

Usability Review: GetPekt

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

Introductie

Wij gaan de app “GetPekt” beoordelen (dit is onze eigen app, maar we gaan proberen zo objectief mogelijk te zijn). Het doel van deze app is het maken van overzichtelijke checklist met spullen die je nodig hebt als je met vrienden op vakantie of naar een festival gaat. Deze app heeft als voordeel dat je altijd de checklist bij je de hand hebt en het duidelijk is wie wat meeneemt, als het goed is vergeet je daardoor niks meer mee te nemen en worden spullen niet dubbel meegenomen. We gaan deze app beoordelen met behulp van testpersonen. Van tevoren bepalen wij een aantal testdoelen, dit zijn aspecten die in onze app goed uitgewerkt zouden moeten zijn. Ook schetsen wij een aantal scenario’s. We laten daarna onze testpersonen deze scenario’s doorlopen en observeren hoe zij de app ervaren. Het commentaar dat zij tijdens het gebruik van de app geven en de problemen die ze ondervinden kunnen we daarna relateren aan de vooraf gestelde testdoelen. Ook maken we aan de hand van het commentaar een vragenlijst die we aan de testpersonen voorleggen, daarmee proberen we een duidelijk beeld te krijgen waarom de testpersoon in de problemen kwam en hoe hij of zij het probleem heeft opgelost. Aan het einde kunnen we een conclusie trekken die is gebaseerd op welke testdoelen er wel goed zijn verwerkt in de app en welke testdoelen er niet goed zijn verwerkt in de app. Ook kunnen we nog kijken of de personas die we hebben bedacht moeite zouden hebben met de problemen die onze testpersonen hebben ondervonden.

Methode

Testdoelen

De volgende aspecten zijn belangrijk in onze app en gebruiken we daarom als testdoelen.

- *(Clarity) Is het altijd duidelijk wat er gebeurt in de app?*
Krijg je genoeg feedback van de app? is het duidelijk dat de app aan het laden is?
- *(Availability) Loopt de gebruiker tegen obstakels aan die hem verhinderen om de app te gebruiken?*
Ontstaan er foutmeldingen? Crasht de app? Loopt de app vast?
- *(Intuitive) Werkt de app intuïtief?*
Elke app werkt net iets anders en daardoor is het voor de gebruiker soms lastig om een nieuwe app te gebruiken, het is dus handig als het voor de gebruiker meteen duidelijk is hoe een optie werkt.

Personas

De volgende personas zijn relevant voor onze app:

Bram van Beek

Bram is een student van 21 jaar die wel van een feestje houdt. Ook gaat hij vaak met zijn vrienden een paar dagen naar een festival toe. Hij heeft natuurlijk een smartphone en weet wel hoe hij hiermee moet omgaan. Als hij met zijn vrienden naar een festival gaat vergeten ze nog wel eens een belangrijk deel van hun campingspullen, het zou dus handig zijn om hier een oplossing voor te hebben.

Linda de Vries

Linda is 35 jaar oud, getrouwd en heeft twee jonge kinderen. Het is traditie om samen met de "familie Visser" in de zomer op vakantie te gaan. Beide gezinnen nemen dan een deel van de benodigde spullen mee. Meestal spreken ze mondeling af wie wat meeneemt, maar dat gaat niet altijd even goed. Linda heeft een smartphone en speelt hierop wel eens spelletjes en ze heeft whatsapp, voor de rest gebruikt ze haar smartphone nauwelijks.

Scenario's

1. Registreren en inloggen

Je gebruikt voor de eerste keer de app en je hebt nog geen account. Maak dus een nieuw account aan en probeer daarna in te loggen met de gegevens die je bij het registreren hebt ingevuld.

2. Een evenement toevoegen en een item toevoegen

Aangezien je net pas een account hebt aangemaakt ben je nog niet (door iemand anders) toegevoegd aan een evenement, maak dus een nieuw evenement aan en voeg daarna een item toe aan het evenement. Vink vervolgens het nieuw aangemaakte item aan.

