

Usability onderzoek ThaliApp

Door PCMasterRace

Inleiding

Dit usability onderzoek gaat over de ThaliApp. Deze app is gemaakt door AppArt met als doel om het leven van leden van de studievereniging Thalia makkelijker te maken.

De beschrijving van de ThaliApp die de makers geschreven hebben luidt als volgt:

De ThaliApp biedt alles wat een Thaliaan zich kan wensen in een app: alle activiteiten van Thalia op een rijtje! Altijd binnen handbereik, zodat je niet helemaal naar de site hoeft te gaan. Aanvullend hier op kan er een push notification ingesteld worden voor het eerstvolgende evenement uit een bepaalde categorie op X minuten van te voren.

Ook op een borrel is de ThaliApp handig. Er is nu geen eetlijst meer nodig, aangezien de app je toe laat om eten te bestellen. Deze bestellingen kunnen bekeken worden door in te loggen als admin. Dit kan middels de gebruikersnaam: "admin" en het ijzersterke wachtwoord: "admin".

Het doel van dit onderzoek is om te bepalen of de ThaliApp een goed uitgevoerde app is voor de doelgroep. Voor het testen van de app hebben we een testgroep van andere studenten gebruikt.

Testdoelen

Aan de hand van de beschrijving en wat we zelf aan de app hebben gezien hebben we een aantal doelen opgesteld waaraan de app volgens ons moet voldoen om te bepalen of de app goed is uitgevoerd. Deze doelen zijn:

- Kan de gebruiker in de app makkelijk navigeren? (Is de app intuïtief)
- Kan de gebruiker de app aanpassen naar zijn eigen wil? (Notificaties etc)
- Werkt de app naar behoren?

Methode

Deze testdoelen testen we aan de hand van drie verschillende scenario's. Deze scenario's hebben we specifiek daarvoor opgesteld en zouden volgens ons moeten aantonen of de app voldoet aan de testdoelen. Onze scenario's zijn:

- Open de app en bestel een broodje Döner onder je eigen naam
- Verander de instellingen en kijk of de instellingen zijn opgeslagen
- Vind wanneer de eerstvolgende shotjesborrel is

We hebben keken of de app aan de testdoelen voldeed door een testgroep te gebruiken. Eerst hebben we de testpersonen verteld dat we ze zouden opnemen en hoe ze zich moesten gedragen, zo ze moesten bijvoorbeeld al hun gedachten hardop vertellen en duidelijk laten zien wat ze deden. Terwijl ze bezig waren hebben we opgenomen wat ze aan het doen waren. Ook hebben we aantekeningen gemaakt van wat er gezegd werd en hebben we gekeken naar wat de gebruiker precies deed zodat we na de test rustig konden analyseren wat er fout ging en hoe de app verbeterd zou kunnen worden om dat te voorkomen. Nadat we de resultaten hadden verwerkt hebben we de uitkomsten vergeleken met de testdoelen en op basis daarvan hebben we een conclusie geschreven en verbeterpunten opgesteld.

Resultaten

Kan de gebruiker in de app makkelijk navigeren?

Tijdens het testen liepen onze testgebruikers tegen verschillende problemen aan waardoor ze zich niet goed door de app konden verplaatsen. Een veelvoorkomend probleem was dat de terugknop niet handig werkte of dat het zolang duurde voordat men terug ging dat er meerdere keren op de knop werd gedrukt waardoor men nog steeds op de verkeerde plek uitkwam.

Ook waren er problemen met het selecteren van dingen, zo is het bijv. alleen mogelijk om een datum te selecteren in de kalender als je op de linkerhelft van de regel klikt. Dat zorgde vooral voor problemen bij mensen die hun telefoon met hun rechterhand bestuurden. Daarnaast was het onduidelijk bij de kalender of je op een uitgevouwen item kon klikken, waardoor een gebruiker niet gemakkelijk de informatie kon vinden die hij wilde hebben. Dit kwam vaak voor omdat het bijna drie seconden kan duren voordat iets geladen is als je het wel goed hebt aangeklikt.

Daarnaast werkte het menu (rechtsboven) niet meer als je in de instellingen zat waardoor gebruikers vast liepen en niet meer weg konden. Dit gebeurde bij de notificatie instellingen en bij de login.

Wat het navigeren in de app ook een stuk moeilijker maakt is de tijd die je soms moet wachten als je iets selecteert. Het kan soms tot 3 seconden duren voordat er iets gebeurt als je ergens op gedrukt hebt waardoor het soms lijkt alsof de app is gecrashed dit geeft de app een algeheel traag gevoel.

Kan de gebruiker de app aanpassen naar zijn eigen wil?

Het is onmogelijk gebleken om iets in de notificatie instellingen aan te passen, er bleek namelijk niet eens een save knop aanwezig waarmee je de instellingen kon opslaan. Onze testgebruikers hebben verschillende manieren geprobeerd om de instellingen toch op de slaan, waaronder de terug knop en het sluiten van de gehele app, maar niets bleek te werken.

Ook verliep het bestellen van eten onder de eigen naam nogal stroef, zo moet je bijv. eerst “Name” uit het vakje weghalen voordat je je eigen naam kan gaan typen en is alles wat je gekozen hebt weg als je de terug knop gaat gebruiken.

Ook vinden veel gebruikers het vreemd dat ze hun contacten en gegevens moeten delen met de app als het lijkt alsof er niks mee gedaan wordt. Als het inderdaad niet gebruikt wordt, zou het handiger zijn om deze permissie niet aan te vragen.

Werkt de app naar behoren?

