

# **Onderzoeksrapport**

Guus Hamm

September 29, 2016

# 1 Samenvatting

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.

Nam dui ligula, fringilla a, euismod sodales, sollicitudin vel, wisi. Morbi auctor lorem non justo. Nam lacus libero, pretium at, lobortis vitae, ultricies et, tellus. Donec aliquet, tortor sed accumsan bibendum, erat ligula aliquet magna, vitae ornare odio metus a mi. Morbi ac orci et nisl hendrerit mollis. Suspendisse ut massa. Cras nec ante. Pellentesque a nulla. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Aliquam tincidunt urna. Nulla ullamcorper vestibulum turpis. Pellentesque cursus luctus mauris.

## 2 Inleiding

Appsemble [1] is een platform waar gebruikers hun eigen mobile apps kunnen maken zonder dat ze technische kennis hebben. Gebruikers zetten via een web application hun eigen applicaties in elkaar door gebruik te maken van voorgebouwde componenten. Zodra de gebruiker klaar is om zijn app uit te brengen hoeft hij maar een knop te drukken en de app wordt gepubliceerd in de Play Store en de App Store.

Een van de problemen met Appsemble op dit moment is dat het niet heel initiatief werkt, gebruikers raken verdwaald, weten niet wat ze moeten doen, raken verward. Door deze problemen worden gebruikers gefrustreerd met Appsemble, ze komen niet meer terug en zullen het platform niet meer gebruiken.

Het is uiteraard niet de bedoeling dat gebruikers weg gaan omdat ze het Appsemble niet goed vinden werken, hier moet dus verandering in komen. Dit onderzoek is een voorbereiding voor deze verandering, want om een goede UX neer te zetten is het van belang om alles goed te analyseren en testen.

Dit onderzoek zal als een fundering dienen voor de nieuwe Appsemble UX, en zal de vraag beantwoorden *Wat zijn de verbeterpunten van de Appsemble UX*

# Contents

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Onderzoeksvragen</b>	<b>5</b>
3.1	Hoofdvraag . . . . .	5
3.2	Hypothese . . . . .	5
3.3	Deelvragen . . . . .	5
<b>4</b>	<b>Onderzoeksaanpak</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Wat is de huidige staat van de Appsemble UX</b>	<b>7</b>
5.1	Bankai UX Review . . . . .	7
5.2	Job Shadowing . . . . .	10
5.2.1	IT-Professional . . . . .	11
5.2.2	Tech savvy gebruiker . . . . .	11
5.2.3	Literally my grandma . . . . .	11
<b>6</b>	<b>Hoe is Appsemble's UX ten opzichten van de concurrentie</b>	<b>12</b>
6.1	Wat doet de concurrentie goed? . . . . .	12
6.2	Wat doet de concurrentie niet zo goed? . . . . .	13
6.3	Swot Appsemble . . . . .	14
6.3.1	Strenght . . . . .	14
6.3.2	Weakness . . . . .	14
6.3.3	Opportunity . . . . .	14
6.3.4	Threat . . . . .	14
<b>7</b>	<b>Toekomst van de Appsemble UX</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Conclusie</b>	<b>17</b>

## **3 Onderzoeksvragen**

### **3.1 Hoofdvraag**

*Wat zijn de verbeterpunten van de Appsemble UX*

### **3.2 Hypothese**

### **3.3 Deelvragen**

1. Wat is de huidige staat van de UX van Appsemble
2. Hoe is Appsembles UX ten opzichten van de concurrentie
3. Wat is de huidige staat van de UX van Appsemble

## 4 Onderzoeksaanpak

Voor het onderzoek zal ik gebruik maken van de volgende onderzoeksstrategien: veld, werkplaats en laboratorium. Tijdens het onderzoek zal ik gebruik maken van de volgende onderzoeksmethoden: een probleem analyse, een swot analyse, het maken van storyboards, het uitvoeren van een gorilla test

## **5 Wat is de huidige staat van de Appsemble UX**

### **5.1 Bankai UX Review**

Om er achter te komen wat de staat Appsemble UX is het van belang dat we weten wat de zwakke punten zijn. Om hierachter te komen zijn we gaan zitten met een UX gespecialiseerd bedrijf, Bankai[2].

Aan de hand van de feedback van Bankai is een goed beeld te krijgen waar nog niet gerealiseerde potentie ligt, de resultaten hiervan staan hieronder beschreven met screenshots ter verduidelijking.

