

Expert Review: Yelp

Introductie

We hebben ervoor gekozen om de app Yelp te gaan reviewen. Het gaat om een app die allerlei handige plekken in de buurt voor je vindt. De app is beschikbaar op verschillende smartphones. Dit was voor ons een fijne toevoeging aangezien er iemand in de groep zit die geen android heeft. Ik verwacht dat je de app vooral gebruikt als je met vrienden in de stad bent en op zoek bent naar een goed café of restaurant. Dit zou een eitje moeten zijn met behulp van deze app. Je zou zelfs niet eens alleen het café of restaurant kunnen vinden maar gelijk verschillende reviews kunnen lezen. Hier volgt de beschrijving van de makers zelf:

Beschrijving

Vind en lees reviews over geweldige bedrijven bij jou in de buurt.

Ben je opzoek naar een snackbar die nu open is? Een cocktailbar in de buurt? Een benzinestation waar je naartoe kunt rijden voordat je tank leeg raakt?

Yelp voor je Android biedt je de antwoorden. Yelp helpt! Maak gebruik van Yelp om locaties te vinden waar je kunt eten, drinken, relaxen en genieten. Geselecteerd en beoordeelt door bewoners van de stad.

De belangrijkste kenmerken op een rij:

- ★ *Zoek naar bedrijven in uw buurt met behulp van de Android's ingebouwde Locatievinder*
- ★ *Klik op snelle links naar de nabijgelegen kroegen, restaurants, clubs en meer*
- ★ *Perfectioneer uw zoek opdrachten via 'buurt, afstand, prijs en wat nu open is'*
- ★ *Blader door de beoordelingen van de ondernemingen om kennis te maken met de leukste en minder leuke locaties in de stad*
- ★ *Voeg snelle tips, foto's en reviews toe voor je favoriete bedrijven*
- ★ *Vind adressen en telefoon nummers voor duizenden bedrijven, bel en/of lokaliseer ze vervolgens direct via je Android*
- ★ *Yelp verhoogt de realiteit middels de unieke monocle. Overlap de bedrijfsgegevens in de wereld om u heen.*

Heuristieken

We hebben ervoor gekozen de 10 heuristieken van Jakob Nielsen te gaan gebruiken. Dit lijkt ons erg handig omdat we hierdoor zelf geen heuristieken hoeven te bedenken. Voordelen hiervan zijn o.a. dat we niets fataals kunnen vergeten en ik neem aan dat mnr. Nielsen hier tijd in gestoken heeft en er goed over nagedacht zal hebben. De heuristieken van Jakob Nielsen houden in:

Visibility of system status

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

Match between system and the real world

The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

User control and freedom

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.

Consistency and standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform conventions.

Error prevention

Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.

Recognition rather than recall

Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.

Flexibility and efficiency of use

Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

Aesthetic and minimalist design

Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Error messages should be expressed in plain language (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.

Help and documentation

Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.

Persona

Frits Scheinzelheiner*

Frits is een 60 jarige man. Voor zijn leeftijd is hij nog erg up-to-date wat betreft gadgets en daarbij vindt hij het leuk om nieuwe dingen te ontwerpen en te analyseren. Daarom downloadt hij zo nu en dan een nieuwe app. Dit doet hij vooral als hij iets gaat ondernemen en iets vindt in de App Store wat hem nuttig lijkt. Toch bereidt hij zich goed voor op de situatie zodat hij er altijd het volle uit kan halen ook al werkt de technologie niet altijd mee. Hij heeft Yelp gedownload voor zijn weekendje weg naar Nijmegen. Hij hoopt vanalles te vinden om te doen. Zo wilt hij wat culturele activiteiten plannen, wat eten.

In het weekend wil hij een kopje koffie drinken in de stad, in een restaurantje wat eten en daarna heeft hij een reservering bij de Vereniging voor een klassiek concert.

Hij opent de app en klikt op "In de buurt" omdat hij niet te ver wilt gaan voor zijn kopje koffie. Dan klikt hij op "koffie en thee". Er verschijnt een laad scherm en niet veel later staat de lijst met café'tjes op het scherm. Twee daarvan bevinden zich in Nijmegen. Het café dat het dichtste bij is is 4km ver weg en de andere café's zitten allemaal ver weg in plaatsen als Grave.

Eenzelfde soort proces herhaalt zich wanneer hij op de app naar restaurants zoekt. Hij vindt er weer 2 in Nijmegen en de rest in andere plaatsen.

