

Vooronderzoek

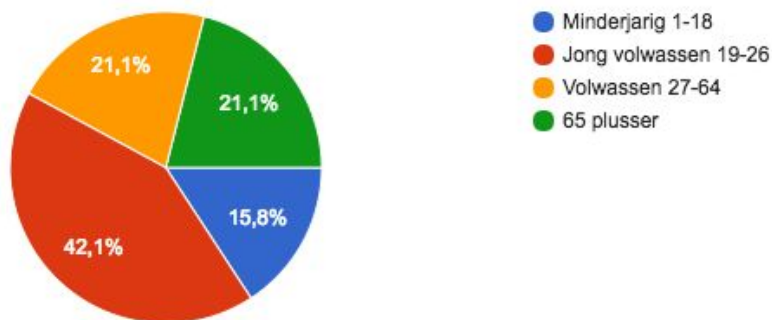
Doelgroep

We gaan ons focussen op de doelgroep die De Lijn producten gebruiken (Bus & tram in Vlaanderen). Dit zijn vooral studenten, mensen die werken in de stad & ouderen dit niet bekwaam zijn om de auto te gebruiken.

Online vooronderzoek (<https://goo.gl/forms/opYiqKb116YsRtRL2>)

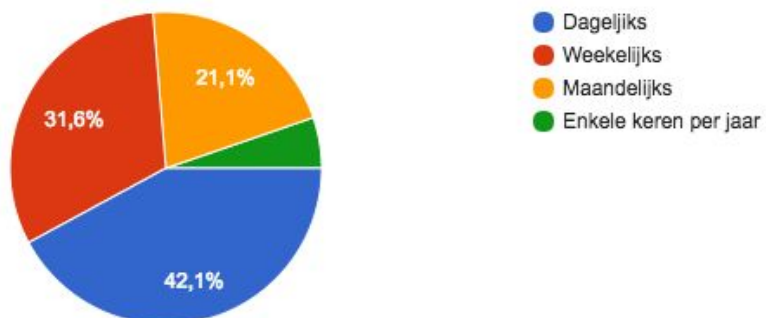
Leeftijdscategorie

19 reacties



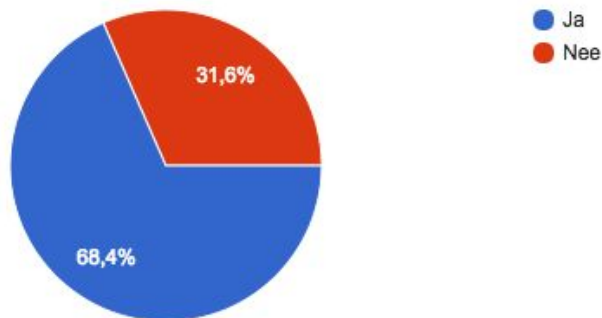
Hoe vaak neemt u de bus?

19 reacties



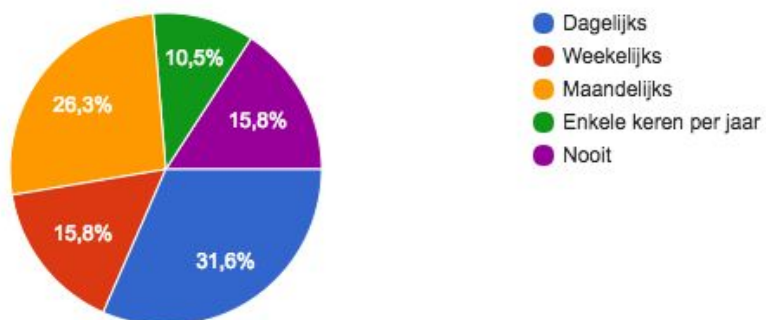
Heeft u een abonnement op De Lijn?

