

Znajdowanie potrzeb

Krystian Jasionek, Jakub Skalski

30 października 2020

1 Wstęp

Badanie ma na celu określenie potrzeb użytkowników, dokonujących zakupu biletów kolejowych online. Do testów wybrano serwis PKP Intercity, jako jeden z najpopularniejszych tego typu w Polsce. Wyznaczyliśmy trójce badanych osób zadanie zakupu różnej ilości biletów o taryfikacji ulgowej i normalnej.

2 Sylwetki badanych osób

2.1 Sebastian Zeral

Dziewiętnastoletni student na wydziale Elektroniki Mikrosystemów i Fotoniki. Pochodzi z Raciborza. Rzadko podróżuje pociągiem, choć zdarzyło mu się już kupować bilety przez Internet.

2.2 Karolina Borowska

Dwudziestojednoletnia studentka Grafiki na wrocławskim ASP. Jej rodzina mieszka niedaleko Katowic, z tego powodu Karolina często korzysta z transportu kolejowego jako najszybszego i najtańszego sposobu podróży w rodzinne strony. Nie są jej obce zakupy internetowe, często odwiedza witryny takie jak Allegro czy AliExpress.

2.3 Iga Andruszkiewicz

Dwudziestoletnia studentka Konserwacji i Restauracji Dzieł Sztuki na wrocławskim ASP. Pochodzi z okolic Szczecina. Posiada własny samochód, ale ceny paliwa sprawiają, że podróżowanie nim do rodzinnej miejscowości jest dla niej nieopłacalne. Często korzysta z usług przewoźników kolejowych. Preferuje zakupy przez Internet, w tradycyjny sposób dokonuje niemal jedynie zakupów spożywczych.

3 Notatki z przebiegu obserwacji

3.1 Sebastian Zeral

Postanowił kupić dwa bilety – ulgowy i normalny. Obserwowany napotkał problem przy wyborze klasy pociągu (własności tej klasy były nieoczywiste). FAQ również nie okazało się być pomocne w znalezieniu szukanych informacji. Niektóre pola wyboru biletu były słabo wyjaśnione i brakowało im stosownych etykiet, co nieco zbiło testującego z tropu. Powiadomienie o charakterze trasy z przesiadką było mało zrozumiałe, testujący zdecydował się je zignorować. Przy potwierdzeniu wyboru biletu zabrakło rzucającego się w oczy przycisku, sugerującego przejście do kasy i finalizację zakupu.

3.2 Karolina Borowska

Zdecydowała się kupić dwa bilety ulgowe. Karolina miała problem z wyborem stacji (nieuwzględnione na nagraniu). Strona nie podpowiadała Katowic jako stacji początkowej, gdy w polu do wprowadzania nazwy po ciągu liter dodano spację. Wybór zniżek i ilości biletów przebiegł bezproblemowo. Nie udało się ustalić, jak wybrać miejsca obok siebie. Instrukcja, nb. będąca FAQ, nie okazała się pomocna – nieczytelność i nadmiar opcji zniechęcił Karolinę do dalszych poszukiwań. Ostatecznie wybrano dowolne usytuowanie. Badana od razu zauważyła możliwość zakupów bez rejestracji. Wprowadzanie danych użytkownika przebiegło bezproblemowo. W podsumowaniu wybrane miejsca okazały się być usytuowane naprzeciw siebie, nie obok. Nie udało się osiągnąć zamierzonego celu.

3.3 Iga Andruszkiewicz

Zamierzała kupić jeden bilet ulgowy. Wybór stacji początkowej, końcowej oraz daty i godziny odjazdu nie sprawił Idze problemów. Badana zwróciła uwagę na to, że strona niepotrzebnie automatycznie ustawia ilość osób wg taryfy normalnej na *jeden*. Iga przyznała, że na co dzień nie korzysta z instrukcji obsługi oferowanej przez stronę, ale była jej pomocna przy zakupie biletu na podróżę międzykrajowe. Po mojej zachęcie do zajrzenia do instrukcji zauważyła, że jedno z najistotniejszych informacji dla kupujących (instrukcja zakupu biletu i wyjaśnienie numeracji miejsc) są na samym dole długiej na 47 pozycji listy. Zwróciła uwagę na niejasność niektórych skrótów na stronie (np. IC, TLK, EIC). Badana uznała, że już na podglądzie informacji o bilecie i cenie powinien pojawić się numer wybranego miejsca. Nie zauważyła od razu możliwości zakupu bez rejestracji. Ostatecznie, badanej udało się osiągnąć zamierzony cel.

