

Titel:

Expert review of Flitsmeister by Campgemini.

Auteurs:

Sebastiaan Beke	s4605101
Robin Elbers	s4225678
Dennis Fontein	s4423445
Nick Nibbeling	s4616146
Niels van Drueten	s4496604

Introductie:

Flitsmeister is een applicatie op de smartphone waarmee je actuele verkeersinformatie opzoeken in de buurt voor Nederland en België. Met Flitsmeister ontvang je automatisch een waarschuwing die helpt flitsers en files te vermijden. Flitsmeister geeft onder andere een signaal bij:

- Mobiele flitsers
- Vaste flitspalen
- Vertraging/files op je route
- Wegwerkzaamheden
- Afgesloten rijstroken
- Ongevallen
- Naderende ambulances
- Stilstaand Rijkswaterstaat voertuigen

Flitsmeister Pro, na betaling van €8.99 per jaar, geeft Flitsmeister ook signalen bij:

- Hotspots

Hiernaast geeft Flitsmeister Pro ook de mogelijkheid om jouw rijstatistieken en flitser geschiedenis bij te houden. Bij Flitsmeister Pro zijn ook de advertenties verwijderd.

Het grootste gedeelte van de verkeersinformatie wordt samengesteld door de gebruikers. Je kunt zelf een melding insturen en beoordelen. Ook worden camera's langs de weg gebruikt.

Je kunt jouw werkadres en woonadres opgeven, hiermee kun je makkelijk een routebegeleiding starten vanaf jouw huidige locatie. Dit wordt gedaan met behulp van Google Maps en daaroverheen de actuele files en flitsers. Naast deze gepersonaliseerde functionaliteiten kan de applicatie van Flitsmeister ook de files en flitsers in een lijst laten zien. Dit gaat op volgorde van de wegnamen.

We hebben voor deze applicatie gekozen omdat we hem vaak op de radio horen, maar eigenlijk nog nooit gebruikt hebben. Als student maak je namelijk vaak gebruik van het openbaar vervoer in plaats van de auto. Natuurlijk is het niet verkeerd om nu alvast deze applicatie te onderzoeken voor toekomstig gebruik. De applicatie biedt veel functionaliteiten aan de gebruikers waardoor het een geschikte applicatie is om te onderzoeken.

Personas:

Weggebruikers:

-taxi's

-gewone weggebruikers

Persona	
Fictieve naam	Jan-Jaap Schelpsteen van Zwartkoraal
Werk	Taxichauffeur
Leeftijd	35 jaar
Doelen en Taken	De klant van A naar B brengen binnen een bepaalde tijd.
Weggebruik:	8 uur per dag, maandag tot zaterdag.
Mobielgebruik:	Veel

Persona	
Fictieve naam	Jaap-Jan van den Huur
Werk	Advocaat
Leeftijd	55
Doelen en Taken	Zijn cliënt verdedigen tegen een uitspraak.
Weggebruik:	3 uur per dag, maandag tot donderdag en zaterdag.
Mobielgebruik:	Normaal

Heuristic Evaluatie:

Setup:

We hebben gebruik gemaakt van 4 beoordelaars.

De volgende scenario's gaan we beoordelen:

- Het melden van een nieuwe flitser.
- Een wijziging doorgeven van een al bestaande flitser.
- Een route plannen.
- Werk/thuis adres opslaan.
- Favoriete weg toevoegen.

Bevindingen:

We hebben onze gemeenschappelijke bevindingen in de 10 Usability Heuristics weergegeven. We willen er even bij zeggen dat we deze applicatie alleen op android hebben getest.

Visibility of system status:

We zijn allemaal van mening dat de applicatie voldoet aan deze heuristic. Alle informatie wordt zeer goed en duidelijk weergegeven. De kleuren van de letters zijn niet irritant. De informatie op de applicatie wordt vaak vernieuwd. Ook kun je de applicatie in nachtmodus zetten. Dit reduceert de helderheid/kleur van het scherm.

Match between system and the real world:

Alle beoordelaars zijn van mening dat de taal 100% overeen komt met de gebruikers woordkennis. Verder kun je de applicatie ook nog in het Engels en Frans laten draaien.

User control and freedom:

Er is altijd een mogelijkheid om terug naar het vorige scherm te gaan. Het wordt niet tegengehouden door eerst om bevestiging te vragen. Het is wel zo dat als er terug gegaan wordt, de eventuele ingevulde informatie niet wordt opgeslagen. Teruggaan naar het vorige scherm kun je doen door linksboven op het pijltje te drukken.