3. Een evenement aanpassen en uitloggen

Nu je eenmaal een evenement hebt aangemaakt wil je de informatie van het evenement zien en het evenement aanpassen, probeer het evenement een custom icoontje (een icoontje dat je op je telefoon hebt staan) te geven.

Resultaten

Bevindingen van de Thinking Aloud test

Testpersoon 1

Vanaf het beginscherm kwam de testpersoon makkelijk naar het registreren scherm via een knop. Eenmaal in het registreren scherm vult de testpersoon een wachtwoord in wat volgens de app niet lang genoeg is, dit word in de app gecommuniceerd naar de testpersoon en hij veranderd zijn wachtwoord. Als de testpersoon terug is in het inlogscherm is en zijn inloggegevens invult wil hij het toetsenbord verbergen, wat hij in eerste instantie niet voor elkaar krijgt: "Ik kan het toetsenbord niet weghalen". Uiteindelijk weet hij het toetsenbord toch weg te krijgen door op de knop "Gereed" te drukken. De testpersoon is ingelogd en komt op het hoofdscherm van de app, waar een lijst met evenementen staat, het eerste wat de testpersoon opmerkt: "Oh, beetje leeg", omdat er op dat moment nog geen evenementen in staan (dus je ziet slechts een leeg wit vlak). Hij merkt vrij snel op dat je op het plus icoontje moet drukken om een nieuw evenement aan te maken, dit proces verloopt verder zonder problemen. Ook het toevoegen van een item verloopt zonder problemen. Als de testpersoon wordt verteld om scenario 3 uit te voeren komt er een probleem, hij kan nergens vinden waar je een evenement aan kan passen. Hij zit enige tijd vast en zoekt overal in de app waar dit gedaan kan worden. Als hij per ongeluk de app sluit en opnieuw moet opstarten merkt hij op dat hij niet opnieuw hoeft in te loggen: "Oh, ik hoef niet opnieuw in te loggen, beetje privacygevoelig". Uiteindelijk drukt hij op de evenementnaam in de actionbar, waardoor hij in het evenement aanpassen scherm komt, hij merkt op: "Oh, dat was me niet helemaal duidelijk". Na het aanpassen van de naam drukt hij op de knop "Save changes", waardoor hij terug komt in het checklist scherm van dat evenement, waarbij hij opmerkt: "Ik zie nu niet dat ik dit heb gedaan", waarmee hij bedoelt dat hij geen melding heeft gekregen of zijn aanpassingen zijn opgeslagen. Vervolgens uitloggen verloopt zonder problemen.

Testpersoon 2

Ook deze testpersoon begint met registreren en inloggen, dit gaat beide heel snel: binnen 50 seconden is het hem gelukt om een account aan te maken en in te loggen. Hij ziet meteen het plusje rechtsboven en probeert een evenement aan te maken, daar gaat het mis: zodra hij als icoontje een foto kiest die niet helemaal geschikt is crasht de app. "Unfortunately getPekt has stopped" leest hij voor van het scherm. Nadat hij een ander plaatje heeft gekozen als icoontje lukt het wel om het evenement aan te maken. Het toevoegen van een item en het selecteren van een item weet hij ook in een recordtijd te volbrengen. Nu moet hij naar de evenement informatie en daar gaat het fout: het is voor de testpersoon niet duidelijk hoe hij op dat scherm moet komen. Na enkele minuten op enkele willekeurige plekken klikken komt hij er toch uiteindelijk achter. Als hij de informatie aan wil passen klikt hij op de tekst en fronst hij zijn

wenkbrauwen, hij kan de tekst niet aanpassen. Na enkele seconden kijkt hij nog een keer goed en ziet het pennetje naast het tekstvak en snapt hoe het werkt: “Oh, ik moet natuurlijk op het pennetje drukken”. Daarna slaat hij de wijzingen op en logt hij zonder problemen uit.

