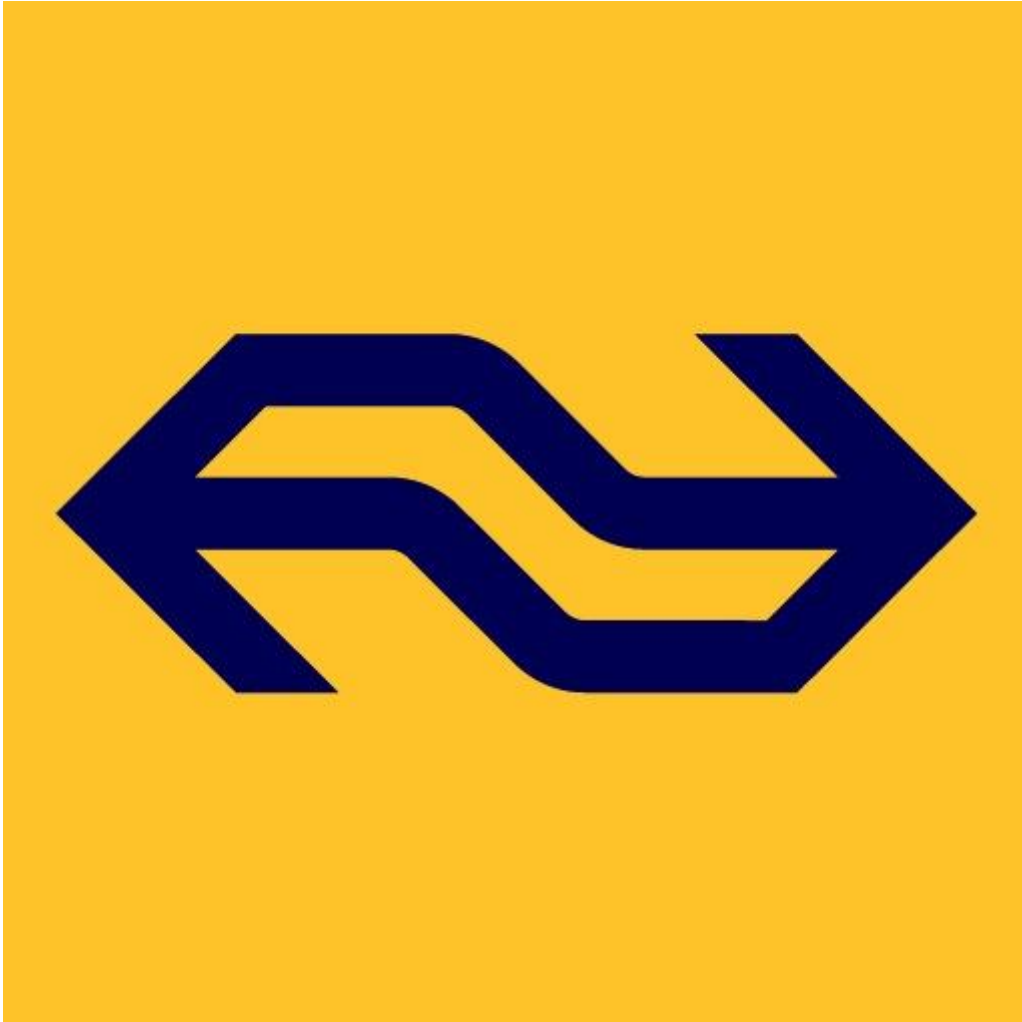


NS Roosterplanner Extra



Auteurs:

Richard Lieverse s4155327

Asli Tokbay s4030222

Daniël van Loon s4147944

Inhoudsopgave

Wat	3
Reisplanner:	3
Vertrektijden:.....	3
Storingen:.....	3
Werkzaamheden:.....	3
Mijn Reizen:	3
Eropuit:	4
Tom Tom Places:.....	4
Info:.....	4
Nieuws:	4
Waar & Wanneer	5
Heuristieken.....	6
Resultaten	7
Visibility of system status	7
Match between system and the real world ?	7
User control and freedom	7
Consistency and standards	8
Error Prevention	8
Aesthetic and minimalist design.....	8
Conclusie.....	9
Indeling	9
Wifi versus 3G	9
Android 2.3.6 versus IOS 5.0.1.....	9
Eindconclusie	9

