



Amsterdam onderweg

Usability van de Superroute
Menno Lijkendijk (ARS T&TT)
lijkendijk@ars.nl - 0620682039





Amsterdam onderweg - huidige situatie

- Hoofddoel: Beïnvloeden reisgedrag 'in-car' door verstrekken van goede begeleiding voor, tijdens en na de reis
- Status tot nu toe:
 - 28.000+ unieke e-mailadressen van deelnemers aan Amsterdam Onderweg
 - Ongeveer 18.000 deelnemers aan Regulier (Superroute)
 - De rest heeft ingeschreven op basis van een evenement (Super P-route)
 - Aantal ritten per dag varieert tussen de 3000-8000
 - Doel: in Oktober 2015 1.000.000 ritten beschikbaar voor evaluatie





Onze uitdagingen m.b.t. de 'human factor'

- De in-car 'user experience' is reeds uitontwikkeld, maar veel is nog onbekend
 - Wil de gebruiker navigeren tijdens de reis?
 - Wil de gebruiker van tevoren plannen of niet?
 - Moeten we (standaard) filelijsten geven of niet?
 - Moeten we alternatieve routes bieden of niet?
 - Hoe 'verslaan' we de concurrentie van andere in-car systemen?
- Beperkte geografische dekking
 - Doelgebied voor dit project is 'groot' Amsterdam, maar wat heeft de gebruiker daarmee te maken?
 - Perceptie gebruiker is anders dan perceptie klant (opdrachtgever)
- De proef vind plaats in de echte wereld
 - Apps worden *en plein publique* voorzien van rating en commentaar
 - Voor iedere 'reaguurder' zijn er 5 'positivo's' nodig



Op reis met Superroute....





Home

The screenshot shows the Superroute mobile application interface. At the top, the status bar displays 'KPN NL', the time '11:20', and a 55% battery level. The app title 'Superroute' is centered at the top. Below the title are three tabs: 'Ritten' (selected), 'Files & flitsers', and 'Kaart'. The main content area shows a route for Friday, 26 June 2015, starting at 12:25 from Nassaulaan 25, 2514 JT Den H... and ending at 13:00 at Westraven, 3526 Utrecht, Nede... The estimated travel time is 'Over 1 uur en 4 minuten' (1 hour and 4 minutes), covering 60 km in 35 minutes with no delays. The route is noted as 'via A12'. At the bottom of the main content area are two blue buttons: 'Nieuwe rit' and 'Start deze rit'. Below this is a section for 'Favoriete bestemmingen' (Favorite destinations) with a plus sign to add more. Three favorite destinations are listed: 'Ars', 'Thuis', and 'Zu Hause', each represented by a star icon in a blue circle.



Rit plannen

●●●● KPN NL 11:18 55%

Annuleer Rit plannen Gereed

Van Huidige locatie >

Naar Westraven, 3526 Utrecht, N... >

Datum 26 June 2015

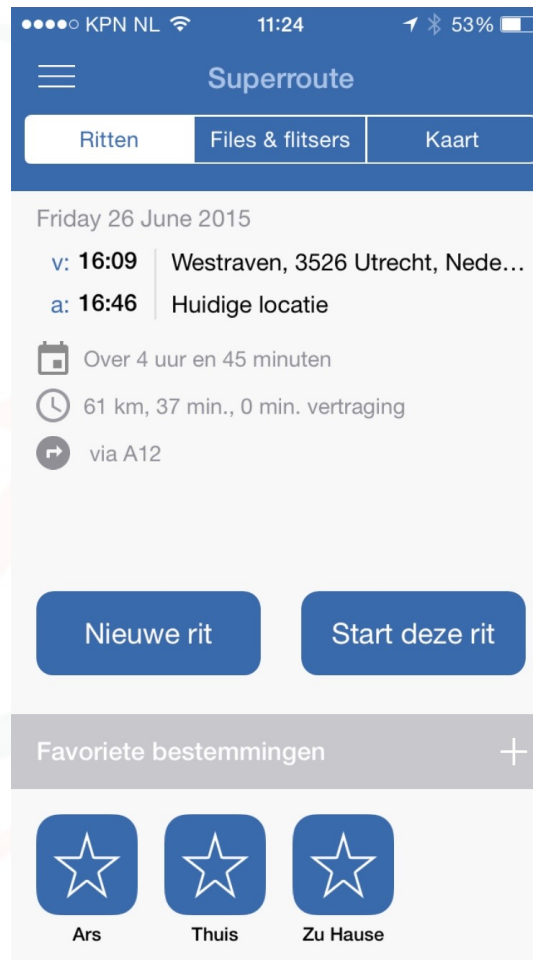
Aankomst om: 13:00 uur Optimaliseer tussen: 12:30 en 13:00