Consistency and standards:

De applicatie maakt geen gebruik van synoniemen of andere woord combinaties waar de gebruiker van in de war zou kunnen raken.

Error prevention:

De enige foutmelding die we tegenkwamen was wanneer de gps niet aanstond en je een flitspaal wil melden of route wil plannen. De error wordt dan weergegeven in duidelijk Nederlands, vaak met een oplossing erbij. Je krijgt geen foutcode.

Recognition rather than recall:

De applicatie zorgt ervoor dat de informatie die je nodig hebt in ieder scherm zichtbaar is. Je hoeft dus niks te onthouden van het vorige scherm. Klik je op een flitser, dan is alle informatie van de flitser ook beschikbaar op het volgende scherm.

Flexibility and efficiency of use:

Er is een mogelijkheid om de versie te upgraden naar een pro versie. De ervaren gebruiker heeft zo meer functie die hij kan gebruiken. De ervaren gebruiker kan zo optimaal gebruik maken van de app. Waar de ervaren gebruiker baat bij heeft, heeft de onervaren gebruiker misschien minder baat bij.

Aesthetic and minimalist design:

Er wordt geen informatie gegeven die de gebruiker afleidt of nutteloze informatie geeft. Wel komt het soms voor dat het kaartje een beetje te klein is, dit kan opgelost worden door op het kaartje te klikken en in te zoomen.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors:

De fout die als eerste kwam was de gps fout. Deze foutmelding krijg je wanneer je je gps niet hebt aanstaan terwijl je op melden drukt. Je krijgt dan een melding waarin staat dat je de gps moet aanzetten en het opnieuw moet proberen. De applicatie helpt je zoeken naar een oplossing voor een probleem.

Help and documentation:

Flitsmeister heeft geen mogelijkheid om eventuele vragen of onduidelijkheden te verduidelijken in de applicatie zelf. Dit kan met een FAQ opgelost worden. Er is wel een mogelijkheid om via de applicatie naar de website van Flitsmeister te gaan waar een FAQ wel aanwezig is per OS.

Problemen:

Probleem:	Bij thuis/werk adres toevoegen staat de kaart op het begin bij Afrika, in het midden van de zee. Hierdoor moet je eerst uitzoomen totdat je jouw adres gevonden hebt.
Frequentie:	Iedere keer wanneer je een thuis/werk adres toevoegt.
Impact:	Het is makkelijk voor de gebruiker om het probleem te krijgen. Het probleem zit namelijk bij een belangrijke stap voor het instellen van jouw adres.
Aanhouden van het probleem:	Het probleem gaat niet over na het enkele keren geprobeerd te hebben.

Probleem:	Als Flitsmeister detecteert/vindt dat je niet meer op de weg zit, sluit hij automatisch af. Dit kan handig zijn maar ook irritant.
Frequentie:	Iedere keer wanneer je volgens Flitsmeister je niet meer op de weg bevindt.
Impact:	Het probleem ontstaat wanneer de gebruiker zich niet meer bevindt op een van de bij Flitsmeister bekende wegen.
Aanhouden van het probleem:	Het probleem gaat niet over na het enkele keren geprobeerd te hebben.

Probleem:	Er zijn twee manieren om een flitspaal toe te voegen. Via de flitspaal tabblad, en dan melden. Of via instellingen, Flitspalen Beheer en dan Flitspaal toevoegen. Het toevoegen gaat bij deze op een andere manier. Je moet inzoomen op de kaart, en dan kun je hem plaatsen op een willekeurige plek, zelfs in de zee. Daarna kun je de richting aangeven, en wat de snelheidslimiet is. Je moet heel ver inzoomen voordat je hem kunt plaatsen. En als je 1 stap terug wilt, ga je weer terug naar het begin.
Frequentie:	Komt alleen voor als je een melding wilt plaatsen.
Impact:	Het is voor iedere gebruiker mogelijk om een flitspaal bijvoorbeeld in de zee te zetten, wanneer de gebruiker een flitser probeert te melden.
Aanhouden van het probleem:	Het probleem gaat niet over na het enkele keren geprobeerd te hebben.

Kleine problemen:

- Bij het melden van een flitspaal moeten de naam van de weg, bijvoorbeeld A1, A2, N2 etc., en het nummer van het hectometerpaaltje doorgegeven worden. Hierna de richting en daarna de vraag of het inderdaad correct is.
- Actuele flitsers en files zijn gerangschikt op hun naam en niet op drukte van de wegen.