Wat

De App die voor deze opdracht is gekozen hebben is de app die de NS zelf heeft uitgegeven en reizigers meer moet voorzien van actuele informatie over hun te plannen reis of een reis waar ze al aan begonnen zijn. Dit proberen ze te bereiken door de volgende functies:

Reisplanner:

Deze functie laat de reiziger zijn vertrekstation invoeren en het eindstation en mocht de reiziger per se via een bepaald station willen reizen dan is dit ook mogelijk. Het werkt precies hetzelfde als mensen gewend zijn aan de reisplanner op de site van de NS. Het enige probleem is dat er niet aan kan worden gegeven dat je via een bepaald traject niet wilt reizen aangezien er een storing plaats vindt. Als er bijvoorbeeld geen treinen tussen Nijmegen en Arnhem rijden dan is er een mogelijkheid om via s'Hertogenbosch te reizen. Indien de reiziger dit invult, dan zal de volgende route worden berekend: Nijmegen → s'Hertogenbosch → Nijmegen → Arnhem.

Vertrektijden:

Deze functie laat de reiziger een station kiezen om vervolgens alle vertrekkende treinen vanaf dat station te laten zien. Hier zijn geen fouten gevonden.

In Android is deze functie wat beter omdat de app gps gebruikt en dus het station bepalen. Tevens is het mogelijk om een ander station in de buurt te selecteren.

Storingen:

Deze functie laat de reiziger zien op welke trajecten er een storing is en wat deze veroorzaakt heeft.

De nadelen van deze functie zijn :

- Verwerktijd van de storing in de app
 - Duurt te lang voor deze in de storings-lijst voorkomt.
- Updates van reeds bestaande storing
 - Updates duren te lang
- Deze functie wordt alleen ondersteunt door de NS en niet door andere vervoerderorganisaties

Werkzaamheden:

Deze functie laat de reiziger zien op welke trajecten er geplande-werkzaamheden worden uitgevoerd en wanneer dit gebeurt.

Mijn Reizen:

Hierin worden trajecten opgeslagen die de reiziger heeft gezocht in de Reisplanner en heeft opgeslagen.



Eropuit:

Hierbij wordt de reiziger een mogelijkheid aangeboden om activiteiten te zoeken aan de hand van het invullen van een plaatsnaam. Wat ons onduidelijk blijft is waarom bij sommige plaatsen er alleen maar activiteiten te vinden zijn die niet in de plaats zelf voorkomen en soms alleen maar activiteiten binnen de plaats zelf.

In Android hoeft de plaatsnaam niet zelf in te vullen omdat deze functie gebruikt maakt van het GPS. De mogelijkheid om handmatig een plaatsnaam in te vullen blijft bestaan.

Tom Tom Places:

Deze functie biedt de reiziger de mogelijkheid om winkels/instellingen te zoeken met behulp van de naam & plaatsnaam. Het merkwaarde is dat hierbij geen gebruik wordt gemaakt van de GPS functie.

Vervolgens wordt de reiziger doorgestuurd naar Google Maps en vindt de reiziger hopelijk zijn weg.

Info:

In deze functie wordt bijgehouden wat voor updates de app is ondergaan(changelog). De opmaak van deze functie wijkt af van de rest van de app, wat als merkwaardig kan worden ondervonden.

Nieuws:

In deze functie kan voornamelijk alleen het meest schokkende nieuws worden gelezen. Deze functie wordt nauwelijks bijgehouden en dus niet voorzien van updates met betrekking tot nieuwe items.

Waar & Wanneer

Vanaf 24 april 2012 is er kritisch onderzoek gedaan naar de ns-app.
2 van de 3 leden van de onderzoeksgroep hadden reeds gebruikersevaringen van deze app.

Hierbij is er vanuit gegaan dat de doelgroep bestaat uit treinreizigers regelmatig met de trein gaat of dit binnenkort van plan zijn te reizen met de NS. Vereiste zijn wel dat de treinreiziger in het bezit is van een smartphone en of tablet en de Nederlandse taal beheerst.

De app is getest onder verschillende situaties om zo iedere situatie apart te beoordelen.
Er is gebruik gemaakt zowel van Android 2.3.6 als op IOS 5.0.1.

Een belangrijk aspect is bijvoorbeeld : maken ze efficiënt gebruik van internet. Dit is belangrijk want dan is er nauwelijks verschil tussen wifi & 3/2g internet. Bovendien is het dan minder gevoelig voor tijdelijk data verlies bijv als je in een trein zit zonder wifi.