Dan gaat hij zoeken naar de Vereeniging. Omdat hij geen categorie kan vinden waar de Vereeniging in thuis zou kunnen horen klikt hij op “meer categorieën”, daar ziet hij “Kunst en amusement” staan en selecteert deze knop dan twijfelt hij, moet hij voor “Opera en ballet” kiezen of voor “Muzieklocaties”. Uiteindelijk kiest hij voor “muzieklocaties”, maar de Vereeniging staat er niet bij. Bij “Opera en Ballet” blijft de lijst zelfs helemaal leeg. Wanneer hij op het hoogste niveau zoekt vindt hij hem dan eindelijk: De vereeniging een 4 sterren restaurant in Amersfoort....

Richard van Ess*

Richard is een informatica leraar op een middelbare school. Hij is rond de 40 en heeft als hobby Geocachen. Dit is een soort schatzoeken waar je puzzels moet oplossen en coördinaten gebruikt om het pakketje te vinden. In zijn vrije tijd is hij dus vaak van huis om zijn hobby te bedrijven. Meestal wilt hij dan punten van herkenning vinden en een hotel boeken. Als hij een app download dan raakt hij vaak helemaal enthousiast en pluist de hele app uit voor leuke dingen om mee te kunnen pochen. Eerst zoekt hij een hotel in Nijmegen. Als resultaat krijgt hij 2 resultaten. Gelukkig zijn ze niet te duur en kiest hij de eerste. Wetende dat er veel meer hotels zijn in Nijmegen is hij teleursteld in de app maar ach daar is nu geen helpen meer aan.

Als hij vervolgens het Keizer Karelplein wilt vinden is daar niet echt een mooie functie voor te vinden. Als hij vervolgens voor “Bijzonderheden stad” zoekt vind hij slechts een restaurant en een café. Dan maar even de weg vragen.

**Disclaimer: This is a work of fiction. Names, characters, places and incidents either are products of the author's imagination or are used fictitiously. Any resemblance to actual events or locales or persons, living or dead, is entirely coincidental.*

Resultaten

Expert 1 (Android)

Visibility of system status

Het systeem laat altijd goed zien waar het mee bezig is. Wanneer je iets aanklikt wordt het eerst geselecteerd zodat je kan zien waar je op klikt. Ook als het systeem moet laden. Laat hij een mooi laad scherm zijn of een laad pop-up. Het gebeurt niet zo heel vaak dat het systeem moet laden dus dat is ook een pluspuntje.

Match between system and the real world

De meeste knoppen hebben duidelijke taal qua teksten. Dit gaat dan vooral om de knoppen waar je naar dingen moet zoeken. Denk hierbij aan Drogisten of Tankstations. Echter zijn er een paar zelf verzonden termen die niet voor iedereen duidelijk zijn. Denk hierbij aan Check-Ins en Check-In aanbiedingen.

User control and freedom

Er zit geen terug knop in de app. Het is wel in de hardware geïntegreerd. Er zit namelijk op elk toestel een terug knop waarmee je een niveau omhoog gaat. Dit werkt prima.

Consistency and standards

De gebruiker kan kiezen uit een bepaalde lijst met allemaal verschillende dingen. Dit gaat om een lijst die steeds uitgeklaapt wordt. Je komt dus steeds dichterbij je uiteindelijke keuze. Hierbij hoeft je je zelf dus geen zorgen te maken over consistentie

Error prevention

In mijn gebruik ben ik slechts 1 error tegen gekomen. Dit is de error dat hij het bepaalde zoek criterium niet kan vinden. Dit wordt mooi weergegeven in een lege lijst met de tekst “geen resultaten voor Comedyclubs bij je huidige locatie” (in het geval van een Comedyclub).

Recognition rather than recall

Het enige wat de gebruiker hoeft te doen is het verder klikken op hetgeen wat hij wilt vinden. Hij hoeft normaal geen dingen te onthouden. Het kan echter voorkomen dat je niet

zeker bent in welke categorie je moet zoeken. Het kan dan zijn dat je eerst in de ene categorie zoekt en vervolgens in de andere. Je moet dan onthouden of je iets (en zo ja wat dan) had gevonden in de eerste categorie.

Flexibility and efficiency of use

Het is niet mogelijk iets in te stellen zoals bijvoorbeeld een knop die meteen naar barretjes gaat zoeken. Wel kun je als je een favoriete bar hebt, deze bij favoriete toevoegen en hem zo erg snel terug vinden. Dit kan echter alleen met bedrijven en dus niet met zoekopties.

