



Bron: <https://www.tote-m.com/anwb-logo-groot/>

Michelle Blom (500775248)
Klas Violet
Informatie Architectuur (Paul Geurts)
3 april 2018

INLEIDING

Omschrijving

De Koninglijke Nederlandse Toeristenbond ANWB is een organisatie die dienstverlenende activiteiten op het gebied van mobiliteit, vakantie en vrije tijd levert. Op 1 juli 1883 is de ANWB opgericht en mag zich nu de grootste vereniging van ons land noemen met maar liefst 4.392.838 leden.

Je kan bij de ANWB voor zowat alles terecht zoals: wegenwacht, verzekeringen, routeplanner, vakanties, auto's enzovoorts. Voor al deze silo's zijn ook verschillende soorten ANWB applicaties gemaakt, maar dit zorgt voor onnodige moeilijkheden. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om vanuit de ANWB Onderweg-app (versie 3.6.0) de wegenwacht in te schakelen. Hiervoor is namelijk weer een aparte app: ANWB Wegenwacht.

In de nieuwe ANWB Onderweg-app zal het mogelijk zijn om snel overzicht te krijgen over files, een route te plannen met tussenstops en de wegenwacht in te schakelen.

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| Inleiding | 2 |
| Omschrijving | 2 |
| Onderzoek | 3 |
| Probleem | 3 |
| Reviews | 3 |
| De app | 4 |
| Sitemap OUD - ANWB Onderweg-app (3.6.0) | 5 |
| Conclusie | 6 |
| Usergoals | 6 |
| Businessgoals | 6 |
| Oplossingen | 6 |
| Bronnen | 6 |
| Sitemap NIEUW - ANWB Onderweg-app (3.6.0) | 7 |
| HOME (1.0) - LO-FI | 8 |
| HOME (1.0) - HI-FI | 9 |
| ROUTEPLANNER (2.0) - LO-FI | 10 |
| ROUTEPLANNER (2.0) - HI-FI | 11 |
| HULP (5.0) - LO-FI | 12 |
| HULP (5.0) - HI-FI | 13 |

ONDERZOEK

Problemen

In de inleiding werden de problemen van de ANWB onderweg-app (versie 3.6.0) al geïntroduceerd. Hier kan de ANWB heel veel op winnen omdat de app wel degelijk veel wordt gedownload (1,9 miljoen). De andere apps van de ANWB, zoals de ANWB Wegenwacht (809.448) en ANWB Parkeren (350.000) worden minder vaak gedownload.

De huidige ANWB Onderweg-app is voor niet-ANWB-leden beperkt bruikbaar. Het bekijken van verkeersinformatie en het dichtstbijzijnde tankstation is beschikbaar voor iedere gebruiker, maar de Mijn routes & file alerts en Mijn auto functie kan niet benut worden voor niet-leden. De Wegenwacht functies in de app, kun je niet met de ANWB onderweg-app gebruiken want je wordt doorgestuurd naar een andere ANWB app. En er zijn een aantal functies die ontbreken in de ANWB onderweg-app, zoals een OV-planner en de Wegenwacht service.

Reviews

De ANWB Onderweg-app wordt met een 3,6 van de 5 sterren beoordeeld in de App Store. "Krijg 's morgens wel een melding dat er vertraging is, maar zodra ik op de app zelf ga zie ik niets meer" (Frank Thiers, 2017). "Routes kunnen niet worden opgeslagen" (MarioYKW, 2017). "Te drukke app. Waarschijnlijk werkt een app die alleen over parkeren gaat beter en simpeler..." (Ballcutter, 2017). "App kan heel handig zijn, als ik niet steeds opnieuw moet inloggen" (Tamster_000, 2017). De Onderweg-app is dus niet altijd even makkelijk in gebruik, de functies werken nog niet optimaal of er zijn zelfs te veel functies in de app weergegeven.

De ANWB Wegenwacht-app wordt met een 4,5 van de 5 sterren beoordeeld in de App Store. "De app maakte het mogelijk mijn positie in Duitsland door te geven - zoals ik zelf nooit gekund had - en automatisch juiste telefoonnummer in Nederland te bellen: met anderhalf uur melde zich een Duitse wegenwacht" (WoutV, 2017). "Werkte probleemloos en accuraat (NNvdS, 2017)". "Werkt duidelijk en makkelijk" (Zomerhitte, 2017). "De app heeft potentie, maar het is een gemiste kans dat de app in deze staat beschikbaar is" (Sandah, 2017). "App geeft aan dat alsnog gebeld moet worden" (4RN016, 2017). Kortom, de Wegenwacht-app is handig in gebruik, doordat je de pech locatie via de app kan doorgeven en een wegenwacht nummer kan bellen ook al ben je in het buitenland. Maar er is ruimte voor verbetering doordat de vormgeving wat gedateerd is en de pech hulp beter/makkelijker te bereiken moet zijn.

ONDERZOEK

De app (versie 3.6.0)

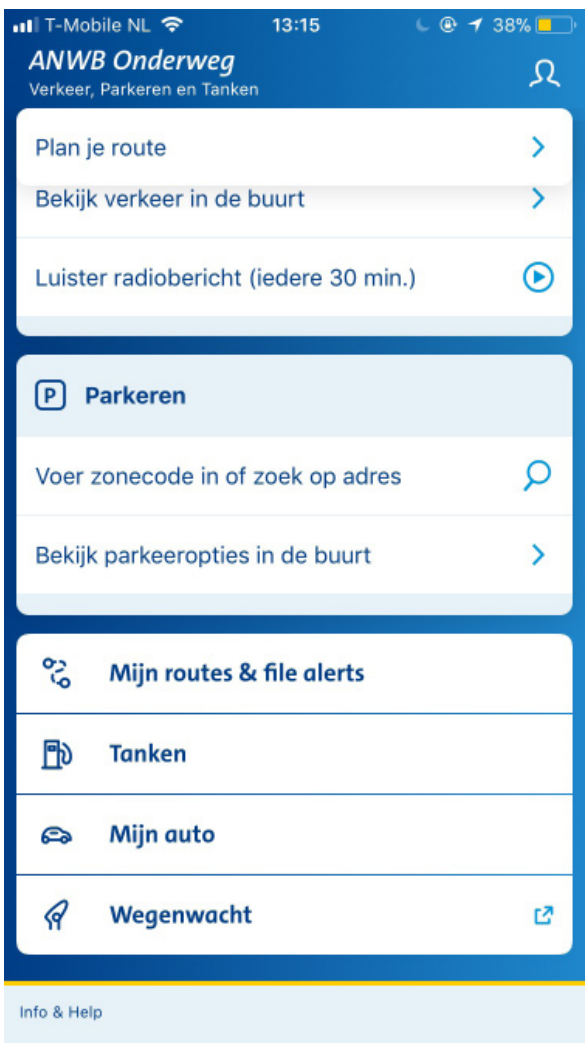
Het is gemakkelijk dat alle functies direct op de home pagina klaar staan. Als eerste zie je direct hoeveel files er in het land zijn en kan je een radiobericht beluisteren die zich iedere 30 minuten afspeelt (afb. 1). Dit lijkt me een functie die erg belangrijk is in de Onderweg-app.

