

Expert review:
Facebook app for Android

Tom Sanders, Ben Brücker, Pien Walraven

27-4-2012

Contents

Introductie	1
Personas en taken	1
Heuristieken	3
Resultaten	4
Conclusie	8
Bibliografie	8

Introductie

Facebook is een zeer populair sociaal medium, dat naast de gewone laptops en PCs ook de smartphones al heeft bereikt. Naast de mobiele versie van de website van Facebook, zijn er ook al verschillende applicaties te vinden die gemaakt zijn voor smartphones met een Android besturingssysteem. Deze expert review gaat over de Facebook App voor Android telefoons. Er wordt voor deze review gebruik gemaakt van versie 1.9.1 van de app. De review zal bestaan uit een aantal onderdelen: ten eerste worden een aantal Personas vanuit waar er zal worden gewerkt toegelicht, vervolgens worden de taken en heuristieken aan de hand waarvan de app wordt beoordeeld beschreven en tenslotte wordt er ingegaan op de resultaten en de conclusie van de review.

Personas en taken

Facebook is in eerste instantie opgezet voor studenten van de Harvard Universiteit. Later werd de website ook toegankelijk voor studenten van andere universiteiten, en sinds 2006 is Facebook openbaar en kan iedereen vanaf 12 jaar zich inschrijven. De gebruikersgroep van Facebook is sinds dat moment veel gevarieerder geworden dan alleen de doelgroep van studenten. Daarom wordt er in deze review ook niet enkel ingegaan op deze doelgroep, maar is er gekozen voor drie verschillende perspectieven, en wel de volgende:

1. **Sjoerd** Een 18-jarige MBO-student verzorging die erg regelmatig gebruik maakt van Facebook en daarnaast ook van zijn smartphone. Hij heeft veel apps op zijn mobiel, waaronder sinds een dag ook de facebook app.
2. **Kees** Een 13-jarige middelbare scholier. Hij zit op de HAVO en heeft een week geleden voor zijn verjaardag een smartphone gekregen, waar hij gelijk de Facebook app op heeft

geïnstalleerd. Hij is nog niet zo bekend met de mogelijkheden van het apparaat, maar is al wel erg ervaren met het gebruik van Facebook op zijn PC.

3. **Annie** Een 42-jarige huisvrouw die graag met haar tijd meegaat. Haar twee dochters hebben allebei Facebook en daarom wilde zij het ook graag hebben. Sinds een half jaartje heeft ze dan ook een account op het sociale medium waar ze regelmatig fotos van haar katten en haar nieuwste recepten plaatst. Daarnaast heeft ze sinds kort ook een smartphone aangeschaft, omdat ze dat toch wel leuk tijdsverdrijf vond. Toen ze van haar dochters hoorde dat je met het mobieltje ook op Facebook kon, heeft ze de applicatie meteen geïnstalleerd op haar smartphone.

De gebruikers verwachten dat alle functionaliteiten die op de website van facebook zitten ook in de app zijn geïntegreerd, op een logische manier die grotendeels ook samenhangt met hoe de website in elkaar zit en werkt. Op een rijtje zijn dit de volgende dingen:

- Vrienden toevoegen
- Reageren op vriendschapsverzoeken
- Vrienden verwijderen
- Berichten plaatsen
- Foto's plaatsen
- Mensen taggen in foto's en berichten
- Mensen porren
- Persoonlijke berichten sturen
- Chatten met vrienden die online zijn
- Evenementen aanmaken
- Deelnemen aan evenementen
- Groepen maken

Heuristieken (Nielsen, 2005)