De Appsemble homepage mist op dit moment een appeal, iets waarop een klant kan zien wat er met Appsemble te maken is, iets waar ze enthousiast van worden om het te gaan gebruiken. Momenteel ziet het geheel er niet erg aantrekkelijk uit en er mist een duidelijke call to action.



Figure 5.1: Appsemble landing page

Dit is de huidige landing page van Appsemble, de meerderheid van de pagina bestaat uit lege ruimte. Wat er wel op de pagina staat zijn een aantal stappen voor het maken van een app met Appsemble, deze stappen zijn echter niet de selling points van Appsemble, deze staan onder de fold (de gebruiker moet naar beneden scrollen om te deze te zien). Deze pagina mist ook een Call to Action, de gebruiker moet op Build drukken in de sidebar om te beginnen (dit staat ook nergens uitgelegd en moet de gebruiker zelf uitvinden). Een voorbeeld van een intro tekst blok is te vinden op de tutorial pagina, deze tekst zou beter op de landing page passen.





Figure 5.2: Appsemble start page

Zodra de gebruiker daadwerkelijk zijn app wil gaan bouwen komt hij op een scherm waar hij kan kiezen om een nieuwe app te maken of in te loggen, dit scherm lijkt echter de optie te missen om een app te laden. De login knop biedt deze functie echter wel maar de naam doet vermoeden dat je alleen maar met de knop inlogt.

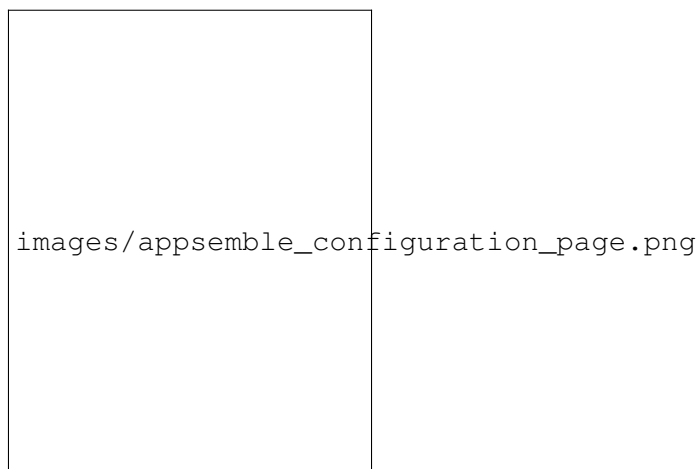


Figure 5.3: Appsemble configuration page

Zodra de gebruiker op create new app heeft geklikt komt hij in dit scherm terecht. Dit scherm is voor veel gebruikers niet wat ze verwachten te zien. Op de pagina staan verschillende onderdelen met complexe termen als configureren en componets, dit kunnen struikelblokken zijn voor een gebruiker en maken het geheel erg verwarrend en complex voor een gebruiker.

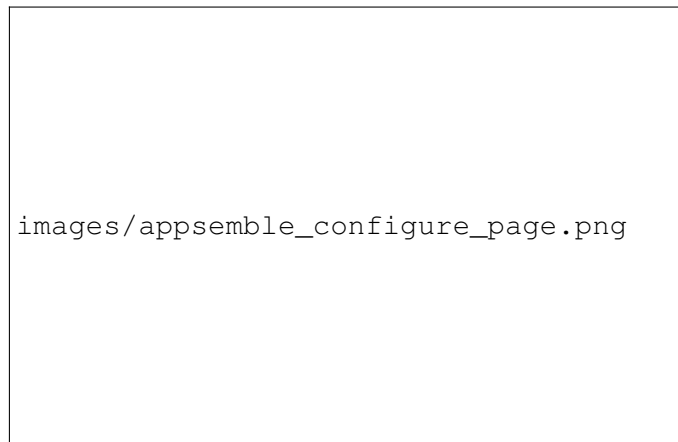


Figure 5.4: Appsemble configuration page

Als de gebruiker op de configure knop drukt kan hij een aantal eigenschappen van zijn app aanpassen zoals het kleuren schema en kan hij een icoontje voor zijn app kiezen.

Voor iemand die niet gewend is om dingen als een naam, een kleuren thema & een icon te kiezen kan dit afschrikkend werken. Door een gebruiker hier hulp in te bieden zou de drempel om een app te publiceren lager zijn.