Conclusie:

De applicatie is duidelijk en handig in gebruik. Het is voor de gebruiker geen probleem om de verkeersinformatie te vinden. Alles is met duidelijke en vooral grote leestekens aangegeven. Het is simpel om door de applicatie te navigeren. Op veel schermen zit een terug knop linksboven in de hoek. De FAQ is aanwezig per OS op de website van Flitsmeister. Verder zitten er paar verbeterpuntjes in de applicatie, denk daarbij aan de flitser in de zee kunnen plaatsen. Ook bij het toevoegen van thuis/werk locatie ontstaat het probleem dat je in Afrika moet starten. Dit hoort in deze app niet te mogen. Er wordt bij een foutmelding automatisch gezocht naar een oplossing. We hebben kleine aanpassingen waarmee de Flitsmeister applicatie verbeterd kan worden.

Volgende updates:

- Zorg ervoor dat de kaart bij het toevoegen van een adres centreert op de Benelux in plaats van Afrika.
- De app moet goed detecteren wanneer je op de weg zit en niet opeens afsluiten.

Appendix:

Dennis:

Visibility of system status:

De info die wordt weergegeven is zeer duidelijk, bij een wijziging doorgeven van een flitser is er zelfs kleur-gecodeerd, "ja" = groen, "nee" = rood, en "terug" = grijs. Verder is het duidelijk welke informatie de app allemaal meeneemt van het apparaat af.

Match between system and the real world:

De taal waarin de app informatie weergeeft komt goed overeen met de gebruikers woordkennis. De volgorde waarin de flitsers worden weergegeven staan op alfabetische volgorde met de wegennamen. Dit zou eventueel gesorteerd kunnen worden met een geplande route of welke het drukst bezocht zijn.

User control and freedom:

De app support wel "undo", bij het ingeven van een nieuwe flitsers kan je gewoon terug zonder consequenties. Bij de eerste keer afsluiten van de app vraagt hij om een bevestiging, hierna sluit hij gewoon af.

Consistency and standards:

De gebruiker hoeft niet moeilijk te doen wat dingen betekenen. Het staat allemaal in basis Nederlands (als Nederlands gekozen is als taal).

Error prevention:

De enigste error die ik nu ben tegengekomen is dat als je een flitser wil toevoegen, en je GPS uit staat, dat de error komt: "Oeps. De GPS staat uit. Zet deze aan en probeer opnieuw." Hierbij is de optie om op "ok" te drukken waardoor je terug gaat naar het scherm waar je was voordat je op "melden" klikte.

Recognition rather than recall:

De gebruiker hoeft geen informatie te onthouden van het ene scherm naar het andere. De app vraagt om info en onthoudt deze, het is niet nodig om opnieuw iets in te typen.

Flexibility and efficiency of use:

Het is mogelijk om je werk/woon adres in te stellen zodat je snel een route daartussen kunt vinden. Het is ook mogelijk om favoriete routes op te slaan. De app zelf heeft geen optie om vaak gebruikte wegen/routes automatisch op te slaan.

Aesthetic and minimalist design:

Alles is zeer goed zichtbaar, er zijn geen verborgen knoppen. Er is ook geen nutteloze informatie weergegeven.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors:

Zie ook "Error prevention". Het geeft een goede oplossing en optie om de error te verwerken.

Als er geen internet verbinding gedetecteerd wordt, WIFI of data, dan geeft Flitsmeister geen error maar laad niks. Dit is dus eigenlijk een gebrek aan een error.

Help and documentation:

De documentatie staat op support.flitsmeister.nl, hierop staat FAQ per OS. Hun privacybeleid staat wel gewoon in de app zelf. Deze is niet zo heel lang, en het staat duidelijk beschreven wat hun beleid is.

Nick:**Visibility of system status:**

De applicatie geeft duidelijk weer wanneer er een nieuwe flitser gemeld wordt. Het bevat een balk bovenin het scherm waar je kunt zien of jou wegen nog flits en file vrij zijn.

Match between system and the real world:

De applicatie maakt gebruik van duidelijke Nederlandse taal. Het maakt niet gebruik van onbekende woorden of rare afkortingen. Ook is de applicatie in het Engels of Frans te gebruiken.

User control and freedom:

Wat je te zien krijgt wanneer je de applicatie opent is een Dashboard, Flitsers en Files. Je kunt gemakkelijk navigeren tussen deze 3 tabbladen. Klik je vervolgens een flitser of file aan, dan kun je gemakkelijk weer terug naar het vorige scherm door middel van een pijltje linksboven in de hoek. Ook de terug knop die al op je mobiel zit kun je hiervoor gebruiken.

