

Opdracht usability testing Appie App

Opdracht WC3 – maandag 13 februari



Doortje Nipius 11229128

Sterre Smit 11274786

Lisanne van Vliet 11341483

Testplan

Wij gaan de Appie app onderzoeken om te bekijken of deze app het ouderwetse boodschappenlijstje kan vervangen. Daarbij is het belangrijk of first time users de app direct begrijpen en kunnen gebruiken.

Wij gaan de “thinking out loud” manier gebruiken om de mensen te interviewen over de app. De voordelen van deze methode zijn dat het makkelijk, goedkoop, flexibel en betrouwbaar is. Het is niet moeilijk om een vraag te stellen en vervolgens te documenteren wat de proefpersoon hardop denkt. Voor deze methode maakt het niet uit of iemand een expert is in usability testing: de respondent doet het werk voor de interviewer. Het is een kwestie van opletten en goed notuleren. Verder zijn er geen dure opname apparatuur en programma's nodig om de respondent in de gaten te houden en het is betrouwbaar omdat de respondent geen antwoorden kan instuderen, maar noemt wat in hem opkomt. Om deze test uit te voeren hebben we een mobiel nodig met de app, een notitieblok, schrijfgerei en een laptop om de resultaten in te verwerken.

Wij verwachten dat mensen die veel in aanraking met apps deze app ook makkelijk gaan begrijpen. Dit zullen waarschijnlijk jongeren zijn. Wel denken wij dat er wat moeilijkheden gaan zijn over de boodschappenlijst, hier staat bijvoorbeeld geen prijs bij. De vragen gaan wij mondeling stellen en vervolgens beantwoorden de respondenten de antwoorden. De antwoorden schrijven we op een notitieblok om deze later in de computer te verwerken.

Testscript

We zullen aan de respondenten uitleggen dat wij studenten zijn van de studie Informatiekunde en dat we onderzoek doen naar het gebruik van de Appie app. De test zal niet te lang duren en we zullen de respondenten vragen om onze opdrachten uit te voeren en hierbij hardop na te denken over de beslissingen die ze nemen binnen de app. Beide respondenten zijn first time users. De test duurt ongeveer 5 minuten. De respondenten zoeken we bij de Albert Heijn to Go op Amsterdam Centraal station.

We zullen de respondenten de volgende opdrachten laten uitvoeren:

- Kun je een boodschappenlijst maken voor een zelfbedachte appeltaart?
- Je voegt helaas een ingrediënt te veel toe, wat doe je hieraan?
- Vind je makkelijk de dichtstbijzijnde winkel?
- Zoek een wijn die lekker is bij de pasta van een gemiddelde prijsklasse en voeg het toe aan je boodschappenlijst.
- Zoek een vegetarisch Grieks recept en voeg het toe aan je boodschappenlijst.

1e test (Sophie):	2e test (Hilda):	3e test (Bastiaan):
Neemt de test af: Doortje	Neemt de test af: Sterre	Neemt de test af: Lisanne
Observator: Sterre	Observator: Lisanne	Observator: Doortje
Facilitator: Lisanne	Facilitator: Doortje	Facilitator: Sterre

Resultaten test

Respondent 1:

Sophie Koffeman, 19 jaar, student aan InHolland Haarlem

Kun je een boodschappenlijst maken voor een zelfbedachte appeltaart?

Via de optie maak een lijstje maakt Sophie een lijst aan. Via deze optie kun je het woord 'appel' toevoegen maar je kan kiezen uit het assortiment van de Albert Heijn. Dit is vrij verwarrend.

Je voegt helaas een ingrediënt te veel toe, wat doe je hieraan?

Sophie probeert eerst op het product te klikken om daar vervolgens van 1 artikel, 0 artikelen te maken. Dit werkt alleen niet. Je moet op het product in de lijst klikken, dan komt er een streep door en vervolgens kan je het product verwijderen. Deze optie zou toegankelijker moeten zijn.

Vind je makkelijk de dichtstbijzijnde winkel?