Maar om de Onderweg-app gebruiksvriendelijker te maken, is het niet de bedoeling dat je binnen de app weer doorgestuurd wordt naar de Appstore om nog een ANWB app variant te downloaden. Zoals je kan zien op afbeelding 2 staan Mijn routes & file alerts, Mijn auto en Wegenwacht als functie aangegeven. Alleen kun je dus niets met de functies omdat je wordt doorgestuurd naar een andere ANWB -app of je moet een ANWB-lid zijn. De ruimte binnen de app wordt op deze manier niet goed benut.

Als niet-ANWB lid wordt je niet verwelkomd door de ANWB Onderweg-app. Een route opslaan of gebruik maken van de file alerts is niet aan de orde wanneer je geen ANWB lid bent. Dit is jammer omdat gebruikers nu naar een verwante concurrerende app gaan waar dit wel kan zonder lidmaatschap.

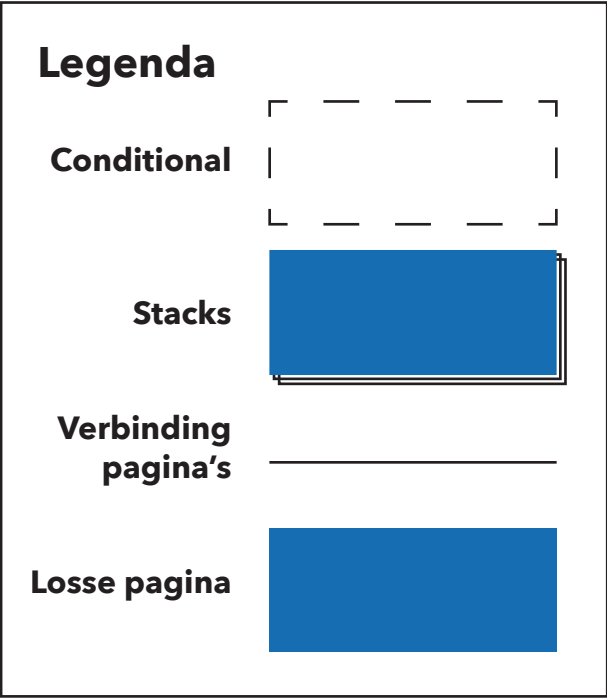
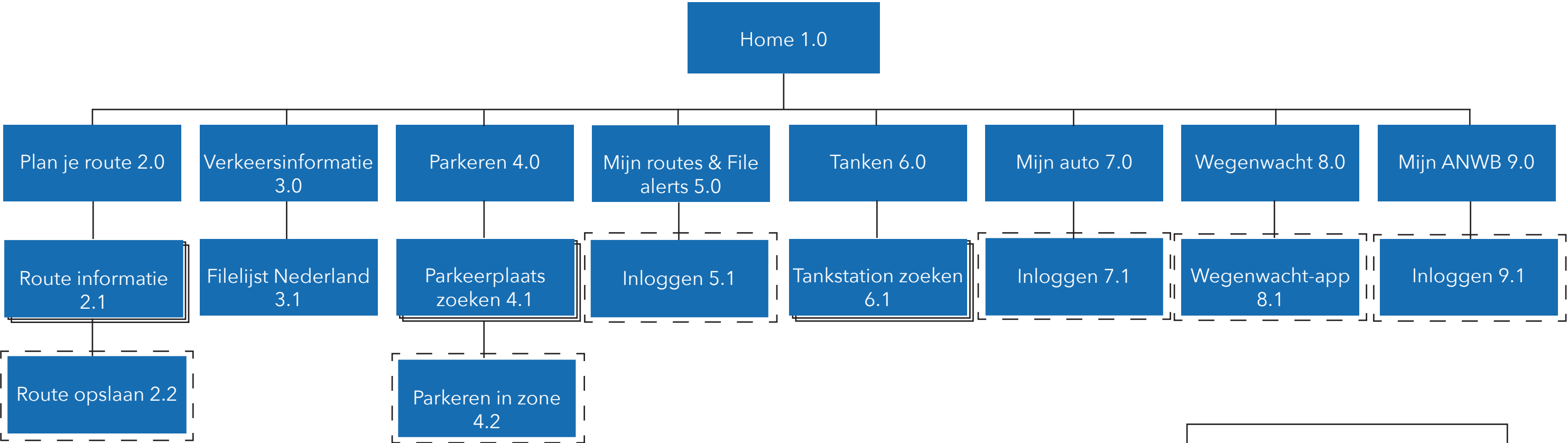


Afb. 1: screenshot homescherm ANWB Onderweg-app



Afb. 2: screenshot homescherm ANWB Onderweg-app naar beneden gescrold

SITEMAP OUD - ANWB Onderweg-app (3.6.0)



Conclusie

User goals

Doordat de gebruiker de ANWB app vaak onderweg gebruikt, is het van belang dat de juiste informatie in één oogopslag te vinden is. De app moet makkelijk in gebruik zijn en alle functionaliteiten bevatten waar de gebruiker op dat moment naar opzoek is. Er moet maar een ANWB app komen om verwarring en irritatie te voorkomen.

- a. De gebruiker wil in een oogopslag kunnen zien waar de files staan en alternatieve routes aangeboden krijgen.
 - File alerts
 - File informatie (hoelang een file nog duurt)
- b. De gebruiker wil snel geholpen worden bij auto vragen.
 - Snelle toegang tot de wegenwacht.
 - Doe het zelf tips auto onderhoud onderweg (b.v. olie of koelvloeistof bijvullen)
 - Eerste hulp bij pech
- c. De gebruiker wil geïnspireerd raken voor stops op zijn route.
- d. De gebruiker wil snel het goedkoopste tankstation kunnen vinden.
- e. De gebruiker wil kunnen parkeren met de applicatie van de ANWB.
- f. De gebruiker wil eigen routes kunnen opzoeken en opslaan.
 - OV routes

Buisness goals

ANWB wil weer de dominante speler worden als navigatie app. De huidige Onderweg-app is onvoldoende gericht op de eindgebruiker en moet in de tijd van nu zeker worden aangepast om de gebruiker beter van dienst te zijn. Omdat de ANWB over veel locatie gebaseerde content bezit zal dit voor de nieuwe app zeker in haar voordeel werken. Hierdoor worden gebruikers beter geïnformeerd en zullen zij sneller de ANWB app gebruiken in plaats van een concurrerende app.

- g. De gebruiker meer informatie geven over interessante tussenstops
- h. De app meer richten op de eindgebruiker
- i. Navigatie app optimaliseren

Oplossing

In de nieuwe ANWB Onderweg-app wil ik een aantal functionaliteiten van de oude Onderweg-app behouden en gebruiksvriendelijker maken voor de eindgebruiker. En een aantal nieuwe functies toevoegen.

