

AppArt

Usability Review "Cat Café" Applicatie



<https://play.google.com/store/apps/details?id=air.CatCafe>

Frank Gerlings	s4384873
Lisa Kalse	s4338340
Serena Rietbergen	s4182804
Stan van Suijlekom	s4467337
1-5-2015	

Inhoudsopgave

Pagina nr.	Inhoud
2	Inhoudsopgave
2	Inleiding
3	Persona
4	Gecombineerde heuristische evaluatie
5	Conclusie
6	Appendix

Inleiding

De app genaamd "Cat Café" is een game waarbij je een bediende bent voor een kattencafé en 6 verschillende producten aanbiedt. Hier moet je katten die een product vragen zo snel mogelijk het juiste product serveren, anders dan krijg je een kruisje en geldaftrek. Bij 3 kruisjes heb je verloren en stopt de dag. Met het geld dat je verdient, kun je upgrades kopen om in het vervolg meer geld te verdienen. Deze app hebben we gekozen, omdat het in onze ogen verbeterpunten heeft. De app is te vinden in de volgende link: <https://play.google.com/store/apps/details?id=air.CatCafe>

In de Persona nemen we de verschillende doelgroepen door en geven we voor elke doelgroep een karakteriserend individu. We behandelen waarom we denken dat er sprake is van deze doelgroep bij de applicatie.

Elk groepslid heeft de applicatie geëvalueerd aan de hand van de heuristieken van Jakobs Nielsen^[1]. Deze heuristieken zien er als volgt uit:

- 1) Zichtbaarheid van systeemstatus
- 2) Overeenkomst tussen systeem en de echte wereld
- 3) Gebruikersvrijheid en controle
- 4) Consistentie
- 5) Het voorkomen van fouten
- 6) Herkenning i.p.v. onthouden
- 7) Flexibiliteit en gebruik
- 8) Esthetisch en minimalistisch ontwerp
- 9) Hulp bij het herkennen, achterhalen en herstellen van fouten
- 10) Hulp en documentatie

De beoordeling van elk van de groepsleden staat in de Appendix. Al deze evaluaties zijn ook compact samen gecombineerd.

Vervolgens zullen we de belangrijkste punten die naar voren komen uit de evaluatie behandelen en samenvoegen in de gecombineerde heuristische evaluatie. Op basis hiervan zullen we in de conclusie de verbeterpunten in de app behandelen en suggesties geven over hoe deze problemen beter aangepakt zouden kunnen worden.

^[1] Nielsen, J. (1995, January 1). Nielsen Norman Group. Retrieved April 22, 2015, from <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Persona

We zijn tot de conclusie gekomen dat er vier belangrijke groepen zijn die de app gebruiken:

- Kinderen rond de 6 jaar
- Kinderen rond de 12 jaar
- Adolescenten
- Volwassenen

Kinderen rond de 6 jaar

Kelsey is een 6-jarig meisje dat heel erg van dieren houdt.

Tegenwoordig spelen kinderen op deze leeftijd op de tablet of iPad dit soort spelletjes.

Vooraf meisjes van deze leeftijd houden vaak van dieren en zullen dus ook van spellen met dieren erin houden. Om die reden vormt deze groep een belangrijke doelgroep voor deze applicatie. Ook houden ze erg van schattige dingen.

Kinderen rond de 12 jaar

Ellen is een meisje van 11 jaar dat ook van dieren houdt.

Kinderen van deze leeftijd hebben tegenwoordig al vaak een eigen mobiel of maken gebruik van een iPad of tablet. Het spelen van spellen is een van de belangrijkste vormen van tijdverdrijf en daarom is ook dit een belangrijke doelgroep die gebruik maakt van de applicatie. Ook is belangrijk dat het spel uitdagend genoeg is en dat je aan anderen kan laten zien hoe goed ze zijn in spelletjes spelen.

Adolescenten

Henk is een man van 19-jarige leeftijd die studeert en een bijbaantje in de ICT heeft.

Hij reist vaak met het OV naar zijn opleiding en bijbaan en een van de voornaamste manieren om tijd te verdrijven is door het spelen van games op zijn mobiele telefoon. Veel mensen op deze leeftijd reizen regelmatig met het OV en spelen dan spelletjes om de tijd te doden. Daarom is deze applicatie ook een geschikte kandidaat voor deze groep.

Volwassenen

Hanzel is een man van 37 jaar die vaak games ter ontspanning speelt.

Hij heeft buiten zijn voltijd baan veel tijd over en het spelen van games is een van zijn voornaamste hobby's. De groep volwassenen is een grotere groep dan de andere drie groepen. Relatief zullen minder volwassenen gebruik maken van dit soort applicaties, maar absoluut zal deze groep zeker vertegenwoordigd zijn.

