

Usability-onderzoek ITapp

Michael Jansen, Jeremy Timessen, Jonahtan Seesink

June 23, 2013

1 Voorwoord

In het kader van het vak Research en Development voeren we een usability onderzoek uit. We toetsen de app van een andere groep aan de hand van vooropgestelde testdoelen en methodes op gebruiksvriendelijkheid en andere aspecten.

2 Testdoelen

Onze testdoelen baseren wij op het ontwerpdocument van de groep ITapp. Volgens het ontwerpdocument zijn er twee basale functionele requirements. De app moet het mogelijk maken om bestanden te selecteren die de gebruiker beschikbaar wil stellen voor anderen. Daarnaast moeten bestanden worden getoont die door anderen voor de gebruiker beschikbaar gesteld werden. Ten slotte voegen wij hieraan toe dat gegevens uitgewisseld kunnen worden. Het laatste blijkt niet uit het ontwerpdocument maar kunnen we stellen op grond van de gesprekken met de groep en de informatie over deze app verkregen tijdens de cursusbijeenkomsten.

We hebben de volgende testdoelen opgesteld:

1. Aan het einde van het onderzoek is bekend of gebruikers kunnen bepalen welke bestanden ter beschikking worden gesteld voor anderen volgens de usabilitycriteria van Whitney Quesenberry¹

¹<http://www.wqusability.com/articles/getting-started.html>

2. Aan het einde van het onderzoek is bekend of gebruikers kunnen zien welke bestanden beschikbaar gesteld worden door anderen volgens de usabilitycriteria van Whitney Quesenberry
3. Aan het einde van het onderzoek is bekend of twee gebruikers bestanden onder elkaar kunnen uitwisselen volgens de usabilitycriteria van Whitney Quesenberry

De usabilitycriteria van Whitney Quesenberry zijn als volgt:

- **Effectief:** De app werkt in eenvoudige en zo min mogelijk stappen, is compleet en werkt naar behoren.
- **Efficient:** Het werk dat gedaan moet worden wordt zo snel mogelijk gedaan.
- **Boeiend:** De (interface van de) app weet zich aan de gebruiker te vinden en houdt zijn concentratie vast.
- **Foutentolerant:** De app voorkomt fouten, en weet fouten van de gebruiker danwel het systeem goed op te lossen.
- **Efficiënt:** Fouten worden voorkomen en/of stelt de gebruiker in staat om problemen zelf op te lossen.
- **Makkelijk te leren:** De gebruiker kan de functionaliteit snel gebruiken en met de tijd het maximale eruithalen.

3 Methode

Wij zullen gebruik maken van de methode “hardop laten denken”. Dit houdt in dat we de proefpersonen verzoeken om te zeggen wat in hun opkomt tijdens ze de app gebruiken. Onze indicatoren zijn daarbij de eerdergenoemde criteria van Whitney Quesenberry. We zullen de proefpersonen twee tablets geven waarop de apps in begintoestand opgestart zijn en helpen hen op weg pas na een bepaalde tijd mocht blijken dat ze anders niet verder komen.

3.1 Gebruikers

Wij vragen twee testpersonen uit de kantine of ze bereid zijn de app te testen. Zij zijn bekend met de werking van een Smartphone en bekend met het Android besturingssysteem.

- Persoon A: 23 jaar oud, man, bezit Android Smartphone
- Persoon B: 21 jaar oud, man, bezit Android Smartphone

3.2 Scenario

Aan het begin van het experiment geven wij de proefpersonen de volgende instructies:

- I Deze app is bedoelt om onder elkaar gegevens uit te wisselen. In je downloads-folder heeft tablet A fotos van de uni en tablet B fotos van Nederlandse steden.
- II Allebei moeten twee plaatjes uit hun download-folder ter beschikking stellen.
- III Allebei moeten een plaatje van hun ter beschikking gestelde bestanden eruithalen zodat deze niet meer beschikbaar zijn voor anderen.
- IV Proefpersoon met tablet A moet zien welke bestanden van tablet B ter beschikking gesteld worden en vice versa.
- V Proefpersoon met tablet A moet het ter beschikking gestelde plaatje van tablet B downloaden en vice versa

3.3 Dataverzameling

Data verzamelen we door notities te maken. Ook maken we gebruik van screenshots uit de app om onze bevindingen te ondersteunen.

3.4 Verantwoording

We laten onze proefpersonen hardop denken tijdens het onderzoek omdat zo gedachten, opmerkingen en/of frustraties over de app gemakkelijk naar

boven komen. Daarnaast houden we een post-test interview. Zo kunnen we de uiteindelijke mening over de app beter peilen. Ondertussen observeren we de proefpersonen en zijn/haar handelingen. Met de instructies zoals die in het scenario staan testen we met II en III testdoel één. IV test twee en instructie V test testdoel drie.