Testpersoon 3

We beginnen weer met het registreren van een nieuw account, de testpersoon klikt op “Sign up now” en maakt een account aan. Tijdens het aanmaken van het account maakt hij een typefout bij het wachtwoord en zegt “Ik kan niet mijn wachtwoord tonen”, waardoor hij dus niet zeker weet of hij het wachtwoord goed heeft ingevuld. Uiteindelijk lukt het hem om te registreren en in te loggen. Als hem wordt gevraagd om een nieuw evenement aan te maken klikt hij op het plusje en vult de informatie in. Hij klikt op “Add participants” en komt op een scherm met de lijst met contacten, hij zegt “Oh oke, nu pas kan ik een event creëren dus het is verplicht om contacten toe te voegen?”. Hij kiest een contact en klikt op “Create event”. Het toevoegen en selecteren van een item gaat weer snel maar ook deze testpersoon heeft problemen met het vinden van het scherm met de informatie over het evenement. Hij klikt op een paar knoppen en merkt op dat als je op evenementscherm zit en je het menu opent je weer dezelfde evenementenscherm als optie krijgt. Na minuten lang proberen komt hij eindelijk bij het scherm met evenement informatie. Hij heeft even moeite met het aanpassen van de naam, omdat hij zich niet realiseert dat hij eerst op het bewerken potloodje moet drukken, maar na korte tijd komt hij hier achter. Vervolgens als hij een andere naam heeft ingevuld merkt hij o dat hij het toetsenbord niet weg krijgt: “Het toetsenbord kan niet weg”, maar hij vindt uiteindelijk een knop die het toetsenbord verbergt. Hierna vind hij zonder problemen de knop om uit te loggen.

Bevindingen Callback Interview

Na afloop van de Thinking Aloud Test, hebben wij een paar vragen opgesteld om wat meer in te gaan op de problemen die de testpersonen tegenkwamen.

- Testpersoon 1

1. *Je kon de event-informatie een lange tijd niet vinden, hoe kwam dit?*

Nergens stond aangegeven waar de informatie te vinden was. Geen logische plek waar het zou kunnen staan.

2. *Het aanpassen van de naam van het event koste even wat tijd, hoe kwam dit?*

De app volgt niet de gebruikelijke manier van standaard Android apps om een naam aan te passen. Uiteindelijk ben ik er achter gekomen door trial & error.

3. *Je liep tegen wat toetsenbord problemen aan, hoe kwam dit?*

In standaard apps kun je naast het toetsenbord klikken. Het was pas later duidelijk dat er een 'Klaar' knop stond.

▪ Testpersoon 2

1. *Je kon de event-informatie een lange tijd niet vinden, hoe kwam dit?*

Omdat er geen knop 'evenement-informatie' was, de juiste knop leek niet klikbaar.

2. *Het aanpassen van de naam van het event koste even wat tijd, hoe kwam dit?*

Ik merkte pas later het potloodje.

4. *De app crashte toen je een icoontje probeerde aan te passen, hoe heb je dit opgelost?*

Uiteindelijk een ander icoontje gekozen.

▪ Testpersoon 3

1. *Je kon de event-informatie een lange tijd niet vinden, hoe kwam dit?*

Ik had verwacht dat bij een long click er informatie tevoorschijn zou komen. Uiteindelijk knop was geen logische keuze.

2. *Het aanpassen van de naam van het event koste even wat tijd, hoe kwam dit?*

Meestal kun je gelijk de input aanpassen, wat ook eerst het geval leek te zijn want er verscheen een cursor, wat verwarrend was.

3. *Je had problemen bij het inloggen, hoe kwam dat?*

Bij het registreren hoefde je niet een tweede keer je wachtwoord in te vullen, en kon je het ingevulde wachtwoord ook niet tijdelijk tonen. Dit zorgde ervoor dat ik niet zeker wist of ik het goede had ingevuld.

Conclusie

Is het altijd duidelijk wat er gebeurd in de app?

De eerste testpersoon merkte op dat er geen feedback was als je de informatie van een evenement had aangepast. Ook zei een andere testpersoon dat het lege scherm dat je krijgt als je voor de eerste keer bent ingelogd nogal onduidelijk is. Vooral voor Linda kan het misschien een probleem zijn omdat ze niet weet in wat voor scherm ze zit en wat ze nu moet doen.

