

# Expert review van *Skype* door *Mèh me läppke*

*Thijs Heijligenberg (s4451414) - Coen Borghans (s4473116) - Marnix Suilen (s4443772) - Koen Timmermans (s4461762)*

## Inleiding

In deze expertreview wordt de app *Skype* van Microsoft bekeken. *Skype* is een veelgebruikte (video)chat- en belapplicatie. Men kan ook in groepsgesprekken communiceren en tegen betaling naar vaste en mobiele telefoonnummers bellen. De *Skype*-app heeft volgens de Play Store tussen de 500 miljoen en 1 miljard gebruikers. In deze review is versie 5.3.0.65524 van *Skype* voor android getest.

*Skype* beschikt ook over een desktopversie, die waarschijnlijk meer gebruikt wordt dan de mobiele versie. De desktopversie is ook iets uitgebreider, met onder andere de mogelijkheid om meerdere mensen tegelijk te bellen, een feature die de mobiele versie niet bevat. De vergelijking met de desktopversie is in deze review niet opgenomen, aangezien dit, hoewel dit enigszins betekenisvol en gebruikerservaring-gericht is, toch appels met peren vergelijken blijft.

## Personae

### Doelgroep

De doelgroep van *Skype* is zeer divers. Bijna iedereen heeft wel eens een moment waarop *Skype* een uitkomst is. Zo kun je er mee bellen via het internet, wat voor veel jongeren een aantrekkelijk gratis alternatief is tegenover bellen met een mobiel. Ook gebruiken veel jongeren het als algemeen communicatiemiddel als zij de PC-versie gebruiken. Voor veel mensen in het bedrijfsleven is *Skype* een vereiste om niet-fysieke vergaderingen te houden. Voor ouderen is de video-chat een goede manier om met vrienden/familie in contact te blijven.

### Persona-profielen

Onze personae zijn gekozen door te redeneren over wat voor mensen deze applicatie gebruiken en na te denken over op welke manieren mensen een app kunnen bekijken. De focus ligt bij elke gebruiker anders. Zo is David meer kritisch over het uiterlijk van de applicatie en iets gevoeliger voor errors/performance issues, terwijl Alexandra meer baat heeft bij overzichtelijkheid en een makkelijke leercurve.

#### 1: zakenman: David

David is een vlotte man van tussen de 25 en 35. Hij gebruikt *Skype* veel om te bellen naar collega's in het binnen- en buitenland en wil daarom dat de dienst goed beschikbaar is en de app snel te gebruiken is. David neemt zijn werk serieus en wil daarom graag dat de applicaties die hij gebruikt er gelikt en professioneel uit ziet.

## 2: gamer: Michael

Michael is een jongen van rond de 18 die de app tijdens het gamen gebruikt om met zijn medespelers te communiceren. Daarbij zal hij nauwelijks op de interface letten, of er gebruik van maken. Het gaat hem puur om de functionaliteit.

## 3: schoonmoeder: Alexandra

Alexandra is een vrouw van middelbare leeftijd met gelimiteerde kennis van IT-zaken. Patience spelen en excel-bestandjes voor de bridgevereniging bijhouden zijn voor haar elke keer weer een uitdaging. Elke woensdagavond skypet zij met haar schoonzoon Marc. Zij is dus meer geïnteresseerd in of zij een applicatie aan de gang krijgt en of die dan ook werk dan in meer specifieke taken. Wel wil zij als zij iets in de instellingen moet wijzigen daar ook makkelijk bij kunnen.

## Heuristiek

### Scenario's

Bij onze scenario's gaan we er vanuit dat mensen al een Skype-account hebben, aangezien het aanmaken daarvan niet app-specifiek is. Ook zijn andere taken, zoals het aanpassen van (diepliggende) instellingen, weggelaten om de werklading te verlichten.