Gecombineerde heuristische evaluatie

1) Zichtbaarheid van systeemstatus:

Het loading screen is statisch, je ziet niet of hij laadt. Niet alle achievements worden getoond tijdens het spel. Tevens wordt het geld van de achievements niet opgeteld bij de omzet van die dag, waardoor je niet weet hoe lang je nog moet spelen om een bepaald item te kunnen kopen. Verder is er tijdens de game en in het menu wel goed rekening gehouden met de zichtbaarheid van de systeemstatus.

2) Overeenkomst tussen systeem en de echte wereld:

Niet erg realistisch scenario, maar goed te begrijpen want je moet de objecten die je verkoopt slepen naar de katten die vragen om een specifiek object. Ondanks dat het niet erg realistisch was, was het logisch hoe het spel werkte. Een korte uitleg legde het doel van het spel wel uit, maar de besturingen niet, maar dit sprak voor zich. Cat Café is in het Engels, wat veel jonge kinderen niet zullen begrijpen, maar dit moet geen probleem zijn omdat de meeste tekst niet nodig is voor het begrijpen van dit spel. Iets oudere kinderen zullen het waarschijnlijk wel begrijpen, omdat het relatief eenvoudig Engels is.

3) Gebruikersvrijheid en controle:

Je kan weinig fout doen, behalve het level verliezen. Stel dat er wel iets fout zou gaan, dan is er helaas geen snelle emergency exit. De gebruiker heeft niet veel vrijheid, maar dit wordt niet gemist.

4) Consistentie:

Het menu staat op de standaard plaats. Er is geen tegensprekende informatie te vinden.

5) Het voorkomen van fouten:

Af en toe vinden er nog bugs plaats, zoals objecten die random blijven hangen en het spel belemmeren, maar over het algemeen zitten er weinig fouten in de app. Wel loop het spel af en toe vast, wat ook als hinderlijk kan worden ervaren. Notificaties komen boven vitale informatie voor de app de staan. Op dit moment zou de app moeten pauzeren, want hij is op dit moment niet speelbaar.

6) Herkenning i.p.v. onthouden:

Je hoeft niet te onthouden waar de plaatjes van het drinken staan, alles wat je moet weten tijdens het spel, is zichtbaar.

7) Flexibiliteit en gebruik:

Op het moment dat je langer in het spel zit, zullen de katten sneller na elkaar komen en wordt het level moeilijker.

8) Esthetisch en minimalistisch ontwerp:

De informatie is proportioneel tot de moeilijkheidsgraad en tijdsduur van het spel. Je hebt de informatie niet nodig, maar het is wel handig. Er zijn wel overbodige knoppen zoals de "music" button in het hoofdscherm, terwijl dit ook in "options" staat.

9) Hulp bij het herkennen, achterhalen en herstellen van fouten:

Soms blijft de app hangen en duurt het even voordat je weet dat je "Game over" bent. Help is er niet.

10) Hulp en documentatie:

Er is nauwelijks sprake van hulp, maar dat is ook niet echt nodig omdat de app zichzelf wijst.

Conclusie

Over het algemeen functioneert de applicatie prima, maar er zijn toch nog punten die zeker beter kunnen. Zo staat er in bijna alle reviews, dat het als hinderlijk wordt ervaren dat er push-notificaties zijn of dat er andere dingen op het scherm verschijnen tijdens het spelen, wat het spel toch zeker belemmert. Dit probleem kan worden verholpen door te zorgen dat deze notificaties en berichten niet meer op het scherm verschijnen tijdens het spelen van het spel of dat het spel pauzeert op een dergelijk moment.

Daarnaast werd er in twee reviews geconstateerd dat het spel soms vast loopt. Zeker in een spel met een hoog tempo als deze, is dit zeer hinderlijk.

Ook werd er opgemerkt dat het ontwerp niet helemaal minimalistisch is. Zo zit er een 'Music' en 'Sound' button in het hoofdmenu, maar je kan het geluid en de muziek ook uitzetten bij de 'Options'. De meest logische plek zou onder opties zijn. Het komt enigszins amateuristisch over.

Er is weinig hulp, maar alle reviews wijzen er op dat dit niet nodig is aangezien het spel logisch aan voelt. Zo is het wellicht een goede oplossing om een 'How to play' of 'Help' knop toe te voegen aan het menu, waar je uitleg kan vinden over hoe het spel werkt voor het geval dat de gebruiker toch nog vragen heeft.