Afgezien van de problemen die we hiervoor al hebben behandeld zijn er nog een paar grote problemen waar de ThaliApp mee kampt voordat het naar behoren zal werken.

Het is moeilijk om informatie uit de lijst met datums te halen zonder dat er ergens een manier aanwezig is om te filteren op dag (van de week), type of naam. Zo moet je handmatig de lijst helemaal afgaan om uit te vogelen wanneer, bijvoorbeeld, de eerste shotjesborrel is.

Ook gebeurt het vaak dat mensen met een halfgevulde of zelfs lege kalender zitten waardoor de app een groot deel van zijn functionaliteit verliest.

Daarnaast is het bij sommige telefoons zelfs compleet onmogelijk om in de eetlijst te komen omdat de app altijd crashed als je in het menu de eetlijst drukt. Als je dan toch iets hebt weten toe te voegen aan je eetlijst, kan je alsnog je eten niet bestellen omdat de “Send” knop niet in te drukken is.

Verder werkt het menu ook niet altijd en soms staan de opties zoals “Calender” (wat trouwens geen woord is) er helemaal niet in. Daarnaast zou het logisch zijn om de prijs op de normale manier weer te geven (€3,40 ipv 3,4).

Als laatste is het ook onlogisch dat er verschillende talen door elkaar worden gebruikt.

Als positieve punten werden er door de testgroep vooral aangewezen dat de kleur en het logo goed pasten bij de app, en dat het een leuk idee was wat ook best handig kan zijn, alleen vond men het jammer dat de hoofdfunctionaliteiten van de app niet altijd even goed werkten.

Conclusie

Het idee van de app is goed en sloeg ook best aan bij de testgroep, alleen was het jammer dat de uitvoering niet helemaal goed werkt. Er zijn best een aantal punten waarop verbetering geboekt kan, en haast moet, worden voordat de app geaccepteerd wordt door de doelgroep.

Het meest vervelende probleem was dat de app op sommige telefoons niet goed wilde laden of dat er menu's niet wilde openen. Daarnaast vond men het ook irritant dat de app een trage indruk wekte, ook omdat het het navigeren soms moeilijker maakte – men wist immers nog niet of er nog iets ging gebeuren.

De verdere uitstraling van de app vonden de testpersonen prima. Veelal omdat men de kleur en het logo goed vond passen bij de app.

Helaas brengt dit ons tot de conclusie dat de app nog niet klaar is om uitgebracht te worden voor publiekelijk gebruik. Hieronder volgen nog enkele suggesties om de app te verbeteren om ervoor te zorgen dat de app voldoet aan onze testdoelen.

Suggesties

- De menuknop aanwezig laten zijn in alle schermen, wat het mogelijk maakt om makkelijk te wisselen als je in een scherm klaar bent en wil wisselen. Dit werd vooral als een probleem ervaren vanuit het “Receipt” scherm.
- De terugknop op een andere manier implementeren. Het was de gebruiker niet altijd helemaal duidelijk wat de terugknop precies zou gaan doen en hoe hij die kon gebruiken om terug te komen in het menu waar de gebruiker naartoe wilde.
- Niet alle gebruikers vonden de menuknop een duidelijke menuknop. Naar aanleiding daarvan is het handiger om een ander soort menu te gebruiken dan het standaard optie menu van Android. Dit voorkomt uitspraken als “Oh... het menu zal hier wel zitten dan”.
- De code optimaliseren zodat de app sneller werkt. De app wekt nu een trage indruk, wat niet prettig ervaren werd door de testpersonen met uitspraken als “Zo... dit gaat langzaam”. Code optimalisaties hadden dat misschien kunnen voorkomen.
- De items in de kalenderlijst geheel klikbaar maken. Het was onduidelijk of de items nou klikbaar waren omdat je op een specifiek deel van de items moest klikken. Als het gehele item klikbaar zou zijn, zou dat duidelijker zijn. Dit voorkomt uitspraken als “Huh? Oh, daar kan ik wel op klikken” en “Okay... ik zie een lijst met datums”.
- Overall in de app dezelfde taal gebruiken. In de app waren zowel Nederlands als Engels gebruikt. Dat verschilde per scherm. Soms Nederlands, soms Engels. Soms allebei naast elkaar. Testpersonen reageerden daarop met uitspraken als “We gaan opeens over naar het engels”.
- Een zoekfunctie in de kalender. Het werd als storend ervaren dat het zoeken naar de volgende shotjesborrel handmatig moest, wat opgelost kan worden met een simpele zoekfunctie. Eventueel zou het ook al genoeg zijn om te kunnen selecteren welke types je wel en niet wil zien (borrels/vergaderingen/feesten/etc).
- De prijs weergeven met 2 decimalen. “3.4, is dat de prijs? Niet erg duidelijk” – hier vond de testpersoon het niet duidelijk of de prijs nou 3.40 of 3.04 moest zijn.
- Een knop aanmaken die de instellingen opslaat. Er werden uitspraken gedaan als “Ik wil instellingen kunnen bevestigen, maar er is geen knop” en “Geen opslaanknop, ik ga er vanuit dat het goed is, oh... er staat weer 60 minuten”. Een knop had verwarring weggenomen, wat niet wegneemt dat de instellingen dan nog steeds wel goed moeten worden opgeslagen.
- De knop om de bestelling te versturen klikbaar maken, zodat een bestelling ook werkelijk verstuurd kan worden. Waarschijnlijk maar een klein foutje, maar het is wel handig om dat te corrigeren.
- De app beter testen op meer verschillende telefoons. Dit kan voorkomen dat de app op een ander apparaat niet goed werkt. Zo was het al eerder misschien duidelijk geworden dat de kalender niet op alle telefoons goed laadt.