

R&D Project: Usabilityreview

ComputerExpert

TheCakelsALie:

Robin Immel

Abe Heemskerk

Jeremy Guijt

19 juni 2015

Introduction

De laatste paar dagen hebben wij de app ComputerExpert van de groep Voorwielaandrijving grondig getest. Deze review gaat over de bevindingen van onze proefpersonen, waarbij we een passende conclusie geven.

Een probleem waar veel ouderen tegenaan lopen is dat zij een grote achterstand hebben, ten opzichte van jongeren, als het gaat over het gebruik van elektronische apparaten. Dit probleem is al algemeen bekend en er zijn meerdere oplossingen gevonden die dit probleem proberen te verhelpen. Een bekende manier is de “student aan huis”. Hierbij kan een klant van een op deze manier opererend bedrijf hulp krijgen van een student die persoonlijk langskomt om moeilijkheden die ouderen ondervinden met electronica te verhelpen. Dit werkt uitstekend omdat de klant naar dit bedrijf kan bellen en geen ingewikkelde (elektronische) stappen hoeft te maken om in contact te komen met de gezochte hulp. De bedenkers van de ComputerExpert app vinden dat deze tussenpersoon overbodige kosten veroorzaakt voor de klant. Een groot deel van de gevraagde prijs voor de gegeven hulp zijn “de gemaakte kosten” van het tussenbedrijf. Er gaat maar een laag bedrag naar de werknemer zelf, de student. Door het gebruik van de ComputerExpert app zullen niet alleen de kosten dalen van de klant, maar zal de student de plek van zijn werkgever innemen.

In dit verslag is gekeken naar de volgende onderzoeksvragen:

- Werkt de app goed?
- Hoe makkelijk is de app te gebruiken?
- Voldoet de app aan de verwachtingen van de doelgroep?

Deze punten worden in de rest van het verslag uitgebreid behandeld worden om een zo compleet mogelijk beeld te geven van de *usability* van de ComputerExpert app. Nadat deze punten zijn behandeld en er een duidelijk beeld is van de kwaliteit van deze app, zullen wij door middel van eigen input mogelijke verbeteringen voor de ComputerExpert app aandragen. Ons doel met dit verslag is dus om u als lezer een totaalplaatje te geven van de gebruiksvriendelijkheid van de ComputerExpert app en mogelijke verbeteringen van deze app.

Method

De evaluatiemethode van de app wordt anders dan normaal gedaan. Dit gebeurt namelijk door middel van een interview.

Allereerst is de functionaliteit van de app uitvoerig bekeken door ons als onderzoekers. We hebben ons door de makers uit laten leggen wat de app precies moest kunnen. Aan de hand van deze informatie hebben wij vragen opgesteld waaruit blijkt dat of een proefpersoon zonder nadere informatie de gevraagde handelingen kan uitvoeren.

Uiteraard is gekozen voor een proefpersoon die niet in de onderzoeksgroep zit, om objectiviteit te waarborgen.

De verzameling van data gebeurt door het filmen van het interview zodat dit gebruikt kan worden als referentiemateriaal. Hierbij wordt nadrukkelijk gevraagd of de proefpersoon haar gedachten en handelingen tijdens het interview kan uitspreken, zodat dit ook duidelijk is voor de onderzoekers.

De opdrachten die de proefpersoon tijdens het onderzoek moest uitvoeren waren de volgende:

- Start de app op
- Registreer een account als expert.
- Log in als expert.
- Wijzig je wachtwoord als expert.
- Bekijk als expert het overzicht van de openstaande vragen.
- Solliciteer als expert voor een vraag.
- Bekijk als expert het overzicht van de vragen waarvoor je gesolliciteerd hebt.
- Registreer en log in als klant.
- Stel een vraag (ingelogd als klant).
- Solliciteer voor de vraag die je net gesteld hebt (ingelogd als expert).
- Accepteer de expert (ingelogd als klant).
- Beantwoord de vraag (ingelogd als expert).

Results

Er is 1 proefpersoon gebruikt voor de test, namelijk Amanda Heeres van het groepje Thunderducks. De resultaten waren al met al redelijk neutraal. De meeste opdrachten lukte Amanda redelijk goed. Het lukte om de app op te starten. Dit was te verwachten omdat het alleen een icoontje indrukken is op het hoofdmenu van de telefoon.

Na het opstarten van de app moest Amanda zich registreren. Dit lukte haar ook met gemak. Het viel haar alleen op dat alleen de gebruikersnaam en wachtwoord verplicht waren, maar dit werd niet aangegeven. De andere velden hoefden dus niet ingevuld te worden, al hoewel deze wel nodig zijn om contact te houden zoals; telefoonnummer en e-mailadres. Bij registreren als expert was hetzelfde probleem. Hierbij viel haar ook op dat de app een niet al te attractief design had, maar het wel simpel genoeg was.