- **Visibility of the system status:** Als het systeem onzichtbare acties uitvoert, krijgt de gebruiker hier feedback over?
- **Match between system and the real world:** Maakt de applicatie gebruik van de taal van de gebruikers? Is de manier waarop de applicatie met de gebruiker communiceert in natuurlijke taal of in systeem-georinteerde taal?
- **User control and freedom:** Kunnen gebruikers gemakkelijk een actie ongedaan maken?
- **Consistency and standards:** Is er geen sprake van ambiguteit in de betekenis van gebruikte termen?
- **Error prevention:** Worden fouten voorkomen, bijvoorbeeld door de gebruiker om een bevestiging te vragen als hij een bepaalde actie wilt uitvoeren?
- **Recognition rather than recall:** Zijn functionaliteiten van het systeem meteen zichtbaar of moet de gebruiker hiernaar zoeken? In andere woorden: In hoeverre wordt er een beroep gedaan op het geheugen van de gebruiker?
- **Flexibility and efficiency of use:** Kunnen gebruikers de applicatie op bepaalde punten aanpassen aan hun eigen manier van gebruik? Denk aan het onderscheid tussen nieuwe en ervaren gebruikers.
- **Aesthetic and minimalistic design:** Bevatten dialogen tussen de gebruiker en de applicatie onnodige informatie?
- **Help users recognize, diagnose and recover from errors:** Foutmeldingen worden in natuurlijke taal weergegeven, zodat de gebruiker ze begrijpt.
- **Help and documentation:** Indien dit nodig is, is hulp en documentatie aanwezig en gemakkelijk te vinden?

Resultaten

Algemeen

De applicatie doet over het algemeen (te) lang over het laden van paginas, soms leidt dit er zelfs toe dat de applicatie ineens helemaal wordt afgesloten. Dit is een groot probleem (misschien op een gegeven moment zelfs een show-stopper). De reviewers zijn van mening dat hier zo snel mogelijk verbetering in moet komen. Wat verder in de breedte van de gehele applicatie opviel is dat de icoontjes die worden gebruikt veelal cryptisch zijn en niet gelijk weergegeven waar ze voor dienen. Dit is een groot probleem dat helemaal niet goed is voor de usability. Beter is het om icoontjes te gebruiken waarvan het gelijk duidelijk is waar ze voor dienen.

Taken

1. Vrienden toevoegen In de app is er een menu-tekentje te vinden dat er hetzelfde uitziet als het menu-tekentje op de htc-telefoons (dit zijn veelgebruikte smartphones met een Android-besturingssysteem). Als je dit menu-knopje selecteert en naar beneden scrollt, zie je op een gegeven moment vrienden zoeken staan. Met deze optie kan je mensen toevoegen waarmee je gemeenschappelijke vrienden hebt, je kunt mensen zoeken op basis van hun e-mailadres en je kunt mensen vinden op basis van hun telefoonnummer. Daarnaast kan je mensen vinden door hun naam in te typen in de zoekbalk.

Bij alle drie de reviewers viel deze zoekbalk echter pas op nadat zij actief gingen zoeken naar een zoekbalk. De zoekbalk zou dus wat duidelijker aanwezig mogen zijn. Dit probleem heeft echter geen hoge prioriteit omdat alle reviewers de zoekbalk vrij snel vonden nadat ze er actief naar gingen zoeken.

De gebruikte term vrienden zoeken is misschien niet helemaal in overeenstemming met de manier waarop gebruikers over de taak praten. Als er wordt gepraat over vrienden zoeken lijkt het net of het gaat over het zoeken van nieuwe vrienden. Beter zou er kunnen worden gepraat over vrienden toevoegen, aangezien de gebruikers voor wie deze review gemaakt wordt meestal al buiten Facebook om vrienden bent met de Facebook-gebruikers die je wilt toevoegen. Er wordt in dit geval dus niet voldaan aan de heuristiek Match between system and the real world. Ook zou vrienden zoeken opgevat kunnen worden als het zoeken naar het profiel van een persoon waarmee de gebruiker al Facebook-vrienden is. Er is dus sprake van enige ambiguteit, daarom is ook aan de heuristiek Consistency and standards niet goed voldaan. Dit probleem valt in de categorie klein probleem, omdat de usability nu op zich ook wel goed is, maar met bovenstaande toevoeging nog verbeterd zou kunnen worden.

