



Expert review
van
'Changelog
Droid' door
Appoholic

Evert Braal, Michel Kok, Bob van Kessel
s4450817, s44701613, s4501683

Inhoudsopgave

Introductie.....	2
Doelgroep.....	3
Personas.....	4
Scenario's.....	5
Bevindingen.....	6
Conclusie.....	8
Appendix.....	9

Introductie

We wilden een app onderzoeken waar nog geen usability dialog van te vinden is, zodat we een volledig onderzoek zelf zouden kunnen doen. De onderzochte app heet 'Changelog Droid'. Deze app biedt de gebruiker een overzicht van op het toestel geïnstalleerde apps op volgorde van laatst ge-updatet. In dit overzicht is per app te zien wat er veranderd is sinds de laatste update. Op deze manier vindt de gebruiker deze update-informatie geordend op één locatie en hoeft de gebruiker niet voor elke app afzonderlijk naar de PlayStore te gaan om te bekijken wat er veranderd is. Een tweede reden waarom wij voor deze app hebben gekozen is, omdat deze app simplistisch is. Hierdoor zou alles gemakkelijk te vinden moeten zijn en zouden er dus zo goed als geen moeilijkheden moeten kunnen ontstaan. Verder zou er dan ook een duidelijke conclusie getrokken moeten kunnen worden.

Nadat we de app uitgezocht hadden, hebben we representatieve personas gezocht als evaluatoren. Vervolgens hebben we de scenario's opgesteld, zodat de evaluatoren een evaluatie zouden kunnen geven

De resultaten van het door ons uitgebreide usability onderzoek kunt u hieronder vinden.

Doelgroep

De app is bedoeld voor de doelgroep Android gebruikers. De afkomst heeft geen invloed op deze groep, al is de genoemde doelgroep nog te breed. De app is speciaal bedoeld voor degenen onder de Android gebruikers die graag structureel informatie willen verkrijgen over de updates van de apps.

Personas



Karel (28)

Online marketeer

Bedrijfsopleider

Veel middelen in de marketingmix

Geen tijd over

Wilt resultaten zien

"We zijn te afhankelijk van Google. Ik wil meer kwalitatief bereik. De branche kan wel een oppepper gebruiken!"

Is veel tijd kwijt met keuze van middelen maar heeft weinig inzicht in resultaten. Het meeste budget gaat naar Google, Karel wil daar minder afhankelijk van zijn.

Karel leest de bekende marketing weblogs en kijkt soms jaloers naar collega's in e-commerce en de financiële sector. Binnen zijn organisatie is nog weinig ervaring met online marketing. Er is behoefte aan meer controle en minder handwerk.

Voorbeeld buyer persona

Problemen: Valerie kent weinig structuur en vindt het moeilijk om zich te focussen.

Vragen: Ze vraagt zich regelmatig af of ze niet wat makkelijker haar werk zou kunnen uitvoeren.

Behoeften: Ze heeft behoefte aan duidelijk, gestructureerde informatie. Zeggen waar het op staat, dat heeft ze nodig.

Sanne (32) - de doelgerichte hardlooperster



Kenmerken

Werk: 3 dagen per week

Thuis: Getrouwd, 1 zoon (6)

Hardloopleven

Sanne traint 3 keer per week, bij voorkeur overdag. Ze heeft een trainingsschema opgesteld met behulp van www.myasics.nl en daar houdt ze zich meestal trouw aan. Ze rent altijd met muziek.

Motivatie en doelen

- een goede conditie
- ontspanning
- New York marathon in 2015

Frustraties

- Oordopjes die uitvallen tijdens het rennen
- Goede trainingsschema's vinden die bij haar persoonlijke schema passen

"Ik train graag om een doel te halen. Mijn droom is de marathon van New York."

Er is voor deze drie personas gekozen, omdat deze drie personas duidelijk verschillen van karakter. Daardoor wordt de doelgroep waarvoor de app bedoeld is goed gerepresenteerd. Zo is Karel behoorlijk chaotisch, Valerie is daarentegen ongestructureerd en wil duidelijke informatie hebben. Sanne is gestructureerd en heeft ook hele andere doelen. Door deze verschillen, komt er een goede conclusie uit dit onderzoek.