Melding voor vertrek 5, 15, 30 >

Route herhalen Niet >

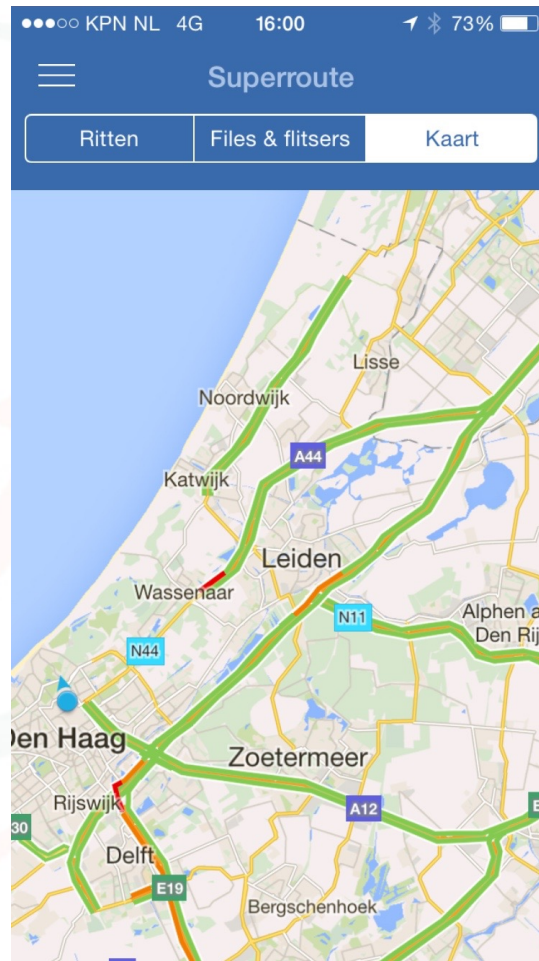


Ik kan ook alvast de terugweg inplannen





Zijn er bijzonderheden in het verkeersbeeld





Staan er files?

The screenshot shows the 'Amsterdam onderweg' app interface. At the top, it displays the signal strength, carrier (BELL), Wi-Fi, time (4:21 PM), Bluetooth, and battery (22%) status. The app title is 'Amsterdam onderweg' with a 'Kaart' button. Below the title are two tabs: 'Ritten' and 'Files & Flitsers', with a plus sign to the right. A section titled 'Favoriete wegen' contains a card for route A15. The card shows 'A15' in a red box, '15:33' in black text, and '161.2' in a green box. Below this, it says 'Tiel - Rotterdam bij Elst Gld' and '12' with a person icon. A section titled 'Overige wegen' contains two more cards. The first is for route A32, labeled 'Verkeersmelding' in a red box, with the text 'Meppel richting Heerenveen' and 'Een rijstrook afgesloten, tussen Steenwijk en Wolvega'. The second is for route A58, also labeled 'Verkeersmelding' in a red box, with the text 'Vlissingen richting Bergen op Zoom' and 'Een rijstrook afgesloten, ter hoogte van Ritthem'. A third card for route A76 is partially visible at the bottom, labeled 'Vertraging 18 min.' in a red box.