19 reacties



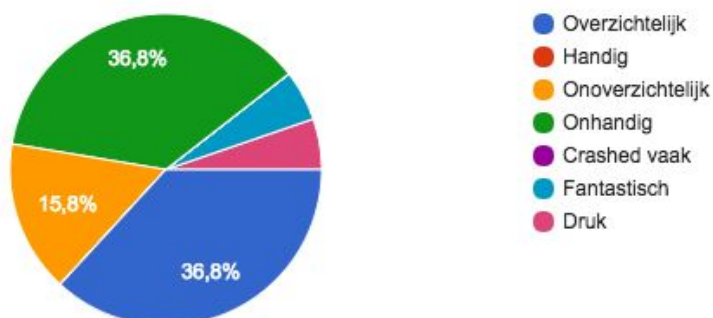
Gebruikt u de De Lijn app?

19 reacties



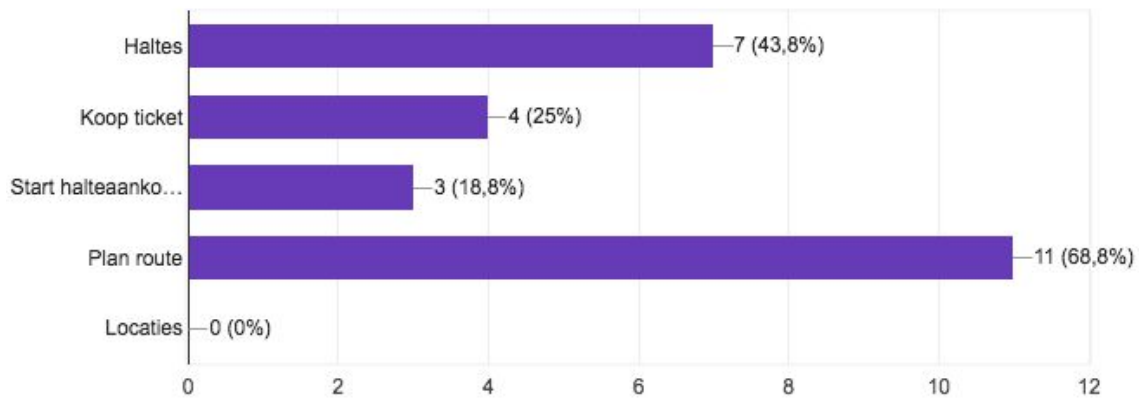
Wat vind je van De Lijn app?

19 reacties



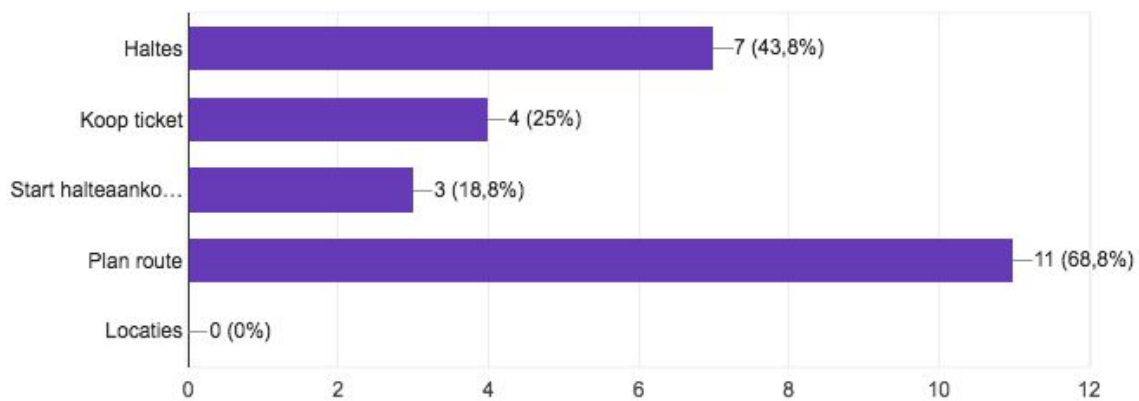
Welke menu optie vind je het belangrijkste?

