

R&D: Usability Expert Review

Etienne Bruines

Bryan Koch

Justin Mol

6 mei 2014

1 Inleiding

In dit verslag bespreken we de gebruiksvriendelijkheid (usability) van de welbekende *Appie-app* van de Albert Heijn. Dit zal worden uitgevoerd met behulp van fictieve persona's die op zijn beurt verschillende scenarios ondergaan. De resultaten hiervan zullen worden gevalueerd met de tien heuristieken die door Jakob Nielsen gedefinieerd zijn. Er is geen specifieke doelgroep gegeven, maar in het kader van 'de boodschappen doen' zijn er wel verschillende gedragen te onderscheiden die op zich te koppelen zijn aan een bepaalde leeftijdsgroep. Zo zullen jongeren vaak naar de supermarkt gaan (en de app gebruiken) om frisdrank en snacks te halen, terwijl een moeder met kinderen meer op haar gezondheid let. Ook zal een oud vrouwtje sneller verdwaald raken in een app dan iemand die smartphones gewend is.

Alle scenario's zijn uitgevoerd op een Huawei Ascend P6 met Android versie 4.2.2.

2 Methode

2.1 Personabeschrijvingen

Om de app te testen hebben we onderstaande persona's gebruikt. Deze persona's omvatten alle verschillende doelgroepen waarbij er gericht is op:

- Verschillende leeftijden
- Verschillende interesses in producten
- Verschillende inkomsten

2.1.1 Truus Versteeg

Truus Versteeg is een 27-jarige vrouw uit Ede. Ze heeft drie jonge kinderen en koopt het liefst zo gezond mogelijk haar boodschappen in. Ze vindt het leuk om

in de keuken te staan en weet daarom veel van gerechten af. Ze heeft haar eigen smartphone en kan er over het algemeen goed mee overweg. Gezondheid voor haar en haar familie is het belangrijkste voor Truus. Omdat ze ook nog meer aan haar hoofd heeft, heeft ze de Appie gedownload, zodat ze zonder zorgen haar boodschappen kan doen.

2.1.2 Jan-Willem Bouwman

Jan-Willem is een alleenstaande vader van 53 jaar oud. Hij heeft 2 kinderen van 17 en 19 en woont in Nijmegen. Omdat hij geen partner heeft, moet hij zijn eigen inkomsten creëren. Daarom wil hij zo liefst mogelijk de goedkoopste producten en wil dus altijd op de hoogte blijven van producten die in de bonus staan. Als telefoonbeheerder bij de KPN blijft Jan-Willem wel bij de tijd, maar soms zijn apps op smartphones toch nog lastig voor hem. Zijn zicht gaat ook achteruit en het is voor hem belangrijk dat alles goed leesbaar is.

2.1.3 Micheal van Dam

Micheal van Dam is een 17-jarige jongen uit Arnhem. Een bijbaantje heeft hij niet, dus is hij qua boodschappen vooral geïnteresseerd in de aanbiedingen voor bijvoorbeeld snacks en frisdrank. Een smartphone heeft hij al wel even en heeft dus geen enkele moeite met het downloaden en gebruiken van apps. Hij gebruikt vooral WhatsApp om contact met zijn vrienden te houden, maar gebruikt sinds kort ook de Appie.

2.2 Scenario's

De persona's voeren onderstaande taken uit om de app te testen. Alle taken vergen genoeg acties van de gebruiker om verbeterpunten te kunnen vinden en zijn op meerdere manieren uit te voeren.

2.2.1 Producten toevoegen

- Vind het product "*Uncle Ben's Langkorrelrijst builtjes (500 gr)*" met de productenvinder.
- Voeg dit product toe aan je boodschappenlijstje.

2.2.2 Recept toevoegen

- Vind het recept "*Chinese koolsoep met kip*" met de receptenvinder.
- Voeg alle ingrediënten van dit recept toe aan je boodschappenlijstje.

3 Resultaten

In dit deel wordt stapsgewijs uitgelegd hoe elk persona de taken heeft uitgevoerd.

3.1 Truus Versteeg

3.1.1 Producten toevoegen

1. Truus opent de app.
2. Truus tikt op het menu-icoontje en het menu verschijnt.
3. Truus tikt op producten.
4. Een menu met verschillende categorieën verschijnt.
5. Truus scrollt naar beneden om meer categorieën te bekijken.
6. Truus tikt op de categorie “Pasta, rijst, internationale keuken”.
7. Een menu met de verschillende subcategorieën binnen die categorie verschijnt.
8. Truus tikt op de subcategorie “Rijst”.
9. Een lijst met verschillende soorten rijst verschijnt.
10. Truus tikt op “Witte rijst (19)”.
11. Truus tikt op het plus-icoontje bij “Uncle Ben’s Langkorrelrijst builtjes” om het product toe te voegen aan haar boodschappenlijstje.

