

Curaloci: Buurtwacht 2.0

Thijs Broenink, Timothy Kuhn, Abdullah Rasool

20 juni 2014

1 Voorwoord

In 2013 waren er 5007 woninginbraken in de gemeente Den Haag. Dit was een daling van 11% vergeleken met het jaar daarvoor. In de nabije gemeente Delft en Wassenaar is het met respectievelijk 21% en 20% gedaald. Volgens de politie is betrokkenheid van de burgers essentieel bij de aanpak van criminaliteit.¹

De ontwikkelaars van Curaloci hebben een applicatie ontwikkeld die buurtbewoners moet helpen bij het bestrijden van criminaliteit: de app bevat een geoptimaliseerd en specifiek communicatiekanaal waarmee buurtbewoners elkaar kunnen waarschuwen als er een verdachte activiteit plaatsvindt. Bij veiligheid telt iedere seconde en daarom is het belangrijk dat de app snel bruikbaar is. In dit verslag zullen we daarom de app uitvoerig testen aan de hand van onderstaande testdoelen.

2 Testdoelen

We gaan kijken naar de specificaties van de applicatie en toetsen dit aan vijf E's: efficiënt, effectief, onderhoudend (engaging), fout tolerant (error tolerant) en eenvoudig te leren (easy to learn). Dit zijn de specificaties die de app biedt:

- Registeren van nieuwe gebruikers
- Publieke en private groepen maken en andere gebruikers hieraan toe te voegen en details van de groepen te bekijken
- Alle meldingen bekijken van de groepen waar de gebruiker in zit
- Details van deze meldingen te bekijken
- Melding maken voor de groep
- Locatie van de melding bekijken via Google Maps

¹s.a, "Actuele criminaliteitscijfers 2013 gepubliceerd", Politie. URL bezocht op 19 juni 2014

3 Methode

3.1 Methoden voor gegevensverzameling

Hierna volgen een aantal acties die representatief zijn voor wat gebruikers mogelijk willen uitvoeren. We hebben een aantal testpersonen verzameld en die deze acties laten uitvoeren. Daarbij hebben we ze “hardop laten denken”, dat wil zeggen, tijdens het gebruik van de app, zonder onderbreking hardop laten zeggen wat ze denken. Dit is een eenvoudige maar effectieve manier waaruit onder andere blijkt of het voor de gebruiker duidelijk is waar bepaalde functies zitten en of zij daar snel mee overweg kunnen.

3.2 Wijze van analyseren

We hebben gelet op een aantal zaken. Allereerst keken we naar visuele aanwijzingen op het scherm. Daarbij gaat het om menu-/zoek-/instellings-icoontjes, knoppen, gebruik van kleur, contrast, randen en overige visualisaties die uitnodigen tot aantikken of vegen. Verder hebben we gekeken naar de begeleiding van de gebruiker door de applicatie. Zo is er gelet op instructies op het scherm en uitleg indien er een bepaalde actie uitgevoerd moest worden, zoals navigeren naar een bepaalde plek in de applicatie, of het invullen van gegevens. We kijken hoe de testpersonen op deze gegevens reageren en of het voor hen duidelijk is waar ze heen moeten navigeren.

3.3 Testpersonen

We hebben onderstaande personen de app Curaloci laten uitproberen en enkele (op de werkelijkheid gebaseerde) scenario's laten uitvoeren.

#	Geslacht	Leeftijd	Situatie
1	Man	20 jaar	Nijmegen, informaticastudent
2	Man	53 jaar	Tilburg, vader van twee kinderen
3	Vrouw	53 jaar	Tilburg, moeder van twee kinderen
4	Man	23 jaar	Breda, student integrale veiligheid

3.4 Scenario's

1. Registeer een nieuwe gebruiker met je eigen naam en verzin een eigen gebruikersnaam
2. Maak een publieke groep aan genaamd “VI Oranje” in Schevingen met als deelnemers “wilfredgenee”, “janboskamp” en “hanskraaij”.
3. Maak in de groep “VI Oranje” melding van diefstal met als titel “wereldkampioenschap” en als beschrijving “Wereldtitel gestolen van Spanje” met als locatie “Porte Alegre, Brazilië” en geef aan dat er hoge prioriteit bij is.
4. Verwijder “hanskraaij” uit de groep “VI Oranje” en voeg “sierdvos” toe aan deze groep.
5. Verwijder de zojuist aangemaakte melding of geef aan dat de melding is opgelost.

