

# User-testing the Soundcloud app

Quentin van Reenen 11307668

Egbert van der Kleij 11430656

Interactieontwerp 16-2-2017



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

## Testplan

Het doel van de test is erachter komen welke gereken de mobiele applicatie van het bedrijf Soundcloud heeft. Uit eigen ervaring blijkt namelijk dat de applicatie niet heel gebruiksvriendelijk is, dus wilden wij graag testen of *First-Time Users* hetzelfde ervaren.

De methode die we hiervoor gaan gebruiken is de "Thinking Aloud" methode, zo zullen wij direct kunnen zien wat er allemaal niet goed is aan de applicatie. Omdat de testpersonen direct zullen aangeven wat zij van het platform vinden en waar zij mee in de knoop komen. We werven de testpersonen door op straat mensen vriendelijk aanspreken of ze ongeveer vijf minuten hebben voor een onderzoek voor onze studie, en we melden dat we de gebruiksvriendelijkheid van een mobiele app onderzoeken.

De resultaten die wij verwachten zijn over het algemeen negatief, omdat wij zelf ook gebruik maken van deze applicatie, en hier niet altijd even tevreden over zijn.

## Testscript

Het testscript wordt geïntroduceerd door first-time users te vragen om hun mening over de applicatie. De naam en functie van de app zullen niet van tevoren genoemd worden om een zo onafhankelijk mogelijke mening te krijgen. De eerste vragen zullen gaan over wat de gebruiker denkt over het type app, of hij het er overzichtelijk uit vindt zien en wat hij verwacht van een dergelijke app. Vervolgens zullen wij hem een aantal taken geven om te kijken of hij deze eenvoudig kan voltooien om de gebruiksvriendelijkheid van de app te testen. Als laatste vragen we hoe hij zijn algemene ervaring zou beoordelen en wat er beter kan. Door de ongemakken die gebruikers ondervinden te noteren en te vergelijken kunnen we een goed overzicht vormen van de grootste problemen bij de app.

## Vragen & Opdrachten

*Deze vragen zijn exclusief het aanspreken van de user en de persoonlijke vragen naam, leeftijd etc.*

- 1. Wat voor een app denk je dat dit is?**
- 2. Vind je de app er op het eerste oog overzichtelijk uitzien?**
- 3. Welke soorten functionaliteiten zou je verwachten bij deze applicatie?**
- 4. Zou je eens willen proberen de applicatie te gebruiken waarvoor hij in jouw ogen bedoeld is?**
- 5. We hebben afspeellijst gemaakt op dit profiel. Zou je deze voor ons willen afspelen?**
- 6. Zou je zelf een lijst kunnen maken met twee van je favoriete nummers?**
- 7. Gebruik je een alternatieve muziek-app?**
- 8. Zou je deze app willen gebruiken?**
- 9. Zijn er verder dingen die je onoverzichtelijk vond?**

### **Testpersoon 1**

**Joris, student geneeskunde aan de Vrije Universiteit van Amsterdam, houdt van uitgaan en voetbal, is 18 jaar. Dinsdagmiddag 14-2-2017, Amsterdam.**

Deze testpersoon vertelde dat hij normaliter Spotify gebruikt, omdat hij al snel doorhad dat het om een muziek applicatie ging. Het viel hem op dat het hartje rechts bovenin het scherm niet betekende dat je iets leuk vond, wat hij wel verwachtte, maar dat het naar je audiobestanden gaat die je leuk heb gevonden. Verder vond hij de interface totaal niet overzichtelijk, alles staat door elkaar en belangrijke functionaliteiten staan ergens diep in de applicatie verstopt. Het afspelen van muziek was niet zo moeilijk, wel vond hij het heel erg lastig om zijn favoriete muziek te vinden en om deze in een afspeellijst te krijgen, hij gaf hier aan dat Spotify dit veel overzichtelijker geregeld heeft. Het vinden van de afspeellijst was ook een beetje apart, omdat hij niet meteen doorhad dat het pictogram van het profiel drie horizontale strepen zijn, verder verbaasde het hem dat hij daarna ook nog op zijn openbare profiel moest klikken, omdat hij al meteen in zijn instellingenschermb zat. Zelf een afspeellijst maken lukte hem goed, na een aantal knopjes proberen. Zijn twee favoriete nummers had hij snel gevonden.

Wat hij ook nog een minpuntje vond is dat, in tegenstelling tot bijvoorbeeld Spotify, je niet naar je favoriete muziek kan luisteren als je offline bent, en je dus altijd een connectie met het internet moet hebben om deze applicatie te kunnen gebruiken.

Al met al was hij niet zo tevreden met de applicatie en hij gaf ook aan dat hij deze niet zou gaan gebruiken omdat hij veel liever met Spotify werkt.