Al met al lijkt het ons verstandig als de volgende stappen worden ondernomen:

- Pushnotificaties en andere zaken kunnen niet meer tijdens het spel op het scherm verschijnen, of het spel wordt gepauzeerd als deze verschijnen.
- Het vastlopen van het spel voorkomen.
- Het verwijderen van de 'Music' en 'Sound' buttons in het hoofdmenu.
- Het toevoegen van een 'How to play' of 'Help' knop.

Appendix

Review subgroep: Kinderen rond de 6 jaar

Persoon

- Kelsey, meisje van 6 jaar.
- Woont in Eindhoven, Nederland.
- Houdt van alles wat schattig is, maar vooral paarden.
- Zit in groep 2 van de basisschool.
- Speelt vooral op de tablet van haar ouders.
- Ze is best druk en praat veel.
- Zoekt spelletjes voor haar plezier.

Heuristiek

1) Zichtbaarheid van systeemstatus:

Het loading screen is statisch, je ziet niet of hij laadt.

2) Overeenkomst tussen systeem en de echte wereld:

Het was logisch hoe het spel werkte, een korte uitleg legde het doel van het spel wel uit, maar de besturingen niet, maar dit sprak voor zich. Cat Cafe is in het Engels, maar dit moet geen probleem zijn omdat de meeste tekst niet nodig is voor het begrijpen van dit spel.

3) Gebruikersvrijheid en controle:

Nvt, is niet nodig. Je kan weinig fout doen, behalve het level verliezen.

4) Consistentie:

Het menu staat op de standaard plaats. Voor de rest is alles ook logisch geplaatst.

5) Het voorkomen van fouten:

Er zijn verschillende fouten gevonden tijdens gebruik van de app:

- "Long Hours x3" archievement blijft in beeld staan.
- Notificaties komen boven vitale informatie voor de app te staan. Op dit moment zou de app moeten pauzeren, want hij is op dit moment niet speelbaar.

Deze fouten worden niet voorkomen door de app zelf en zijn hinderlijk bij het spelen.

6) Herkenning i.p.v. onthouden:

Je hoeft niet te onthouden waar de plaatjes van het drinken staan, maar ze staan wel altijd op dezelfde plek en zijn ook altijd zichtbaar.

7) Flexibiliteit en gebruik:

Op het moment dat je langer in het spel zit, zullen de katten sneller na elkaar komen en wordt het level moeilijker.

8) Esthetisch en minimalistisch ontwerp:

Er staat niet te veel informatie, maar ook niet te weinig. Je hebt de informatie niet nodig, maar het is wel handig.

9) Hulp bij het herkennen, achterhalen en herstellen van fouten:

Er is geen sprake van hulp bij fouten, al zijn er niet echt veel grote fouten in de app.

10) Hulp en documentatie:

Er is nauwelijks sprake van hulp, maar dat is ook niet echt nodig omdat de app zichzelf wijst.

Review subgroep: Kinderen rond de 12 jaar

Persoon

- Ellen, meisje van 11 jaar.
- Woont in Zwolle, Nederland.
- Zit in groep 7 van de basisschool.
- Ze is onafscheidelijk van haar tablet en mobiele telefoon
- Houdt van huisdieren .
- Ook wil ze later dierenarts worden.
- Is competitief.

Heuristiek

1) Zichtbaarheid van systeemstatus:

Genoeg informatie, maar quick-action spel dus weinig tijd om adequaat te reageren.

2) Overeenkomst tussen systeem en de echte wereld:

Niet erg realistisch scenario, maar goed te begrijpen want je moet de objecten die je verkoopt slepen naar de katten die vragen om een specifiek object.

3) Gebruikersvrijheid en controle:

Via de app zelf heb je geen emergency exit, je kan alleen via de home-button op je mobiel snel de app verlaten.

4) Consistentie:

Het spel is erg consistent en ik heb geen dubbelzinnige situaties gevonden.

5) Het voorkomen van fouten:

Af en toe vinden er nog bugs plaats, zoals objecten die random blijven hangen en het spel belemmeren, maar over het algemeen zitten er weinig fouten in de app. Wel loop het spel af en toe vast, wat ook als hinderlijk kan worden ervaren.

6) Herkenning i.p.v. onthouden:

Er is geen geheugen nodig om dit spel te spelen, want je kan meteen zien wat nodig is en hoeft niets te onthouden.

7) Flexibiliteit en gebruik:

Naarmate de tijd vordert en je als gebruiker meer ervaring krijgt met het spel, stijgt je ook in niveau en word je beter in het spel.