BELL 4:21 PM 22%

Amsterdam onderweg Kaart

Ritten Files & Flitsers +

Favoriete wegen

A15 15:33 **161.2**

Tiel - Rotterdam
bij Elst Gld 12

Overige wegen

A32 Verkeersmelding
Meppel richting Heerenveen
Een rijstrook afgesloten, tussen Steenwijk en Wolvega

A58 Verkeersmelding
Vlissingen richting Bergen op Zoom
Een rijstrook afgesloten, ter hoogte van Ritthem

A76 Vertraging 18 min.



Home

The screenshot shows the Superroute mobile application interface. At the top, the status bar displays 'KPN NL 4G', the time '15:59', and a battery level of '73%'. The app title 'Superroute' is centered at the top. Below the title are three tabs: 'Ritten' (selected), 'Files & flitsers', and 'Kaart'. The main content area shows a route for 'Wednesday 24 June 2015'. The starting point is 'v: 15:58 Nassaulaan 25, 2514 JT Den H...' and the ending point is 'a: 16:45 Weesperstraat 430, 1018 DN A...'. Below this, there is a calendar icon for 'Vandaag', a clock icon for '61 km, 47 min., 6 min. vertraging', and a right-turn arrow icon for 'via A44 en A4'. At the bottom of the main content area are two blue buttons: 'Nieuwe rit' and 'Start deze rit'. Below this is a section for 'Favoriete bestemmingen' with a plus sign icon. Two favorite destinations are listed: 'Bunnik' and 'Thuis', each with a star icon in a blue circle.

KPN NL 4G 15:59 73%

Superroute

Ritten Files & flitsers Kaart

Wednesday 24 June 2015

v: 15:58 Nassaulaan 25, 2514 JT Den H...

a: 16:45 Weesperstraat 430, 1018 DN A...

