

Huidig Notificatiesysteem Analyse

Introductie

In dit onderzoek wordt onderzocht hoe het huidige notificatiesysteem van de PSV app eruit ziet.

Project context

Het notificatiesysteem van de PSV app speelt een grote rol in de wedstrijdbeleving van de app gebruikers.

Aanleiding

Door het huidige notificatiesysteem van de PSV app te analyseren kan er gezocht worden naar sterke en zwakke punten. Ook kan er gekeken worden naar de mogelijkheden.

Onderzoeksvragen

De vragen die zullen worden beantwoord in dit onderzoek.

Hoofdvraag

Hoe werkt/ziet het huidige notificatiesysteem van de PSV app eruit op een technisch en visueel level?

Deelvragen

- Welke functionaliteiten heeft het notificatiesysteem? Welke opties heeft de gebruiker?
- Welke notificatie functionaliteiten dragen bij aan het verbeteren van de sfeer/immersion voor de fans?
- Wat zijn de strengths, weaknesses, opportunities en threats van het notificatiesysteem?

Hypothese

Er wordt verwacht dat PSV's app notificatiesysteem standaard notificatie functies heeft zoals push notificaties voor wanneer een wedstrijd begint, eindigt, wanneer er een goal is gescoord en wanneer er rode kaarten vallen. Het is in een eerder onderzoek al bekend geworden dat wedstrijddata van de Gracenote database wordt opgehaald. Visueel verwacht ik in de PSV app een instelling pagina voor notificaties en ik verwacht dat notificatie berichten alleen tekst bevatten.

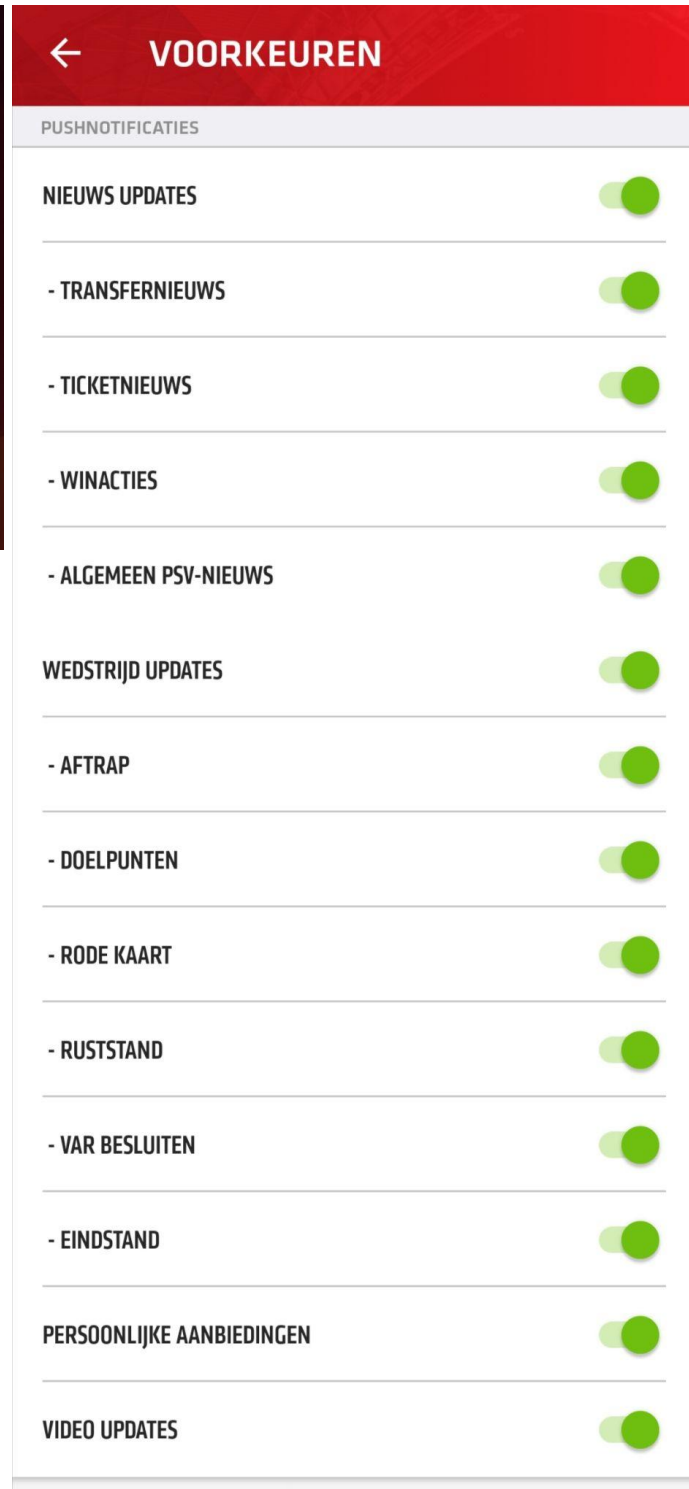
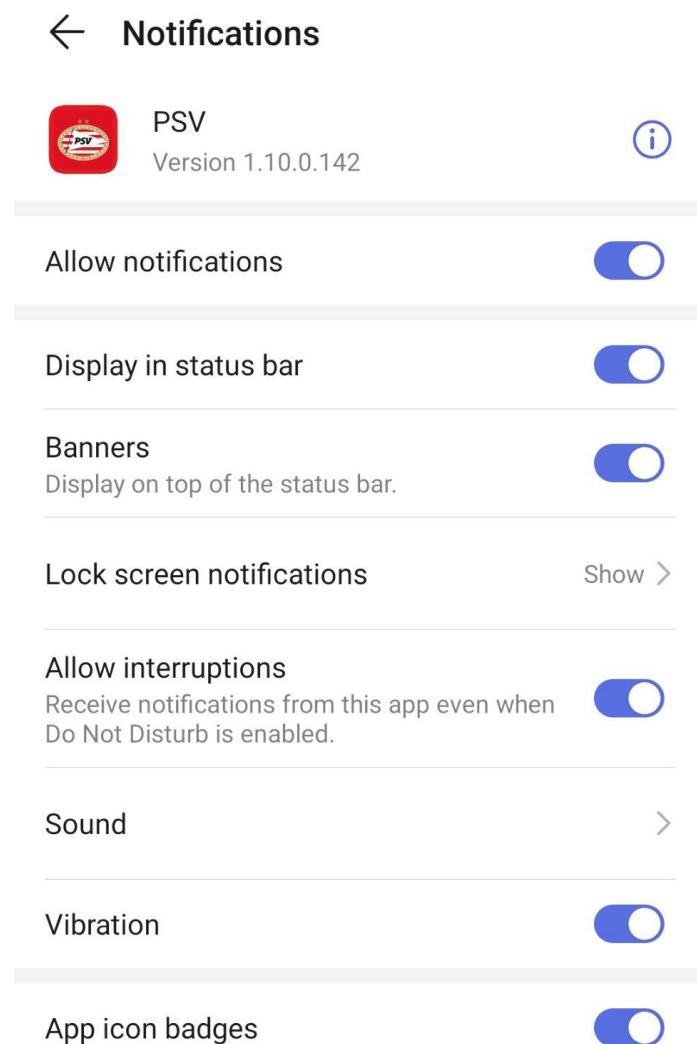
Aanpak