Via het hoofdmenu klikt Sophie op looproute en vervolgens op pick up point. Ze ging ervan uit dat het op de hoofdpagina zou staan maar hier staat het niet bij. Via het submenu kun je naar de optie winkels en daar vind je de dichtstbijzijnde winkel.

Zoek een wijn die lekker is bij de pasta van een gemiddelde prijsklasse en voeg het toe aan je boodschappenlijst.

Ze vond direct de wijnvinder via het submenu. Deze opdracht verliep erg gemakkelijk.

Zoek een vegetarisch Grieks recept en voeg het toe aan je boodschappenlijst.

Via recepten kan je naar receptenvinder en daar voegt ze zelf de eisen van het recept toe. Ook dit ging erg makkelijk.

Respondent 2:

Hilda Bakker, 58 jaar, peuterleidster

Kun je een boodschappenlijst maken voor een zelfbedachte appeltaart?

Hilda twijfelt om naar 'producten' te gaan of 'mijn lijstje'. Ze kiest voor het lijstje en typt 'appels' en vindt de goudreinetten. Vervolgens gaat ze terug en zoekt meel en de overige ingrediënten op dezelfde manier. Het is niet duidelijk of de producten toegevoegd zijn; er is een te kleine melding van de toegevoegde hoeveelheid.

Je voegt helaas een ingrediënt te veel toe, wat doe je hieraan?

Hilda tikt in de eerste instantie op het woord zelf (er waren twee zakken 'goudreinetten' in dit geval). Dit geeft de indicatie tot mogelijkheid om het gehele product te verwijderen, wat niet de bedoeling is. Vervolgens tikt ze er onder om de doorstreping/selectie weer ongedaan te maken en vervolgens op het pijltje rechts van het woord en op het minnetje.

Vind je makkelijk de dichtstbijzijnde winkel?

Hilda klikt in het menu op 'winkels' en merkt op dat er een mogelijkheid is om de postcode handmatig in te vullen maar het locatie-symbool werkt sneller. Zodra de locatie is gevonden worden er diverse AH-to go's in de omgeving aangewezen en het is duidelijk waar de meest dichtbijzijnde zich bevindt.

Zoek een wijn die lekker is bij de pasta van een gemiddelde prijsklasse en voeg het toe aan je boodschappenlijst.

De optie "Wijnvinder" is snel gevonden in het zij-menu. Het spreekt Hilda gelijk aan om naast "Ik zoek" op de puntjes te klikken, waar ze voor een witte wijn kiest. vervolgens klikt ze op de nieuw verschenen puntjes om "lekker bij..." aan te vinken en vervolgens "pastasalade". Omdat er nog geen wijnen in beeld kwamen bleef Hilda nieuwe vereisten aanklikken. Toen ze al erg veel had ingevuld en dit ook opmerkte

viel de knop “Bekijk wijnavies (3)” haar op. Er bleef een Chardonnay in drie verschillende vormen (grote fles, kleinere fles en een doosje). Hilda had hier vrede mee en ging voor de kleinere fles.

Zoek een vegetarisch Grieks recept en voeg het toe aan je boodschappenlijst.

Hilda zoekt bij recepten op ‘vegetarisch’: dit levert 41000 recepten op en is niet erg handig. Vervolgens probeert ze ‘vegetarisch grieks’ en krijgt minder resultaten. hieruit maakt ze een keuze; de couscoussalade.

Respondent 3:

Bastiaan Tevreden, 48 jaar, Analyst-regelgeving bij de Deutsche Bank

Kun je een boodschappenlijst maken voor een zelfbedachte appeltaart?

Bastiaan kiest ervoor om dit te doen via de optie van 'maak een lijstje'. In het lijstje wilt hij iets toevoegen, dus hij probeert te klikken in het lijstje zelf in plaats van de zoekbalk waar boodschappen toevoegen bij staat, maar komt er dan achter dat dat niet werkt. Hij probeert hier een oplossing voor te vinden en komt er dan achter dat er een functie is met de zoekbalk van 'boodschappen toevoegen'. Hij typt het woord 'appels' in in de zoekbalk. Hij ziet de optie 'jonagold appels' verschijnen en probeert dit toe te voegen aan het lijstje. Bastiaan ziet hier echter geen melding van verschijnen, dus voegt hij de appels wel 4 keer toe, en gaat maar terug naar de zoekbalk om de andere ingrediënten toe te voegen. In hij lijstje ziet hij nu dat er vier keer appels zijn toegevoegd.