- Voeg de gebruiker *koentimmermans2* toe aan de contactenlijst in Skype.
  - In de volgende scenario's gaan we er vanuit dat deze gebruiker is toegevoegd aan de contacten en heet deze gewoon *Koen Timmermans*, zoals in de contactenlijst wordt weergegeven.
- Begin een videogesprek met Koen Timmermans en hang weer op.
- Begin een groepsgesprek met Koen Timmermans en Thijs en stuur daarin een foto.
  - We gaan er vanuit dat *Thijs* de weergavenaam is van een contact dat al in de contactenlijst van Skype van de gebruiker zat.
  - We gaan er ook vanuit dat de gebruiker al weet welke foto deze gaat versturen en die in het geheugen van zijn/haar telefoon zit.

## Bevindingen

### David

#### Gebruiker toevoegen

1. David start de app Skype.
2. David drukt op de knop *mensen*.
3. David drukt op de knop met de drie puntjes.
4. David drukt op *mensen toevoegen*.
5. David typt in: `koentimmermans2`.
6. David tikt op het enige zoekresultaat dat naar boven komt.
7. David drukt op *aan contacten toevoegen*.
8. David krijgt een invulveld te zien met daarin de tekst `Hallo, ik wil graag met u praten op Skype`. Hij laat deze tekst voor wat het is en drukt op het vinkje.

#### Videogesprek voeren

1. David start de app Skype.
2. David drukt op de knop *mensen*.
3. David zoekt *Koen Timmermans* in de lijst.
4. David drukt op *Koen Timmermans*.
5. David ziet het plaatje van een videocamera en drukt daar op.
6. Er wordt opgenomen. David ziet Koen Timmermans op het scherm en spreekt met hem.
7. David drukt op de rode knop en er wordt opgehangen.

#### Groepsgesprek maken

1. David start de app Skype.
2. David drukt op de knop met *mensen*.
3. David drukt op de knop met een tekstballon.
4. David moet namen intypen om mensen toe te voegen.
5. David typt *Koe* en de naam Koen Timmermans verschijnt.
6. David drukt op Koen Timmermans.
7. David typt *Thij* en de naam Thijs verschijnt.
8. David drukt op de naam Thijs.
9. David drukt op het vinkje naast de verschenen namen en komt in de chat terecht.
10. David drukt op de plusknop naast het tekstveld.
11. David kiest *Foto verzenden* en dan *Bestaande foto kiezen*.
12. David selecteert een foto van zijn telefoon en de foto wordt gelijk verzonden.

#### Michael

##### Gebruiker toevoegen

1. Michael start de app Skype.
2. Michael drukt op de knop met de drie puntjes.
3. Michael drukt op *mensen toevoegen*.
4. Michael typt *koentimmermans2* in.
5. Michael drukt op het enige zoekresultaat.
6. Michael krijgt een invulveld te zien met daarin de tekst *Hallo, ik wil graag met u praten op Skype*. Hij doet deze tekst weg en stuurt in plaats daarvan een emoticon.

##### Videogesprek voeren

1. Michael start de app Skype.
2. Michael ziet *Koen Timmermans* in het tabblad *Recent* staan en drukt daar op.
3. Michael drukt op de knop met de telefoon.
4. Michael moet wachten en krijgt het bericht: 'oproep mislukt'
5. Michael drukt weer op de knop met de telefoon. Dit keer wordt er wel opgenomen.
6. Michael drukt op de knop met de videocamera.
7. Michael en Koen voeren een gesprek en Michael hangt weer op.

##### Groepsgesprek maken

1. Michael start de app Skype.
2. Michael drukt op de knop met de drie puntjes.

3. Michael ziet niet wat hij zoekt in het menu dat naar boven komt en sluit het weer.
4. Michael drukt op de knop met de tekstballon.
5. Michael krijgt te zien dat hij namen moet invullen maar drukt op het icoontje van een contactenboekje.
6. Michael selecteert *Koen Timmermans*.
7. Michael drukt weer op het icoontje van het contactenboekje en selecteert nu Thijs.
8. Michael drukt op de knop met de emoticon naast het invoerveld voor berichten en selecteert een emoticon. (Hiermee wordt de chat gemaakt en nu pas kunnen Koen en Thijs zien dat ze in het groepsgesprek zitten)
9. Michael drukt op de knop met de puntjes.
10. Michael ziet niet staan wat hij zoekt en sluit het menuutje weer.
11. Michael drukt op de plusknop naast het tekstveld.
12. Michael kiest *Foto verzenden* en dan *Bestaande foto kiezen*.
13. Michael selecteert een foto van zijn telefoon en de foto wordt gelijk verzonden.

