

בחרתי לבצע את המבחן על אפליקציית ספוטיפיי, מכיוון שאני מכיר אותה היטב ומשתמש בה באופן יום יומי ושוטף. האנשים אשר אציג פה אל מול המבחן הם אמא שלי, אבא שלי ואח שלי, אשר באופן מפתיע לא משתמשים אף אחד מהם (לאבא שלי גם אין סלולרי)

1. מאפיין ראשון - LEARNABILITY - כאשר נכנסים לאפליקציה, אנשים ללא זיקה לטכנולוגיה, כמו אבא שלי, טיפה אבודים. אין טקסט גדול במיוחד, אין הדרכה מיוחדת. עם זאת, לאחר התבוננות סבלנית, ניתן למצוא בקלות את הספרייה שלי, ומשם הדרך לשירים מאוד פשוטה. ניתן לקבוע שכל אדם אשר פותח את האפליקציה ויודע אנגלית, יצליח לנגן שיר. לכן זו כבר הצלחה עבור האפליקציה. עם זאת, גם אנשים עם זיקה, מסתבכים מעט עם החיפוש. למרות שהוא מופיע באמצע, וכשפותחים הוא הוא מזמין אותך לחפש אמן, שיר או פודקאסט, עדיין אנשים נתקלים בקשיים עם תוצאות החיפוש, שלא תמיד רלוונטיות במיוחד, אך בנוגע לעובדה זו אנו יכולים גם להאשים את העובדה שיש מבחר גדול מדי של שירים, ולכן אם אתה לא מחפש אמן מוביל, לעתים תמצא את עצמך מחפש מחט בערימת שחט. לסיכום - האפליקציה עוברת את המבחן אצל כל האנשים שבדקתי.
2. מאפיין שני - EFFICIENCY - לאחר שמכירים את האפליקציה, המהירות שניתן להגיע לרמה של ניגון שיר כלשהו, וגם לנגן שיר ספציפי שאתה רוצה, היא גבוהה מאוד. האפליקציה מגיבה מאוד מהר, וכמות הקליקים \ פעולות שעליך לעשות על מנת להגיע למבוקשך לא יכול לעלות על 3-4 (לא כולל הקלדת שם). בנוסף, לאחר שהאפליקציה לומדת אותך, היא גם מציעה לך שירים ואמנים בקליק אחד, והופכת להיות יעילה ברמה המקסימלית שניתן כיום. כל הנבדקים הצליחו להגיע במהירות מספקת (ואף מעבר לכך) למשימות שהם רצו.
3. מאפיין שלישי - MEMORABILITY - גם כאן, לדעתי, ועל פי הנבדקים, ניתן לראות איכות גבוהה מאוד של המאפיין. יש לציין כי הפעולות הנעשות על ידי האפליקציה - חיפוש אמנים ושירים וניגון שירים שאתה כבר אוהב, הן די בסיסיות. עם זאת, אנחנו בודקים באופן אובייקטיבי, ואנשים אשר לא הכירו את האפליקציה לפני, הכירו ולמדו אותה, ונגעו בה כמה ימים לאחר מכן, הצליחו להסתדר איתה באופן מלא. הקרדיט בנושא זה, לדעתי, הוא גם לכך שהמאפיין הראשון הוא מאוד חזק כן וניתן ללמוד אותה מחדש גם אם שכחת, מהר מאוד.
4. מאפיין רביעי - ERRORS - האפליקציה כמעט נטולת טעויות, ולמעשה הטעויות היחידות שניתן להתקל בהן הן טעויות הקלדה, שקיימות בכל מכשיר חכם. אנשים מקלידים לא נכון, לא שמים לב, ובכל זאת מחפשים. טעות זו מתוקנת בקלילות בהקלדה חדשה ומרוכזת יותר.
5. מאפיין חמישי - SATISFACTION - מאפיין זה שנוי במחלוקת. אנשים שלא הכירו את האפליקציה לא כל כך אוהבים את העיצוב, שכן הוא מלא בטקסט, מלא אפשרויות על המסך הראשון ולוקח כמה שניות בשביל המוח כדי לעכל את מה שהוא רואה. גם הצבעים, בדגש על צבעים כהים, לא כל כך אהובים על ידי הנבדקים. עם זאת, הזרימה המעולה והקלילות בשימוש, גורמים לחוויה כולה להיות די נעימה והתגובות הן חיוביות. לכן, לעומת 4 המאפיינים הקודמים שסומנו כמצוינים, מאפיין זה שנוי במחלוקת וניתן להגיד שהוא לא מוצלח ברמה מספקת עבור אפליקציה ברמה כזו.

לסיכום, אפליקציית ספוטיפיי היא ברמה הגבוהה ביותר, והיא נותנת מענה לכל אחת מהדרישות של נילסן. בנושא האתי, לא מצאתי סוגיות חריפות במיוחד, אך ניתן להתייחס לשני נושאים מסוימים. הראשון - האפליקציה אכן מבצעת אפליה בין אנשים שמשלמים כסף לבין אנשים שלא. אנשים שלא משלמים כסף - מקבלים מוצר בסיסי, בלי פיצ'רים חשובים לשמיעת מוסיקה כמו העברת שירים כמה שרוצים, חיפוש חופשי של שירים ואמנים. עם זאת - ניתן להבין עניין זה, שכן האפליקציה חושפת את כל האמנים בעולם למעשה, והאמנים האלה דורשים כסף (שמגיע להם). השאלה האמיתית היא מהי שורת הרווח של ספוטיפיי, וכמה הם יכולים להוזיל את המוצר על מנת להנגיש את המוסיקה (אשר האמנים מעוניינים שתגיע לכולם). הנושא השני - אפליית אמנים. איני מתבסס על ידע מוצק, אך ספוטיפיי ללא ספק שולטת במוסיקה אשר זוגות אוזניים שומעים. נותר לנו רק לקוות כי היא לא מבצעת אפליה על בסיס כלשהו, בפרט לא כלכלי (אמנים שקונים חשיפה). אך לדעתי, דבר זה קורה בוודאות (למרות שספוטיפיי טוענת שהיא מתבססת על התאמה אישית למשתמש גרידא).