Vandaag

61 km, 47 min., 6 min. vertraging

via A44 en A4

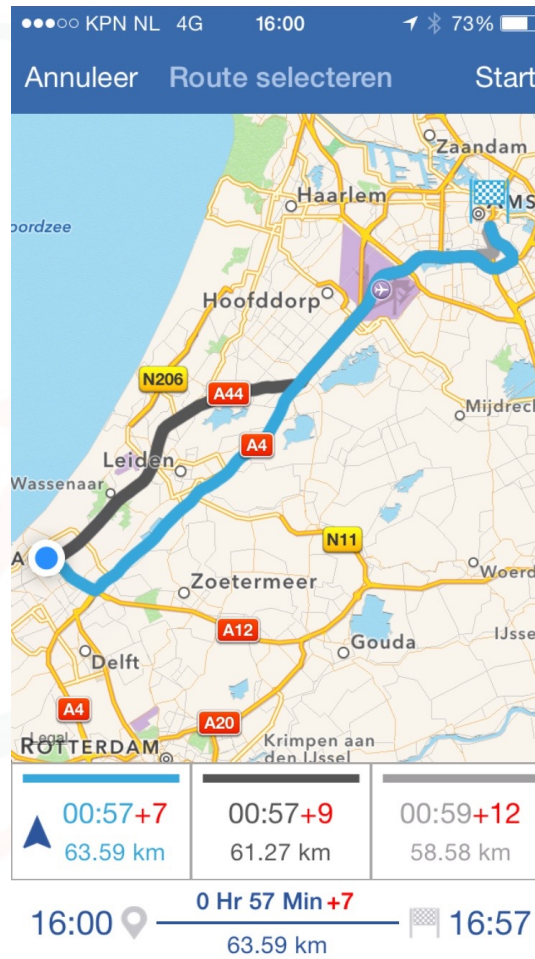
Nieuwe rit Start deze rit

Favoriete bestemmingen +

Bunnik Thuis

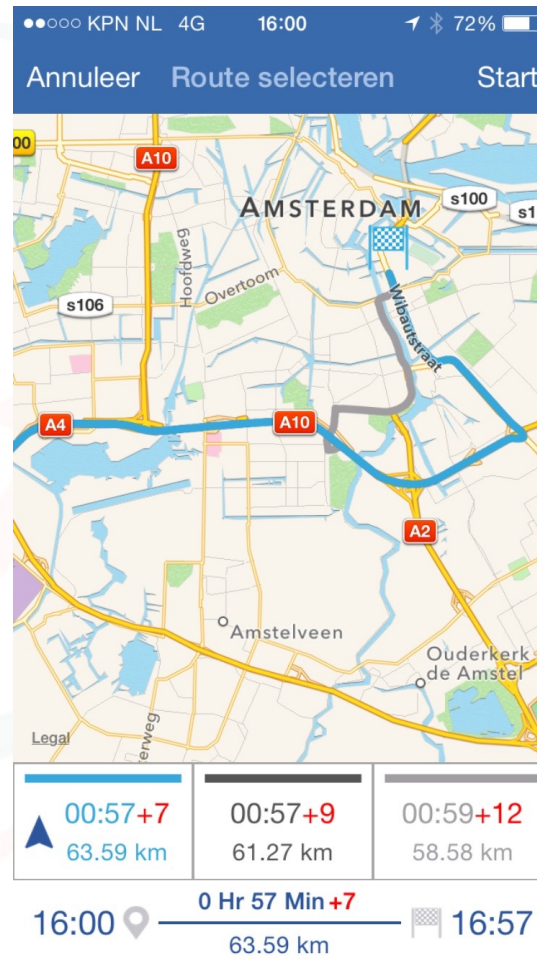


Kies je alternatieven





Kies je alternatieven





Onderweg krijg ik ook nog alternatieven

The screenshot shows a navigation app interface. At the top, the status bar displays 'KPN NL 4G 16:04 71%' and the destination 'Weesperstraat 430, 1018 DN...'. A blue instruction box says 'Houd rechts aan naar A12' with a '200 M' distance. Below this is a map of the area around Zuid-Hollandlaan. A list of alternatives is shown:

- 00:52+5 A12 (with a right-turn arrow)
- 00:53+7 BENOORDEN... (with a left-turn arrow)
- 00:55+10 BENOORDEN... (with a left-turn arrow)

The map shows a speed limit sign of 50 km/h and the current speed of 29 km/u. The estimated time of arrival is 16:56, and the remaining time to the next instruction is 00:52 +5.