Je voegt helaas een ingrediënt te veel toe, wat doe je hieraan?

Bastiaan zag dus dat hij de 'jonagold appels' wel vier keer had toegevoegd. Om dit op te lossen klikte hij op het pijltje dat staat in het lijstje bij de 'jonagold appels'. Via dat pijltje werd hij verwezen naar een pagina met informatie over 'jonagold appels'. Daar staat een plus- en minteken. Hij kiest ervoor om op min te klikken, en ziet dat het aantal omlaag gaan. Bastiaan probeert vervolgens het product te verwijderen, maar komt er achter dat het getal niet langer kan worden dan 1. Hij zoekt een verwijder knop in hetzelfde scherm, maar kan het niet vinden. Hij probeert het scherm weg te swipen, maar er gebeurt niks. Hij zegt dat hij de optie 'in het winkelmandje mist'. En gaat uiteindelijk met het pijltje terug. Bastiaan weet nu niet wat er met de appels gebeurd is en geeft de zoektocht maar op.

Vind je makkelijk de dichtstbijzijnde winkel?

Bastiaan gaat naar de menubalk die links bovenaan staat. Hij vindt daar de optie 'winkels' en klikt daar vervolgens weer op. Hij ziet een kaartje verschijnen, en zoomt in op de plaats Amsterdam, maar ziet geen icoontjes van filialen staan. Dus gaat hij toch maar naar de zoekbalk, en typt daar Amsterdam in. Nu ziet hij wel de icoontjes verschijnen in de kaart, van de dichtstbijzijnde winkels. Omdat hij in Amsterdam-Zuidoost werkt scrolt hij naar dat gebied, en komt er dan achter dat de icoontjes alleen in het centrum staan weergeven.

Zoek een wijn die lekker is bij de pasta van een gemiddelde prijsklasse en voeg het toe aan je boodschappenlijst.

Bastiaan kiest deze keer niet voor de optie van 'maak een lijstje' omdat hij dat ingewikkeld vond, maar kiest nu in het beginscherm voor de optie 'kies uit alle producten', en klikt op het plaatje van wijn. Hij kiest voor het plaatje van witte wijn, en krijgt nu een lijst met opties. Maar hij krijgt niet de optie die hij eigenlijk zoekt om bijpassende wijn te vinden, en kiest daarom zelf een wijn uit. De opdracht is niet geslaagd.

Zoek een vegetarisch Grieks recept en voeg het toe aan je boodschappenlijst.

Bastiaan ziet de optie 'recepten' staan en klikt daar op. Hij ziet het griekse vlaggetje staan en klikt daar

op. Hij ziet ook een plaatje met 'vega' staan, klikt daar ook op, en drukt vervolgens op de knop van recepten tonen. Hij kiest uiteindelijk voor de Griekse stoofschotel en de zoekopdracht is geslaagd.

Conclusie

Uit onze testen is gebleken dat niet alle functionaliteiten van de Appie app even duidelijk zijn voor de first time users.

Het eerste probleem wat naar voren kwam is dat het voor twee van de drie testpersonen niet duidelijk was, of een product na op het plusteken te hebben geklikt in de productlijst, werkelijk is toegevoegd aan 'mijn lijstje'. Dit probleem zou kunnen worden opgelost door een melding te laten verschijnen in het scherm als een product is toegevoegd, zodat duidelijk naar voren komt dat dit werkelijk is gebeurd.

Hiernaast is de wireframe te zien waarin wij onze oplossing van het eerste probleem hebben verwerkt. Wanneer een gebruiker een product toevoegt aan 'Mijn lijst', verschijnt er een melding die 2 seconden blijft staan.