### Alexandra

#### Gebruiker toevoegen

1. Alexandra start de app Skype.
2. Alexandra zoekt *koentimmermans2* onder het tabblad *Recent* maar vindt niets.
3. Alexandra drukt op de knop *mensen*.
4. Alexandra zoekt *koentimmermans2* in de lijst die nu verschijnt en vindt hem weer niet.
5. Alexandra drukt op de knop *alle* en dan op *Skype*.
6. Alexandra vindt *koentimmermans2* weer niet.
7. Alexandra drukt op de knop met het toetsenbord.
8. Alexandra drukt rechtsboven op de knop met een contactenboek.
9. Alexandra drukt op de knop *contacten*.
10. Alexandra vindt hier *koentimmermans2* ook niet en gaat weer terug.
11. Alexandra drukt op de knop met de drie puntjes.
12. Alexandra drukt op *mensen toevoegen*.
13. Alexandra typt *koentimmermans2* in.
14. Alexandra drukt op het enige zoekresultaat.
15. Alexandra krijgt een invulveld te zien met daarin de tekst *Hallo, ik wil graag met u praten op Skype*. Ze laat deze tekst voor wat het is en drukt op het vinkje.

#### Videogesprek voeren

1. Alexandra start de app Skype.
2. Alexandra drukt op *Koen Timmermans*.
3. Alexandra drukt op de knop met een telefoon.
4. Er wordt opgenomen, Alexandra ziet Koen wel maar hij zegt dat hij haar niet kan zien.
5. Alexandra drukt op het knopje met de videocamera.
6. Alexandra en Koen voeren een gesprek.
7. Alexandra drukt op de rode knop om op te hangen.

## Groepsgesprek maken

1. Alexandra start de app Skype.
2. Alexandra drukt op het knopje met het tekstballonnetje.
3. Er verschijnt een toetsenbord en boven in beeld staat dat Alexandra namen in moet typen.
4. Alexandra typt `Koen Timmermans` volledig uit en drukt op het enige resultaat dat naar boven komt.
5. Alexandra drukt op de *gereed*-knop van het toetsenbord en komt in het (een-op-een) gesprek tussen haar en Koen terecht.
6. Alexandra drukt op de terugknop en komt weer in het startscherm terecht.
7. Alexandra drukt op het knopje met het tekstballonnetje
8. Alexandra typt `Koen Timmermans` volledig uit en drukt op het enige resultaat dat naar boven komt.
9. Alexandra typt `Thijs` en drukt op het enige resultaat dat naar boven komt.
10. Alexandra drukt op de *gereed*-knop van het toetsenbord en komt in het groepsgesprek terecht.
11. Alexandra drukt op de knop met de plus er in.
12. Alexandra kiest *Foto verzenden* en dan *Bestaande foto kiezen*.
13. Alexandra drukt per ongeluk op de verkeerde foto en die wordt gelijk verzonden.
14. Alexandra drukt weer op de knop met de plus er in.
15. Alexandra kiest *Foto verzenden* en dan *Bestaande foto kiezen*.
16. Alexandra drukt op de goede foto en die wordt gelijk verzonden.