16 reacties



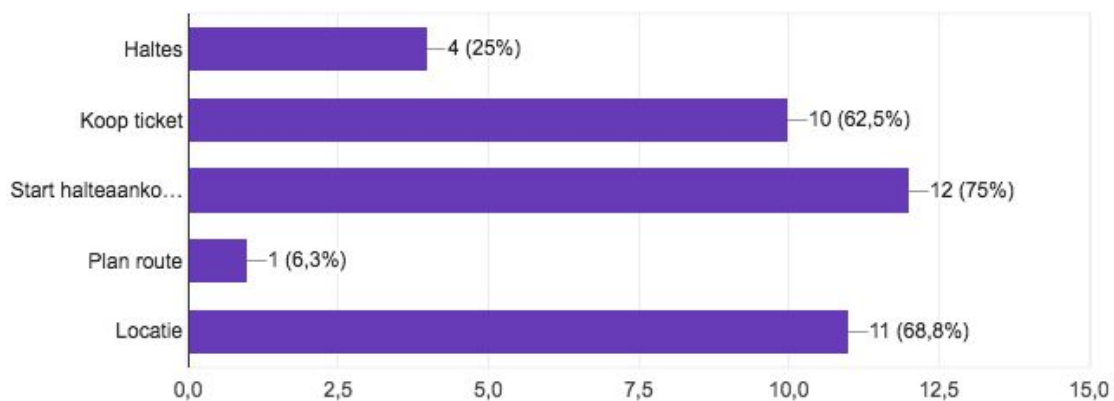
Welke menu optie vind je het belangrijkste?

16 reacties



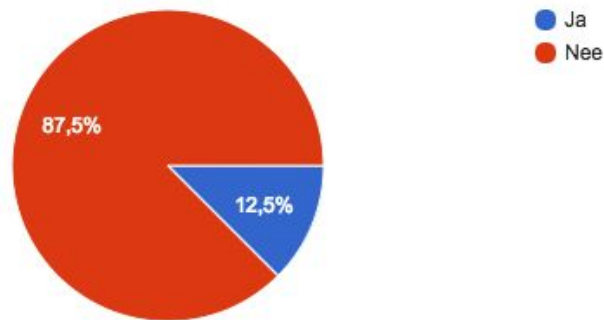
Welke knoppen gebruik je amper of niet?

16 reacties



Heeft u een account op De Lijn App?

16 reacties



Mocht u zelf iets kunnen aanpassen aan De App, wat zou dit dan zijn?

5 reacties

Te uitgebreid

Snellere navigatie

De structuur van de app

De functie Plan route is voor mij het belangrijks. Deze gebruik ik dan ook het meeste. Maar ik vind dat deze verloren gaat in de app, omdat deze onderaan staat.

Lettergrootte

Probleemstelling

- Vooral jongvolwassenen hebben gereageerd op onze form
- Velen nemen dagelijks de bus
- De meeste ondervraagde hebben een abonnement op de lijn
- De meeste gebruiken de app dagelijks (31%) erna volgt maandelijik (26%)
- 36% mensen vinden de app overzichtelijk en 36% vindt de app onhandig (15% onoverzichtelijk)
- Haltes, plan route en koop ticket zijn de belangrijkste (Locatie, halteaanondiging worden amper gebruikt) Koop tickets ook amper, maar dit komt omdat veel mensen die geantwoord hebben over een abonnement beschikken.
- Maar weinig mensen maken gebruik van het inlogsysteem op de lijn app.
- **MOCHT U ZELF NOG IETS AANPASSEN**

Mocht u zelf iets kunnen aanpassen aan De App, wat zou dit dan zijn?