Scenario's

Online waren geen specificaties te vinden. Daarom hebben we zelf de app helemaal uitgeplozen en onderstaande specificaties zouden ook de reële specificaties kunnen zijn. Deze zijn namelijk in theorie allemaal uitvoerbaar en het is duidelijk dat deze eisen rechtstreeks in de app zijn geprogrammeerd.

- Specificatie van PlayStore knop: Vanaf iedere plek in de applicatie moet binnen maximaal 4 klikken een gebruiker in de PlayStore kunnen komen.
- Specificatie van update history knop: De gebruiker moet de update history van de app Messenger kunnen bekijken.
- Specificatie taalverandering: De taal van de changelogs moet vertaald kunnen worden naar de gewenste taal van de gebruiker.
- Specificatie update overzicht: De gebruiker moet in kunnen stellen dat hij/zij van tenminste één app geen update overzicht meer te zien krijgt.
- Specificatie notificatiegeluid: Voor notificaties moet een geluid ingesteld kunnen worden, zodat de gebruiker geen notificaties misloopt.

De uit te voeren taken zijn specifiek voor deze app. Wanneer deze taken correct zijn uitgevoerd, begrijpt namelijk de gebruiker wat het doel is van deze app. De taken belichten elk een andere functie binnen de app Changelog Droid en hierdoor wordt de app maximaal getest.

Bevindingen

De app is uitgebreid getest en er zijn verscheidene problemen geïdentificeerd. Hieronder staat een overzicht van de classificering per evaluator.

Bij de classificatie is de volgende classificering gebruikt:

0 = Ik ben niet van mening dat dit een usability probleem is

1 = Slechts een cosmetisch probleem: hoeft niet opgelost te worden, tenzij er extra tijd beschikbaar is

2 = Klein usability probleem: het oplossen van het probleem moet een lage prioriteit krijgen

3 = Groot usability probleem: Belangrijk om op te lossen, het oplossen van het probleem moet een hoge prioriteit krijgen

4 = Usability catastrofe: absoluut noodzakelijk om het probleem op te lossen voordat het in de omloop komt

Karel:

- PlayStore toegang is verwarrend, aangezien icoon niet verhelderend is **2**
- Er moet onthouden worden welke knop ingedrukt moet worden, want er staat geen label bij en anders vindt dezelfde fout plaats **3**
- Taal veranderen werkt niet **4**
- Geen optie om te herstellen of terug te gaan (van instellingen) **3**
- Er is geen éénduidige manier om een app te verwijderen **2**
- Geen foutmeldingen **2**
- Geen helpfunctie in de app **3**
- Onvolledige informatie over apps **4**
- Taalinstellingen vinden is lastig **1**
- Inloggen gaat niet vloeiend **2**
- Het laden van apps en geschiedenis duurt lang **2**
- Specifieke geschiedenis van een app is niet duidelijk aangegeven **2**
- Vreemd dat in de app er gekozen kan worden dat dezelfde app (Changelog Droid) verwijderd kan worden **3**

Valerie:

- PlayStore toegang is verwarrend, aangezien icoon niet verhelderend is **1**
- Er moet onthouden worden welke knop ingedruwd moet worden, want er staat geen label bij en anders vindt dezelfde fout plaats **2**
- Taal veranderen werkt niet **4**
- Geen optie om te herstellen of terug te gaan (van instellingen) **3**
- Er is geen éénduidige manier om een app te verwijderen **3**
- Geen foutmeldingen **2**
- Geen helpfunctie in de app **3**
- Onvolledige informatie over apps **4**
- Taalinstellingen vinden is lastig **2**
- Inloggen ging niet vloeiend **3**
- Het laden van apps en geschiedenis duurt lang **2**
- Specifieke geschiedenis van een app is niet duidelijk aangegeven **2**
- Vreemd dat in de app er gekozen kan worden dat dezelfde app (Changelog Droid) verwijderd kan worden **1**

Sanne:

- PlayStore toegang is verwarrend, aangezien icoon niet verhelderend is **1**
- Er moet onthouden worden welke knop ingedruwd moet worden, want er staat geen label bij en anders vindt dezelfde fout plaats **2**
- Taal veranderen werkt niet **3**
- Geen optie om te herstellen of terug te gaan (van instellingen) **1**
- Er is geen éénduidige manier om een app te verwijderen **0**
- Geen foutmeldingen **0**
- Geen helpfunctie in de app **2**
- Onvolledige informatie over apps **4**
- Taalinstellingen vinden is lastig **2**
- Inloggen ging niet vloeiend **3**
- Het laden van apps en geschiedenis duurt lang **2**
- Specifieke geschiedenis van een app is niet duidelijk aangegeven **1**
- Vreemd dat in de app er gekozen kan worden dat dezelfde app (Changelog Droid) verwijderd kan worden **3**

Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat de app verre van perfect werkt. Het slechts beoordeelde onderdeel dat getest is, is de volledigheid van de informatie. Zo wordt er niet duidelijk onderscheid gemaakt tussen apps met een soort gelijke naam. Het daaropvolgende slechtst beoordeeld onderdeel is de vertaaloptie. Deze optie blijkt niet te werken en daardoor is deze app voor een groot deel binnen de doelgroep niet geschikt. Dit is een fundamentele fout. Verder moet er veel onthouden worden door de gebruiker. De gebruiker moet ook veel zoeken naar de functionaliteiten van de app. Het is namelijk niet of nauwelijks aangegeven welk doel bepaalde knoppen hebben. Door middel van trial and error moet dit worden ontdekt.

Wanneer er gewacht moet worden, is er niet altijd te zien dat er iets gebeurt. Het is daarom voor de gebruikers moeilijk te bepalen of de app nog werkt of dat deze is vastgelopen.

De instellingen zijn door de meeste gebruikers goed te vinden en spreken ook voor zich. Wat er echter gemist wordt, is de herstel optie. Er is geen manier om de instellingen terug te zetten naar default of om simpelweg terug te gaan wanneer de gebruiker iets fout heeft gedaan. Daarnaast verschijnen er ook geen foutmeldingen.

De app bevat gelukkig geen overbodige informatie. Helaas is het tegendeel waar, de app bevat te weinig informatie. Er is bijvoorbeeld geen helpfunctie in de app waar de gebruiker informatie kan vergaderen over het gebruik van de app. Deze functie zou echter goed van pas komen in deze app, aangezien de app niet eenduidig is. Zo zijn er verschillende manieren om naar de PlayStore te gaan en kan er op verschillende manieren een app verwijderd worden.

Het eindoordeel over deze app is dan ook zeer negatief. Er zijn weinig positieve punten.

De app laat in de meeste gevallen het update overzicht goed zien, echter is dit zelfs in sommige gevallen niet correct, terwijl het doel van de app is om de update van de geïnstalleerde apps structureel weer te geven.

We zouden daarom graag het volgende verbeterd dan wel toegevoegd willen zien:

- Te allen tijde een animatie tonen wanneer er gewacht moet worden
- Één manier om in de PlayStore te komen
- Labels bij knoppen, zodat een gebruiker niet zelf hoeft te ontdekken waar een knop voor dient
- Voorkomen dat de app Changelog Droid zichzelf kan verwijderen
- De juiste informatie tonen over apps
- Een default functie, waarbij de instellingen in default worden ingesteld

Appendix

Evaluatie Karel:

Naar de PlayStore gaan is verwarrend, aangezien het icoon dat gebruikt wordt om de app te runnen lijkt op het icoon van de PlayStore.

Na een aantal keer naar de PlayStore te zijn gegaan, moet er nog steeds goed gekeken worden op welke button er geklikt moet worden, het blijft namelijk onlogisch.

Bij de geteste taken is goed te zien dat er iets gebeurt.

De taalinstelling werkt niet. De tekst wordt niet vertaald naar de taal die geselecteerd is.

Er verschijnt bij sommige taken zoals het verwijderen van een app een pop-up met een bevestiging, echter wordt er verder nooit om een bevestiging gevraagd en er is nergens een optie om terug te gaan of om te herstellen. De terug-knop op het toestel zelf kan wel altijd gebruikt worden.

De app verwijderen gebeurt niet op een eenduidige manier, het verwijderen kan namelijk op 2 manieren. Wanneer er verwijderd wordt, wordt er wel gevraagd of de gebruiker zeker weet of de app verwijderd moet worden. Foutmeldingen heeft de gebruiker niet gezien.

Er kon niet gemerkt worden of er accelerators aanwezig waren. De app werkt daarentegen snel.