Functies:

- Files in de buurt (a, i)
 - File informatie
- Plan je route (+ Openbaar Vervoer) (c, f, g, i)
 - Mijn routes
 - Tussenstops
- Parkeren (e)
 - Dichtbij
 - Goedkoop
- Tankstation (d)
 - Dichtbij
 - Goedkoop
- Hulp (b)
 - Eerste hulp bij pech
 - Doe het zelf tips
 - Wegenwacht bellen
- Inloggen (h)
 - Mijn ANWB

In de nieuwe sitemap heb ik de pagina's die ik heb uitgewerkt rood weergegeven. De user- en/of buisness goals die behaald worden heb ik met de kleine letters erbij gezet. De menubalk staat in de nieuwe app fixed onderaan de pagina zodat de gebruiker direct naar een andere pagina kan.

Bronnen

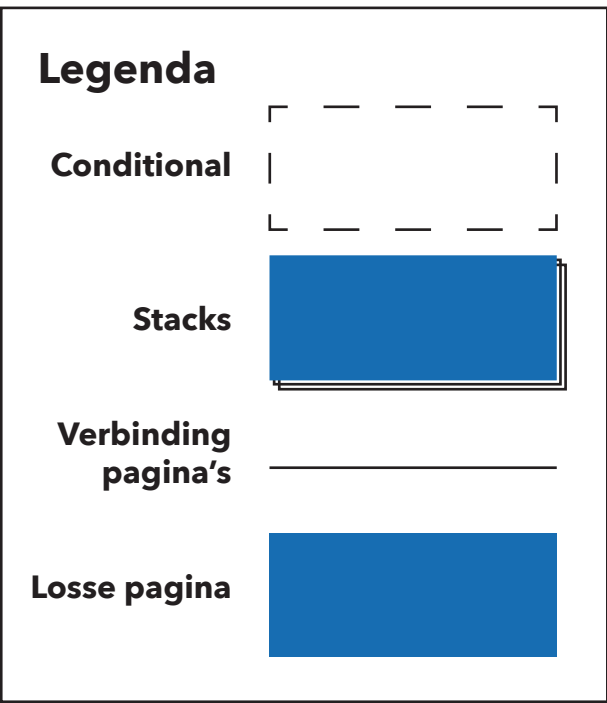
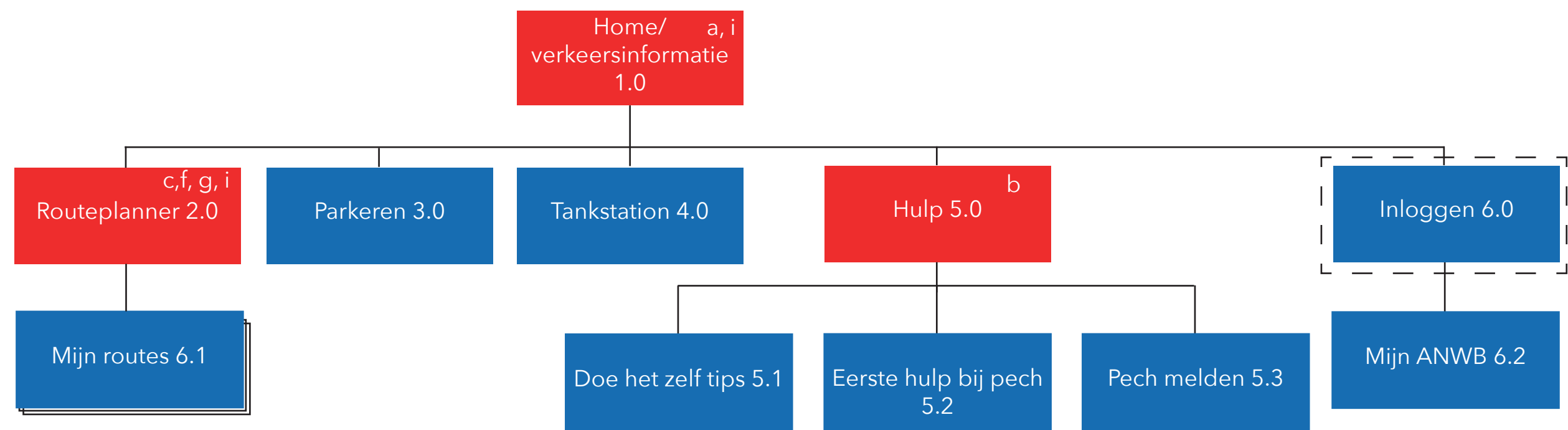
ANWB. Feiten en cijfers. Geraadpleegd op 19 maart 2018, van: <https://www.anwb.nl/over-anwb/anwb-actueel/feiten-en-cijfers>

ANWB Onderweg. Reviews. Geraadpleegd op 31 maart 2018, van: App Store

ANWB Wegenwacht Pechhulp app. Reviews. Geraadpleegd op 31 maart 2018, van: App Store

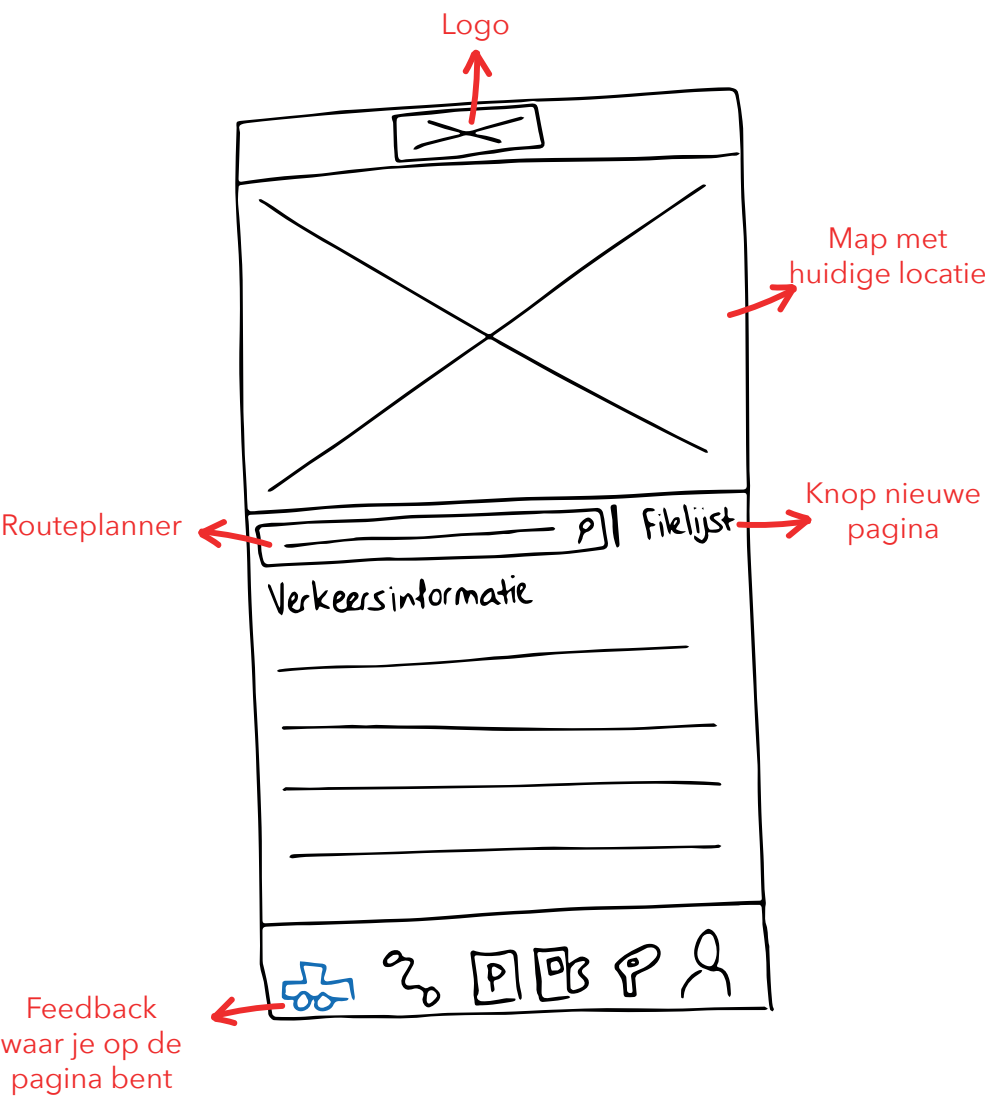
Kuijten, B (2017, 13 april). Review: Vernieuwde ANWB Onderweg-app voor verkeersinformatie, parkeren en meer. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van: <https://www.iculture.nl/apps/review-anwb-onderweg-3-verkeersinfo/>