5 reacties

Te uitgebreid

Snellere navigatie

De structuur van de app

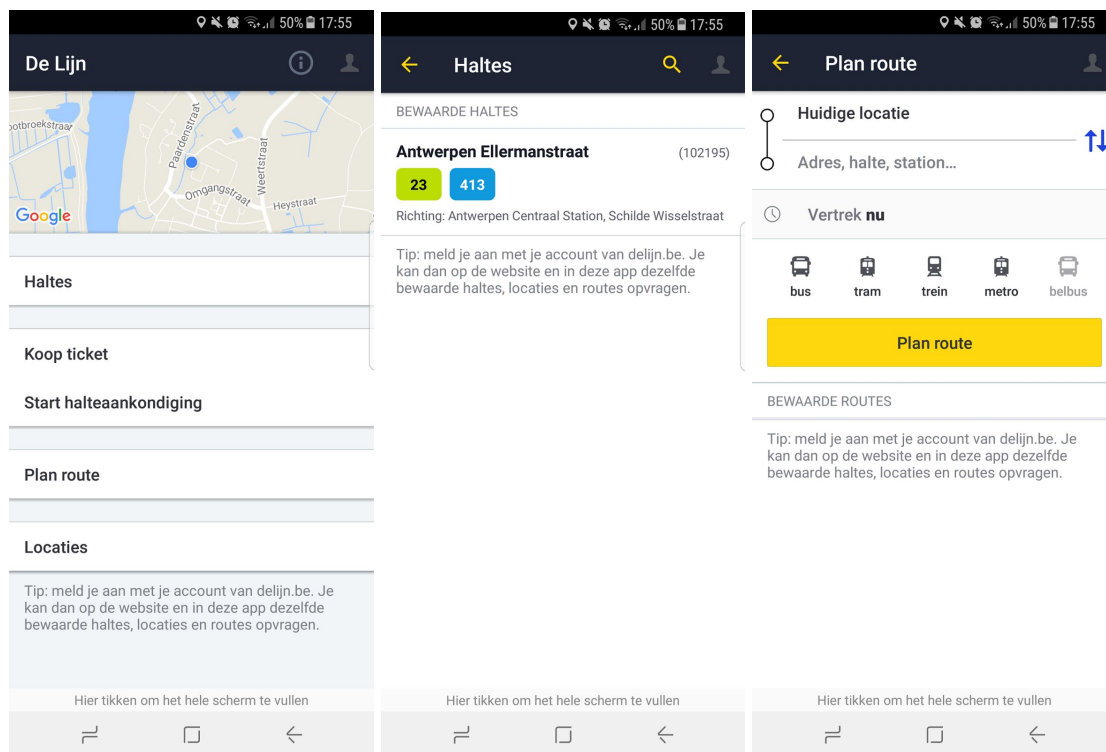
De functie Plan route is voor mij het belangrijks. Deze gebruik ik dan ook het meeste. Maar ik vind dat deze verloren gaat in de app, omdat deze onderaan staat.

Lettergrootte

Testfase

De test die we hebben gedaan was met de bestaande De Lijn applicatie. Hieruit bleek dat de testpersonen (willekeurige mensen op straat, Roosevelt) het meeste belang hechten aan het plannen van hun eigen route. Op het startscherm (foto1) van de app is te zien dat “Plan route” ergens onderaan van de app staat, de testpersonen vinden dat deze functie verloren gaat in de app. Wanneer ze de app openen willen de meeste onmiddellijk hun route kunnen plannen. Ze denken dat dit logischerwijs vanboven in de app staat en daarom op haltes klikken (“Het moet snel gaan”). Wanneer ze op haltes klikken, komen ze op een scherm (foto2) terecht waar men de favoriete haltes kan opslaan. De testpersonen willen dus een duidelijke structuur in de app die ervoor zorgt dat men zo snel mogelijk op het “Plan route”-scherm (foto3) terecht komt.

De bijkomende informatie zoals “Koop ticket” en “Locaties” daar hechten de testpersonen niet veel aandacht aan. Ze vertelden ons dat ze de app vooral gebruiken om even snel op te zoeken wanneer hun bus vertrekt.