De eerste keer dat je vrienden wilt toevoegen, krijg je een rondleiding die je niet kan skippen. Er is hier heel erg slecht rekening gehouden met de heuristiek Flexibility and efficiency of use, aangezien je als meer ervaren Facebook-gebruiker (dit is bij alle drie onze personas het geval) deze rondleiding misschien niet wilt hebben. Aangezien je de rondleiding niet kan skippen, is het gebruik van de applicatie in dit opzicht dus niet aan te passen aan verschillende personen met verschillende behoeftes.

2. Reageren op vriendschapsverzoeken

Als je een vriendschapsverzoek krijgt, zie je dit op dezelfde manier als op de facebook website. Bovenin de app staat een icoontje met twee poppetjes, waarnaast dan een rood cijfertje verschijnt. Aangezien al onze personas al regelmatig gebruik maken van Facebook op hun PC, en het gebruik van de app in dit opzicht precies overeen komt met het gebruik van de normale website, is er hier dus sprake van een succesvolle implementatie van de heuristiek Recognition rather than recall: de gebruiker herkent het vertrouwde gebruik van de website in de applicatie.

3. Vrienden verwijderen

De functionaliteit van het verwijderen van vrienden is niet erg makkelijk te vinden in de applicatie. De manier waarop dit gebeurt komt echter wel overeen met de manier waarop het op de normale website gebeurt, dus er is hier wel sprake van Recognition rather than recall. De reviewers zijn ook van mening dat hier niets aan moet worden aangepast, tenzij het op de normale website ook wordt aangepast.

4. Berichten plaatsen (eventueel met foto of link)

Het plaatsen van een status gebeurt door boven aan het nieuwsoverzicht (de eerste pagina waar de gebruiker komt als hij de facebook-app opstart) op Status te klikken. Het plaatsen van een status met een foto gebeurt door boven aan het nieuwsoverzicht op Foto te klikken.

Op zich is dit duidelijk, alleen vragen de reviewers zich wel af of hier goed voldaan is aan de heuristiek Match between the system and the real world. Het is namelijk niet meteen duidelijk dat er met Status het toevoegen of delen van een status wordt bedoeld. De reviewers zijn het met elkaar eens dat het voor alle drie de beschreven personas duidelijker zou zijn al er in plaats van enkel Status en Foto, iets in de zin van Status delen of Foto delen stond. Dit probleem heeft geen hoge prioriteit omdat in dit geval de usability al redelijk goed is, maar nog verbeterd zou kunnen worden door dit aan te passen.

Verder is er erg slecht rekening gehouden met de heuristiek Use control and freedom. Op het moment dat de gebruiker een status of een foto heeft geplaatst, kan deze actie namelijk niet meer ongedaan gemaakt worden door de facebook-applicatie: hiervoor is de normale website nodig. Dit is een groot probleem en zou zo snel mogelijk aangepast moeten worden: de applicatie zou eigenlijk als vervanging van de website moeten kunnen dienen, en dat is nu dus helemaal niet het geval.

5. Fotos plaatsen

Om fotos te plaatsen (in een fotoalbum, niet als statusupdate), moet je eerst via het menu naar fotos gaan en dan moet je op een knop met een plusteken klikken. Vervolgens komt de smartphone in eerste instantie in de status van camera te staan (je kan nu dus een nieuwe foto maken). Deze camera heeft echter lang niet alle functionaliteit van de normale android camera: zo ontbreekt bijvoorbeeld de portrait mode, die Sjoerd bijvoorbeeld erg graag zou willen terugzien omdat hij het leuk vindt om fotos van zichzelf samen met zijn vrienden te maken. Om een foto toe te voegen die al op je smartphone staat, moet je eerst nog op een knopje drukken met een vierkantje bestaande uit 9

kleinere vierkantjes (waarom dit tekenje wordt gebruikt was de reviewers helemaal niet duidelijk), waarna je kan kiezen uit fotogallerij of videogallerij.