Het tweede probleem wat naar voren is gekomen, is dat de optie 'verwijderen' en het aantal producten lager maken erg met elkaar worden verward. De ene testpersoon vindt wel de mogelijkheid op het product te verwijderen, maar niet op het aantal lager te maken, terwijl bij de andere testpersoon het tegenovergestelde het geval is. Deze opties zouden verbeterd moeten worden door in het lijstje zelf, naar de naam van het product, zowel een verwijder knop toe te voegen, als een plus- en min knop, waarbij het aantal hoger en lager kan worden gemaakt.



Rechts is de wireframe te zien waarin wij onze oplossing van het tweede probleem hebben verwerkt. In 'Mijn lijst' is in de lijst van producten, naast het toegevoegde product het aantal keren te zien dat het product is toegevoegd. Naast het aantal staat een min- en plus knop, waarmee dat aantal lager of hoger

kan worden gemaakt. Als de gebruiker besluit om het product in één keer te willen verwijderen, heeft de gebruiker de mogelijkheid om op een 'verwijder' knop te klikken.

Over het algemeen waren de andere functionaliteiten makkelijker in gebruik bevonden door de testpersonen. Een verbeterpunt zou nog kunnen zijn, om in het beginscherm ook de opties van het submenu te weergeven, zodat die functionaliteiten makkelijker kunnen worden gevonden of er eerder uitspringen voor first time users.

Individueel verslag

Doortje:

Ik nam als eerst een test af, op iemand afstappen was soms best lastig. We stonden natuurlijk op Amsterdam Centraal station dus niet iedereen die ik aansprak had tijd om mee te werken. Toen ik iemand had gevonden die mee wou werken ging het eigenlijk heel vlot. In de tweede test was ik facilitator, dit was vrij makkelijk. Ik zorgde ervoor dat alles soepel verliep en dat we de test zo snel mogelijk goed af konden nemen. In de laatste test was ik de observator. Ik kan in principe vrij snel schrijven maar het focussen op de belangrijke punten van het gesprek was wel lastig. Ik denk dat ik uiteindelijk wel de belangrijkste punten heb opgeschreven. Ook ging ik een beetje achter de testpersoon staan, zodat zij geen last had van mij als ik bezig was met het maken van notities.

Sterre:

Mijn eerste taak was om te observeren en notuleren. Dit was een beetje een aparte taak en het eerste interview voelden we ons wat bekeken; wie staat er op Centraal Station nu een interview af te nemen? Het notuleren ging prima, snel in kernwoorden opschrijven wat de persoon hardop dacht en uitvoerde. Bij het tweede interview was ik degene die het interview afnam. Dit was voor mij best een rare ervaring om zomaar iemand opdrachten te geven en in de eerste instantie al aan te spreken. Er waren dan ook weinig mensen die wilden meewerken, wat overigens wel logisch is op een station. Toen we voor de tweede keer iemand vonden die wilde meewerken ging alles behoorlijk soepel en de vrouwelijke respondent deed erg haar best om de opdrachten goed af te ronden. Mijn laatste rol was het zijn van de facilitator. Dit was niet erg moeilijk. Het enige wat ik bij deze taak deed was het begeleiden van het groepje naar een rustiger plekje zodat we niemand blokkeerden.

Lisanne:

Mijn eerste rol was die van facilitator. Ik zorgde ervoor dat de groep en de testpersoon elkaar op een rustige plek konden spreken, en niet in de weg stonden voor andere bezoekers van het Centraal station.

Mijn tweede rol was de rol van observator. Ik luisterde goed wat de testpersoon aangaf te doen en schreef daarbij snel mee. Dit was soms wel lastig bij te houden, door het snelle gebruik en de vele functionaliteiten van de app. Ik observeerde ook goed op welke knoppen werd gedrukt en welke logica daarachter zat.

Mijn laatste rol was de rol van testafnemer. Ik had het geluk dat ik al gauw iemand aansprak die mee wilde werken. De test afnemen ging vrij makkelijk door de ervaring die al eerder was opgedaan met de andere twee testpersonen.