Desktop & Lab: allereerst wordt er gebruikgemaakt van de 'field trial' methode; het huidige notificatiesysteem wordt zelf getest door de PSV app te installeren en notificaties aan te zetten. Observaties worden genoteerd. Ook worden er vragen gesteld over het notificatiesysteem aan onze contactpersonen bij PSV. Vervolgens wordt een SWOT-analyse opgesteld; strengths, weaknesses, opportunities en threats van het notificatiesysteem worden genoteerd.

Resultaten

De antwoorden op de onderzoeksvragen.

Welke functionaliteiten heeft het notificatiesysteem? Welke opties heeft de gebruiker?



Welke notificatie functionaliteiten dragen bij aan het verbeteren van de sfeer/immersion voor de fans rondom wedstrijden?

Naam	Notificatie opties/functionaliteiten	Draagt mogelijk bij aan de immersion/het sfeer gevoel van de fans rondom wedstrijd
Nieuws updates	Wanneer er PSV nieuws is, ontvang je notificaties: <ul style="list-style-type: none"> - TransfERNIEUWS - Ticketnieuws - Winacties - Algemeen PSV-nieuws 	Dit draagt bij aan de sfeer/immersion, want er kan nieuws over een specifieke wedstrijd bij zitten. Een speler die geblesseerd raakt of juist weer bij de selectie zit, kan de sfeer rondom een wedstrijd voor fans beïnvloeden.
Wedstrijd updates	Wanneer een wedstrijd bezig is kun je de volgende notificaties ontvangen: <ul style="list-style-type: none"> - Aftrap - Doelpunten - Rode kaart - Ruststand - Var besluiten - Eindstand 	Dit draagt bij aan de sfeer/immersion, want de PSV fans kunnen door het aanzetten van deze notificaties (tot op zekere hoogte) meekrijgen hoe de wedstrijd verloopt.
Persoonlijke aanbiedingen	Gebaseerd op je persoonlijke gegevens en voorkeuren worden er passende berichten gestuurd via notificaties (bijv. PSV fanshop aanbiedingen)	Dit draagt niet bij aan de sfeer/immersion rondom wedstrijden, want op dit moment worden er alleen aanbiedingen via de fanshop aangeboden.
Video updates	Wanneer er een nieuwe video wordt geüpload op de PSV app ontvang je een notificatie	Dit draagt bij aan de sfeer/immersion, want soms wordt er een zogenaamde 'wedstrijd vooruitblik' video geupload wat bijdraagt aan de opbouw/beleving naar de wedstrijd toe

