze deze support ingebouwd hebben, zou het meer potentie hebben, vooral onder jongere gebruikers, omdat deze meestal de nieuwste apparaten in huis halen. Ook oudere systemen die eventueel gepdatet worden naar 4.0 vallen hierdoor buiten de boot. In de Play Store wordt hiervan geen melding gemaakt en hier komt men alleen achter na het installeren van de app. Een melding zou op zijn plaats geweest zijn.

2.5 Foutpreventie

Bij geen of slechte internetverbinding geeft de app een mooie waarschuwing. Qua errorberichten houdt het hier ook helemaal mee op. Het enige bericht wat enigszins lijkt op een errorbericht is het bericht dat men toch echt ingelogd moet zijn wil men op een veiling kunnen bieden. Dit valt echter niet onder de noemer 'system errors', aangezien het een boodschap is waarvan men wel kan verwachten dat deze zou komen. Af en toe crasht de app in zijn geheel, waarbij het een blauwe pagina zonder content toont. Hier kan men alleen vanaf komen door een obscure volgorde van knoppen in te drukken om de app te herladen. De overige errorberichten zijn ofwel niet aanwezig ofwel verschijnen na dergelijk lange tijd dat de gebruiker al lang daarvoor de app uitgezet heeft. Op dit punt had de app iets meer berichten mogen geven, al was het maar een klein icoontje in de hoek van de app. Dit is nog altijd beter dan niks en geeft de gebruiker nog enigszins het idee dat er iets niet helemaal goed is gegaan.

2.6 Liever Herkennen dan Herinneren

De app gaat er vanuit dat mensen weten hoe de website werkt (<http://www.vakantieveilingen.nl>) en daar al een account hebben. Dit is duidelijk, al gelijk vanaf het beginscherm van de app. Een ding dat erg tegenvalt van de app is dat de gebruikersnaam en het wachtwoord niet onthouden worden na het herstarten van de app. Men moet dus steeds als de app geopend wordt,

de gebruikersnaam en het wachtwoord invullen. Dit vinden wij een zeer grote belemmering tijdens het gebruik van de app omdat lange (en moeilijk te onthouden wachtwoorden) steeds weer opnieuw ingevuld moeten worden. De informatiezichtbaarheid binnen de app is voor de rest prima; alle acties hebben een duidelijke reactie en alle onderdelen van de app zijn redelijk goed te vinden.

Ook voor het aanmaken van een account kan men alleen op de website terecht: via de mobiele app is het niet mogelijk om een account aan te maken. Het wijzigen van de accountgegevens kan wel via de mobiele app gebeuren. Dit moet gedaan worden in een successie van 3 schermen, iets wat voor het Android-platform niet gebruikelijk is. Verwacht wordt n groot scherm met daarin alle informatie, die eventueel door te scrollen allemaal in beeld kan worden gebracht.

2.7 Flexibiliteit en efficiëntie

Het systeem werkt snel genoeg, mits een wifi-verbinding beschikbaar is. Met een 3G-verbinding wordt de app tergend langzaam. Ook het niet onthouden van het wachtwoord en de gebruikersnaam zijn enorme punten in het nadeel voor deze app. Het bladeren door verschillende schermen van de app gaat, bij de meeste schermen, prima. Alleen als men in een scherm redelijk ver naar onder gescrold heeft, daarna een volgende scherm bezoekt en weer terugkeert naar het eerste scherm, wordt de positie van het scherm niet onthouden. Het scrollen moet daarna weer gedaan worden om op de positie te komen waar men voor het laatst was. Dit is echter niet een heel groot probleem, dit wordt alleen bij zeer intensief gebruik een probleem omdat men meestal alleen de bovenste items bekijkt.

Nadat een scherm is afgesloten, worden de daarin geladen gegevens allemaal vergeten. Hierdoor moet ook als men een scherm terug wil gaan de complete pagina herladen worden, en dit kost veel tijd. Hierdoor gaat het gebruiksgemak danig achteruit.

De countdown die de app gebruikt om het einde van een veiling aan te geven is niet goed uitgewerkt; deze verspringt soms enkele tientallen seconden. Men kan de frustratie die hierbij optreedt goed begrijpen; op het moment dat er nog 10 seconden te gaan zijn voor een veiling, wil men nog kunnen bieden. Als de teller dan opeens naar 0 gaat en de bied-knop grijs wordt, kan de gebruiker dus niet meer bieden en verliest hoogstwaarschijnlijk deze veiling. Via de website van Vakantieveilingen kan dan nog 10 seconden doorgeboden worden. We hadden verwacht dat bij een veilingenapp de teller op zijn minst fatsoenlijk zou werken. Het bladeren door de aanbiedingen werkt prima, maar dat het aftellen niet werkt, is het einde voor deze app.

2.8 Aesthetiek en Minimalisme

De app zegt niets te veel of te weinig; ziet er goed uit en onnodige berichten worden voor de gebruiker pas zichtbaar na een handeling. Hierdoor blijft de focus

sterk op de content, wat de gebruikersinteractie uiteraard ten goede komt. De veilingen worden met een goede omschrijving in het systeem gezet waardoor de gebruiker geen onnodige informatie voorgeschoteld krijgt en gelijk ziet waarnaar hij aan het doorklikken is.

2.9 Help gebruikers fouten herkennen, analyseren en oplossen

Na errors wordt er geen enkele mogelijkheid gegeven om terug te keren naar het scherm waar de gebruiker voor het laatst was; hij moet zelf terug zien te komen. Het zou beter geweest zijn om hier op zijn minst een boodschap te geven zodat de gebruiker weet wat hij kan verwachten.

2.10 Hulp en documentatie

Niet aanwezig. Hierover valt niet veel te zeggen, het is er gewoon niet. Dit is niet per se een slecht punt voor de app, het gebruikersgemak is van dien aard dat men met enige kennis van de website van vakantieveilingen ook wel genoeg kennis moet hebben om de app volledig te kunnen gebruiken. Het zou echter wel handig geweest zijn als er op de veilingpagina iets meer uitleg stond over hoe de veilingen precies werken.

Hoofdstuk 3

Conclusie

Deze app werkt op een paar cruciale punten niet ideaal. Ten eerste is support voor nieuwere versies van Android niet aanwezig, wat de app niet future-proof maakt. Alle apparaten die nu uitkomen hebben meestal een recente Android-versie, waardoor de app niet werkt. De timer voor de veilingen is het tweede cruciale punt waarop de app faalt. Als men in de laatste 10 seconden wil bieden, is dit gewoon niet mogelijk. Aangezien de gebruikers van de website hier wel toe in staat zijn, is het bijna niet mogelijk om met de app een veiling te winnen. Op het laatste moment zijn er altijd nog bieders die dan net iets sneller zijn dan de gebruikers van de app, waardoor de app-gebruikers de veiling niet winnen.