Consistency and standards:

De applicatie maakt geen gebruik van synoniemen of andere woord combinaties waar de gebruiker van in de war zou kunnen raken.

Error prevention:

Bij het testen van de applicatie heb ik geen error meegemaakt, ik kan hier dus geen oordeel over geven. Wel heb ik een bericht gekregen dat mijn gps uitstond. Maar dat beschouw ik niet als een error.

Recognition rather than recall:

Wanneer je een flitser of file opent, kom je op een scherm terecht waar een kaart van google maps te zien is. Daarboven staat de plaats, naam van de weg en het hectometerpaaltje. Je hoeft dus niet te onthouden waar je op geklikt hebt, want dezelfde informatie is ook op de volgende pagina zichtbaar.

Flexibility and efficiency of use:

De ervaren gebruiker kan bij instellingen kiezen om de applicatie direct te starten bij bluetooth connectiviteit tussen de auto en de smarthphone. Wil de gebruiker nog meer uit de applicatie halen, dan kan hij deze upgraden naar de Pro versie. De Pro versie bevat nog meer extra functies.

Aesthetic and minimalist design:

De informatie die op iedere pagina getoond wordt is er minimalistisch. Het kaartje bij de verschillende flitsers en files is erg klein, maar door erop te klikken wordt hij groter waardoor het beter te zien is. De belemmering van het kaartje wordt veroorzaakt door de grote 'WIJZIGING DOORGEVEN' button.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors:

De error messages zijn duidelijk. Ben je vergeten je gps aan te zetten dan krijg je daar een duidelijke melding. Ook staat er in die melding dat je je gps aan moet zetten en het vervolgens opnieuw moet proberen. De applicatie helpt je dus zoeken naar een oplossing.

Help and documentation:

Flitsmeister verwijst je voor de help en documentatie door naar support site, support.flitmeister.nl. Hier staat uitgebreid wat je moet doen bij fouten, voor zowel iPhone als Android. Het is overzichtelijk en makkelijk te vinden. Je hoeft alleen maar het volgende te doen: Instellingen -> Over Flitsmeister -> Feedback en ondersteuning.

Niels:**Visibility of system status:**

Wanneer je de applicatie voor het eerst opstart, vraagt het om gebruik te mogen maken van de huidige locatie. Als je Wi-Fi, Locatievoorziening en mobiele gegevens uit hebt staan geeft Flitsmeister geen melding. Flitsmeister houdt wel bij wanneer de applicatie voor het laatst bijgewerkt is, hieraan kun je wel zien of je applicatie nog up-to-date is. Na 5 minuten wordt de tijdstip wanneer er voor het laatst is bijgewerkt rood. De applicatie is duidelijk in welke optie de gebruiker zich bevindt.

Match between system and the real world:

Alles wat zichtbaar is voor de eindgebruiker is in het Nederlands bij default. Engels of programmeertalen zijn niet zichtbaar. De gebruiker kan de taal van de applicatie veranderen naar Engels of Frans.

User control and freedom:

Op mijn samsung smartphone is er altijd een "emergency exit" op de toestel zelf. Deze feature werkt goed in de Flitsmeister applicatie. Er is ook in de applicatie een

mogelijkheid om naar de vorige activity te gaan. Dit wordt duidelijk aangegeven linksbovenin.

Consistency and standards:

Verschillende situaties op de weg worden duidelijk weergegeven met vlaggetjes op de kaart. Zo zijn flitsers herkenbaar aan de rode vlaggetje en in het midden een flitsapparaat. Drukke delen van de wegen worden rood en rustige wegen zijn groen gekleurd. Bij het aanpassen van jouw werk/woon plaats kun je dit op een kaart aangeven. Bij het starten van deze methode begin je in de buurt van Afrika. Dit is raar en onduidelijk.

Ook in de lijst van actuele files en flitsers worden de files gerangschikt op hun naam. Hierdoor komt A2 bijvoorbeeld altijd bovenaan te staan. Drukke autosnelwegen kunnen hierdoor ergens onderaan komen te staan, waardoor de gebruiker door het lijstje moet scrollen. Dit kan opgelost worden door drukke autosnelwegen bovenaan het lijstje te zetten.