Na het testen van de bestaande app, hebben we onze inzichten (mockups) laten zien aan onze testpersonen. Dit vonden ze onmiddellijk veel interessanter, omdat ze onmiddellijk naar de gewenste pagina worden geleid. Een minpunt aan de eerste versie van de mockups was dat de iconen onduidelijk waren omdat deze te klein waren. Dit hebben we opgelost door de iconen duidelijker op te stellen in onze mockup.

Bronnen:

UX *App-UI*

Usability checklist

	✓	Commentaar
1	✓	Makkelijk te navigeren
2	✓	De optie om steeds terug te gaan op elk scherm
3	✓	Knoppen en tekst zijn goed leesbaar
4	✓	Behoudt de algemene consistentie en het gedrag met het mobiele platform
5	✓	Minimaalistisch ontwerp - extra functies verwijderd
6	✓	Inhoud is concreet en duidelijk
7	✓	Geeft feedback aan de gebruiker
8	✓	Aantal knoppen / links is redelijk
9	✓	UI-elementen bieden visuele feedback wanneer ze worden gedrukt
10	✓	Voorzie dat visuele feedback niet wordt verhindert door de vingers van de gebruiker
11	✓	De gebruikte kleuren bieden een goed contrast
12	✓	De gebruikte kleuren bieden goede leesbaarheid
13	✓	Pictogrammen zijn duidelijk om te begrijpen
14	✓	Zorgen voor een goede leesbaarheid
15	✓	Als wijzigingen kunnen worden aangebracht, zorg er dan voor dat er een "save" knop is
16	✓	Presenteer gebruikers een beveiligingsoptie bij het verwijderen
17	✓	Laat gebruikers toe om feedback te geven
18	✓	Spreek de gebruikerstaal (niet technisch)
19	✓	Auditive feedback is tijdig en passend
20	✓	Instellingen om auditive meldingen uit te schakelen
21	✓	Help gebruikers om te herkennen, te diagnosticeren en te herstellen van fouten
22	✓	Foutmeldingen zijn vrij van technische taal
23	✓	Foutberichten leggen duidelijk uit hoe u het probleem moet oplossen
24	✓	Elke hulptekst moet duidelijk en onduidelijk zijn
25	✓	Instructies zijn gemakkelijk zichtbaar of gemakkelijk terug te vinden wanneer dat van toepassing is

© De Lin App AP

UX *ons app*

Usability checklist

	✓	Commentaar
1	✓	Makkelijk te navigeren
2	✓	De optie om steeds terug te gaan op elk scherm
3	✓	Knoppen en tekst zijn goed leesbaar
4	✓	Behoudt de algemene consistentie en het gedrag met het mobiele platform
5	✓	Minimaalistisch ontwerp - extra functies verwijderd
6	✓	Inhoud is concreet en duidelijk
7	✓	Geeft feedback aan de gebruiker
8	✓	Aantal knoppen / links is redelijk
9	✓	UI-elementen bieden visuele feedback wanneer ze worden gedrukt
10	✓	Voorzie dat visuele feedback niet wordt verhindert door de vingers van de gebruiker
11	✓	De gebruikte kleuren bieden een goed contrast
12	✓	De gebruikte kleuren bieden goede leesbaarheid
13	✓	Pictogrammen zijn duidelijk om te begrijpen
14	✓	Zorgen voor een goede leesbaarheid
15	✓	Als wijzigingen kunnen worden aangebracht, zorg er dan voor dat er een "save" knop is
16	✓	Presenteer gebruikers een beveiligingsoptie bij het verwijderen
17	✓	Laat gebruikers toe om feedback te geven
18	✓	Spreek de gebruikerstaal (niet technisch)
19	✓	Auditive feedback is tijdig en passend
20	✓	Instellingen om auditive meldingen uit te schakelen
21	✓	Help gebruikers om te herkennen, te diagnosticeren en te herstellen van fouten
22	✓	Foutmeldingen zijn vrij van technische taal
23	✓	Foutberichten leggen duidelijk uit hoe u het probleem moet oplossen
24	✓	Elke hulptekst moet duidelijk en onduidelijk zijn
25	✓	Instructies zijn gemakkelijk zichtbaar of gemakkelijk terug te vinden wanneer dat van toepassing is