Na in gesprek te zijn gegaan met onze PSV contactpersonen, is het volgende bekend geworden over het notificatiesysteem:

1. Gracenote zorgt dat er iemand bij de wedstrijd aanwezig is om bepaalde gebeurtenissen (doelpunt, gele/rode kaart, etc.) door te geven
2. Deze informatie wordt naar een database van Gracenote gestuurd
3. De data/informatie van Gracenote vraagt de PSV app vervolgens op via een API.
4. Om de minuut wordt er gecheckt voor wedstrijd gebeurtenissen zoals doelpunten.
5. Als er dan bijvoorbeeld een doelpunt is gescoord, wordt er een notificatie verzonden naar gebruikers die de vereiste notificaties aan hebben staan.

Wat zijn de strengths, weaknesses, opportunities en threats van het notificatiesysteem?

Observaties

Tijdens het gebruiken van de app, viel op dat:

- Notificaties over de wedstrijd niet binnenkwamen terwijl notificaties aanstonden en de dag van tevoren de app nog geopend was.
- Na het opnieuw openen en sluiten van de app, werden wedstrijd notificaties wel gestuurd.
- Tijdens de wedstrijd kwam er een notificatie later binnen dan een andere notificatie. Dit had niet moeten gebeuren, want in de notificatie die eerst binnen kwam stond '33ste minuut' en de notificatie daarna '24ste minuut'. Het is niet duidelijk waarom dit gebeurde.

STRENGTHS	WEAKNESSES	OPPORTUNITIES	THREATS
In-app notificatie opties; de PSV app laat je binnen de app 1 voor 1/individuele notificaties aanzetten. Dit draagt bij aan een positieve gebruikerservaring, want de gebruikers hoeven niet buiten de app naar hun instellingen te gaan. Verder is het goed dat de belangrijkste wedstrijd gebeurtenissen getrackt worden (doelpunten, VAR beslissingen, kaarten, aftrap, rust, einde).	Trage notificaties; de data vanuit Gracenote's database wordt slechts om de minuut opgehaald, wat betekent dat er een vrij grote vertraging is tussen het moment dat er iets gebeurd in de wedstrijd en het moment dat de gebruikers een notificatie krijgen. Dit zorgt voor een minder goede gebruikerservaring.	Wedstrijdopstelling; de PSV app laat de opstelling zien, maar stuurt geen notificatie. De opstelling is altijd 1 uur van te voren bekend. Als de fans dan een notificatie krijgen, weten ze meteen dat er nog ongeveer 1 uur te gaan is voordat de wedstrijd begint als herinnering. Sfeer in het stadion; beelden van de wedstrijd mogen pas vanaf zondagavond worden uitgezonden. Camera beelden van de fans mag misschien wel. Fans komen vooral bij belangrijke wedstrijden met mooie spandoeken en andere sfeeracties. Notificaties die dit kunnen weergeven/hiernaar kunnen linken kunnen bijdragen aan een verbeterde sfeer/immersion.	Trage notificaties; in sommige gevallen kan het voor gebruikers belangrijk zo snel mogelijk informatie over de wedstrijd te krijgen. Als ze met vrienden aan het praten/appen zijn en het over de wedstrijd hebben die live bezig is, willen ze zo snel mogelijk een doelpunt vieren/zeggen dat er gescoord is. Als dit enorm vertraagd is, zullen vrienden met een snellere app al eerder weten dat er gescoord is en dan is de lol/wedstrijdbeleving er vanaf. Ook als bepaalde push notificaties niet in de goede volgorde gestuurd worden, kan dit de wedstrijdbeleving verpesten.

Conclusie & Aanbevelingen

Na het doen van onderzoek is de hoofdvraag beantwoordt.

‘Hoe werkt/ziet het huidige notificatiesysteem van de PSV app eruit op een technisch en visueel level?’