SITEMAP ANWB - NIEUW

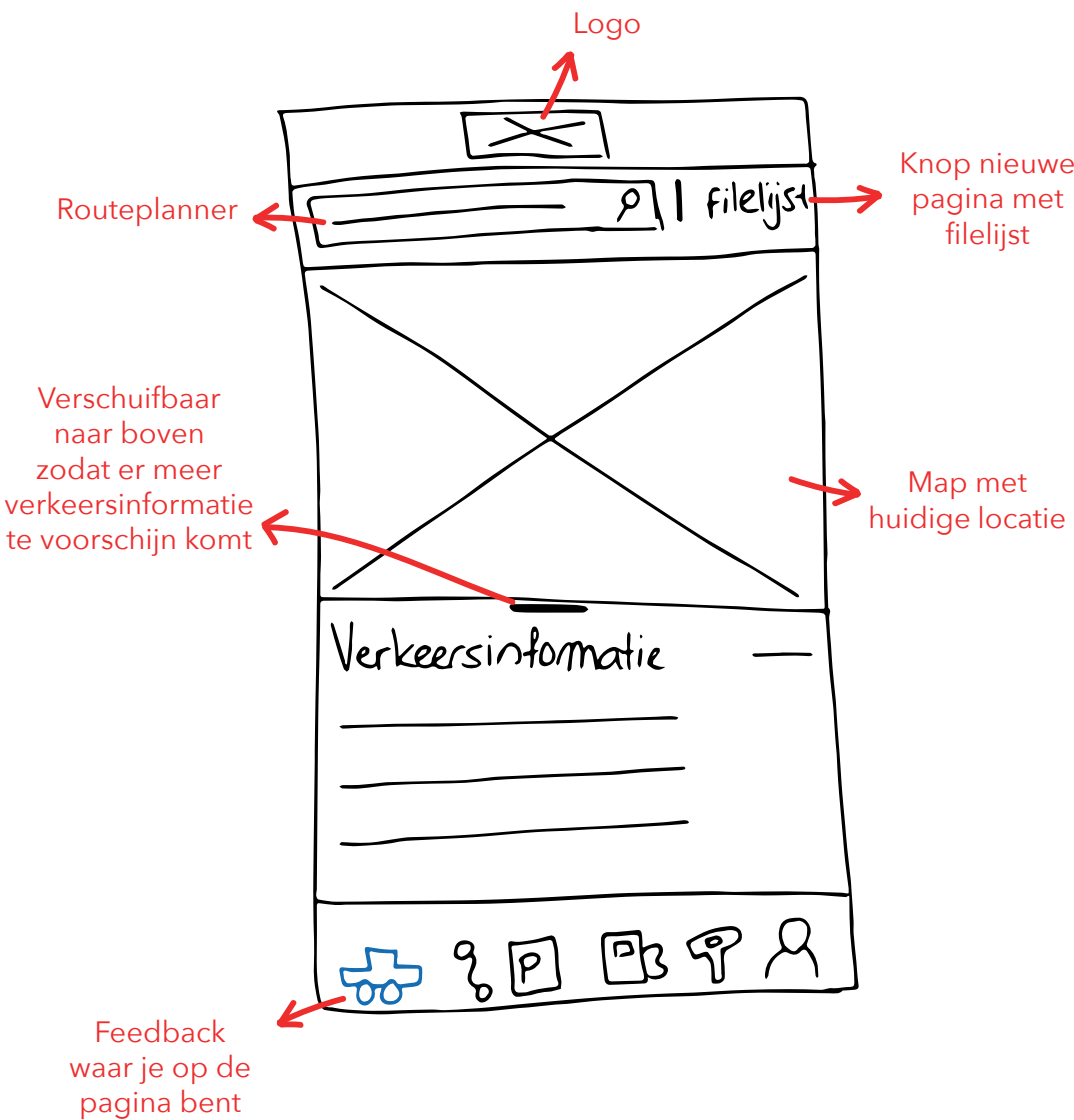


HOME (1.0) - LO-FI

Schets 1 home



Schets 2 home



Keuze

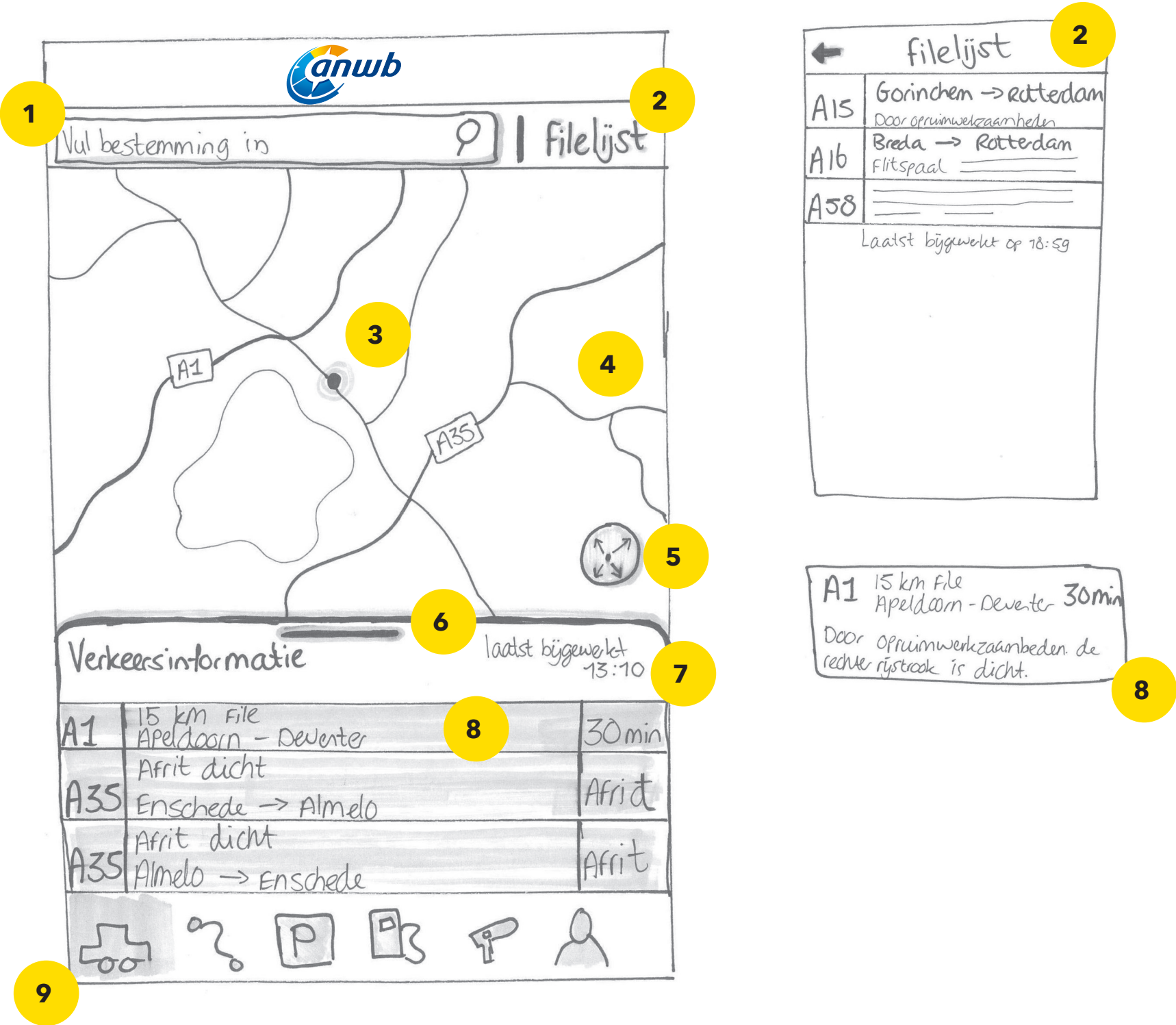
Ik heb gekozen voor schets 2 omdat je goed overzicht hebt door de lay-out en je gemakkelijk de verkeersinformatie naar boven kunt schuiven waardoor je scherm niet gevuld