Door de applicatie worden complexe termen gebruikt zoals Metadata & Build, dit kan een afschrikkende werking hebben voor gebruikers, het zou beter zijn om deze termen te veranderen in bijvoorbeeld app informatie & publish.

De app mist verder een duidelijke flow die de gebruiker door de applicatie heen leidt, hierdoor raken gebruikers verdwaald, verward of gefrustreerd. De oplossing hiervoor zou zijn om een duidelijk flow neer te zetten zodat de gebruiker niet hoeft na te denken over hoe hij iets moet doen maar het instinctief weet.

Verder is er geen sprake van onboarding binnen het platform, er zijn tutorials beschikbaar maar deze gaan niet heel erg in detail en de informatie die er staat zou ook tijdens een onboarding kunnen worden behandeld.

## 5.2 Job Shadowing

Om een indruk te krijgen van hoe de gemiddelde gebruiker met Appsemble werkt is er een Job Shadowing uitgevoerd, in deze sessie word de website aan de gebruiker gepresenteerd en krijgt

deze een opdracht om een bepaalde taak uit te voeren. Er wordt vastgelegd wat de gebruiker doet en de gebruiker wordt gevraagd om hardop na te denken.

Iedere gebruiker krijgt de volgende opdrachten:

1. Maak een nieuwe app aan.
2. Voeg 2 onderdelen toe aan de app.
3. Verwijder een onderdeel van de app.
4. Verberg een onderdeel van de app.
5. Geef de app een titel en een eigen stijl
6. Publiceer je app op de Google Play Store en de App Store

De applicatie zal door meerdere soorten gebruikers getest worden om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de huidige staat van de Appsemble UX.

### **5.2.1 IT-Professional**

### **5.2.2 Tech savvy gebruiker**

### **5.2.3 Literally my grandma**

## 6 Hoe is Appsemble's UX ten opzichten van de concurrentie

Om een analyse te doen van de concurrentie van Appsemble is het van belang om eerst vast te stellen wat de concurrentie is. Hier is binnen Appsemble al een aantal keer naar gekeken.

De voornaamste concurrentie is de website Appmachine, deze bieden ongeveer dezelfde dienst met een aantal verschillen waaronder dat het maken van apps met Appmachine \$49 per maand kost.

Bij een zoektocht op het internet komen ook een hoop websites tevoorschijn waar je al dan niet gratis je app kan maken, deze apps zijn echter allemaal van uiterst twijfelachtige kwaliteit. Deze websites zullen dus niet worden meegenomen in de analyse.

Er zijn nog een aantal andere websites die een dienst aanbieden die verschilt van Appsemble en Appmachine ( waar bovengenoemde werken met voorgemaakte componenten, bieden deze websites kleine onderdelen die bij elkaar gevoegd worden om pagina's en apps te maken) we kunnen er echter nog steeds naar kijken hoe zij hun UX aanpakken, deze websites zullen dus worden meegenomen in de analyse.

De websites die worden meegenomen in de analyse zijn de volgende:

- Appmachine [3]
- Appery.io [4]
- Good Barber [5]
- BiznessAPPS [6]

*Alle websites zijn bekeken op een Ubuntu computer in Chromium, 52 & Firefox 49.*

### 6.1 Wat doet de concurrentie goed?

- Concurrentie biedt de mogelijkheid om een template te gebruiken en zo een app te maken waar al een aantal onderdelen in staan, zodat je sneller aan de slag kan als je zo'n soort app wil maken. Hierdoor wordt het als gebruiker een stuk makkelijker om een app in elkaar te zetten.

- Good Barber & BiznessApps bieden een visuele indicatie van wat er voor een app nodig is om gepubliceerd te worden in de stores, dit biedt de gebruiker meer context in waar de informatie voor nodig is en maakt het makkelijker om deze in te vullen.
- Een aantal van de concurrenten heeft bij het uitkiezen van een component een korte uitleg van het component en een voorbeeld van hoe het eruit gaat zien, dit helpt de gebruiker om het juiste onderdeel te kiezen.
- Sommige concurrenten hebben een mogelijkheid om je app een aantal styles te geven, zodat je dus snel een app in elkaar kan zetten die eruit ziet hoe je wil.
- Good Barber maakt gebruik van een sidebar waar de stappen op staan die je moet uitvoeren om je eigen app te maken, de stappen hoeven echter niet per se gevolgd te worden. Dit is een vorm van onboarding die niet storend is voor ervaren gebruikers van de app omdat ze het ook kunnen gebruiken als een manier om te navigeren
- BiznessApps biedt de mogelijkheid om componenten toe te voegen, maar heb je de kennis en middelen dan kan je ook je eigen design maken.