Nieuwapp- UX

Usability checklist

	✓	Commentaar
1	✓	Makkelijk te navigeren
2	✓	De optie om steeds terug te gaan op elk scherm
3	✓	Knoppen en tekst zijn goed leesbaar
4	✓	Behoudt de algemene consistentie en het gedrag met het mobiele platform
5	✓	Minimaalistisch ontwerp - extra functies verwijderd
6	✓	Inhoud is concreet en duidelijk
7	✓	Geeft feedback aan de gebruiker
8	✓	Aantal knoppen / links is redelijk
9	✓	UI-elementen bieden visuele feedback wanneer ze worden gedrukt
10	✓	Voorzie dat visuele feedback niet wordt verhindert door de vingers van de gebruiker
11	✓	De gebruikte kleuren bieden een goed contrast
12	✓	De gebruikte kleuren bieden goede leesbaarheid
13	✓	Pictogrammen zijn duidelijk om te begrijpen
14	✓	Zorgen voor een goede leesbaarheid
15	✓	Als wijzigingen kunnen worden aangebracht, zorg er dan voor dat er een "save" knop is
16	✓	Presenteer gebruikers een beveiligingsoptie bij het verwijderen
17	✓	Laat gebruikers toe om feedback te geven
18	✓	Spreek de gebruikerstaal (niet technisch)
19	✓	Auditive feedback is tijdig en passend
20	✓	Instellingen om auditive meldingen uit te schakelen
21	✓	Help gebruikers om te herkennen, te diagnosticeren en te herstellen van fouten
22	✓	Foutmeldingen zijn vrij van technische taal
23	✓	Foutberichten leggen duidelijk uit hoe u het probleem moet oplossen
24	✓	Elke hulptekst moet duidelijk en onduidelijk zijn
25	✓	Instructies zijn gemakkelijk zichtbaar of gemakkelijk terug te vinden wanneer dat van toepassing is

© De Lin App AP

UX *App-UI*

Usability checklist

	✓	Commentaar
1	✓	Makkelijk te navigeren
2	✓	De optie om steeds terug te gaan op elk scherm
3	✓	Knoppen en tekst zijn goed leesbaar
4	✓	Behoudt de algemene consistentie en het gedrag met het mobiele platform
5	✓	Minimaalistisch ontwerp - extra functies verwijderd
6	✓	Inhoud is concreet en duidelijk
7	✓	Geeft feedback aan de gebruiker
8	✓	Aantal knoppen / links is redelijk
9	✓	UI-elementen bieden visuele feedback wanneer ze worden gedrukt
10	✓	Voorzie dat visuele feedback niet wordt verhindert door de vingers van de gebruiker
11	✓	De gebruikte kleuren bieden een goed contrast
12	✓	De gebruikte kleuren bieden goede leesbaarheid
13	✓	Pictogrammen zijn duidelijk om te begrijpen
14	✓	Zorgen voor een goede leesbaarheid
15	✓	Als wijzigingen kunnen worden aangebracht, zorg er dan voor dat er een "save" knop is
16	✓	Presenteer gebruikers een beveiligingsoptie bij het verwijderen
17	✓	Laat gebruikers toe om feedback te geven
18	✓	Spreek de gebruikerstaal (niet technisch)
19	✓	Auditive feedback is tijdig en passend
20	✓	Instellingen om auditive meldingen uit te schakelen
21	✓	Help gebruikers om te herkennen, te diagnosticeren en te herstellen van fouten
22	✓	Foutmeldingen zijn vrij van technische taal
23	✓	Foutberichten leggen duidelijk uit hoe u het probleem moet oplossen
24	✓	Elke hulptekst moet duidelijk en onduidelijk zijn
25	✓	Instructies zijn gemakkelijk zichtbaar of gemakkelijk terug te vinden wanneer dat van toepassing is

© De Lin App AP