3.1.2 Recept toevoegen

1. Truus opent de app.
2. Truus tikt op het menu-icoontje en het menu verschijnt.
3. Truus tikt op recepten.
4. Een menu met opties verschijnt.
5. Truus tikt op “Receptenvinder”.
6. Een menu met keuzen voor menugang, keuken en overig verschijnt.
7. Bij menugang kiest Truus per ongeluk “Voor” door de balk naar links te schuiven.
8. Bij menugang kiest Truus nu “Hoofd” door de balk verder naar links te schuiven.
9. Bij keuken kiest Truus “Chinees” door de balk naar links te schuiven.
10. Bij overig kiest Truus “Gevogelte” door de balk naar rechts te schuiven.
11. Truus tikt op “36 Recepten tonen”.

12. Een lijst met resultaten verschijnt.
13. Truus tikt op “Chinese koolsoep met kip”.
14. Een menu met informatie over het recept verschijnt.
15. Truus tikt op “Zet alles op mijn lijst” om de ingrediënten toe te voegen aan haar boodschappenlijstje.

3.2 Jan-Willem Bouwman

3.2.1 Producten toevoegen

1. Jan-Willem opent de app.
2. Jan-Willem tikt op het menu-icoontje en het menu verschijnt.
3. Jan-Willem tikt op producten.
4. Een menu met verschillende categorieën verschijnt.
5. Jan-Willem scrollt naar beneden om meer categorieën te bekijken.
6. Jan-Willem tikt, weliswaar per ongeluk, op “Soepen, conserven, sauzen, smaakmakers”.
7. Een menu met de verschillende subcategorieën binnen die categorie verschijnt.
8. Jan-Willem tikt op het vorige-icoontje van het Android-systeem.
9. Het menu met de verschillende categorieën verschijnt weer.
10. Jan-Willem tikt op de categorie “Pasta, rijst, internationale keuken”.
11. Een menu met de verschillende subcategorieën binnen die categorie verschijnt.
12. Jan-Willem tikt op de subcategorie “Rijst”.
13. Een lijst met verschillende soorten rijst verschijnt.
14. Jan-Willem tikt op “Basmati rijst (16)”.
15. Jan-Willem tikt op het vorige-icoontje van de app.
16. Het menu met de verschillende categorieën verschijnt weer.
17. Jan-Willem navigeert terug naar de subcategorie “Rijst” volgens stap 10 t/m 13.
18. Jan-Willem tikt op “Witte Rijst (19)”.
19. Jan-Willem tikt op “Uncle Ben’s Langkorrelrijst builtjes”.

20. Een menu met informatie over het product verschijnt.
21. Jan-Willem tikt op het plus-icoontje om het product toe te voegen aan zijn boodschappenlijstje.

3.2.2 Recept toevoegen

1. Jan-Willem opent de app.
2. Jan-Willem tikt op het menu-icoontje en het menu verschijnt.
3. Jan-Willem tikt op recepten.
4. Een menu met opties verschijnt.
5. Jan-Willem tikt op “Receptenvinder”.
6. Een menu met keuzen voor menugang, keuken en overig verschijnt.
7. Bij keuken tikt Jan-Willem op “Chinees”.
8. Jan-Willem tikt op “134 Recepten tonen”.
9. Een lijst met resultaten verschijnt.
10. Jan-Willem scrollt naar beneden om meer resultaten te zien.
11. Jan-Willem tikt op “Chinese koolsoep met kip”.
12. Een menu met informatie over het recept verschijnt.
13. Jan-Willem tikt op “Ingrediënten”.
14. Een lijst met alle ingrediënten voor het gerecht verschijnt.
15. Jan-Willem tikt op “Zet alles op mijn lijst” om de ingrediënten toe te voegen aan zijn boodschappenlijstje.

3.3 Micheal van Dam

3.3.1 Producten toevoegen

1. Micheal opent de app.
2. Micheal doet even niks, maar de telefoon gaat niet in slaapstand.
3. Micheal swipet naar rechts en het menu verschijnt.
4. Micheal tikt op producten.
5. Een menu met verschillende categorieën verschijnt.
6. Micheal tikt op het zoek-icoontje.

7. Een tekstveld en het toetsenbord van het Android-systeem verschijnen.
8. Micheal typt “Uncle Ben” in het tekstveld in.
9. Een lijst met zoekresultaten voor “Uncle Ben” verschijnt.
10. Micheal tikt op het plus-icoontje bij “Uncle Ben’s Langkorrelrijst builtjes” om het product toe te voegen aan zijn boodschappenlijstje.