4 Resultaten

Testpersoon	Scenario	Gelukt
Testpersoon 1	1	Ja
Testpersoon 1	2	Ja
Testpersoon 1	3	Ja
Testpersoon 1	4	Nee
Testpersoon 1	5	Nee
Testpersoon 2	1	Ja
Testpersoon 2	2	Nee
Testpersoon 2	3	Ja
Testpersoon 2	4	Nee
Testpersoon 2	5	Nee
Testpersoon 3	1	Ja
Testpersoon 3	2	Ja
Testpersoon 3	3	Ja
Testpersoon 3	4	Nee
Testpersoon 3	5	Nee
Testpersoon 4	1	Ja
Testpersoon 4	2	Ja
Testpersoon 4	3	Ja
Testpersoon 4	4	Nee
Testpersoon 4	5	Nee

Bij de bijlagen zitten verslagen van deze sessies. Schermafbeeldingen die zijn gemaakt tijdens het uitvoeren van de scenario's staan achter de conclusie.

5 Conclusie

De applicatie is in sommige gevallen efficiënt en duidelijk voor de gebruiker, maar in enkele gevallen niet. Het registreren van een nieuwe gebruiker is duidelijk, maar het kan zijn dat de ingevulde username niet voldoet aan de voorschriften. In dat geval geeft de applicatie een melding, maar er wordt vervolgens niet naar de gebruiker gecommuniceerd wat de voorschriften voor een username zijn. Verder is het aanmaken van een nieuwe groep en nieuwe meldingen voor de gebruiker duidelijk wat voor invoer de applicatie wil hebben.

De applicatie doet wat hij moet doen en wat ervan verwacht wordt. Groepen en meldingen maken is makkelijk en snel gedaan. Wanneer het aankomt op het beheren/bewerken van groepen en meldingen laat de applicatie echter nog wat te wensen over. Het is niet mogelijk om groepen te verwijderen of aan te passen. Daarnaast kunnen leden van een groep niet verwijderd worden en kunnen er nadat een groep is aangemaakt geen nieuwe leden worden toegevoegd. Dit komt de effectiviteit niet ten goede omdat buurtsamenstellingen dynamisch zijn en het handig is als de groepen dat ook zijn.

Het idee van de applicatie is goed en de ontwikkeling gaat de goede kant op. Voor gebruikers is het prettig dat ze makkelijk en snel meldingen kunnen plaatsen, maar door het gebrek aan bewerkingsopties, om bijvoorbeeld achteraf wijzigingen door te voeren, ontdoet de applicatie zichzelf aan een stukje gebruiksvriendelijkheid.

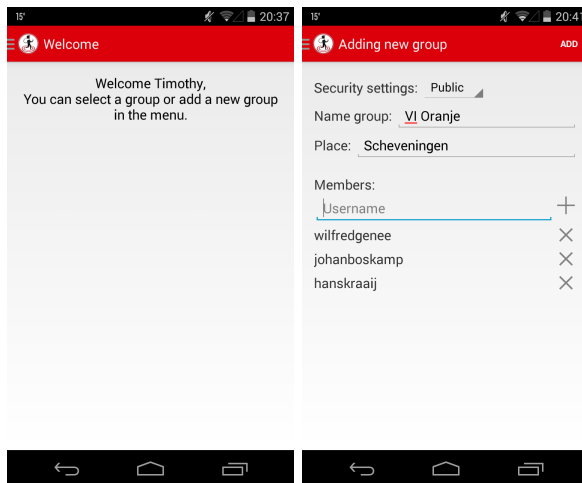
Bij het testen verschenen er een aantal foutmeldingen. Een daarvan was een

