

Titel van de Applicatie: 9292ov Pro
Auteurs: Frank Arts, Leander van Dinteren, Rob Föllings

Wij gaan de reishulp 9292ov Pro testen. Dit is een applicatie waarmee je een route van punt A naar B kunt plannen met gebruik van het openbaar vervoer.

Wij maken gebruik van de volgende heuristieken:

- de zichtbaarheid van de systeem status
- gebruikersvrijheid
- consistentie
- voorkomen van errors
- het zichtbaar blijven van eerdere informatie
- flexibiliteit en efficiëntie
- geen irrelevante informatie op het scherm
- gebruikers ondersteunen in het oplossen van errors
- hulp en documentatie

Wij hebben 3 testpersonen.

Persoon 1 (Frank): Een man op leeftijd (75) die probeert met de tijd mee te gaan. Omdat hij niet meer kan autorijden gebruikt hij reeds 8 jaar het openbaar vervoer. Eerder vroeg hij bij de informatiebalie zijn reisinformatie op en schreef dit op een papiertje. Toen hij hoorde dat hij het via zijn telefoon kon opzoeken, wilde hij hier graag gebruik van maken. De man heeft erg dikke vingers en heeft dus moeite met het indrukken van kleine knopjes. Wel is hij inmiddels goed genoeg geoefend in het bedienen van het virtueel toetsenbord van zijn smartphone. De man weet dat als je een app afsluit en opnieuw start je weer opnieuw kan beginnen en gebruikt dit regelmatig, als er onverwachte dingen gebeuren.

Persoon 2 (Rob): Een business vrouw van 45. Ze maakt veelvuldig gebruik van haar smartphone en zou echt niet zonder kunnen. Omdat ze redelijk wat afreist wil ze het reizen met openbaar vervoer graag vergemakkelijken voor zichzelf. Ze kan prima overweg met haar smartphone, maar wel alleen met de applicaties die ze veel gebruikt. Nieuwe applicaties leveren vaak, zeker in het begin, problemen op. Vooral is voor haar belangrijk dat ze snel kan vinden welke bus/trein ze moet hebben, omdat ze meestal niet zo veel tijd over heeft.

Persoon 3 (Leander): Een vader (45) van 2 kinderen (14 en 16), heeft net zijn eerste smartphone. De kinderen zijn dolenthousiast en willen hun vader meteen alles leren. Onder andere komt hier de 9292ov Pro app bij. De kinderen weten al hoe deze werkt en helpen hun vader met het snappen ervan. Hun vader doet heel erg zijn best, maar heeft wel moeite om met de nieuwe technologieën mee te gaan.

Expert review Leander (Vader, 45 jaar):

Er wordt goede feedback gegeven over de systeem status. Zodra de app gegevens gaat ophalen komt er een even geduld melding in het scherm. Ik ben niet volledig tevreden over de gebruikersvrijheid. Zodra ik een reis opsla, wordt wel gezegd dat de reis daadwerkelijk is opgeslagen, maar ik heb geen idee waar. Na even zoeken heb ik hem wel kunnen vinden. Maar dan wordt er ook niet duidelijk aangegeven hoe ik hem weer kan verwijderen.

De app is niet helemaal consistent. Vanuit het beginscherm gebeurt niet altijd hetzelfde als je op de 'back' toets drukt. Als je al een aantal routes hebt gepland en een nieuwe wilt plannen, ga je soms terug naar de laatst geplande route, en soms sluit de applicatie af. Mij is niet helemaal duidelijk wanneer wat gebeurt.

Errors worden goed afgehandeld. Bijvoorbeeld als geen eindlocatie is ingevuld wordt hier opnieuw om gevraagd. De beginlocatie wordt niet gevraagd, deze wordt automatisch op de huidige positie gezet als er niks wordt ingevuld.

De informatie wordt erg goed bijgehouden. In elk scherm kun je precies zien welke reis je aan het plannen bent en om welke tijd e.d. Ook is het makkelijk om de reistijd aan te passen.

Hierdoor is de app ook erg flexibel. Als je, aan de aankomsttijd bijvoorbeeld, toch ineens besluit een trein eerder te willen, kun je dit makkelijk veranderen.

De informatie op het scherm wordt overzichtelijk gepresenteerd. Persoonlijk vind ik het onnodig dat er dingen van tram, metro e.d. bij staan, maar ik snap dat dit voor de volledigheid wel nodig is.

In de app zelf heb ik geen hulp kunnen vinden, maar ik vind dat alles duidelijk genoeg is aangegeven.

Conclusie Leander:

De app is erg duidelijk en ik heb weinig moeite om in afzienbare tijd zelf een route te plannen. Over het algemeen staat alles heel overzichtelijk bij elkaar en is het duidelijk hoe ik verder moet. Er zijn een aantal onderdelen die wat mij betreft meer op de achtergrond hadden mogen zitten.

Expert review Rob (business vrouw, 45 jaar):

Over de feedback over de systeemstatus ben ik zeer tevreden. Wanneer de app even aan het laden is, voor bijvoorbeeld een reis te plannen, komt er in beeld een schermje met de tekst "even geduld a.u.b.". Hierdoor is meteen duidelijk dat de app daadwerkelijk met iets bezig is.

De gebruikersvrijheid is ook toereikend. Op elk scherm is er een zeer duidelijke 'back' knop aanwezig op het scherm. Wanneer je dus per ongeluk op een verkeerd scherm bent gekomen of iets verkeerd hebt ingevoerd, kan je dit makkelijk weer herstellen.