4 Ankieta

4.1 Treść ankiety

1. Ile czasu zajęło ci zamówienie biletów?
2. W jakim jesteś wieku?
3. Dla ilu osób zamawiałeś bilety?
4. Jak oceniasz jakość usługi?
5. Czy komunikaty strony były dla ciebie jasne (co wykonać najpierw?, co zrobić, by kontynuować?, jakie są twoje opcje?)?
6. Czy pojawiły się problemy z działaniem strony?

7. Czy strona udzieliła ci wszystkich potrzebnych ci informacji (czy zakupiłeś bilety?, jakie miejsca zarezerwowałeś?, jak usytuowane są zakupione miejsca?)?
8. Czy zakup biletu w ten sposób był wygodniejszy od tradycyjnego?
9. Czy skorzystałbyś z naszej usługi ponownie?
10. Czy poleciłbyś tę usługę innym?

4.2 Sebastian Zeral

1. Pytanie: Ile czasu zajęło ci zamówienie biletów?
Sebastian Zeral: 5 minut.
2. P: W jakim jesteś wieku?
S.Z.: 19 lat.
3. P: Dla ilu osób zamawiałeś bilety?
S.Z.: 2 osoby.
4. P: Jak oceniasz jakość usługi?
S.Z.: Nie najlepiej.
5. P: Czy komunikaty strony były dla ciebie jasne (co wykonać najpierw?, co zrobić, by kontynuować?, jakie są twoje opcje?)?
S.Z.: Komunikaty były momentami nieoczywiste.
6. P: Czy pojawiły się problemy z działaniem strony?
S.Z.: Nie.
7. P: Czy strona udzieliła ci wszystkich potrzebnych ci informacji (czy zakupiłeś bilety?, jakie miejsca zarezerwowałeś?, jak usytuowane są zakupione miejsca?)?
S.Z.: Nie udało mi się dowiedzieć, czym dokładnie różnią się klasy.
8. P: Czy zakup biletu w ten sposób był wygodniejszy od tradycyjnego?
S.Z.: Zawsze preferuję opcję online, ponieważ jest szybsza.
9. P: Czy skorzystałbyś z naszej usługi ponownie?
S.Z.: Tak.
10. P: Czy poleciłbyś tę usługę innym?
S.Z.: Tak.

4.3 Karolina Borowska

1. Pytanie: Ile czasu zajęło ci zamówienie biletów?
Karolina Borowska: 5 minut.
2. P: W jakim jesteś wieku?
K.B.: 21 lat.
3. P: Dla ilu osób zamawiałeś bilety?
K.B.: Dwóch osób.
4. P: Jak oceniasz jakość usługi?
K.B.: Średnio (5/10).
5. P: Czy komunikaty strony były dla ciebie jasne (co wykonać najpierw?, co zrobić, by kontynuować?, jakie są twoje opcje?)?
K.B.: Były dość przejrzyste.
6. P: Czy pojawiły się problemy z działaniem strony?
K.B.: Czasami strona nie podpowiada nazw stacji. Pojawiają się problemy z pamięcią cache przeglądarki przy kilkukrotnych próbach zakupu.
7. P: Czy strona udzieliła ci wszystkich potrzebnych ci informacji (czy zakupiłeś bilety?, jakie miejsca zarezerwowałeś?, jak usytuowane są zakupione miejsca?)?
K.B.: Strona nie informuje o usytuowaniu miejsc przy ich wyborze, a dopiero przy płatności.
8. P: Czy zakup biletu w ten sposób był wygodniejszy od tradycyjnego?
K.B.: Jest wygodniejsza od tradycyjnej metody.
9. P: Czy skorzystałbyś z naszej usługi ponownie?
K.B.: Tak.
10. P: Czy poleciłbyś tę usługę innym?
K.B.: Nie.