Heuristieken

De volgende Heuristieken zijn gebruikt om de app te beoordelen:

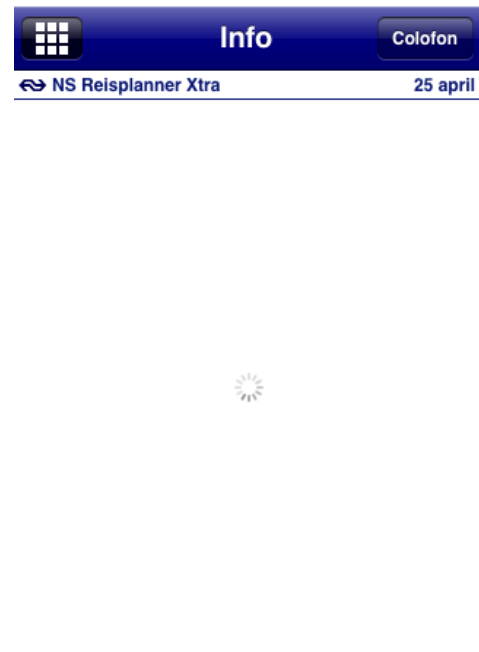
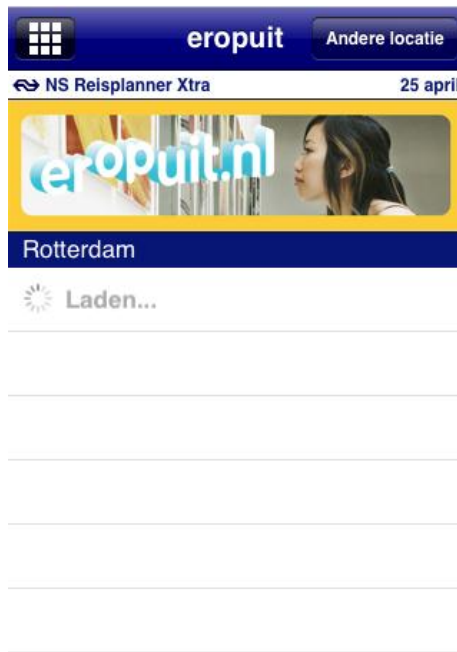
- Visibility of system status
- Match between system and the real world
- User control and freedom
- Consistency and standards
- Error prevention
- Aesthetic and minimalist design

Resultaten

Visibility of system status

De gebruiker van de app wordt bijna bij elke functie van ofwel een ronddraaiend laadcirkeltje of via een tekst gealarmeerd van het feit dat de gebruiker mogelijk moet wachten op de informatie die de gebruiker heeft aangevraagd. Beide manieren van alarmeren zitten niet bij de functie Werkzaamheden. Dit heeft tot gevolg dat de gebruiker niet weet waar hij/zij aan toe is omdat bijvoorbeeld de internet verbinding er uit ligt.

In Android wordt er wel een melding weergegeven indien er geen internet verbinding beschikbaar is.



Match between system and the real world ?

Naar uitgebreid onderzoek met betrekking tot het taalgebruik zijn we tot de conclusie gekomen dat er naar alle waarschijnlijkheid geen miscommunicatie zou plaats vinden door de doelgroep. Naar aanleiding hiervan kunnen we vaststellen dat er een grote en goede overeenkomst is tussen de werkelijke wereld en de app.

User control and freedom

De app is zo opgebouwd dat als er een functie in het hoofdmenu gekozen wordt er altijd de mogelijkheid aanwezig is om terug te keren naar het hoofdmenu. Het is niet noodzakelijk te wachten tot de informatie geladen is en het is dus mogelijk om direct terug te keren.

De terugkeer optie is OS afhankelijk en is makkelijker te vinden in IOS dan in Android aangezien dit in Android een menu actie vereist. Bij IOS is deze optie aangegeven doormiddel van een vierkantje met daar innegen witte vierkantjes en bevindt zich altijd linksboven.

Deze optie is te zien en is aangegeven met het zwarte vierkantje met de negen witte vierkanjes daar binnen in. Foto's gemaakt op ios en is dit vierkantje ook zichtbaar

Consistency and standards

De bovenstaande heuristiek is niet goed toegepast in de app. Goed is bijvoorbeeld dat de functie “eropuit” gebruikt maakt van Google Maps functionaliteit. Dit wordt gebruikt door de meeste gebruikers als standaard navigatie app.