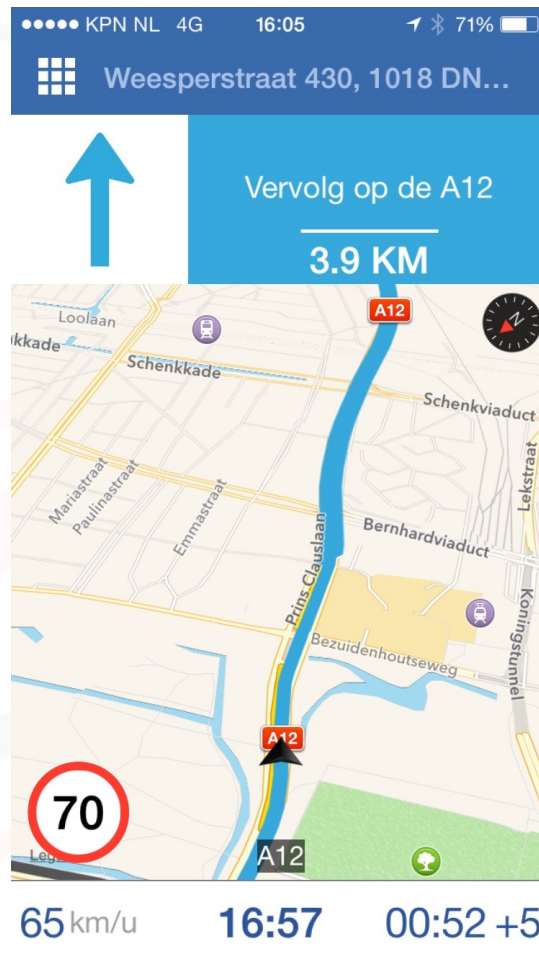


Keuze gemaakt

The screenshot shows a navigation app interface. At the top, the status bar displays 'KPN NL 4G', the time '16:05', and a battery level of '71%'. Below this, the destination is 'Weesperstraat 430, 1018 DN...'. A large blue arrow points upwards, indicating the direction of travel. To the right of the arrow, a blue box contains the text 'Vervolg op de A12' and '4.2 KM'. The map below shows a route along the A12 highway, with a speed limit sign of 50 km/h. The map includes labels for 'Schenkviaduct', 'Bernhardviaduct', 'Bezuidenhoutseweg', 'Malieveld', and 'Zuid-Hollandlaan'. At the bottom, the current speed is '44 km/u', the time is '16:57', and the estimated arrival time is '00:52 +5'.