blijft met de map. Hierdoor heb ik usergoal a en business goal i behandeld in de app: overzicht van de files en de routeplanner optimaliseren.

Legenda

-  Verkeersinformatie (1.0)
-  Routeplanner (2.0)
-  Parkeren (3.0)
-  Tanken (4.0)
-  Hulp (5.0)
-  Inloggen (6.0)

HOME (1.0) - HI-FI

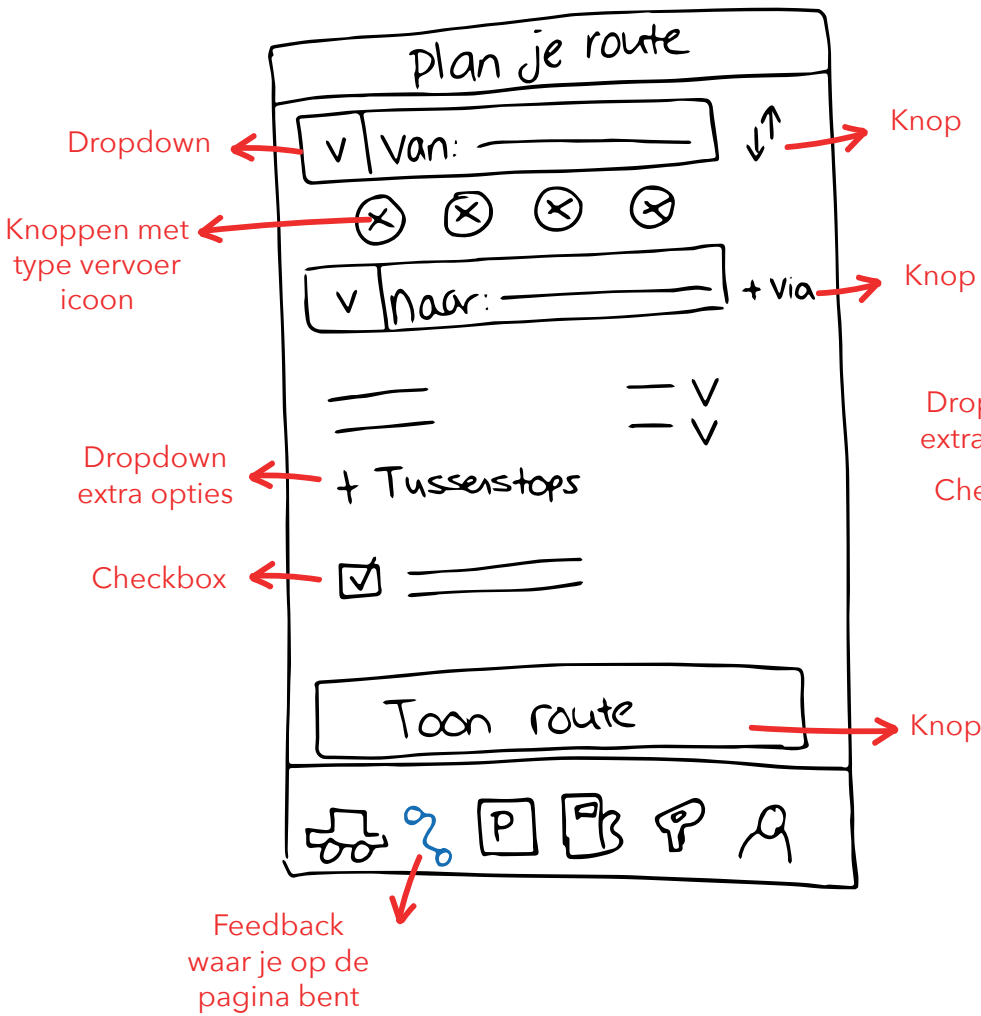
(a, i)