## 6.2 Wat doet de concurrentie niet zo goed?

- Appery.io werkt niet goed op Chromium / Chrome, op Firefox ziet alles er prima uit maar in Chromium / Chrome werkt alles niet goed. Ondanks dat Chrome wel tot de aanbevolen browsers behoort.
- Voor een gewone gebruiker zou Appery.io niet te gebruiken zijn, er zitten teveel technische termen in die voor een gewone gebruiker niet te gebruiken zijn. Tijdens het maken van een app en een component kwamen de volgende technische termen voorbij: Ionic, Bootstrap, JQuery Mobile, CSS, Modal, API Express Service, Scope, Binding ng-init & Class . Dit is prima voor Developers die ervaring hebben met Javascript en het maken van websites maar voor een gewone gebruiker zal dit extreem afschrikwekkend werken.
- Veel van de concurrentie biedt niet de mogelijkheid om kleuren binnen een pallette te kiezen, het is of het thema volgen of je eigen kleuren uitkiezen.
- Good Barber app is gecrasht tijdens het aanmaken van een app en werkt sindsdien niet meer zonder de user hier een melding van te geven. Bij het maken van een nieuwe app verdween het probleem
- Good Barber biedt de mogelijkheid om extra fonts toe te voegen vanuit Google Fonts, dit is een goede feature maar het is niet mogelijk om te zoeken naar een font en er is geen manier om bijvoorbeeld naar de fonts te gaan die beginnen met een K.
- Appmachine geeft geen duidelijke uitleg wat er mis is met een block als daar een fout in zit, hierdoor moet de gebruiker gaan content... zoeken naar wat de fout is.

## **6.3 Swot Appsemble**

### **6.3.1 Strenght**

- Gratis
- Het platform is te proberen zonder te registreren.

### **6.3.2 Weakness**

- Niet zo visueel aantrekkelijk als de directe concurrentie.
- De website is heeft een aantal lastige technische termen
- De website werkt niet intuïtief

### **6.3.3 Opportunity**

- De technology achter Appsemble lijkt een van de betere te zijn/
- Slechts een klein deel van de concurrentie bied de mogelijkheid om een website en een app te maken.
- Concurrentie die niet erg goed werkt of er goed uit ziet, krijgt erg veel downloads. Dit betekent dat er een markt is voor dit type dienst.
- Deel van de concurrentie komt complex over voor een leek.

### **6.3.4 Threat**

- Veel concurrentie
- Geen unique selling points dat voor de gemiddelde consument interessant is.

## 7 Toekomst van de Appsemble UX

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.

Nam dui ligula, fringilla a, euismod sodales, sollicitudin vel, wisi. Morbi auctor lorem non justo. Nam lacus libero, pretium at, lobortis vitae, ultricies et, tellus. Donec aliquet, tortor sed accumsan bibendum, erat ligula aliquet magna, vitae ornare odio metus a mi. Morbi ac orci et nisl hendrerit mollis. Suspendisse ut massa. Cras nec ante. Pellentesque a nulla. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Aliquam tincidunt urna. Nulla ullamcorper vestibulum turpis. Pellentesque cursus luctus mauris.

Nulla malesuada porttitor diam. Donec felis erat, congue non, volutpat at, tincidunt tristique, libero. Vivamus viverra fermentum felis. Donec nonummy pellentesque ante. Phasellus adipiscing semper elit. Proin fermentum massa ac quam. Sed diam turpis, molestie vitae, placerat a, molestie nec, leo. Maecenas lacinia. Nam ipsum ligula, eleifend at, accumsan nec, suscipit a, ipsum. Morbi blandit ligula feugiat magna. Nunc eleifend consequat lorem. Sed lacinia nulla vitae enim. Pellentesque tincidunt purus vel magna. Integer non enim. Praesent euismod nunc eu purus. Donec bibendum quam in tellus. Nullam cursus pulvinar lectus. Donec et mi. Nam vulputate metus eu enim. Vestibulum pellentesque felis eu massa.