'does not meet recommendations' fout. Die verscheen in twee gevallen. Het ene geval was bij het registreren van een nieuwe gebruiker, waarbij een username werd gekozen die schijnbaar niet is toegestaan. Het andere geval was bij het toevoegen van een niet-bestaande gebruiker aan een groep. De applicatie is helaas niet duidelijk over wat er precies fout gaat of waarom en wat de gebruiker anders moet doen om geen foutmelding te krijgen. Als gebruiker is het dan een kwestie van 'trial and error': proberen tot het werkt. Een andere foutmelding was 'internet connection failed'. Bij het testen verscheen die foutmelding zodra er een groep wordt aangemaakt en wekt de indruk dat er geen internetverbinding is, maar er lijkt niets fout te gaan. De aangemaakte groep verschijnt gewoon in de lijst en er kunnen normaal meldingen worden toegevoegd. Er was ook een situatie waarbij geen foutmelding werd getoond terwijl er wel iets fout ging, namelijk toen er geen plaatsnaam was ingevuld bij het aanmaken van een groep. Het scherm sloot af en pas daarna bleek dat de groep niet was toegevoegd, en moesten daarna alle gegevens opnieuw worden ingevuld. Het was beter geweest als er een foutmelding werd weergegeven.

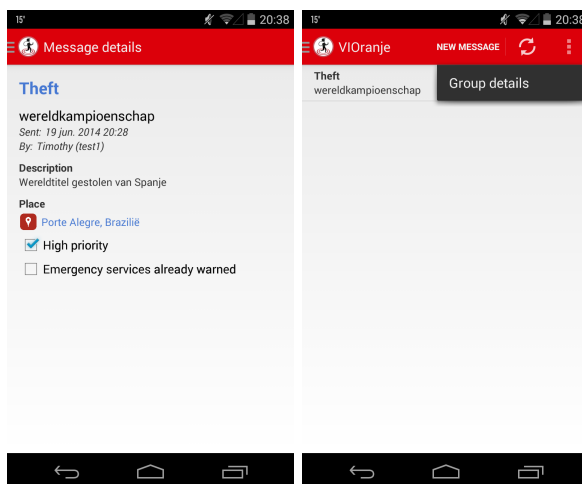
Uit de sessies met testpersonen is gebleken dat de meeste acties in de applicatie makkelijk uit te voeren zijn voor nieuwe gebruikers. Toch zijn er een paar ontwerpdetails die heroverwogen kunnen worden ter bevordering van de gebruiksvriendelijkheid en duidelijkheid, zodat de applicatie nog makkelijker wordt in gebruik. Een voorbeeld is dat bij het registeren de bevestigingsknop onderaan staat geplaatst, terwijl dit bij het toevoegen van een melding rechtsboven staat. Dit kan voor onduidelijkheid zorgen, wat ook bij een aantal van onze testpersonen het geval bleek.

Concluderend heeft de applicatie veel potentie en kan het zeker bijdragen aan de veiligheid van buurten in Nederland en daarbuiten. Er moet echter nog het een en ander gebeuren voor het ook daadwerkelijk in gebruik kan worden genomen door een groot aantal mensen.

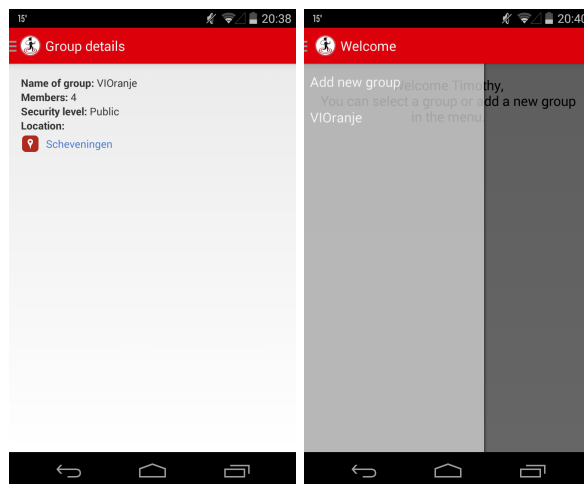
6 Schermafbeeldingen



Figuur 1: Het welkomtscherm en het aanmaken van een nieuwe groep



Figuur 2: Het aanmaken van de melding en het overzicht van meldingen



Figuur 3: Details van een groep en alle beschikbare groepen