4 Resultaten

4.1 Persoon A

4.1.1 Beschikbaar stellen

- Wist niet waar hij moest beginnen. Had een bevestiging nodig dat het echt met deze app moest. “Waarom kan ik dat niet gewoon met bluetooth doen?!”
- Drukt op +-symbooltje van de app. “Kan ik hierop klikken?!” vraagt hij zich af bij het zwarte scherm.
- Uiteindelijk lukt het om een plaatje te selecteren uit de download-folder en beschikbaar te stellen. tweede plaatje wordt beschikbaar gesteld
- Hij doet hetzelfde met het tweede plaatje

4.1.2 Van de lijst halen

- Weet niet hoe hij het moet doen. Praat met andere proefpersoon.
- gebruiker houdt gedrukt op een file vervolgens crasht de app andere proefpersoon
- Drukt op de refresh-button
- Gebruiker ziet in eens eigen files dubbel verschijnen die hij zonet beschikbaar gesteld heeft

4.1.3 Zien wat de ander heeft

- Gebruiker drukt meerdere keren op refresh button, „dan zou het toch moeten werken nu?“

- Gebruiker start app opnieuw
- Overlegd met andere proefpersoon
- Proefpersonen wisselen onder elkaar IP-adressen uit
- Beide personen zien elkaars files verschijnen in het lijstje na het drukken op de refresh-button

4.1.4 Downloaden

- Drukt op file, leest dat het gedownload is. downloaden is gelukt.
- “Openen hoeft toch niet meer, he?” “Dan ben ik nu toch klaar?”

4.2 Persoon B

4.2.1 Beschikbaar stellen

- Ging direct naar de gallery, selecteert plaatje en drukt op “delen via”
- Reageert op het feit dat andere proefpersoon het met de localshare-app heeft gedaan nadat wij erop gewezen hebben dat het echt met localshare-app moet. Ze overleggen kort en hij doet het op dezelfde manier (terug naar localshare, +-button klikken, downloadfolder selecteren, bestand selecteren)

4.2.2 Van de lijst halen

- Gebruiker drukt op files die er zijn (waarschijnlijk opende toen een plaatje, toen net niet opgelet), zegt “Ik weet het niet”
- Verlaat de app, gaat naar de downloads-afdeling van de smartphone, selecteert op plaatje en klikt op “bewerken”; zegt “hier misschien?”
- Komt niet verder, vraagt bij ons na. Wij vertellen dat deze functionaliteit inderdaad ontbreekt

4.2.3 Zien wat de ander heeft

- Drukt op instellingen-button
- Denkt na over het nummertje wat daar staat
- “Je moet vast iets met dat IP-nummer doen!”
- “Ga eens op dat icoontje rechts onder en zeg wat voor nummertje bij jou staat”
- Ze wisselen adressen uit, het werkt
- “Yes, ik heb hem!”
- Gebruiker drukt gelijk op nieuwe entries van de lijst. toast op scherm verschijnt dat file zonet gedownload is.

4.2.4 Downloaden

- Al gedaan in stap 4.2.3

4.3 Post-test interview

4.3.1 Proefpersoon A

“Bindt de app je? Zou je het nog een keer gebruiken?”

-“Nee, ik heb bluetooth.”

4.3.2 Proefpersoon B

“Bindt de app je? Zou je het nog een keer gebruiken?”

-“Nou, zijn daar echt nog wat verbeteringen voor nodig. Dat nummertje invoeren vind ik nogwel omslachtig. De app ziet er niet mooi uit.”

4.4 Opmerkingen en kanttekeningen

- Beide proefpersonen zien niet in wat de meerwaarde is tov bluetooth
- Beide proefpersonen deden niks met pulldown-menu met label „all files“

- Proefpersonen kwamen er zelf uit (max. 1 minuut) om get IP-adres te gebruiken waarmee het uitwisselen van data werkt.

BELANGRIJK: In de namiddag op de dag van onderzoek werd een nieuwe versie geleverd. Twee problemen zijn hierdoor opgelost: app crasht niet meer bij langer ingedrukt houden op een file. Daarnaast verschijnen de files niet meer dubbel. We hebben met de groep „Itapp“ afgesproken dat we dit vermelden. We gebruiken alsnog de onderzoeksresultaten opgedaan tijdens het onderzoek zelf.

5 Conclusie

Na de uitleg snaptten de gebruikers de werking van Localshare. De functionaliteit van de app kwam vaak ter sprake. De gebruiker vroegen zich af of die niet overbodig was, aangezien er standaard protocollen beschikbaar zijn. Uiteindelijk zijn er nog flink wat handelingen nodig geweest om de instructies te voltooien. Ook het feit dat de gebruikers niet met de volledige (complete) versie van de app konden werken droeg bij aan de verwarring die menigmaal ontstond tussen de proefpersonen. De app zag er tevens niet aantrekkelijk uit.

6 Bijlage: Beeldmateriaal