Quisque ullamcorper placerat ipsum. Cras nibh. Morbi vel justo vitae lacus tincidunt ultrices. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In hac habitasse platea dictumst. Integer tempus convallis augue. Etiam facilisis. Nunc elementum fermentum wisi. Aenean placerat. Ut imperdiet, enim sed gravida sollicitudin, felis odio placerat quam, ac pulvinar elit purus eget enim. Nunc vitae tortor. Proin tempus nibh sit amet nisl. Vivamus quis tortor vitae risus porta vehicula.

Fusce mauris. Vestibulum luctus nibh at lectus. Sed bibendum, nulla a faucibus semper, leo velit ultricies tellus, ac venenatis arcu wisi vel nisl. Vestibulum diam. Aliquam pellentesque, augue quis sagittis posuere, turpis lacus congue quam, in hendrerit risus eros eget felis. Maecenas eget erat in sapien mattis porttitor. Vestibulum porttitor. Nulla facilisi. Sed a turpis eu lacus commodo facilisis. Morbi fringilla, wisi in dignissim interdum, justo lectus sagittis dui, et vehicula libero dui cursus dui. Mauris tempor ligula sed lacus. Duis cursus enim ut augue. Cras ac magna. Cras nulla. Nulla egestas. Curabitur a leo. Quisque egestas wisi eget nunc. Nam

feugiat lacus vel est. Curabitur consectetur.

Suspendisse vel felis. Ut lorem lorem, interdum eu, tincidunt sit amet, laoreet vitae, arcu. Aenean faucibus pede eu ante. Praesent enim elit, rutrum at, molestie non, nonummy vel, nisl. Ut lectus eros, malesuada sit amet, fermentum eu, sodales cursus, magna. Donec eu purus. Quisque vehicula, urna sed ultricies auctor, pede lorem egestas dui, et convallis elit erat sed nulla. Donec luctus. Curabitur et nunc. Aliquam dolor odio, commodo pretium, ultricies non, pharetra in, velit. Integer arcu est, nonummy in, fermentum faucibus, egestas vel, odio.

Sed commodo posuere pede. Mauris ut est. Ut quis purus. Sed ac odio. Sed vehicula hendrerit sem. Duis non odio. Morbi ut dui. Sed accumsan risus eget odio. In hac habitasse platea dictumst. Pellentesque non elit. Fusce sed justo eu urna porta tincidunt. Mauris felis odio, sollicitudin sed, volutpat a, ornare ac, erat. Morbi quis dolor. Donec pellentesque, erat ac sagittis semper, nunc dui lobortis purus, quis congue purus metus ultricies tellus. Proin et quam. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos hymenaeos. Praesent sapien turpis, fermentum vel, eleifend faucibus, vehicula eu, lacus.



## 8 Conclusie

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.

Nam dui ligula, fringilla a, euismod sodales, sollicitudin vel, wisi. Morbi auctor lorem non justo. Nam lacus libero, pretium at, lobortis vitae, ultricies et, tellus. Donec aliquet, tortor sed accumsan bibendum, erat ligula aliquet magna, vitae ornare odio metus a mi. Morbi ac orci et nisl hendrerit mollis. Suspendisse ut massa. Cras nec ante. Pellentesque a nulla. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Aliquam tincidunt urna. Nulla ullamcorper vestibulum turpis. Pellentesque cursus luctus mauris.

Nulla malesuada porttitor diam. Donec felis erat, congue non, volutpat at, tincidunt tristique, libero. Vivamus viverra fermentum felis. Donec nonummy pellentesque ante. Phasellus adipiscing semper elit. Proin fermentum massa ac quam. Sed diam turpis, molestie vitae, placerat a, molestie nec, leo. Maecenas lacinia. Nam ipsum ligula, eleifend at, accumsan nec, suscipit a, ipsum. Morbi blandit ligula feugiat magna. Nunc eleifend consequat lorem. Sed lacinia nulla vitae enim. Pellentesque tincidunt purus vel magna. Integer non enim. Praesent euismod nunc eu purus. Donec bibendum quam in tellus. Nullam cursus pulvinar lectus. Donec et mi. Nam vulputate metus eu enim. Vestibulum pellentesque felis eu massa.

# Bibliography

- [1] d centralize. Appsemble.
- [2] Bankai. Bankai - user experience (ux) design and strategy.
- [3] AppMachine. Appmachine: Make an app within hours.
- [4] Appery.io. Enterprise mobile app builder.
- [5] GoodBarber. Goodbarber — create apps with the best app builder for ios and android.
- [6] BiznessApps. Mobile app maker.