Er is in deze situatie dus niet goed gekeken naar de heuristiek Recognition rather than recall, aangezien de gebruiker moet zoeken naar de functionaliteit, en het tekenje waar je op moet klikken om in de gallerij uit te komen ook niet erg voor de hand liggend is. Het komt niet overeen met het tekenje dat in android wordt gebruikt voor gallerij, en het werkt daardoor alleen maar verwarrend.

Dit is een klein probleem omdat de gebruiker er uiteindelijk wel uitkomt, maar het zou beter zijn als het icoontje zou worden aangepast zodat het wel overeen komt met het standaard android icoontje voor de foto- en videogallerij. Een suggestie voor verbetering waar alle reviewers het over eens waren is dat er misschien eerst een keuzemenu moet worden geopend waarin de gebruiker gevraagd wordt of hij een nieuwe of een bestaande foto wilt toevoegen. Op dit moment gaat de applicatie ervan uit dat de gebruiker een nieuwe foto wilt maken, terwijl dit misschien helemaal niet het geval is.

6. Mensen taggen in foto's of berichten

Het is slechts een van de reviewers gelukt om iemand in een foto te taggen met behulp van de applicatie. Dit wijst er al op dat er in dit geval niet op goede wijze rekening is gehouden met de heuristiek Recognition rather than recall. Het taggen in een bericht is eenvoudiger, al is het wel verwarrend dat er voor het taggen van een vriend in een bericht bijna hetzelfde icoontje wordt gebruikt als het icoontje dat bovenaan de app staat bij vriendschapsverzoeken. Ook dit is naar de mening van de reviewers een klein probleem dat wel opgemerkt moet worden, maar geen bijzonder hoge prioriteit heeft.

7. Mensen porren

Het porren van vrienden met de Facebook applicatie voor Android is mogelijk, maar vrijwel onmogelijk om te vinden. Het is slechts een van de reviewers gelukt om iemand te porren met behulp van de app, via een button voor zowel porren, bericht als blokkeren waarvan de betekenis ook niet gelijk duidelijk was. Er is hier dus niet goed rekening gehouden met de heuristiek Consistency and standards. Aangezien het porren alleen gevonden werd door de 13-jarige gebruiker zijn de reviewers van mening dat dit een groot probleem is dat zo snel mogelijk moet worden aangepakt.

8. Persoonlijke berichten sturen

Het sturen van persoonlijke berichten komt goed overeen met het gebruik van de normale Facebook-website: er zijn zelfs meerder manieren waarop je bij berichten kunt komen: via het gesprekswolk-icoontje bovenaan het nieuwsoverzicht en daarnaast ook in het menu aan de linkerkant van de applicatie. De reviewers zijn erg tevreden over de implementatie van het sturen van persoonlijke berichten.

9. Chatten met vrienden die online zijn

De chat is eenvoudig te vinden, ook via het menu aan de linkerkant van de applicatie. Als je erop klikt zie je gelijk welke vrienden er online zijn (met bovenaan de vrienden met wie je het meeste chat), en het is ook eenvoudig een chat te beginnen met een vriend (je hoeft dan enkel op zijn naam te klikken). De chat laadt wel bovengemiddeld

lang, en blijft soms hangen op het laden van contacten zonder enige feedback te geven naar de gebruikers toe. Er is hier dus niet goed rekening gehouden met de heuristieken Visibility of the system status en Help users recognize, diagnose and recover from errors. Het probleem dat de status van het systeem niet wordt weergegeven is naar mening van de reviewers een groot probleem waar zo snel mogelijk een oplossing voor moet worden gevonden. Als een applicatie niet werkt en niet aangeeft dat hij bezig is met laden, zijn gebruikers vrij snel geneigd om de applicatie in het vervolg minder (of niet meer) te gaan gebruiken.