Aesthetic and minimalist design

Alle menu's zijn erg overzichtelijk en er is maar weinig (overbodige) informatie toegevoegd. Ik geloof dat de lijsten van zoekopties zijn gesorteerd op populariteit en niet bijvoorbeeld op alfabetische volgorde. Dit is in principe geen probleem want anders zou het probleem zich kunnen voortdoen dat je zoekt naar een concertgebouw (met een C) en dat het in de applicatie als schouwburg (met een S) staat vermeld. Het is toch niet zo dat de lijsten zo lang zijn dus je hoeft nooit erg lang te zoeken

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Alle errors zijn erg duidelijk (geen resultaten gevonden)

Help and documentation

Er is geen handleiding tot de beschikking, dit is in principe geen probleem aangezien de applicatie een erg intuïtieve bediening heeft. Hierdoor is het voor de meeste gebruikers niet nodig dat er een gebruiksaanwijzing bij zit.

Expert 2 (Apple)

Visibility of system status

Het aanmelden is onhandig, er staat "Creëer een account" en dan gebeurt er verder niets. Je gaat niet automatisch terug naar start. Je moet op terug en annuleren drukken en dan blijkt dat je bent aangemeld en ingelogd.

Match between system and the real world

De app gebruikt een begrijpbare taal. Er worden geen systeem georiënteerde termen gebruikt.

User control and freedom

Linksboven zit altijd een knopje waarmee je terug kunt. Ook zitten er onderaan het scherm 5 knoppen die altijd zichtbaar blijven waardoor je gemakkelijk kunt navigeren en terug kan gaan naar de startpagina.

Consistency and standards

Als je kiest voor niet aanmelden kom je toch in het aanmeldscherm, wanneer je niet via facebook wilt inloggen. Verder is het redelijk duidelijk wat de verschillende onderdelen doen.

Error prevention

Nog geen errors tegengekomen.

Recognition rather than recall

Er zijn geen instructies, maar alles spreekt voor zich. Door het aanmelden onthoudt de app je instellingen, verder kun je bedrijven aan je favorieten toevoegen en die makkelijk terug vinden.

Flexibility and efficiency of use

Onthoudt recent bekeken bedrijven en op de startpagina kun je op 'recent' drukken om ze te zien. Verder heb je in de startpagina ook 'favorieten', maar het staat ook in het onderste menu. Als je een bedrijf bekijkt kun je het eraan toevoegen. De database is nog niet uitgebreid genoeg. Het aantal cafés in Nijmegen is op dit moment twee.

Aesthetic and minimalist design

Er is geen overbodige informatie de kopjes/titels zijn duidelijk en bestaan vaak uit één woord en soms twee. Het design is ook erg simpel gehouden. Zonder veel toeters en bellen. Als je via facebook aanmeldt moet je toestemming geven dat de app berichten kan plaatsen namens jou op je facebook. Dit is niet nodig voor de werking van de app dus overbodig. Bij

aanmelden moet je voornaam, achternaam en e-mailadres verplicht opgeven. Een gebruikersnaam zou voldoende moeten zijn.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Nog geen errors gehad

Help and documentation

De app heeft geen help en geen documentatie. Er wordt vanuit gegaan dat je het snapt aan de hand van de pictogrammen en titels. Het is bij deze app ook niet heel erg nodig. Alles spreekt voor zich. In de app-store staat vermeld wat voor app het is en wat je ermee kan.

Conclusie

De app is erg gebruiksvriendelijk. Het is moeilijk om echt wezenlijke dingen verkeerd te doen en zelfs als je dit voor elkaar krijgt is het makkelijk ongedaan te maken door een druk op de terug toets. De bediening voor de basis functionaliteit is erg intuïtief, maar voor de uitgebreidere functionaliteit zul je toch iets meer je best moeten doen.

Ook is het erg jammer dat het nog niet erg populair is. Het is echt een applicatie die door de mensen gedragen moet worden. Alle bedrijven moeten erin gezet worden en het liefst ook nog met aanvullende informatie zoals openingstijden en reviews.

Ook vind de applicatie bedrijven die erg ver weg zijn voor dichtbij. Dit komt misschien doordat de applicatie eigenlijk nog een stukje populairder moet worden maar als je derde hit voor een café 32 km ver weg zit hoort het eigenlijk niet meer bij dichtbij te staan.

Bij het aanmelden wordt de gebruiker niet van alles op de hoogte gehouden, zo wordt niet gemeld dat je op correcte wijze bent ingelogd en dat je verder kunt gaan met zoeken.

Bronnen

Nielsen, J, "Ten usability heuristics" URL bezocht op 25 april 2012.

http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html

Google Play, "Yelp" URL bezocht op 27 april 2012.

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.yelp.android&feature=search_result#?t=W251bGwsMSwxLDEsImNvbS55ZWxwLmFuZlJvaWQiXQ..