3.3.2 Recept toevoegen

1. Micheal opent de app.
2. Micheal swipet naar rechts en het menu verschijnt.
3. Micheal tikt op recepten.
4. Een menu met opties verschijnt.
5. Micheal tikt op “Receptenvinder”.
6. Een menu met keuzen voor menugang, keuken en overig verschijnt.
7. Micheal tikt op het tekstveld bovenaan het menu.
8. Het toetsenbord van het Android-systeem verschijnt.
9. Micheal typt “Chinese koolsoep” in het tekstveld in en drukt op “Gereed”.
10. Micheal tikt op “2 Recepten tonen”.
11. Een lijst met resultaten verschijnt.
12. Micheal tikt op “Chinese koolsoep met kip”.
13. Micheal tikt op “Zet alles op mijn lijst” om de ingrediënten toe te voegen aan zijn boodschappenlijstje.

4 Conclusie

4.1 Bevindingen

- Alle persona’s vonden het design simpel, elegant en niet vermoeiend voor de ogen. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *‘Aesthetic and minimalist design’*.
- Truus vond de algemene doorstroming naar menu’s bij het zoeken van zowel producten als recepten fijn werken. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *‘Match between system and the real world’*.

- Jan-Willem vond bij het toevoegen van een product de betekenis van het vorige-icoontje onduidelijk. Hij ging ervan uit dat deze knop je naar het vorige menu zou brengen, maar in plaats daarvan werd er terug genavigeerd naar het menu met alle categorieën. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *'Consistency and standards'*.
- Truus vond bij het kiezen van een menugang de keuze balk slecht functioneren. Zij kieste hierdoor per ongeluk eerst 'voorgerecht' in plaats van 'hoofdgerecht'. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *'Flexibility and efficiency of use'*.
- Jan-Willem vond bij het toevoegen van een product de tekst bij de categorieën slecht leesbaar. Deze bevinding valt (het best) onder de heuristiek van *'Match between system and the real world'*.
- Micheal ondervond dat de app in het hoofdmenu voorkomt dat de telefoon in slaapstand treedt. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *'Consistency and standards'*.
- Truus en Micheal vonden dat de knoppen soms traag reageren en dat de knoppen geen elegante animatie vertonen bij het aanraken ervan. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *'Flexibility and efficiency of use'*.
- Micheal vond dat bij het swipen het menu moeizaam tevoorschijn kwam en ook moeilijk weg te krijgen was. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *'Flexibility and efficiency of use'*.
- Micheal vond bij het laden van de recepten niet goed aangegeven werd wanneer de app bezig was. Deze bevinding valt onder de heuristiek van *'Visibility of system status'*.

4.2 Kwaliteitsevaluatie per heuristiek

4.2.1 Visibility of system status

Bij het kiezen van recepten wordt niet snel genoeg aangegeven dat de app bezig is. Het loading-icoontje komt pas vlak voor de recepten al eigenlijk geladen zijn. Hierin wordt de app beoordeeld op: voldoende.

4.2.2 Match between system and the real world

De menu's komen in logische volgorde. Tekst bij de categorieën voor producten is echter slecht leesbaar voor mensen met slecht zicht. Dit is verder ook niet aan te passen. Hierin wordt de app beoordeeld op: matig tot voldoende.

4.2.3 Consistency and standards

In de menu's terug-knoppen vreselijk inconsistent. Ze staan op dezelfde plek als het menu-icoontje en het terug-icoontje van het Android-systeem heeft een

andere functie dan die van de app. Het wekt veel verwarring. Hierin wordt de app beoordeeld op: matig tot slecht.

4.2.4 Flexibility and efficiency of use

Het laden van de producten is behoorlijk traag. Ook zijn zoekopdrachten voor producten traag. Het kiezen van recepten werkt ook niet optimaal. Hierin wordt de app beoordeeld op: matig.

4.2.5 Aesthetic and minimalist design

Het design zelf is rustig en minimaal. De overgangen voor menu's verlopen soepel. De animaties voor knoppen zijn echter niet elegant en laten te wensen over. Hierin wordt de app beoordeeld op: voldoende tot goed.

4.3 Aanbevelingen voor verdere ontwikkeling

- De terugknop (die met het AH-icoontje) werkt verwarrend. Aanbevolen wordt om deze niet in één scherm, maar altijd te laten zien wanneer er een vorig menu is. Een andere optie om dit op te lossen is door het er helemaal uit te halen en de gebruiker de terugknop van het Android-systeem te laten gebruiken.
- De tekst bij de categorieën is slecht leesbaar voor mensen met slecht zicht. Aanbevolen wordt om een instelling aan te maken die de lettergrootte kan veranderen, zodat mensen met slecht zicht deze (gemakkelijk) aan kunnen zetten.
- Het laden van de producten en recepten plus het zoeken ernaar werkt traag. Aanbevolen wordt om het algoritme om deze items te laten zien en te doorzoeken efficiënter te maken.
- De animaties van de knoppen zien er niet elegant uit. Aanbevolen wordt om kleurveranderingen minder snel weg te laten gaan. In het bijzonder wordt bij de categorieën aangeraden om de voorbeeldplaatjes (deels) transparant te maken.