## Evaluatie

### Koen Timmermans

- Als de gebruiker andere gebruikers zoekt om toe te voegen, en er zijn meerdere gebruikers met dezelfde naam, dan worden die onder elkaar getoond zonder unieke gebruikersnaam, dus is het onmogelijk te zien welke de goede is.
- Bij het herhaaldelijk toevoegen en verwijderen van dezelfde contactpersoon ontvangt die na de tweede keer geen melding meer dat de gebruiker hem wil toevoegen. Voor gebruikers zal dit niet zo'n groot probleem zijn omdat ze iedereen die ze willen toevoegen maar één keer toevoegen, maar tijdens het testen was dit wel nodig geweest.
- Een audiogesprek voeren met Skype naar een Skype-contact heet 'bellen', maar met Skype kan ook naar vaste of mobiele telefoonnummers gebeld worden. Daardoor kan het onduidelijk zijn wat er bedoeld wordt.
- De symbolen die gebruikt worden kunnen voor mensen die weinig met android omgaan nietszeggend zijn (bijvoorbeeld de knop met de drie puntjes) of het is niet duidelijk dat ergens op gedrukt kan worden (zoals de knop rechtsboven waarmee het profieloverzicht getoond wordt of de persoonlijke gegevens in het profieloverzicht zelf, waarmee de gegevens aangepast kunnen worden).
- Als er iets fout is met de verbinding en de gebruiker kan geen audio- of videogesprek beginnen met een andere gebruiker, dan verschijnt er enkel het bericht 'oproep mislukt', zonder verdere informatie. Er kan niets worden afgeleid uit

dit bericht, en gebruikers met weinig verstand van IT-zaken weten niet hoe ze dit op moeten lossen.

- De documentatie van Skype is wel te vinden in de app, maar alleen via het drie-puntjes-menu in het profieloverzicht. Als deze optie toegevoegd wordt in de drie-puntjes-menu's van de andere overzichten, dan is het makkelijker te vinden voor mensen die de documentatie willen raadplegen.
- Als de gebruiker een foto wil verzenden dan komt hij in een lijst met foto's terecht die op zijn telefoon staan, maar als er een wordt aangetikt, dan wordt die gelijk verzonden. Er is geen bevestigingsbericht en als het de verkeerde foto was dan wordt de verkeerde foto dus verzonden.

### Coen Borghans

- Wanneer de gebruiker een contact wil toevoegen, kan het vinden van de juiste persoon moeilijk zijn. Dit komt doordat er slechts een beperkt aantal gegevens van andere gebruikers wordt getoond in de lijst met gevonden personen.
- Als er bij het bellen van een contact iets fout gaat, wordt het bericht 'call failed' getoond, zonder verdere toelichting. Hierdoor kan het voor de gebruiker moeilijk zijn om te diagnosticeren of het probleem aan zijn eigen internetverbinding ligt, of aan een fout aan de andere kant van de lijn.
- Met Skype kan zowel via internet als via het mobiele netwerk worden gebeld. Hierdoor kan verwarring ontstaan over welke variant van bellen wordt gebruikt.
- Als het apparaat waar Skype op wordt gebruikt veel werk moet verrichten, valt Skype wel eens uit met het bericht 'unfortunately Skype has stopped'. Eventuele video- of audiogesprekken moeten dan opnieuw worden opgezet.
- Wanneer de gebruiker een aantal dagen geleden met een contact heeft gechat en gebeld en vervolgens weer opnieuw deze persoon belt, creëert Skype een nieuwe chat. Hierdoor kan de gebruiker na een aantal sessies per ongeluk meerdere gesprekken met dezelfde persoon hebben gemaakt, wat voor verwarring kan zorgen.
- Bij het verzenden van een foto wordt niet om confirmatie gevraagd. Hierdoor kan een foto te makkelijk per ongeluk worden verstuurd.
- De functie om een groepschat te beginnen is moeilijk te vinden en de mogelijkheid om een groep mensen te bellen is niet aanwezig, terwijl gebeld worden door een groep mensen wel mogelijk is. Dit is inconsequent en zorgt voor verwarring.

### Marnix Suilen

- Toevoegen van een andere gebruiker aan de contactenlijst wordt moeilijk gemaakt doordat als er meerdere gebruikers met dezelfde naam zijn, enkel die naam en eventueel een woonplaats worden weergegeven. Hier zou daadwerkelijk per account unieke informatie aan moeten worden toegevoegd zodat gebruikers de juiste account kunnen selecteren.
- Het is niet meteen duidelijk hoe je een groepsgesprek kunt beginnen, dit kan door een nieuw gesprek te beginnen en daar contacten (met wie je individueel al een gesprek hebt) aan toevoegen. Dit is niet intuïtief, aangezien je al een gewoon gesprek met deze personen hebt.