Error prevention:

Zolang dat we de applicatie reviewen ben ik weinig error messages gekregen. Bij het veranderen van de taal kreeg ik een melding dat de applicatie opnieuw opgestart moest worden. Het is duidelijk wat er gaande is. De volgende error message die ik kreeg was bij het melden van een file. Ik had de GPS uitstaan en er is GPS nodig. Er werd duidelijk gezegd wat er mis was en hoe ik het kon oplossen.

Recognition rather than recall:

De gebruiker hoeft weinig tot niks te onthouden bij het gebruiken van de Flitsmeister applicatie. Zo geeft de applicatie automatisch aan hoe laat het is op het moment van melden van een file. Voor de rest is alles duidelijk en de gebruiker kan gemakkelijk door de applicatie wandelen.

Flexibility and efficiency of use:

Alle functionaliteiten staan altijd op dezelfde plek. Expert gebruikers kunnen zo hun gewenste instellingen makkelijk aanpassen, omdat ze dan niet hoeven te zoeken.

Aesthetic and minimalist design:

Er wordt geen overbodige tekst gegeven. Alles is zo minimaal mogelijk. Bij het wijzigen van flitsers zijn de opties klein en duidelijk. Je kunt de status van de flitsers bevestigen of verwijderen.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors:

Wanneer je een melding wilt maken van een file en de GPS staat uit, geeft de applicatie duidelijk aan wat er fout is en hoe je het op moet lossen. Deze melding komt pas wanneer je iets wilt melden en niet op het moment dat de GPS wegvalt of uitgezet wordt. Dus wanneer de gebruiker tijdens het rijden geen GPS meer heeft zal de actuele kaart niet meer bijgewerkt worden. De tijdstip waarop er voor het laatst bijgewerkt is wordt na 5 minuten wel rood, hieraan kan de gebruiker wel zien dat de kaart niet meer actueel is.

Help and documentation:

Flitsmeister heeft geen mogelijkheid om eventuele vragen of onduidelijkheden te verduidelijken in de applicatie zelf. Dit kan met een FAQ opgelost worden. Bij het reviewen van de applicatie heb ik geen behoefte aan een FAQ gehad, alles was duidelijk. Er is wel een mogelijkheid om via de applicatie naar de website van Flitsmeister te gaan. Hier is daar wel een FAQ aanwezig.

Sebastiaan:**Visibility of system status:**

De app laat duidelijk zien waar de flitspalen staan, zowel op een kaartje als in een lijstje. De files zijn gesorteerd op op wat voor weg de file is. Daarnaast staat de aantal minuten vertraging, gemiddelde snelheid en de reden van file erbij.

Match between system and the real world:

Goed te begrijpen taal. De taal kan gezet worden in Nederlands (default), Engels of Frans. Bij het plaatsen van een flitspaal worden duidelijke instructies gegeven.

User control and freedom:

Je kunt makkelijk switchen tussen de 3 tabbladen dashboard, flitsers en files. Zodra je in een menu zit, bijvoorbeeld instellingen, kun je terug door op de pijl linksboven te drukken. Er zijn 2 manieren om flitspalen te melden. Via de tabblad flitsers, of via flitspaal beheer in de instellingen. Als je een flitspaal toevoegt, via flitspaal beheer, moet je een aantal stappen uitvoeren. Maak je een fout, dan kun je terug maar moet je wel weer voor af aan beginnen. Je kunt niet 1 stap terug.

Consistency and standards:

Alles is duidelijk aangegeven met kleurtjes en vlaggetjes op de kaart. Geen onduidelijkheden in de tekst.

Error prevention:

Als je een route plant en je hebt geen gps aanstaan krijg je een foutmelding.

Recognition rather than recall:

Je hoeft niks te onthouden, alles wordt duidelijk weergegeven.

Flexibility and efficiency of use:

Je kunt Flitsmeister Pro nemen voor meer opties. Tevens kun je je eigen wegen toevoegen om sneller te zien of daar flitspalen op staan.

Aesthetic and minimalist design:

Een uit gezoomde kaart kan er chaotisch uitzien, maar je kunt verkeersinformatie uitzetten om het er overzichtelijker uit te laten zien.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors:

Errors zijn in gewone taal en goed te begrijpen.

Help and documentation:

Je kunt via de app terecht komen bij Flitsmeister support. Dit heeft een FAQ en een manier om zelf vragen te stellen. Verder zit er geen uitleg bij het gebruik van de app zelf, maar dat hoeft ook niet. Bij het plaatsen van flitsers wordt er uitgelegd hoe je ze moet plaatsen.