Er is geen overbodige informatie, maar de help functie is ook niet aanwezig in de app.

Evaluatie Valerie

Ik weet niet hoe ik naar de PlayStore zou moeten gaan. Als ik de app open en rond kijk zie ik nergens een zin: Ga naar PlayStore. Ook kan ik geen icoontje vinden dat op het icoontje van de PlayStore lijkt. Alleen als ik ver naar onderen scrolde kon ik een icoontje vinden, maar toen ik daar op tikte, zag ik alleen een vreemde balk met icoontjes tevoorschijn komen, maar ging ik ook niet naar de PlayStore. Ik weet niet zo goed welke ik moet kiezen. Er staan twee verschillende messengers in de app. Puur op de gok is het wel gelukt om naar de update history te gaan.

Door de icoontjes uit te proberen, kwam ik opeens bij de geschiedenis.

Het vinden van het instellingenmenu was niet heel lastig. Het vinden van de instelling van taal was niet helemaal in een keer duidelijk, maar het ging best snel goed.

Nu snap ik ook hoe ik naar de PlayStore moet gaan. Op desbetreffende app klikken en op het bijbehorende icoontje.

Ik vind het wel raar dat bijvoorbeeld bij settings de taal niet mee veranderd. Behalve de allereerste optie.

Gelukkig zijn alle icoontjes precies hetzelfde als verder op mijn telefoon.

Dit was best makkelijk. Naar settings gaan en daar op notificaties gaan. Daar kon ik direct kiezen om een geluid in te stellen.

Ik vond het best vervelend dat ik niet kon vinden hoe ik snel een instelling ongedaan maakte, vooral omdat ik best vaak maar wat geprobeerd heb.

Evaluatie Sanne

Bij het installeren van deze app en deze voor de eerste keer te runnen wil de app inloggen en toegang tot het gebruikte account. Dit ging met horten en stoten, maar is uiteindelijk wel gelukt. Het vinden en gebruiken van de PlayStore functionaliteit van de app ging goed en de PlayStore start succesvol op. De plek waarop de PlayStore te vinden is, is bij nader inzien een beetje vreemd, maar niet zo lastig te vinden.

Bij het bekijken van de update geschiedenis is het meteen duidelijk of een app helemaal up to date is aan de hand van de gele balk. Het kan echter even duren voordat alle apps en hun geschiedenis is geladen. Om de specifieke geschiedenis van een app te bekijken moet er even verder gezocht worden, aangezien het niet meteen duidelijk is waar dit gedaan moet worden.

Door de absentie van tooltips bij de icoontjes onder een app is het niet meteen duidelijk wat deze doen. Op alle icoontjes moest gedrukt worden om er achter te komen wat deze doen, dit is vervelend aangezien een aantal van deze icoontjes een nieuwe app opstarten. Als de bijbehorende app opgestart is, moet deze weer afgesloten worden voordat er terug gegaan kan worden naar deze app. Bij het doornemen van al deze icoontjes is er per ongeluk gebruik gemaakt van de verwijder functie van de changelog app zelf. Het is een beetje verwarrend dat deze functionaliteit de app zelf laat weggooien.

Het instellen van een nieuwe weergegeven taal kan op een logische plek bij de preferences gevonden worden. In het preferences menu moet er echter even gezocht worden naar het juiste submenu voor de taal. Als deze gevonden is, kan de taal veranderd worden in het gevonden menu, dit verandert echter niets aan de weergegeven taal van de app.

Het niet weergeven van een bepaalde app kan tevens in het preferences menu gevonden worden, ondanks dat het op logische plek staat, bij apps, is er even gezocht, voordat dit gevonden is. Tevens is het vreemd dat niet alle apps automatisch worden weergegeven in het hoofdscherm van de app en dat een gebruiker niet meteen weet welke apps niet worden weergegeven, zonder óf door alle apps heen te scrollen óf naar dit appmenu te gaan.

Het veranderen van het geluid dat klinkt bij een notificatie is gemakkelijk te vinden in het notifications menu. Hier kan een van de standaard geluidjes gekozen worden.

Al met al is dit een redelijk overzichtelijke app, die baat zou hebben met labels voor een aantal knoppen.

Bij het testen van deze app zijn er geen foutmeldingen opgetreden.