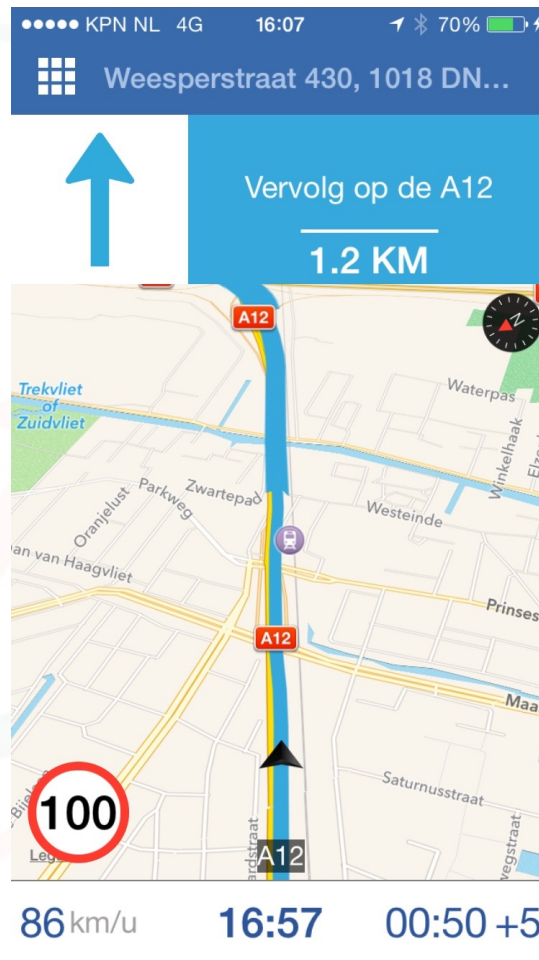


Houd je aan de maximum snelheid



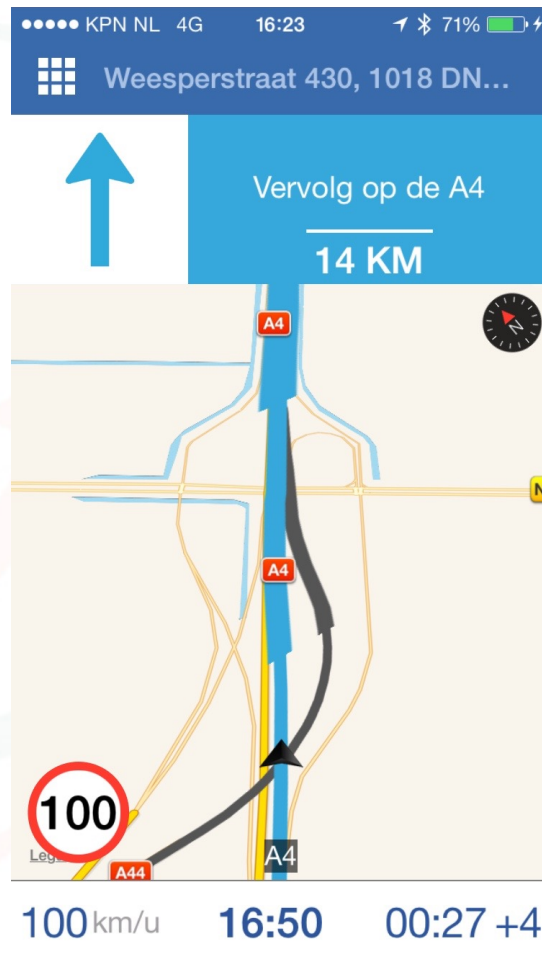


Houd je aan de maximum snelheid



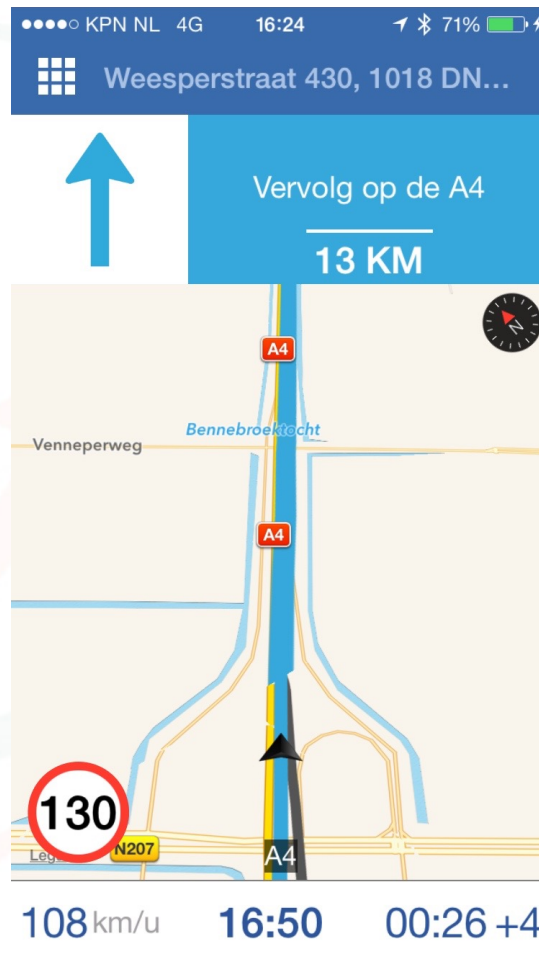


Daar zijn mijn alternatieven weer!





Ik mag hier weer harder rijden...



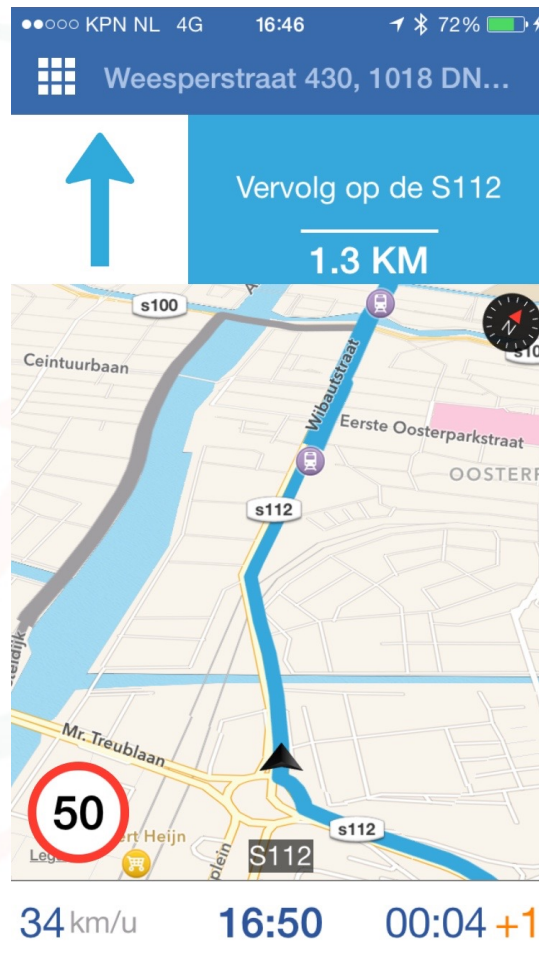


Hoe rijd ik Amsterdam in?