Een nadeel van deze 'back' knop daarentegen is dat hij niet altijd hetzelfde effect heeft. In het hoofdscherm verwijst hij soms naar de laatst geplande route en soms sluit hij de app juist af. Het was me niet helemaal duidelijk wat wanneer gebeurde en dit zorgde voor de nodige verwarring bij mij.

De informatie van eerdere schermen wordt heel duidelijk aangegeven. Bij het plannen van een reis staan de begin- en eindlocatie duidelijk bovenin aangegeven. De verschillende vertrek- en aankomsttijden staan daar vervolgens weer overzichtelijk onder. Daarnaast is er nog de mogelijkheid om eerdere en latere vertrektijden te bekijken en er is een nadere beschrijving van de route aanwezig.

Voor het vooraf plannen van een bepaalde route is de app het handigst en dan vooral wanneer je met de trein reist. Er is een lijstje van stations waaruit je een bestemming kan kiezen. Ook in het aanpassen van de reistijd is de app door middel van de eerdergenoemde 'eerder' en 'later' knoppen flexibel. Wanneer je echter even snel wilt kijken hoe laat een bepaalde trein vertrekt moet je te veel knoppen indrukken en gegevens opgeven.

De informatie op het scherm wordt overzichtelijk en duidelijk weergegeven. Er is geen onnodige informatie aanwezig die je alleen maar afleid.

De errors die ik in de app ben tegengekomen werden over het algemeen goed afgehandeld. Als je geen eindlocatie hebt opgegeven wordt dit netjes gemeld en kan je het alsnog invoeren. De beginlocatie wordt standaard op je huidige locatie gezet. Wanneer er geen route gevonden kan worden wordt dit onderin het beeld aangegeven en vervolgens kan je de route aanpassen.

Er is echter één error die ik gevonden heb die mij niet helemaal duidelijk is. Wanneer ik een route plande van Amsterdam Centraal naar Zwolle Centraal kreeg ik een lijstje met reistijden en de mogelijkheid om eerdere en latere tijden te bekijken. Wanneer ik deze tijden wou bekijken kwam er maar één reistijd in beeld te staan en de mogelijkheid om vervolgens weer eerdere of latere tijden te bekijken leek niet te reageren. De enige manier om het scherm weer te verlaten was via de 'back' knop.

Ik heb geen hulp of documentatie kunnen vinden in de app. Tot nu toe heb ik het nog niet nodig gehad, maar het is altijd fijn om te weten dat als ik het nodig heb, het er ook daadwerkelijk is.

Conclusie Rob:

Op het eerste gezicht ziet de app er overzichtelijk en aantrekkelijk uit en daarnaast is hij makkelijk in gebruik. Voor de manier hoe ik hem wil gebruiken echter is hij niet perfect. Hij werkt goed voor het thuis plannen van een reis, maar als ik tussen het overstappen even snel wil kijken waar en wanneer de volgende trein vertrekt of als ik moet opzoeken welke bus ik moet nemen om op een bepaalde locatie te komen, duurt het allemaal net even te lang en mis ik een handige overzichtelijke lijst.

Expert review Frank (Oudere man, 75 jaar):

De laadschermen worden duidelijk Er wordt duidelijk gezegd "Even wachten aub, route berekenen", dit vindt ik prettig want zo weet ik dat het programma bezig is met het plannen van mijn route. Het programma werkt over het algemeen fijn, het is makkelijk om dingen in te voeren en te selecteren. De knopjes zijn groot genoeg om zonder moeite te gebruiken. Er is een terug-knop waarmee ik terug kan gaan naar de vorige pagina. Zodra ik echter naar de pagina "vertrektijden" ging, verdween deze terug-knop en wist ik niet meer hoe ik hier weg kon. Het programma afsluiten en opnieuw openen loste het probleem niet op, terwijl dit normaal wel werkt. De terug-knop sluit af en toe het programma af, wat verwarrend is.

Tijdens het werken met dit programma heeft het programma mij goed geholpen met een melding als ik iets verkeerd deed, bijvoorbeeld wanneer ik een route plan die niet mogelijk is. Het is handig dat eerder opgezochte routes kunnen worden opgeslagen, al is het niet heel duidelijk aangegeven waar ik deze routes kan terugvinden. Ik kan alles vinden wat ik nodig heb, de route, prijs, haltes, en ik kan ook makkelijk aanpassen of ik met de trein of bus wil gaan.

De informatie die ik nodig heb wordt overzichtelijk weergegeven op het scherm.

Er wordt helaas nergens uitleg gegeven over het programma. Over het algemeen word ik wel goed geholpen, maar op sommige pagina's word ik in de steek gelaten, zonder terug-knop, en het afsluiten van het programma lost het probleem ook niet op.

Conclusie Frank:

De informatie die ik nodig heb is overzichtelijk en duidelijk, en het programma werkt snel en fijn. Na een tijdje kwam ik echter vast te zitten op een pagina en kon ik niet meer weg. Na lang gepuzzel is het gelukt om dit op te lossen, maar dit zou veel sneller en makkelijker moeten zijn geweest.

Conclusie:

De 9292ov Pro-applicatie is overzichtelijk, maar er moet nog wel wat aan verbeterd worden:

- De "back"-knop moet worden aangepast, deze werkt niet consistent en soms is hij van het scherm verdwenen.
- Als je haast hebt is deze applicatie niet ideaal, het zou iets sneller te gebruiken moeten zijn.
- In sommige situaties wordt de gebruiker niet voldoende geholpen, en er is geen documentatie beschikbaar waarin hulp wordt aangeboden.