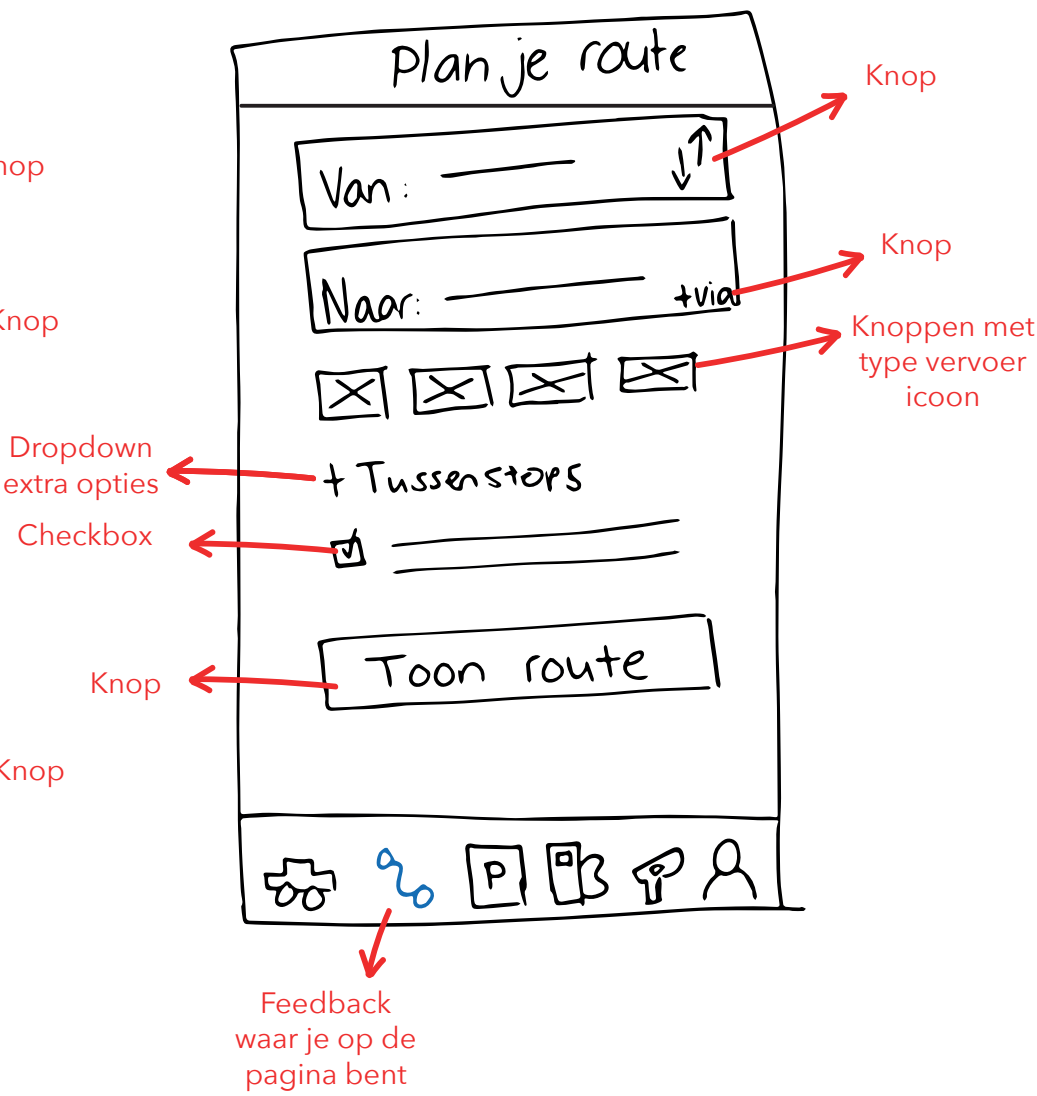
Toelichting

ROUTEPLANNER (2.0) - LO-FI

Schets 1 routeplanner



Schets 2 routeplanner



Keuze

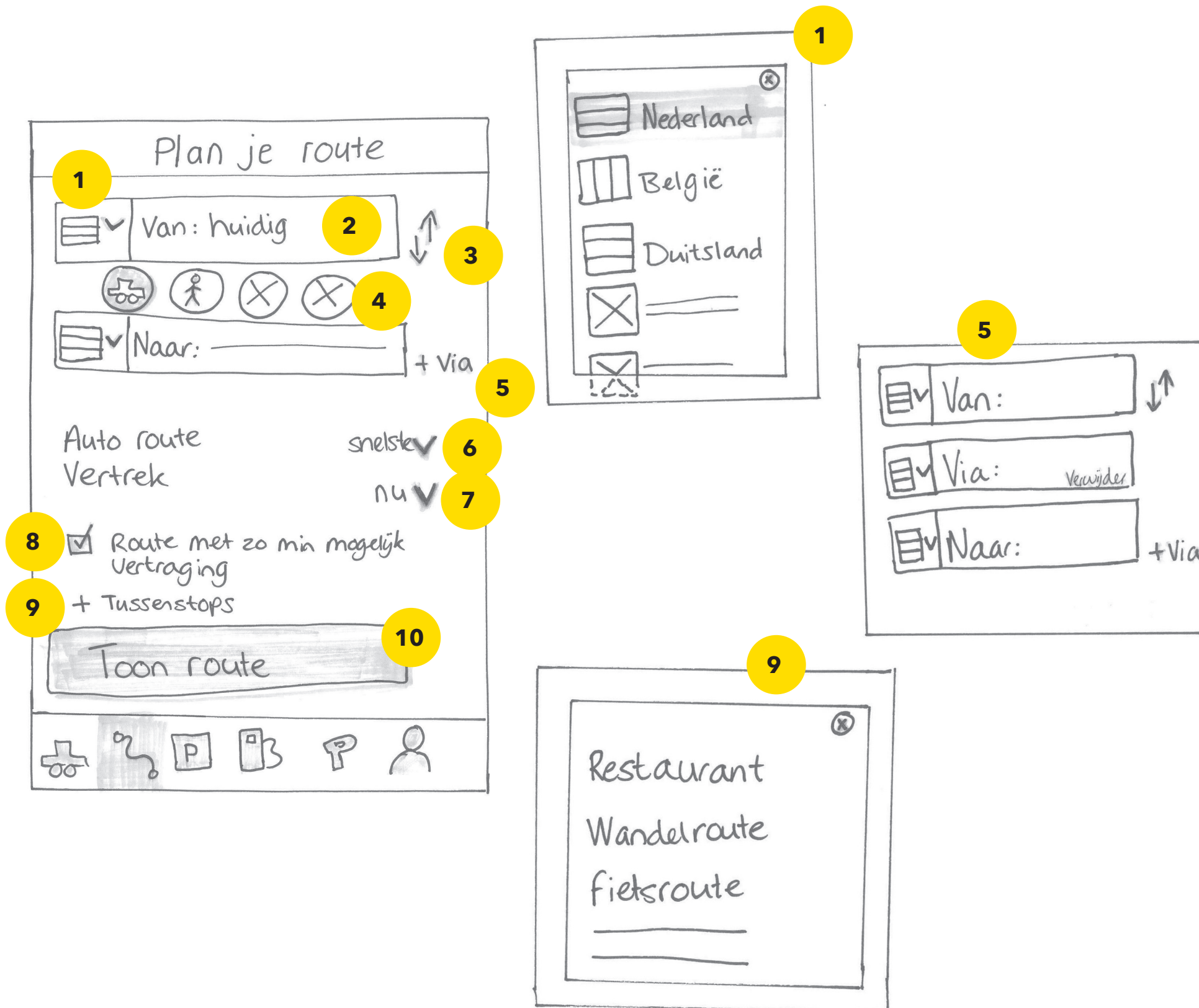
Ik heb gekozen voor schets 1 omdat er op het scherm meer opties te zien zijn. De gebruiker kan een bestemming invullen en de route plannen of de extra opties invullen. Dit is overzichtelijk op één scherm weergegeven. Ik heb user en business goals c, f, g, i behandeld. De gebruiker wil geïnspireerd raken door tussenstops, routes kunnen opzoeken en een geoptimaliseerde routeplanner.