8) Esthetisch en minimalistisch ontwerp:

Er zijn geen dialogen, soms wel tips, en in dat opzicht is de app kort maar krachtig en dus minimalistisch qua ontwerp.

9) Hulp bij het herkennen, achterhalen en herstellen van fouten:

Ik heb nog geen error messages gekregen, het enige is dat als je game over bent dat het dan heel even duurt voordat je "Game Over" ziet.

10) Hulp en documentatie:

Je krijgt weinig hulp, alleen tips vlak voor het spel begint, maar het spel wijst zichzelf en is vrij makkelijk te volgen dus er is ook weinig hulp nodig.

Review subgroep: Adolescenten

Persoon

- Henk, man van 25 jaar.
- Woont in Utrecht
- Studeert
- Bijbaan in de ict.
- Is single
- Alleenwonend met 2 katten.
- Heeft een druk leven
- Ontspant in zijn vrije tijd door het spelen van games.

Heuristieken

1) Zichtbaarheid van systeemstatus:

Genoeg informatie, jammer dat niet alle achievements op scherm komen tijdens spel

2) Overeenkomst tussen systeem en de echte wereld:

De taal die gebruikt wordt is vrij simplistisch. Er worden weinig zinnen gebruikt en veel losstaande woorden. Goed te begrijpen.

3) Gebruikersvrijheid en controle:

Gebruiker heeft niet zo veel vrijheid want het is een vrij gesloten spel, je kan alleen objecten naar katten slepen.

4) Consistentie:

Het spel is consistent. Alles spreekt voor zich.

5) Het voorkomen van fouten:

Er waren geen error messages, omdat ik geen errors tegenkwam, wel irritant is dat als er vanuit een andere app een push notification komt, dat er een groot gedeelte van het beeld wegvalt.

6) Herkenning i.p.v. onthouden:

Instructies zijn vrij simpel. Het is niet het geval dat ik veel informatie moet onthouden om de app te gebruiken.

7) Flexibiliteit en gebruik:

De snelheid van het spel wordt sneller naar mate je het langer speelt. Dit is fijn, omdat zodra je de basics kent het alleen maar sneller gaat. Geeft het gevoel dat ik progress maak!

8) Esthetisch en minimalistisch ontwerp:

Er is geen overbodige informatie in dialogen. De design is vrij druk, maar niet zo erg dat het stoort.

9) Hulp bij het herkennen, achterhalen en herstellen van fouten:

Nvt

10) Hulp en documentatie:

Er is geen help knop.

Review subgroep: Volwassenen

Persoon

- Hanzel , man van 37 jaar.
- Woont in Almere
- Heeft een baan in de ICT.
- Woont nog bij zijn ouders.
- Speelt games ter ontspanning op de iPad, meestal s'avonds of tijdens een pauze op zijn werk.

Heuristiek

1) Zichtbaarheid van systeemstatus:

Goed, het is perfect te zien wat de huidige score en multiplier zijn.

2) Overeenkomst tussen systeem en de echte wereld:

Goed, alles is begrijpelijk.

3) Gebruikersvrijheid en controle:

Oké, de gebruiker heeft niet extreem veel mogelijkheden maar dat is in dit geval ook niet nodig.

4) Consistentie:

Het is allemaal best vanzelfsprekend. Menuknoppen bevatten niet meer dan 2 woorden en zijn toch volledig beschrijvend.

5) Het voorkomen van fouten:

Errors worden niet opgevangen. In-game tijdens het openen van de upgrade list, zat het scherm een halve centimeter te laag en reageerde de buttons wel, maar werden ze niet opgevolgd door acties en de enige manier om dit op te lossen was het spel herstarten. Dit is niet echt een error, maar wel een hinderlijke eigenschap die toch beter zou moeten kunnen.

6) Herkenning i.p.v. onthouden:

Wederom vanzelfsprekend, net als eerder genoemd is alles direct duidelijk.

7) Flexibiliteit en gebruik:

De tips aan het begin van het spel zijn duidelijk en langzaam opbouwend. Zonder deze tips is het spel alsnog te spelen.

8) Esthetisch en minimalistisch ontwerp:

Wederom zit alles op een logische plaats, maar de 'Music' en 'Sound' buttons in het hoofdmenu zijn misschien overbodig, omdat het geluid ook gemute kan worden in het 'Options' menu.

9) Hulp bij het herkennen, achterhalen en herstellen van fouten:

Geen error messages, dus niet van toepassing.

10) Hulp en documentatie:

Er is geen documentatie, enkel de tips die bij het opstarten van een nieuw spel getoond worden kunnen hier onder gerekend worden, maar deze verschijnen in willekeurige volgorde.