Vervolgens moest ze als klant een vraag stellen aan een expert. Dit lukte haar helemaal niet omdat het hoofdmenu van de app niet duidelijk was. Zo wist ze het menu niet tevoorschijn te krijgen, omdat het niet duidelijk werd aangegeven dat dit menu door middel van swipen geactiveerd kon worden. Na enige hulp van ons, de interviewers, kwam ze er wel uit. Ze zei nog "Hier was ik zelf echt niet uit gekomen". De keren hierna wist ze daarentegen wel waar het zat en werkte het vrij intuïtief. Zo werd ze ook steeds sneller in het vinden van de goede schermen in de app.

Vervolgens moest ze een vraag stellen als klant. Dit lukte haar goed, maar zonder de voorkennis over het menu was dit ook niet zo makkelijk geweest. Daarnaast was het zo dat telkens als ze terug wilde naar het hoofdmenu vanuit het vragen stellen, de vraag zich kopieerde waardoor er een lijst van dezelfde vragen ontstond. Deze waren dan ook niet meer te verwijderen.

Hierna moest ze weer inloggen als expert en de door haar gestelde vraag als expert solliciteren. Het was moeilijk voor haar om uit te vogelen hoe ze dat moest doen, maar uiteindelijk kon ze het wel zelf vinden. Ze kon zich vervolgens weer inloggen als klant en de expert toewijzen aan de vraag. Deze functie was echter weer niet heel erg duidelijk aangegeven door het gebruik van vage of deels overeenkomende termen. De functie zelf deed het daarbij ook niet of liet volgens haar niet voldoende zien dat er een actie gedaan werd.

Conclusion

De gebruikte onderzoeksgroep is niet erg groot. Het aantal opdrachten dat de proefpersoon heeft gedaan en de gegeven feedback is echter zodanig groot dat wij denken dat de verkregen resultaten representatief zijn voor gebruik van de app door de beoogde gebruikersgroep.

Na het grondig testen van ComputerExpert is gebleken dat de app toch redelijk wat gebreken heeft. Het registreren als klant zou door de hoeveelheid gegevens die je moet geven nogal af kunnen schrikken. Voor de experts zou dit niet echt een probleem moeten zijn, maar voor ouderen is het in een tijd als deze misschien niet altijd even uitnodigend. Eenmaal aangemeld krijgt de gebruiker wel een duidelijke boodschap dat het registreren/inloggen gelukt is.

Er waren daarentegen een hoop onduidelijkheden wat betreft interface en de keuze van bepaalde termen bleek ook niet altijd even succesvol. Zo was het menu niet echt intuïtief te vinden, wat voornamelijk bij de ouderen erg belangrijk is om als app een goede aanspraak te maken.

Het contact leggen tussen ouderen en de experts ging in onze ogen ook nogal moeizaam. De testpersoon wist verscheidene functies niet te vinden, waarbij ook niet echt duidelijk werd of het überhaupt gelukt was.

Het gebruik van de app werd wel naarmate deze langer gebruikt werd steeds makkelijker. Dit gaat dan volgens ons wel vooral over de experts, vooral jongeren, die toch al elke dag een smartphone in hun hand hebben. Het is onze verwachting dat dit bij ouderen langzamer zal gaan, doordat zij er over het algemeen langer over doen om aan dingen te wennen.

Al met al is het idee van de app een erg goed initiatief. Het wordt helaas niet helemaal goed geïmplementeerd, waar vooral niet aan de wensen van ouderen wordt voldaan. We denken vooral dat deze app er niet genoeg voor zorgt dat ouderen er vertrouwd mee raken, wat noodzakelijk is voor een goede oplossing van het probleem dat in de inleiding geschetst werd.

Suggestions

Hetgeen wat volgens ons het meest veranderd moet worden is de gebruikersinterface. Het idee van het menu is erg goed bedacht, maar kan nog duidelijker worden door bijvoorbeeld een kleine tutorial of een melding. Vooral de eerste keer dat ouderen de app gebruiken, zullen ze lang moeten zoeken. Dit kan eveneens worden opgelost door een kleine tutorial voor klanten.

Naast een tutorial kan ook worden gezorgd dat bij bepaalde elementen in de interface duidelijk is wat de functie ervan is. Zo kan voor de herkenbaarheid van het swipemenu aan de linkerkant in ingeklapte toestand een dunne balk worden toegevoegd met twee punthaken naar rechts, zodat de gebruiker de indruk krijgt dat er iets gebeurt als deze kant op wordt geswiped. Een ander voorbeeld waarbij herkenbaarheid van menu-elementen kan helpen is bij klikbare tekst. Nu werd dat op sommige plaatsen gewoon getoond als platte tekst, terwijl opmaak als een knop of hyperlink mensen erop wijst dat er iets gebeurt als zij hierop klikken.

Wat betreft de experts is er op het gebied van customisatie ook nog wel wat te behalen. Zo lijkt het ons handig om profielfoto's te gebruiken. Hierdoor zal ook de band die we eerder noemden volgens ons sneller gevormd worden doordat de ouderen beter zien met wie ze te maken hebben.

Als laatste zouden wij aanraden om duidelijker te maken wanneer een actie gelukt is. Zo zal het dubbel invoeren van vragen minder voorkomen, doordat de ouderen een verificatie hebben dat het gelukt is.