Legenda

-  Verkeersinformatie (1.0)
-  Routeplanner (2.0)
-  Parkeren (3.0)
-  Tanken (4.0)
-  Hulp (5.0)
-  Inloggen (6.0)

ROUTEPLANNER (2.0) - HI-FI

(c, f, g, i)



Toelichting

1

Een uitklap button waar de gebruiker wanneer erop geklikt wordt door verschillende landen kan scrollen. Wanneer er een vlag wordt aangeklikt klapt de button weer in.

2

Een invulveld die voor de gebruiker automatisch op 'huidige bestemming' staat maar de gebruiker kan aanpassen door erop te klikken. Er opent een toetsenbord waar de gebruiker een bestemming kan invoeren. Als er niets wordt ingevuld gaat het weer terug naar 'huidige bestemming'.

3

De knop waarmee de gebruiker de locaties omdraait.

4

Knoppen waar de gebruiker het vervoer waarmee hij reist kan invoeren. Er zijn verschillende vervoersmiddelen: auto, lopend, fietsen, openbaar vervoer.

5

De gebruiker kan meerdere bestemmingen toevoegen aan zijn reis.

6

Dropdown waar de gebruiker bepaald of de route snel, kort of lang moet zijn.

7

Dropdown met de vertrektijden aangeven, de gebruiker kan ook zelf een tijd invullen door middel van het toetsenbord.

8

Checkbox die automatisch aangevinkt staat voor de gebruiker. Maar kan ook uitgezet worden.

9

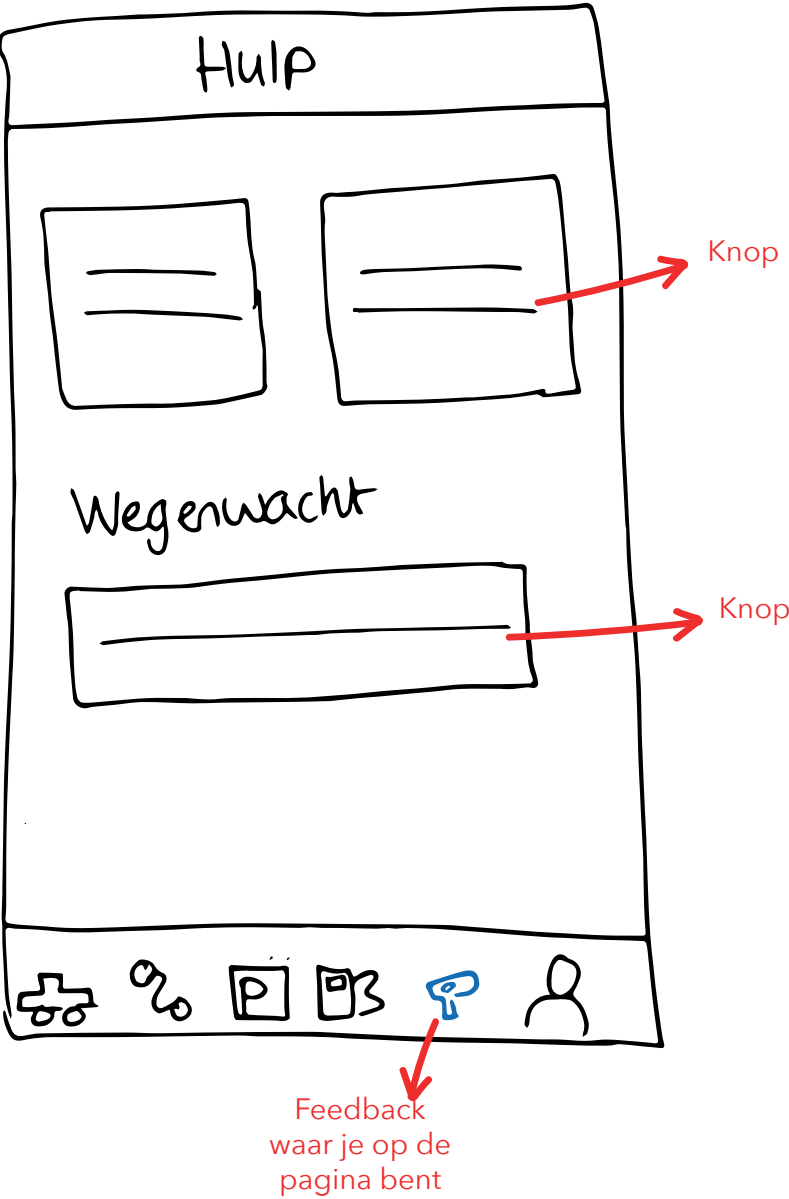
Een extra optie van de ANWB waarbij de gebruiker tussenstops op de route kan toevoegen die de ANWB aanbeveelt. Bijvoorbeeld wanneer de gebruiker van Amsterdam naar Groningen rijdt, zullen er suggesties voor tussenstops gedaan worden die in de buurt van de route liggen.