- Het gebruik van de terug-knop op het startscherm met de drie tabbladen zal de app sluiten, in plaats van terug te gaan naar het voorgaande tabblad.
- De documentatie/help zit weggestopt in een optiemenu op het profiel van de gebruiker en zal dus praktisch onvindbaar zijn, juist voor de gebruikers die deze nodig zullen hebben. Daarbij komt ook nog dat (in lijn met de android-standaarden) het optiemenu wordt aangeduid met drie puntjes, wat voor iedereen die niet met Android bekend is nergens duidelijk wordt gemaakt.
- Indien er iets mis gaat tijdens het bellen wordt er niet duidelijk gemaakt hoe de gebruiker dit in het vervolg kan voorkomen, of waarom het fout ging en de gebruiker daar juist niets aan kan doen. De foutmeldingen bevatten geen enkele informatie waarmee iemand iets kan.

### Thijs Heijligenberg

- Het toevoegen van een gebruiker verliep slecht. Zoeken op de volle naam van de persoon die je wilt toevoegen resulteert in een hele lijst met namen. Het is dan niet te achterhalen welke van die mensen dan ook werkelijk diegene is die je zoekt.
- Bij langer gebruik of snel achter elkaar indrukken van knoppen kan de applicatie traag worden.
- Bij het bekijken van de app bij de opzet van de review liep de app fataal vast.
- De hoeveelheid knoppen is op zich wel te overzien, maar helaas is het niet altijd duidelijk waar de optie zit die je zoekt.
- Het vinden van het probleem bij een gesprek wat niet overkomt/vastloopt is nagenoeg onmogelijk. Het is wel duidelijk of er gebeld wordt of dat er nog geen verbinding is, maar ook pas na veelvuldig gebruik. Een simpele melding als “de andere gebruiker is niet online” of een interne error is nergens te vinden.
- Bij het testen is het een aantal keer gebeurd dat de gebruikers elkaar verwijderden, om zo het toevoegen te testen. Een contact verwijderen gebeurt niet volledig, aangezien er nog iets van een connectie blijft, blijkende uit het feit dat bij het toevoegen van die gebruiker het een en ander fout ging. Na een aantal maal was elke vorm van communicatie zelfs onmogelijk.
- Het is mogelijk door middel van een longpress een aantal opties te bereiken over een contact. Slechts 2 opties zijn hierbij open gelaten, terwijl andere opties (zoals bijvoorbeeld toevoegen aan een groepschat) niet erbij zitten.

### **Probleemclassificatie**

#### Visibility of system status

Als de gebruiker iemand probeert te bellen, kan hij aan de puntjes achter het woord *bellen* of *verbinding maken* zien dat de app bezig is en niet is vastgelopen.

Als de gebruiker aan het bellen is zonder video, verschijnt er boven in beeld een digitale timer die bijhoudt hoeveel seconden het gesprek al bezig is. Als de gebruiker bijvoorbeeld geen geluid meer hoort tijdens het bellen, kan hij hieraan zien dat dat niet is omdat de app is vastgelopen.

Geen problemen gevonden.

### Match between system and real world

Veel gebruikers zijn bekend met bellen in de echte wereld, via de telefoonlijn, en Skype gebruikt dit feit handig door audiogesprekken ook 'bellen' te noemen, terwijl het niet via de telefoonlijn gaat. Het is ook mogelijk om met Skype werkelijk te 'bellen' (dus gebruikmakend van een mobiel netwerk) wat het onduidelijk maakt of iemand die over 'met skype bellen' praat nou echt 'belt' of een audiogesprek voert.

Dit is een cosmetisch probleem, omdat deze woordkeuze onhandig gekozen is, en opgelost kan worden door andere woorden te kiezen.

### User control and freedom

Indien de gebruiker een fout heeft gemaakt, kan makkelijk terug naar de oorspronkelijke staat worden gegaan. Elk scherm bevat een terug-knop in de app en reageert op de standaard terug-knop op iedere Android telefoon. Punt hierbij is wel dat in het beginscherm (met de recente, favoriete, en mensen) een terug-knop-actie de app verlaat, ook als de gebruiker vanuit *recent* naar *mensen* gaat. Dit laatste kan opgevat worden als een actie die teruggedraaid dient te worden.