10. Evenementen aanmaken

Het is helaas geen van de reviewers gelukt om een evenement aan te maken. Er is dus sprake van een functionaliteit die helemaal niet voorkomt in de applicatie, waarvan de gebruiker wel zou verwachten dat hij erin voorkomt. Dit is niet echt te koppelen aan een bepaalde heuristiek, maar het is volgens de reviewers wel een groot minpunt van de applicatie: het zou goed kunnen dat een gebruiker heel lang zoekt naar deze functionaliteit, en hem niet vindt. Dit zorgt voor frustratie en dat zorgt er weer voor dat de gebruiker het niet meer leuk vindt om de applicatie te gebruiken. Dat is het laatste wat je wilt bereiken als ontwikkelaar van android-applicaties. Het gaat hier dus om een groot probleem dat zo snel mogelijk moet worden aangepakt.

11. Deelnemen aan evenementen

Ook het deelnemen aan evenementen verliep maar moeizaam: je krijgt wel een melding dat je bent uitgenodigd voor een evenement, maar op het moment dat je het evenement opent, crasht de applicatie en krijg je de foutmelding: Helaas! De applicatie Facebook (proces com.facebook.katana) is onverwachts gestopt. probeer het opnieuw. Op zijn minst is de foutmelding wel in natuurlijke taal (op het deel proces com.facebook.katana na) weergegeven, dus aan die heuristiek is wel voldaan.

Je zou wel kunnen zeggen dat er niet goed is voldaan aan de heuristiek van Aesthetic and minimalist design, omdat proces com.facebook.katana voor onze gebruikers helemaal geen toegevoegde waarde heeft bij de foutmelding. Het gaat hier dus om overbodige informatie. Het feit dat de applicatie crasht als je een evenement probeert te bekijken is natuurlijk een onacceptabele fout en kan worden aangemerkt als een show-stopper.

Na een tweede keer proberen lukte het n van de reviewers wel om deel te nemen aan een evenement, en naar zijn mening ging dat op dat moment ook vrij soepel. Aan de functionaliteit op zich valt dus (naast het feit dat de applicatie soms dus af en toe helemaal crasht) vrij weinig op te merken.

12. Groepen maken

Ook het maken van groepen is een functionaliteit die helemaal niet aanwezig is in de applicatie, terwijl de gebruikers dit wel verwachten van de applicatie. Voor deze functionaliteit gelden dezelfde kritiekpunten als voor functionaliteit nummer 10 (het toevoegen van evenementen). Dit is daarom ook een groot probleem dat zo snel mogelijk moet worden opgelost: vooral een opeenstapeling van ontbrekende functionaliteiten die wel in de normale Facebook-website zitten kan uiteindelijk een show-stopper zijn die ervoor zorgt dat een gebruiker de applicatie niet meer gebruikt.

Conclusie

De Facebook applicatie voor android heeft naast een hoop functionaliteit nog een groot aantal verbeterpunten, zoals:

- Het versnellen van het laadproces
- Het verduidelijken van de gebruikte icoontjes
- Het geven van goede feedback naar de gebruiker toe (bijvoorbeeld over de status van het systeem)
- Het toevoegen van functionaliteiten waarvan de gebruiker verwacht dat ze aanwezig zijn in de applicatie, terwijl ze er in werkelijkheid niet in voorkomen
- Het voorkomen van ambigu taalgebruik

De reviewers verwachten dat alle drie de beschreven personas goed in staat zijn de applicatie te gebruiken, maar allemaal toch liever gebruik maken van de normale website, omdat de mankementen die de applicatie heeft daar niet voorkomen.

Bibliografie

Nielsen, J. (2005) *Ten usability heuristics* Geraadpleegd op 23 april 2012, www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html