De notificatie van de wachtfunctie is bij elke functionaliteit verschillend. Er zijn dus verschillende methodes namelijk: draaiend rondje met tekst Laden... , een draaiend rondje in het midden van het scherm , een draaiend rondje en totaal niets.

Het is helaas ook niet gelukt zich te houden aan hun eigen huisstijl. Zo verschilt de achtergrondkleur tussen wit & geel en dit kan verwarring veroorzaken onder de gebruikers

Error Prevention

Onder IOS 5.0.1 is er gebruikt gemaakt van generalisatie. Dit heeft tot gevolg dat er maar 1 foutmelding is namelijk : “er is mogelijk een fout opgetreden” dit laat de gebruiker dus in het donker van de mogelijke oorzaak hiervan.

Onder Android 2.3.6 is dit compleet anders, hier wordt wel gespeculeerd over de oorzaak en is tot nu toe altijd correct.

Aesthetic and minimalist design

Doordat op het hoofdmenu al gekozen kan worden welke functie je wilt gebruiken wordt alleen de functies geladen die gekozen is door de gebruiker. Zelfs op de functie pagina zelf wordt niet onnodig stations geladen, dit gebeurt pas bij het activeren van het veld. Deze app weet goed te zorgen voor overzicht en onnodige zaken die de gebruiker op dat moment niet nodig heeft niet te laden. Tevens is er ook geen overbodige informatie. Dit zorgt voor zowel overzicht als een snellere app en maakt dus minder onnodig gebruik van resources bijvoorbeeld energie.



Reisplanner Xtra voor iPhone V 2.3

Maart 2012 Reisplanner Xtra Versie 2.3

Nieuwe functionaliteiten:

- Tonen juiste prijzen (bugfix)
- Tonen treindetails
- Seintje geplande werkzaamheden
- Seintjes aan en uit zetten

Tonen treindetails bij ICE, Thalys en Fyra treinen.

Als er in het reisadvies een Fyra, ICE of Thalys trein voorkomt, dan wordt er extra informatie getoond over toelagen, fiets...

Conclusie

Indeling

Het hoofdmenu bestaat uit losstaande functionaliteiten die onafhankelijk van elkaar functioneren. Dit voorkomt het probleem dat er onnodig informatie geladen moet worden die de gebruiker op dat moment niet nodig heeft en resources verspilt wat kostbaar is op een smartphone denk bijvoorbeeld aan energie en de databundel. Dit maakt de app voor de gebruiker veel overzichtelijker en reageert sneller.

Wifi versus 3G

De werking op Wifi en 3G heeft wel duidelijk verschil. Dit komt vooral doordat bijna bij elke functionaliteit er informatie geladen moet worden van internet. Dit heeft tot gevolg dat als de gebruiker gebruik maakt van wifi in plaats van 3G dat de app sneller werkt. Deze app heeft geen functie beperking als je op 3G zit wat wel kan voorkomen bij andere apps.

Android 2.3.6 versus IOS 5.0.1

Op beide besturingssystemen draait de app goed. Dit houdt in geen crashes en of foutmeldingen. Wel zijn de foutmeldingen bij geen internet duidelijker bij Android dan bij IOS.

Eindconclusie

Eindstand van de goed toegepaste heuristieken is 2.5 versus 3.5 van de 6. Het halve punt betreft de heuristiek "error prevention" omdat deze onder Android goed is maar niet onder IOS. De app is vrij overzichtelijk en informeert meestal de gebruiker. De flow van de app is ook goed. De gebruiker kan snel naar de gewenste informatie en hoeft niet te zoeken.

Na het afwegen van de functies van de app en de heuristieken zijn we tot de conclusie gekomen dat de NS Reisplanner Extra een goede app is. Graag zien we verbetering in het bewaken van de huisstijl en fout afhandeling in IOS. We zijn zeer tevreden of de indeling van de app.

De toekomstige gebruiker kan met goede moed deze app gaan gebruiken. Wel raden we aan om Android te gebruiken omdat het hier niet nodig is om het station van vertrek in te vullen. Dit schilt gebruikers input wat altijd een gedoe is op een smartphone.