10

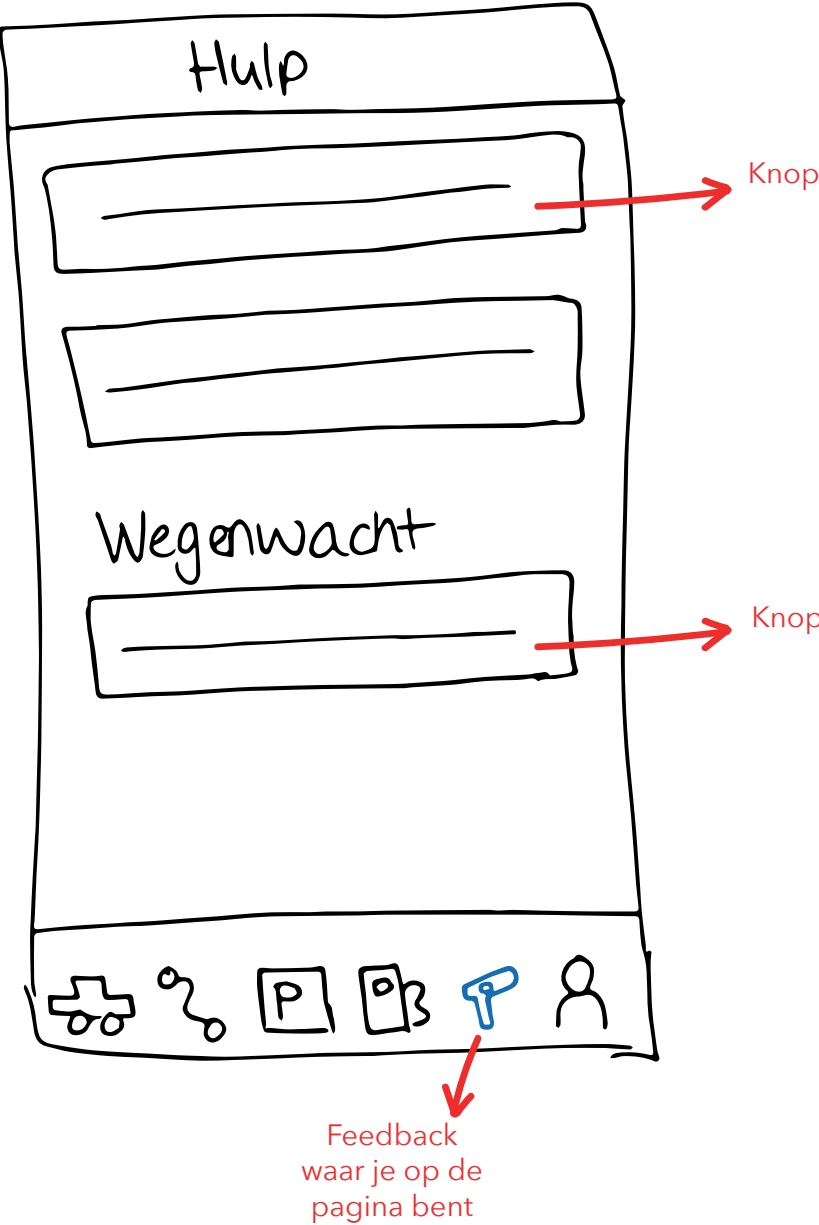
Knop om de route te laden, de gebruiker gaat naar een nieuwe pagina waar de route wordt ingeladen en de reis kan beginnen.

HULP (5.0) - LO-FI

Schets 1 hulp



Schets 2 hulp



Keuze

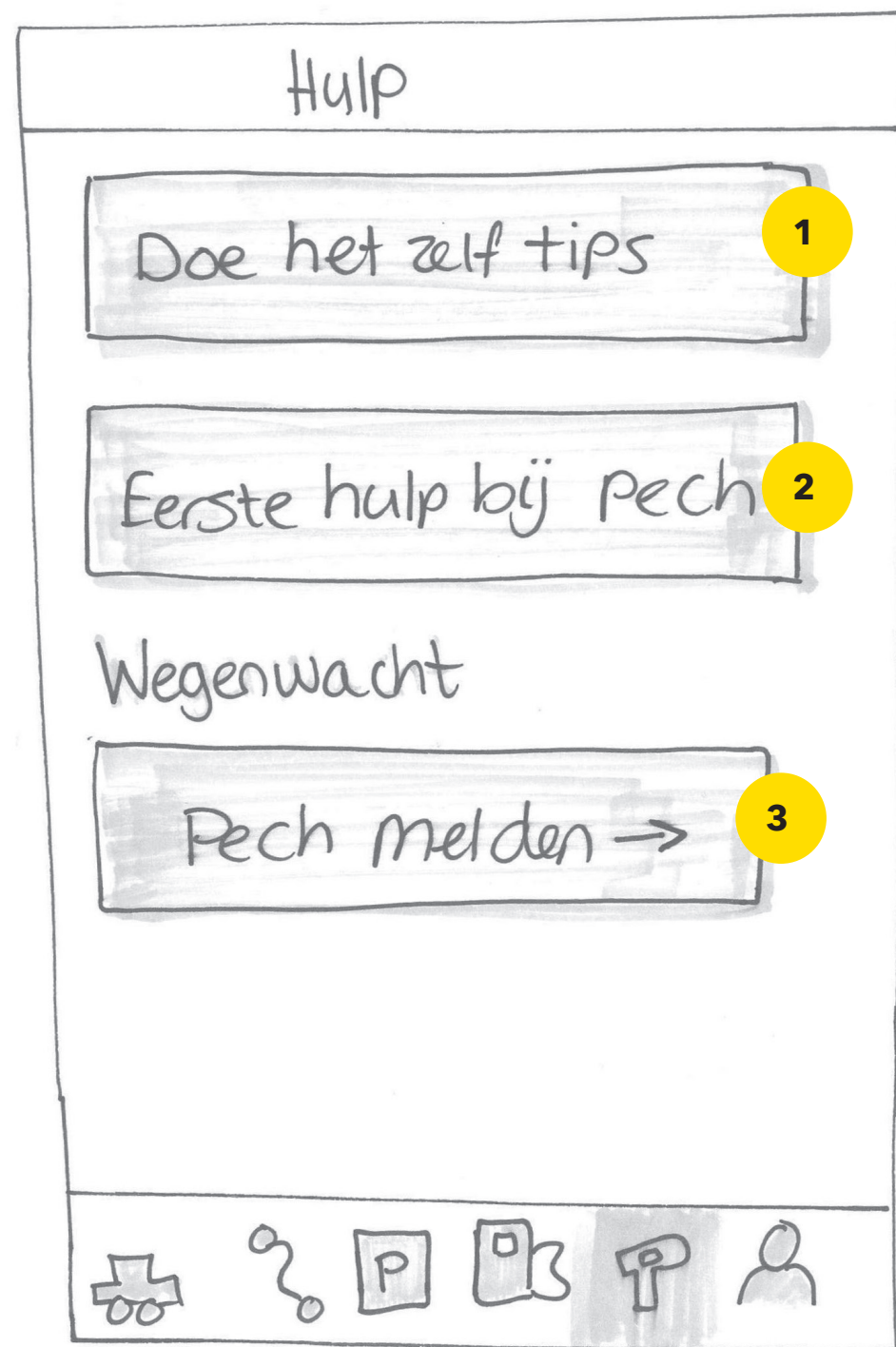
Ik heb gekozen voor schets 2 omdat de langwerpige labels beter te lezen zijn dan vierkante labels. Ik vind dit beter bij het design van de ANWB Onderweg-app passen. Hiermee heb ik user goal b behandeld. De gebruiker wil snel informatie of hulp met de auto.

Legenda

-  Verkeersinformatie (1.0)
-  Routeplanner (2.0)
-  Parkeren (3.0)
-  Tanken (4.0)
-  Hulp (5.0)
-  Inloggen (6.0)

HULP (5.0) - HI-FI

(b)



Toelichting

1

Label om naar een nieuwe pagina te gaan met doe het zelf tips.

2

Label om naar een nieuwe pagina te gaan met eerste hulp bij pech informatie.

3

Label om naar een nieuwe pagina te gaan waarbij je in een traject komt om pech te melden. Net zoals in de ANWB Wegenwacht-app.