### **Testpersoon 2**

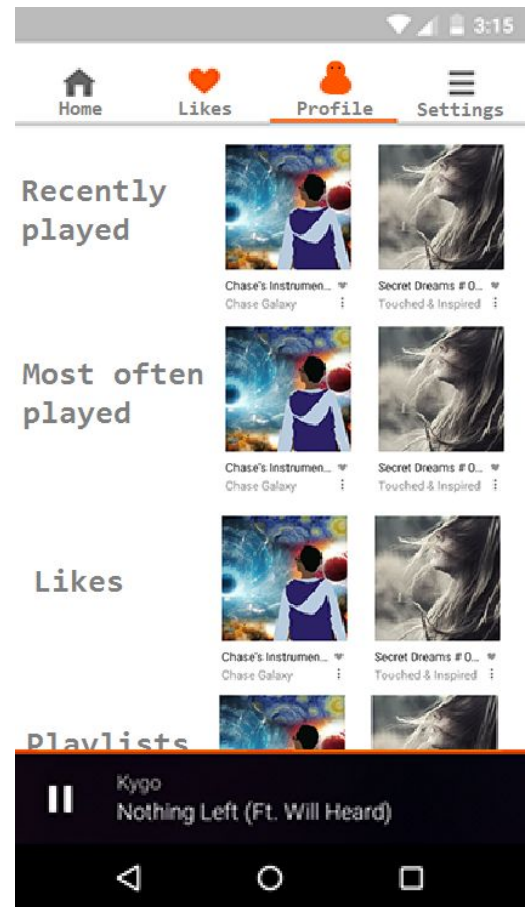
**Anna, part-time receptioniste en is getrouwd en heeft 3 kinderen, is 53 jaar.**

De tweede testpersoon ondervond een aantal aanzienlijke problemen bij het gebruiken van de applicatie. Anna wist in eerste instantie niet dat het om een muziek-app ging maar dacht dat het een app voor video's was. Na iets langer kijken (en waarschijnlijk de naam van de app zag) begreep ze dat hem een muzikspeler was. Op het antwoord van de tweede vraag, of de app overzichtelijk was, kwam een duidelijke nee. Ze verwachtte dat je de app zou gebruiken voor het afspelen en opslaan van muziek die de gebruiker leuk vond. Bij de vraag of ze de applicatie hiervoor zou willen gebruiken dacht zij een favoriet nummer van haarzelf gevonden te hebben, dit bleek echter een remix van hetzelfde nummer door een andere artiest. Het vinden van de door ons samengestelde afspeellijst zorgde ook voor frustraties. Eerst probeerde ze bij de gebruikerspagina op 'record' te klikken, klikte vervolgens op de zoek-functie, op de homepagina en daarna op het hartje. Toen zij iets hier naar beneden ging vond zij de door ons gemaakte afspeellijst. Het maken van een afspeellijst zelf ging haar redelijk goed af, maar het vinden van twee van haar favoriete nummers niet om in deze afspeellijst te doen niet. Deze heeft ze (allebei) ook niet gevonden dus verzochten we haar om een afspeellijst te maken met de eerste twee nummers die ze tegenkwam. Dit ging haar goed af. Ze gaf aan geen andere muziek-app te gebruiken omdat ze nog haar CD-speler gebruikte, maar gaf aan dat als ze een dergelijke applicatie zou gebruiken het waarschijnlijk niet SoundCloud zou zijn.

## Conclusie

Uit de user-tests is gebleken dat de users enige problemen ondervonden met de applicatie, die al begonnen wanneer de app geopend werd. Het startscherm van de applicatie is niet overzichtelijk waardoor verwarring optreedt. Beide testpersonen gaven bij de laatste vraag aan dat de knoppen niet duidelijk aangeven waarvoor ze bedoeld zijn en waarnaar ze linken. Het afspelen van een nummer was eenvoudig alleen het vinden van het juiste nummer kon nog moeilijk zijn. Ook het vinden van een eigen-gemaakte afspeellijsten (en daarmee ook favoriete nummers) willen we verbeteren.

Ons idee voor het oplossen van de problemen is als eerst de knoppen bovenaan verduidelijken door er onder klein te zetten waar ze voor dienen. Op het startscherm willen we een paar duidelijke opties doen, in plaats van een onduidelijk startscherm met veel-afgespeelde nummers. De optie om naar deze nummers te gaan wordt één van de opties op het startscherm, naast playlists/likes, een instellingscherm en de gebruikerspagina. Bovenaan deze pagina komt ook een knop naar de playlists en likes en daaronder de informatie van de gebruiker zelf.



De samenwerking verliep goed, aangezien Egbert en ik de opdracht met zijn tweeën deden hebben wij de rol van facilitator achterwege gelaten en hebben wij deze samen ingevuld. Wel zijn wij beide observator en interview-leider geweest. Wat ons opviel is dat het best lastig was om testpersonen te vinden die mee wilden werken aan ons onderzoek. Ik vond het een beetje ongemakkelijk om als interview-leider te handelen omdat ik de testpersoon niet kende en het dus lastig vond om met hem te communiceren. Als observator ging het heel goed, ik ben goed in het onthouden van dingen dus met het opschrijven van steekwoorden kwam ik een heel eind.