

R&D Project: Expertreview
WhatsApp

An Ha Lele Fang Thijs Voncken

May 6, 2014

1 Inleiding

In dit document bekijken wij de Android app WhatsApp, en proberen wij problemen in de bruikbaarheid van de app op te sporen en advies te geven over hoe deze verbeterd kunnen worden.

2 Methode

Voor deze review maken wij gebruik van drie persona's, welke drie scenario's zullen doorlopen.

2.1 Persona's

Persona 1: De ervaren gebruiker. John Smith is een 36 jarige advocaat die veel van technische snufjes houdt. John is redelijk ervaren met android telefoons, leest ook regelmatig toestelreviews en blijft zelf op de hoogte van de nieuwste updates. Door veel gebruik van zijn telefoon is John gewend aan de meeste conventies die gelden op Android. Hij is echter geen ontwikkelaar en zijn kennis van technische zaken gaat dan ook maar zo ver.

Persona 2: De onervaren gebruiker. Janette van den Akker is al een paar jaar met pensioen en 87 jaar. Janette heeft, in een poging om contact te houden met haar kleinkinderen, onlangs een mobiel gekocht. Deze was uitgezocht door de kleinkinderen. Zij zelf snapt nauwelijks iets van het toestel en kan hoogstens tikken op de touchscreen.

Persona 3: De Poweruser. Edgar Trent is een 26-jarige freelance developer die al een aantal contracten achter de rug heeft. Edgar heeft uitgebreid ervaring met meerdere programmeertalen en software over het algemeen. Hij is ook een grote fan van Android apparaten en hij maakt apps voor mobiele telefoons in zijn vrije tijd.

2.2 Scenario's

Scenario 1: Simpel chat gesprek. In dit scenario willen de gebruikers met elkaar kleine, korte, berichten uitwisselen, terwijl WhatsApp tussendoor wel focus verliest, en eventueel andere apps gebruikt worden. De app wordt geopend en een bericht wordt naar een andere gebruiker verstuurd, de andere gebruiker krijgt een melding hiervan en kan vervolgens het gesprek openen en een reactie sturen.

Scenario 2: Beginnen van een nieuw gesprek. In dit scenario wil de gebruiker een nieuw gesprek beginnen met een persoon waarmee deze nog nooit eerder berichten uitgewisseld heeft, maar welke wel al in zijn/haar contactenlijst voorkomt.

Scenario 3: Toevoegen van een contactpersoon. In dit scenario wil de gebruiker een nieuwe persoon toevoegen aan zijn contacten, het telefoonnummer van deze persoon is bekend en de naam ook.

3 Resultaten

We hebben deze drie scenario's bekeken en uitgeprobeerd, en onze bevindingen waren als volgt:

Scenario 1.

Het herkennen van de notificaties is voor elke persoon goed te begrijpen en ook het voortzetten van een gesprek dat al aan de gang is is heel erg duidelijk.

Scenario 2.

Doordat de knop geen text bevat, en niet onmiddelijk duidelijk is dat deze voor een nieuwe gesprek zorgt zou het voor onwennige gebruikers zoals Janette best wel een probleem kunnen zijn om een gesprek te beginnen. Voor meer ervaren gebruikers die gewend zijn om knoppen uit te proberen zou dit duidelijk moeten zijn.

Scenario 3.

Het toevoegen van een contactpersoon kan niet vanuit de app zelf, maar moet via het overkoepelende android systeem. Aangezien de app gebruik maakt van de bekende telefoonnummers en dit nergens uitgelegd staat kan dit tot verwarring leiden. Voornamelijk bij minder ervaren gebruikers, die verwachten om een nieuwe contactpersoon bij de app zelf toe te voegen.

** instructions unclear; cat got stuck in microwave **

4 Conclusie

Onze conclusie is dat voor de meeste gebruikers WhatsApp heel erg bruikbaar zou moeten zijn. Er zijn een aantal kleine puntjes zoals de duidelijkheid van de knop voor een nieuwe gesprek. Afgezien hiervan is het kinderlijk simpel te begrijpen en gebruiken. Het zou wellicht een goed idee kunnen zijn om standaard alle contactpersonen weer te geven en hierdoor de verwarring met het nieuwe gesprek aanmaken te voorkomen. Door de manier waarop het gesprekkenvenster gesorteerd wordt, en de beschikbare zoekfunctie, zou ook bij grote aantallen contactpersonen hier geen probleem op moeten treden.