

Znajdowanie potrzeb

Pracownia KCK, zadanie 2

Grupa Lila róż:

Barbara Moczulska

Dawid Strojek

Piotr Stokłosa

Omawianą potrzebą w tej analizie będzie aplikacja mobilna służąca do kupowania biletów komunikacji miejskiej. Takie programy (odpowiednio stworzone) są niezwykle przydatne dla każdego, kto na co dzień porusza się po mieście komunikacją miejską. Wytypowaliśmy trzy osoby z różnych przedziałów wiekowych: uczennicę w wieku szkolnym, studenta oraz starszego mężczyznę – emeryta, aby poznać ich zdanie o niedogodnościach i błędach w takich aplikacjach oraz w alternatywnych sposobach zakupu biletów.

Historie o niedogodnościach związanych z kupowaniem biletów według badanych użytkowników:

Karolina

Karolina jest młodą uczennicą, która korzysta z aplikacji MPK podczas codziennych dojazdów do szkoły. Zakup biletu (czterdziestopięciominutowego) w aplikacji jest równoznaczny z jego aktywacją. Karolina nie jest w stanie kupić biletu w domu, przez co musi to zrobić w drodze na przystanek. Dodatkowo bilet można opłacić tylko z poziomu aplikacji bankowej, co stanowi w pewnym stopniu niebezpieczeństwo (m.in. wpisywanie kodu PIN w tłumie ludzi). Ponadto aplikacja umożliwia zakup dokumentu przejazdu w czasie 45 sekund od rozpoczęcia transakcji. Karolina, która rano jest zawsze w pośpiechu, biegnąc na przystanek, może nie zdążyć dokonać zakupu w niecałą minutę, co może skutkować zablokowaniem aplikacji na kilka minut.

Grzegorz

Grzegorz jest studentem, który w weekendy dojeżdża do pracy za pomocą komunikacji miejskiej. W celu kupienia biletu czasowego korzysta on ze znajdujących się w tramwajach i autobusach automatów, ponieważ ceni sobie ich łatwość w obsłudze. Niestety, jego miejsce pracy znajduje się daleko od miejsca zamieszkania, co wiąże się z wieloma przesiadkami i długą podróżą, której urokami bywają nieoczekiwane opóźnienia. Grzegorz jest uczciwy i nie chciałby jeździć „na gapę” ani przez chwilę, więc raz na jakiś czas musi podejść do automatu, żeby sprawdzić ważność swojego biletu. Uważa, że bywa to szczególnie uciążliwe, gdy w pojeździe znajdują się tłumy.

Jacek

Pan Jacek jest emerytem i ma słaby wzrok. Niestety, ma również słabą pamięć, przez co często zapomina swoich okularów. Wtedy, kupując bilet na autobus, pojawia się problem. Interfejs aplikacji komunikacji miejskiej jest zbyt szczegółowy. Zamiast prostych i podstawowych informacji, wyświetla się wiele zbędnych opcji. To oczywiste, że Pan Jacek nie będzie kupował biletów nie dotyczących jego ulg i potrzeb. Dodatkowo aplikacja wyświetla wiele reklam, które pogarszają czytelność interfejsu i utrudniają wykonanie podstawowych operacji w aplikacji.

Potrzeby (cele) wytypowane na podstawie wywiadów:

1. Aplikacja filtruje wyświetlane bilety w zależności od potrzeb konkretnego użytkownika.
2. Wyświetlane reklamy powinny być bardziej subtelne. Nie powinny utrudniać użytkownika aplikacji.
3. Wybór wielkości czcionek.
4. Wybór ciemnego lub jasnego motywu.
5. Łatwa aktywacja kupionego wcześniej biletu.
6. Brak limitu czasu na transakcję.
7. Zwiększenie bezpieczeństwa podczas dokonywania zakupu.
8. Informowanie o wygasającej ważności biletu.
9. Możliwość przedłużenia ważności biletu.
10. Czytelny interfejs.

Propozycje ulepszeń aplikacji mobilnej, aby rozwiązać niektóre problemy badanych użytkowników:

1. Przed rozpoczęciem korzystania z aplikacji powinien zostać utworzony profil użytkownika. Będą tam zawarte informacje o ulgach i potrzebach właściciela. Na tej podstawie będą wyświetlane na stronie głównej tylko bilety adekwatne do profilu. Przykładowo dla Pana Jacka, który często podróżuje z dużą walizką, będą wyświetlane bilety dla seniorów oraz wybór dodatkowego biletu za bagaż (w zależności od oferty przewoźnika). Dzięki temu Pan Jacek nie będzie musiał wyszukiwać swojego biletu spośród opcji dla uczniów, studentów itp.
2. Wprowadzenie systemu kupowania wcześniej wybranej puli biletów i aktywowanie ich o wybranej godzinie (informację, kiedy ma być aktywowany, trzeba wypełnić minimalnie 5 minut przed przyjazdem wybranego transportu). Dzięki temu system będzie zabezpieczony przed sytuacjami, gdy ktoś kupuje bilet podczas przejazdu, a co najważniejsze, będzie można zaplanować aktywację biletu dużo wcześniej niż przed samym wejściem do komunikacji.
3. Wprowadzenie internetowej wersji aplikacji połączonej jednym kontem. Dzięki temu starsi ludzie mogliby kupić bilet wcześniej w domu, używając dużo większego ekranu.
4. Aplikacja powinna informować, najlepiej za pomocą sygnału dźwiękowego lub wibracji, użytkownika o nadchodzącym upływie terminu ważności biletu. Dzięki temu użytkownik wiedziałby, kiedy powinien kupić następny bilet. Ograniczyłoby to potrzebę stałego podchodzenia do automatu lub sprawdzania godziny.
5. Aplikacja powinna dawać możliwość kupienia kolejnego biletu za pomocą jednego kliknięcia. Bilet ten powinien być ważny dokładnie od momentu zakończenia się wcześniejszego, żeby użytkownik nie został ani chwili bez biletu, ale także, żeby zmaksymalizować czas, w którym może korzystać z komunikacji miejskiej.