Het notificatiesysteem bestaat uit vier categorieën:

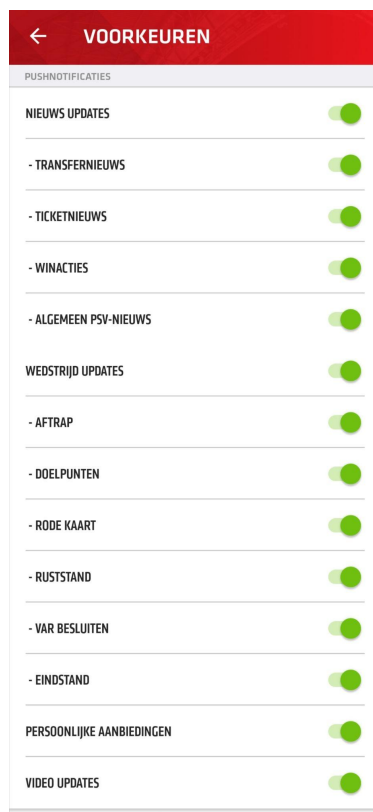
- Nieuws notificaties
- Wedstrijd notificaties
- Gepersonaliseerde notificaties
- Video notificaties

Het wedstrijd notificatiesysteem werkt als volgt:

1. Gebruikers kunnen kiezen om notificaties voor de aftrap, doelpunten, kaarten, ruststand, var besluiten en de eindstand aan te zetten.
2. Elke minuut checked de app voor nieuwe wedstrijd data in een Gracenote database
3. Zodra de app nieuwe data opgehaald heeft, worden push notificaties gestuurd naar de gebruikers die de bijpassende instellingen aan hebben staan.

Het wedstrijd notificatiesysteem ziet er als volgt uit:

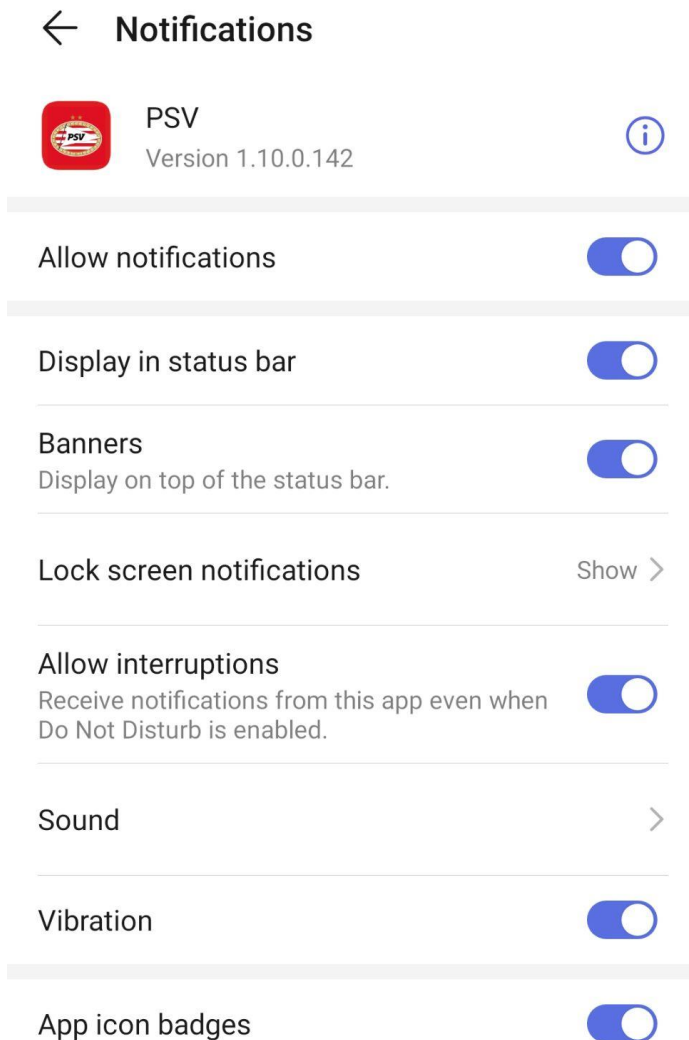
1. In de app:



2. In het notificatiecentrum:



3. In de instellingen van de app:



Als vervolgstap zal er geanalyseerd worden wat de trends zijn op het gebied van wedstrijd gerelateerde notificaties door een analyse op basis van bestaande apps uit te voeren. Dit is nodig om meer inspiratie te krijgen voor het verbeteren van het notificatiesysteem omtrent de wedstrijdbeleving.

Bronnen

- Interne informatie van PSV