

Naam: Remco Blom
Studentnummer: 11079371
Gekozen app: 9292

Inleiding

Bij deze opdracht is het de bedoeling dat een gekozen app wordt beoordeeld op verschillende designaspecten. Aspecten die worden behandeld, zijn: de gap in user experience om deze app te maken, het begrijpen van het probleem door de ontwerper, welke marktsegmenten worden bediend en welke behoeften worden bevredigd. Voor deze opdracht heb ik onderzoek gedaan naar de app van 9292.

Onderzoek

De gap die gevuld wordt in de user experience is dat reizigers te veel inspanningen moeten leveren om achter de actuele reisinformatie en hun snelste reisroute te komen.

De vertrektijden van het openbaar vervoer staan bij de halte zelf en dan nog weet men niet hoe de aansluiting op een andere lijn zal zijn.

Deze reisinformatie staat tegenwoordig ook in boekjes. Doordat de informatie van meerdere lijnen bij elkaar staat, is het makkelijker om achter de ideale overstap te komen. Toch vergt het aardig wat tijd om op deze manier aan de informatie te komen die je wil.

Daarom zijn er ook tegenwoordig websites die je de snelste reisroute voor je uitrekenen. Voorbeelden van websites zijn 9292 en NS. Het probleem van deze websites is dat deze alleen bereikbaar zijn via een computer met internet. En gezien deze niet mobiel zijn, kan men alleen van tevoren achter reisinformatie komen.

Gelukkig zijn mobiele telefoons ook tegenwoordig uitgerust met een internetverbinding. Zo kan men ook onderweg aan reisinformatie komen. Het probleem waar men nu echter mee kampt, is dat de display van een telefoon vele malen kleiner is dan dat van een desktop-pc of een laptop.

Hier ontstaat de behoefte naar een app, die geschikte reisinformatie kan geven op het formaat van een telefoon. De app biedt de oplossing om binnen enkele ogenblikken aan goed leesbare en nuttige reisinformatie te komen.

Zoals ik net aangaf is 9292 niet de enige die dit probleem oplost. NS heeft zelf ook een website en daarnaast een app. Daarnaast is er ook een app OVinfo, die geen reisroutes uitrekent, maar die wel heel precies de vertrektijden van alle haltes kan aanbieden. 9292 heeft ook een soortgelijke functie, maar dit is vaak alleen voor treinen en het is minder precies.

Ik ben van mening dat de ontwerper het probleem goed begrijpt. Het design is overzichtelijk, de functies leggen zichzelf goed uit en alles is goed leesbaar. De kleuren zijn goed gekozen, er is veel contrast. De meeste symbolen geven goede aanwijzingen wat bepaalde onderdelen doen. Toch heb ik wel een beetje kritiek op een aantal elementen. Het icoon bij 'Plan je reis' en 'Vertrektijden' had duidelijker gekund. Persoonlijk had ik bij 'Plan je reis' gekozen voor een route die van links naar rechts gaat in plaats van boven naar beneden. Mijn eerste gedachte was dat het een soort van molecuul moest voorstellen. Daarnaast had ik bij 'Vertrektijden' eerder gekozen voor een gewoon

klokje in plaats van een horloge. In dit geval moest ik eerst goed kijken wat het eigenlijk moest voorstellen.

Deze app dient een heel grote groep mensen. Het moet geschikt zijn voor iedereen die reist en graag up-to-date informatie daarover wil. Ik denk dat dit varieert van kinderen vanaf 12 jaar tot aan de oudere van circa 65 jaar.

Ik vind het uiterlijk redelijk zakelijk. Er wordt namelijk vooral gebruik gemaakt van zwart en wit, met een klein blauw accent. Vooral het blauw geeft een vertrouwd gevoel. De doelgroep waar het zich op richt met dit uiterlijk zijn werkende mannen en vrouwen tussen 25 en 35 jaar. Dit denk ik vooral omdat ik dit soort mensen in de achtergrond zie op de website en de app.

Hoewel ik denk dat het uiterlijk zich voornamelijk op deze groep richt, denk ik dat de functionaliteit vooral op oudere mensen is gericht. Er zijn namelijk erg veel verschillende mensen die gebruik maken van deze app. Het zijn vaak de ouderen, vanaf 50 jaar, die zich minder vertrouwd voelen met moderne technologie. Om ook deze mensen goed van dienst te zijn, is erg op de gebruiksvriendelijkheid gelet. Zo staat er niet teveel informatie op het scherm en zijn knoppen en tekst vrij groot.

Functionaliteiten die behoeften bevredigen met deze app zijn:

- Reis plannen: Geef je begin- en eindlocatie op, plus de tijd dat je wil vertrekken of aankomen. De app berekent welke openbaar vervoersmiddelen je moet gebruiken om zo snel mogelijk op je locatie te komen.
- Vertrektijden: Zoek naar een halte of station en zie de eerstkomende vertrektijden van de desbetreffende halte of station.
- Wijzigingen: Zoek naar geplande of ongeplande wijzigingen in het openbaar vervoer van een bepaalde plaats, lijn of OV-bedrijf.
- Mijn 9292: Maak een account aan om bepaalde reizen of locaties op te slaan. Zo krijg je nog eerder de informatie die je nodig hebt.

De hoofdzakelijke behoefte die bevredigd wordt met deze app is het zo snel mogelijk verkrijgen van reisinformatie in verschillende vormen. Dit kan zijn om zo snel mogelijk van A naar B te komen, weten wanneer op een betreffende halte de bus/trein komt en te weten komen waar eventueel verstoringen zijn zodat je kan nagaan of je je reis moet aanpassen.

Zijn er dan ook apps die in bepaalde behoeften voorzien waar 9292 niet in voorziet? Ja, OVinfo heeft betere up-to-date informatie over vertragingen dan 9292. In het geval van vertragingen is het handig om deze app er ook bij te houden.

Vraag voor in de klas: In het boek gaat het voornamelijk over fysieke producten. Ik kom zelf van de opleiding Product Design, waar ik me voornamelijk met dit type producten bezighoud. Veel dingen uit het boek komen me dan ook bekend voor. In hoeverre verschilt het ontwerpen van een app met het ontwerpen van een fysiek product? Gaan er bepaalde dingen in het ontwerpproces anders? Zijn er bepaalde dingen waar ik meer op moet letten?