4.4 Iga Andruszkiewicz

1. Pytanie: Ile czasu zajęło ci zamówienie biletów?
Iga Andruszkiewicz: 5-10 minut.
2. P: W jakim jesteś wieku?
I.A.: 20 lat.
3. P: Dla ilu osób zamawiałeś bilety?
I.A.: Jednej osoby.
4. P: Jak oceniasz jakość usługi?
I.A.: Dobrze, ale może to wynikać z obeznania ze stroną.

5. P: Czy komunikaty strony były dla ciebie jasne (co wykonać najpierw?, co zrobić, by kontynuować?, jakie są twoje opcje?)?
I.A.: Były jasne, choć niekiedy niepotrzebnie powtarzały te same informacje.
6. P: Czy pojawiły się problemy z działaniem strony?
I.A.: Nie.
7. P: Czy strona udzieliła ci wszystkich potrzebnych ci informacji (czy zakupiłeś bilety?, jakie miejsca zarezerwowałeś?, jak usytuowane są zakupione miejsca?)?
I.A.: Udzieliła, ale nie w oczekiwanym przeze mnie czasie, niektóre mogłyby pojawić się dużo wcześniej.
8. P: Czy zakup biletu w ten sposób był wygodniejszy od tradycyjnego?
I.A.: Wygodniejsza była wersja online.
9. P: Czy skorzystałbyś z naszej usługi ponownie?
I.A.: Tak, nie mam innego wyjścia.
10. P: Czy poleciłbyś tę usługę innym?
I.A.: Tak.

5 Wywiad

5.1 Treść pytań

1. Jak opisałbyś swoje doświadczenie z korzystania z witryny?
2. Jakie jej aspekty zrobiły na Tobie pozytywne wrażenie?
3. Co sprawiło ci największą trudność podczas korzystania z usługi?
4. Jakie jej elementy Twoim zdaniem należałoby poprawić lub zmienić?
5. Czy czułeś się zagubiony podczas zakupu? Czy instrukcje ze strony serwisu były dla Ciebie wystarczające?

5.2 Sebastian Zeral

1. Pytanie: Jak opisałbyś swoje doświadczenie z korzystania z witryny?
Sebastian Zeral: Kilka rzeczy wydawało mi się nieoczywistych, ale ostatecznie udało mi się dokonać zakupu.
2. P: Jakie jej aspekty zrobiły na Tobie pozytywne wrażenie?
S.Z.: Żadne.
3. P: Co sprawiło ci największą trudność podczas korzystania z usługi?
S.Z.: Odszukanie odpowiednich informacji

4. P: Jakie jej elementy Twoim zdaniem należałoby poprawić lub zmienić?
S.Z.: Sekcja wyboru biletów.
5. P: Czy czułeś się zagubiony podczas zakupu? Czy instrukcje ze strony serwisu były dla Ciebie wystarczające?
S.Z.: Czułem się zagubiony i instrukcje nie były wystarczające.

5.3 Karolina Borowska

1. Pytanie: Jak opisałbyś swoje doświadczenie z korzystania z witryny?
Karolina Borowska: Strona posiada kilka źle działających funkcji, np. podpowiadanie nazw stacji, innych funkcji, takich jak ręczny wybór miejsca, nie ma w ogóle, przez co korzystanie z niej jest nieprzyjemne.
2. P: Jakie jej aspekty zrobiły na Tobie pozytywne wrażenie?
K.B.: Opcja płatności przez internet, podpowiadanie nazw stacji (gdy działa).
3. P: Co sprawiło ci największą trudność podczas korzystania z usługi?
K.B.: Wybór stacji docelowej i początkowej. Zakup miejsc obok siebie.
4. P: Jakie jej elementy Twoim zdaniem należałoby poprawić lub zmienić?
K.B.: Dodanie mapy przedziału, umożliwiającej ręczny wybór miejsca. Wybór ulgi w formie przycisków radio zamiast rozwijanej listy.
5. P: Czy czułeś się zagubiony podczas zakupu? Czy instrukcje ze strony serwisu były dla Ciebie wystarczające?
K.B.: Tak, głównie przez niedziałające elementy strony.