The screenshot shows a navigation app interface. At the top, the status bar displays 'KPN NL 4G', '16:35', and '72%' battery. Below this, the destination is 'Weesperstraat 430, 1018 DN...'. A large blue arrow points upwards, indicating the direction of travel. A blue box contains the instruction 'Vervolg op de A10' and '1.5 KM'. The map shows the A10 highway and surrounding areas, including 'Martin Luther Kingpark' and 'Amsterdam RAI'. A speed limit sign for 100 km/h is visible. The bottom status bar shows '88 km/u', '16:46', and '00:11 +2'. A small inset box shows two upcoming maneuvers: a straight-ahead turn with a time of '00:11+2' and a right-turn maneuver with a time of '00:13+4'.



Zo had ik dus ook kunnen rijden





We zijn er





Ik plan de terugweg vast in





En weer op reis...

The screenshot shows a mobile navigation app interface. At the top, the status bar displays 'KPN NL 4G', the time '20:03', and a 65% battery level. Below the status bar, the starting location is 'Nassaulaan 25, 2514 JT Den H...'. A large blue arrow points upwards, with a text box that reads 'Ga rechtdoor naar WIBAUTSTRAAT' and '300 M'. The main map area shows a route starting from the bottom and heading north. A speed limit sign of 50 is visible. The route passes through 'RHIJNSPOORPLEIN' and 'MAURITSKADE'. A list of upcoming turns is shown: '00:53+5 RHIJNSPOORPLEIN' and '00:54+7 MAURITSKADE'. The current time is '20:57' and the estimated arrival time is '00:54 +5'. The map includes labels for 'Spinozastraat', 'Ruyschstraat', and 'Onze Lieve vrouwe Gasthuis - Oosterpark'.



Onze uitdagingen

- De in-car ‘user experience’ is reeds uitontwikkeld, maar veel is nog onbekend
 - Wil de gebruiker navigeren tijdens de reis? **JA, DIT IS DE LEIDENDE FORM FACTOR VOOR IN-CAR SYSTEMEN**
 - Wil de gebruiker van tevoren plannen of niet? **HEEL SOMS, DUS HET PLANNEN MOET GEEN VERPLICHTING ZIJN IN DE USER EXPERIENCE**
 - Moeten we (standaard) filelijsten geven of niet? **JA, DIT IS TEGENWOORDIG EEN ‘HYGIENE FACTOR’**
 - Moeten we alternatieve routes bieden of niet? **JA, MAAR WEL ZO DAT DE ALTERNATIEVEN “BEWIJSBAAR” ZIJN**
 - Hoe ‘verslaan’ we de concurrentie van andere in-car systemen? **DOOR BETERE INFORMATIE TE GEVEN**
- Bepaalde geografische dekking
 - Doelgebied voor dit project is ‘groot’ Amsterdam, maar wat heeft de gebruiker daarmee te maken? **HELEMAAL NIETS, DIT IS LASTIG VOOR ONS**
- De proef vindt plaats in de echte wereld
 - Apps worden *en plein publique* voorzien van rating en commentaar
 - Voor iedere ‘reaguurder’ zijn er 5 ‘positivo’s’ nodig



Hoe kunnen we ons imago op peil houden en verbeteren?

- Ratings / reviews in de App Stores actief volgen en reageren waar mogelijk
- Berichtgeving op social media volgen en actief reageren
- Ondersteuning deelnemers via servicedesk
- Betrokkenheid deelnemers vergroten door enquêtes en uitvragen