Dit is een cosmetisch probleem, omdat dit toch door gebruikers als onhandig ervaren kan worden.

Als de gebruiker echter een foto wil verzenden, en vanuit de lijst met foto's er eentje aanklikt, dan wordt deze gelijk verzonden, zonder enig bevestigingsbericht. Het is niet fijn als dit gebeurt en deze foto privacygevoelige informatie bevat.

Dit is een klein probleem, omdat de functionaliteit van de app er niet onder lijdt en de meeste gebruikers na een keer wel door hebben dat de foto die ze kiezen gelijk verzonden wordt. Netter zou zijn als er een bevestigingsbericht zou worden getoond, vanaf waar de gebruiker nog kan annuleren.

### Consistency and standards

Het ontwerp van de app is op te delen in twee delen: (video) bellen en de rest van de app. Beide zijn consistent in hun eigen ontwerp, maar sluiten niet echt op elkaar aan. Er is echter geen gevaar voor onduidelijkheid, aangezien beide verschillende ontwerpen in een andere staat van de app worden gebruikt.

Dit is een cosmetisch probleem, de twee delen van de app zijn niet onderling consistent qua design, maar dat maakt het juist duidelijker.

Als er een nieuwe gebruiker wordt gezocht, staat bij de resultaten de niet-unieke volledige naam en het land van elke gevonden gebruiker, maar niet de unieke gebruikersnaam. Dit gebeurt ook als er wel via de gebruikersnaam wordt gezocht. Als de gebruiker bijvoorbeeld *koentimmermans2* intypt, en een gebruiker *koentimmermans2* met volledige naam Koen Timmermans en een gebruiker *koentimmermans21* die Marnix Suilen heet, dan worden ze beide getoond en is het niet duidelijk welke de goede is. Ook als de gebruiker gewoon



naar *Koen Timmermans* zoekt, worden alle twintig Skype-gebruikers die zo heten getoond met de naam van hun land er bij en is het onderscheid verder niet te maken.

Dit is een groot probleem, want zo kan het voorkomen dat iemand de verkeerde contactpersoon toevoegt en berichten stuurt, terwijl de bedoelde ontvanger het dan niet ontvangt. Het kan opgelost worden door in plaats van/naast het land nog de gebruikersnaam te tonen.

#### Error prevention

De app gaf bij het gebruik geen errors. Wel zijn er dingen die fout gingen, zoals het contact leggen tussen gebruikers die elkaar eerst verwijderd hadden (een proces wat impliciet gebruikt werd om het testen makkelijker te maken). Hierbij kon na een tijdje niet meer gebeld worden en/of gechat, en ook was het niet duidelijk of er werkelijk contact gelegd was.

Dit is een groot probleem; contacten toevoegen wordt daardoor moeilijker gemaakt omdat contactverzoeken en berichten niet meer aankomen.

#### Recognition rather than recall

Nadat is gezocht op een gebruikers naam en deze als contact wordt toegevoegd zal die andere gebruiker met de naam-instellingen van zijn/haar profiel worden weergegeven. Zodoende is er na toevoeging geen directe link meer met de gebruikersnaam, wat mogelijk verwarring kan opleveren. De gebruikersnaam is wel nog terug te vinden op het profiel van die persoon, en zoeken op de gebruikersnaam zal automatisch die persoon suggereren.

Dit is een klein probleem, de gebruikersnaam is wel op te zoeken, maar het is onhandig om dat steeds te doen. Het zou beter zijn geweest als de gebruikersnaam naast de volledige naam in de lijst wordt weergegeven.

#### Flexibility and efficiency of use

De app oogt flexibel in gebruik. Zo kan een normaal gesprek makkelijk omgezet worden tot een videogesprek. Dit geeft wel weer de vraag of dit überhaupt gescheiden dient te worden. Ook zijn de verschillende optie-menu's slecht uit elkaar te houden (zo is bij een gesprek het mogelijk om een menu te openen om verschillende dingen te beheren, en een menu met opties zoals gesprek verwijderen. Ook is bij de lijst met contacten het mogelijk een contact langer ingedrukt te houden, waarbij het mogelijk is een contact uit recent te verwijderen of aan favorieten toe te voegen. Waarom hier niet de andere contact-specifieke opties hier niet bij staan is onduidelijk).