5.4 Iga Andruszkiewicz

1. Pytanie: Jak opisałbyś swoje doświadczenie z korzystania z witryny?
Iga Andruszkiewicz: Raczej pozytywne, strona jest w miarę czytelna. Jeśli ktoś jest obeznany z zakupami przez Internet, nie powinien mieć problemów.
2. P: Jakie jej aspekty zrobiły na Tobie pozytywne wrażenie?
I.A.: Podoba mi się sugerowanie przez stronę wcześniejszych i późniejszych przejazdów.
3. P: Co sprawiło ci największą trudność podczas korzystania z usługi?
I.A.: Odszukanie odpowiednich informacji.
4. P: Jakie jej elementy Twoim zdaniem należałoby poprawić lub zmienić?
I.A.: Sekcja wyboru biletów – obecnie wydaje się być dostosowana pod urządzenia dotykowe. Niektóre informacje, np. o położeniu zakupionego miejsca w przedziale, powinny być przekazane użytkownikowi wcześniej. Cofanie się do poprzednich kart nie powinno resetować wprowadzonych danych.

5. P: Czy czułeś się zagubiony podczas zakupu? Czy instrukcje ze strony serwisu były dla Ciebie wystarczające?
I.A.: Dla mnie były wystarczające, ale dla osób mniej zaznajomionych z zakupami online byłoby to skomplikowane i niejasne.

6 Potrzeby

1. Szybszy zakup biletu.
2. Więcej informacji ze strony serwisu przy zakupie biletu.
3. Przejrzystszy interfejs.
4. Możliwość ręcznego wyboru miejsca.
5. Możliwość cofania zmian za pomocą interfejsu przeglądarki.
6. Dodanie osobnej instrukcji zakupu biletu (obecnie jest w FAQ na 45-tej z 47-iu pozycji).
7. Dodanie obsługi większej ilości języków, np. rosyjskiego, niemieckiego.
8. Bogatsze informacje o błędach popełnionych przez użytkownika.
9. Lepsza nawigacja po sekcji FAQ.
10. Informacja, czy jesteśmy w wagonie z przedziałami czy bez i jeśli tak, to ilu osobowy jest to przedział.

7 Inspiracje

7.1 Dodanie mapy przedziału

Obecnie klient dowiaduje się o numerze przydzielonego mu miejsca na samym końcu procesu zakupu. Jest ono przydzielane automatycznie, użytkownik może tylko w określić swoje preferencje (przy oknie, pośrodku przedziału, przy korytarzu). Dodanie interaktywnej mapy przedziału (podobne do często spotykanych przy zakupie biletu do kina) z opcją wyboru miejsc znacznie zwiększyłoby komfort kupującego.

7.2 Rozwinięcia skrótów

Niektóre z używanych na stronie skrótów, np. TLK, IC, EIC, są niejasne dla użytkowników, którzy w efekcie mogą nie być w pełni świadomi wszystkich aspektów dokonywanego przez siebie wyboru, np. jakiego przewoźnika wybrali. Rozwinięcie tych akronimów, np. po najechaniu na nie kursorem, zlikwidowałoby ten problem.

7.3 Przebudowanie panelu wyboru przejazdu

Obsługa pola wyboru przejazdu jest w tej chwili dostosowana pod urządzenia dotykowe – wspiera przewijanie poprzez przeciąganie segmentu strony lub ruch kółkiem myszy – jednak z poziomu komputera osobistego staje się bardzo niewygodna, np. użytkownicy często chcąc przewinąć stronę w dół, przewijali wspomniany panel. Zmiana rozwiązania w wersji strony na komputery, np. na przewijanie przy pomocy strzałek w prawo i lewo, usunęłoby tę niedogodność.

7.4 Bogatsze opisy

Sekcje wyboru biletu, miejsca, przewoźnika dają kupującemu wyjątkowo skromne informacje. Często są one niewystarczające dla dokonania satysfakcjonującego dla niego wyboru, np. nie rozumie on niektórych skrótów lub poleceń witryny. Dodanie bogatszych, klarownych opisów rozwiązałoby w znacznej mierze zwiększyłoby komfort użytkownika.

7.5 Usunięcie konieczności wprowadzania kilka razy tych samych danych

Witryna wymaga dwukrotnego wprowadzenia informacji osobowych na różnych etapach zakupu. Wygodniejszym rozwiązaniem byłoby wprowadzanie ich jeden raz i przeniesienie tych danych do następnego formularza.