Loopt de testpersoon tegen obstakels aan die hem verhinderen om de app te gebruiken?

Bij testpersoon 2 crashte de app nadat hij een plaatje had gekozen als icoontje, dit mag natuurlijk nooit gebeuren. Ook was er een probleem bij test persoon 3, hij maakte een typefout bij het wachtwoordveld in het registratie scherm waardoor hij mogelijk niet meer had kunnen inloggen. Dit zijn vooral problemen waarvan Bram last zal hebben, aangezien hij sneller geneigd is om een leuk icoontje te gebruiken. Ook zal hij snel typen bij de registratie waardoor de kans op typefouten groter is.

Werkt de app intuïtief?

Alle testpersonen hadden heel veel moeite met het vinden van de informatie van een evenement, het duurde ze allemaal meerdere minuten voordat ze uit wisten te vogelen hoe ze daar moesten komen. Ook het toetsenbord was voor twee van de testpersonen een probleem, het was erg vervelend dat het toetsenbord niet verdwijnt als je naast het toetsenbord op het scherm drukt. Als laatste had je het probleem bij het aanpassen van de informatie van een evenement, het was voor de testpersonen niet meteen duidelijk dat je op het potloodje naast het tekstvak moest klikken om het tekstvak te kunnen aanpassen. Zowel Bram als Linda zullen last hebben van al deze problemen. Bij heel veel apps gaat het toetsenbord weg als je naast het toetsenbord klikt en dus zullen ze zelf moeten uitvinden hoe ze dit moeten oplossen. Het scherm met de informatie van het evenement zal ook voor beide lastig te vinden zijn en als je niet eerder ervaring hebt met het potloodje naast een tekstvak kan het ook even duren voordat je erachter komt dat je erop moet klikken. Al met al kunnen we dus concluderen dat dit aspect/testdoel het minst goed is verwerkt in de app.

Suggesties

We kunnen aan de hand van de problemen die de gebruikers ondervonden suggesties maken voor verbeteringen van de app.

- Het toetsenbord moet verdwijnen als je naast het toetsenbord op het scherm drukt, dit is in heel veel apps zo en het is dus wel logisch als het ook zo werkt in deze app. Het is een stukje extra gebruiksgemak dat toch wel heel handig is, daardoor is het een minor usability problem.
- Het scherm met de informatie van een evenement moet op een ander manier kunnen worden geopend. Bijvoorbeeld zoals één van de testpersonen suggereerde: "Ik had verwacht dat er een menu zou openen als je een long click doet op het evenement". Dit valt onder de categorie major usability problem, want als je niet op het scherm kan komen kun je ook geen nieuwe contacten kan toevoegen en dus is het lastig om de app te gebruiken.

- De app moet aangeven dat de afbeelding die je hebt geselecteerd niet kan worden gebruikt in plaats van te crashen. Dit is nogal logisch, niemand heeft zin om de app opnieuw te openen. Dit is een major usability problem, het gebeurt niet bij elke afbeelding maar het is toch raar als de app opeens crasht.
- Het moet mogelijk zijn om in het scherm met de evenement informatie meteen de eigenschappen aan te passen zonder op het potloodje te klikken, dit is een minor usability problem aangezien je maar één keer tegen dit probleem aanloopt.
- Naast het wachtwoord veld moet een knop kopen waarmee je het wachtwoord wat je hebt ingevuld kan tonen, zodat je weet wat je hebt ingevuld. Dit is ook een cosmetic problem want je hoeft maar één keer te registreren en je kunt ook gewoon het wachtwoordveld leegmaken en opnieuw je wachtwoord invullen als je zeker wilt zijn dat je het wachtwoord goed hebt ingevuld.
- Als er nog geen evenementen staan in de lijst met evenementen een melding weergeven zoals “Er zijn nog geen evenementen, klik rechtsboven op het icoontje om een nieuw evenement aan te maken.”. Dit valt in de categorie minor problem omdat het niet vaak voorkomt en de impact klein is maar toch kunnen er gebruikers zijn die hier vast komen te zitten en daardoor afhaken.