Dit is een cosmetisch probleem. Er kan naar gekeken worden, maar het vormt op geen enkele wijze een belemmering voor het gebruik van de app.

De app is wel bij het gebruik buiten de specifieke testgevallen fataal vastgelopen, maar bij het testen niet. Opstarten en soms ook gebruik oogt wat sloom, zeker in acht genomen dat deze app geen zwaar rekenwerk vergt.

Klein probleem; het is op zich wel een showstopper als het voorkomt, maar het komt relatief weinig voor.

#### Aesthetic and minimalist design

Het design oogt mooi. Enkele kleine dingen, zoals de advertenties op het startscherm, vallen uit de toon. Ook lijkt het interface zo grafisch zwaar te zijn dat dit de performance bij intensief/langer gebruik minder maakt, ook op een krachtiger apparaat.

Dit is een cosmetisch probleem. App-ontwikkelaars kunnen vaak niet kiezen welke advertenties getoond worden, dus kunnen daar ook geen rekening mee houden. De lagere performance zorgt ook absoluut niet dat de app niet te gebruiken is, het ziet er alleen niet netjes uit.

#### Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Gebruikers werden niet of nauwelijks geholpen bij een fout. Als een oproep fout gaat, krijgt de gebruiker alleen 'oproep mislukt' te zien, en verder geen melding van wat er fout ging of wat hij moet doen om de volgende oproep wel te laten lukken. Ook simpele problemen, zoals iemand bellen die offline is, worden niet als zodanig doorgegeven; er verschijnt slechts een 'niet beantwoord'.

Klein probleem; vaak is de reden van een mislukt oproep wel te beredeneren, maar het is prettiger als de app dit zelf meldt.

#### Help and documentation

De documentatie is zeer uitgebreid, maar niet heel goed te vinden. Alleen als de gebruiker vanaf het startscherm van de app op het icoontje rechtsboven drukt om in het *ik*-scherm te komen, dan op de menuknop en dan op *Help* drukt, komt de documentatie naar boven. De documentatie is eigenlijk een browservenster met daarin de online documentatie van Skype, dus ook van de computerversie, en niet van de android-versie specifiek. Je krijgt dus ook informatie waar je niet naar op zoek bent.

Dit is een klein probleem, omdat de documentatie niet helemaal onmogelijk is om te vinden, maar het kan opgelost worden door de *Help*-optie in alle menuutjes toe te voegen, en niet alleen in het *ik*-scherm.

## **Conclusie**

Alles bij elkaar genomen is Skype een app die redelijk fijn in het gebruik en functioneel is. Er zijn wel enkele punten die niet ideaal zijn. Zo is de bediening van de app voor een gebruiker die er nooit mee heeft gewerkt, en mogelijk ook weinig met moderne media werkt, niet heel duidelijk. Er zijn relatief veel knoppen, menu's en opties en het is niet in één oogopslag duidelijk welk menu de optie bevat die gezocht wordt. Ook is de documentatie slecht vindbaar en af en toe onduidelijk. De fouten waar bij de test tegenaan gelopen werd, waren echter niet fataal of groot; meestal gaat het om een onhandige woordkeuze of plaatsing van een optie, of een designkeuze die niet handig in het gebruik ligt. Onder de grotere problemen valt bijvoorbeeld het niet laten zien van de gevonden gebruikersnaam bij het zoeken van mensen op gebruikersnaam. Dit zijn allemaal punten die waarschijnlijk makkelijk verholpen kunnen worden.

Al met al is Skype een degelijke app; ondanks de toch wel hinderlijke fouten, is de app geschikt voor het doel (contact leggen) en is het gebruik makkelijk genoeg voor gebruikers met enige ervaring. Qua vormgeving is het als geheel mooi en degelijk, maar in de details zitten kleine fouten.