

Prototyp rozwiązania

Recenzja pracy grupy Butelkowych

Grupa oceniająca: Artur Jankowski, Michał Sobecki

Grupa oceniana: <ANONIMOWA>

KCK – IIUwr – Zadanie 3
Wrocław, 17.12.2020

Wstęp

Grupa Butelkowych przygotowała prototypy interfejsów strony internetowej PKP Intercity. W naszej recenzji oceniliśmy takie aspekty jak zgodność systemu z najważniejszymi heurystykami Jakoba Nielsena, zamieściliśmy własne spostrzeżenia dotyczące wyglądu i użyteczności interfejsu oraz wypunktowaliśmy znajdujące się w pracy błędy językowe, poprzez umieszczenie komentarzy w osobnym dokumencie.

Treść

W interfejsach zaproponowanych przez grupę Butelkowych spodobało nam się, że są one proste i intuicyjne w obsłudze, dzięki czemu mogą z nich korzystać osoby z różnych środowisk oraz z różnym doświadczeniem związanym z użytkowaniem urządzeń elektronicznych.

Pomysłodawcy chcieli usprawnić zakup biletów przez internet u jednego z głównych polskich przewoźników kolejowych, ze względu na słabą czytelność aktualnego interfejsu strony.

Jednym z usprawnień, które zaimplementowali twórcy, jest wyświetlenie informacji o braku miejsc we wczesnej fazie zakupu biletów. Wydaje się to być najbardziej racjonalne i oczywiste, ale niestety, w oryginalnej wersji strony PKP Intercity dowiadujemy się o tym fakcie dopiero na ostatnim ekranie zakupu.

Mamy również nadzieję, że oba interfejsy uniemożliwiają przejście dalej do płatności za wybrane bilety, przed wybraniem miejsc do zarezerwowania w pociągu, gdyż w ocenianej pracy nie można znaleźć o tym żadnych informacji.

Ocena heurystyczna według listy Nielsena

Przeprowadziliśmy osobno analizę heurystyczną na podstawie listy Nielsena, a następnie zgromadziliśmy wspólnie najważniejsze wady i zalety obu prototypów.

1. Uwidaczniaj stan systemu

Przyciski na różnych ekranach są spójne pod względem użytych kolorów oraz ich rozmieszczenia. Użytkownik nie musi zapamiętywać żadnych informacji, a wszystkie operacje można wykonać stosunkowo szybko. Brakuje natomiast wskazówki, na jakim etapie zakupu biletu jesteśmy obecnie. Z dostarczonych zdjęć nie wiemy też, czy system dostarcza odpowiednie informacje zwrotne o potwierdzeniu lub błędzie wykonywania czynności. W pierwszym z interfejsów znajdują się pomocne nagłówki informujące o obecnej zakładce, co przyspiesza m. in. cofanie się do poprzednich ekranów. W drugim interfejsie brakuje tej informacji, co może mylić użytkownika.

2. Zachowaj zgodność systemu z rzeczywistością

W obu interfejsach kolory odpowiadają przypisanym im kodom kulturowym, nazwy pól są spójne stylistycznie. Autorzy unikają żargonu, stosują prosty dla użytkownika język.

3. Daj użytkownikowi pełną kontrolę

Interfejsy nie pozwalają kupić wielu biletów tego samego rodzaju w prosty sposób, co wydaje się częstą potrzebą. Zaletą obu rozwiązań jest możliwość zamiany ze sobą pól stacji początkowej i końcowej, co przydaje się przy zakupie biletu powrotnego, lub przy popełnieniu błędu. Funkcja koszyka nie pozwala zrezygnować z zakupu biletu, o czym słusznie wspominają autorzy pracy. Podobnie z wymienioną przez grupę Butelkowych opcją powrotu do poprzedniego ekranu.

4. Standardy i spójność

Interfejsy są przewidywalne i zgodne ze standardami, używają niewielkiej liczby kolorów, a schematy przedziałów zawierają legendę. Pomocne w pierwszym interfejsie ikony zegara i kalendarza nie znalazły się niestety w drugim. Na pierwszym z ekranów drugiego interfejsu, grupa nadużywa kapitalików, zwłaszcza że późniejsze ekrany nie zawierają ich aż tyle. Drugi prototyp możliwość rejestracji oraz logowania zostawia dopiero na sam koniec procesu zakupu biletu, co nie jest zgodne z oczekiwaniami użytkownika wobec interfejsu.

5. Zapobiegaj błędom

Nie wiemy, czy system zwraca natychmiastowo informację o błędzie. Atutem obu interfejsów jest to, że pola zawierają domyślne wartości, sugerujące użytkownikowi ich przeznaczenie. Wadą jest brak etykiet poszczególnych pól, co może powodować, że w trakcie wpisywania danych, użytkownik może zapomnieć, czego dotyczy dane pole.

6. Pozwalaj wybierać zamiast zmuszać do pamiętania

Mocną stroną obu interfejsów jest używanie spójnego rozkładu przycisków i podobnych nazw na różnych ekranach, co ułatwia użytkowanie. Grupa spełniła także wymaganie używania pierwszego słowa danego przycisku jako najważniejszego w zdaniu, tak by pozwolić, po jednym spojrzeniu, zrozumieć co należy zrobić. W pierwszym prototypie kontrolka wyboru opcji posiadania karty Intercity jest zgodna z intuicyjnym znaczeniem, można by dodatkowo zmienić kolor czcionki na szary, gdy opcja nie jest obecnie wybrana. Na uwagę zasługuje też przedzielenie pionową linią opcji na ekranie zakupu biletu w drugim interfejsie.

7. Zapewnij elastyczność i efektywność

Zakładamy, że interfejsy pozwalają na używanie skrótów klawiszowych lub na przykład możliwość przemieszczania się pomiędzy polami przy pomocy tabulatora.

8. Dbaj o estetykę i umiar

Dużą zaletą obu interfejsów jest to, że wyświetlają tylko potrzebne i ważne dla użytkownika w danym momencie elementy. Jedyna uwaga z naszej strony do pierwszego interfejsu to nienaturalna dla ludzkiej percepcji, pozioma luka na środku ekranu, w zakładce płatności. W drugim prototypie można by zastosować inną kolorystykę, ponieważ jaskrawe kolory przycisków połączone z ciemnymi napisami, oraz niewyróżniające się od tła logo pogarszają estetykę interfejsu.

9. Zapewnij skuteczną obsługę błędów

Niestety w pracy grupy recenzowanej nie została zawarta informacja o sposobach obsługi błędów, więc nie możemy ocenić tego aspektu.

10. Zadbaj o pomoc i dokumentację

Pierwszy prototyp nie zawiera ekranu pomocy. Natomiast w żadnym z interfejsów nie została wspomniana dokumentacja. Atutem obu rozwiązań jest możliwość rozmowy z konsultantem. Jednak niestety w pierwszym prototypie jest ona słabo widoczna, a w drugim nie jest wyświetlona na każdym ekranie.

Podsumowanie oceny heurystycznej

Z informacji, które mogliśmy wywnioskować z załączonych zdjęć, interfejsy grupy Butelkowych spełniają większość z heurystyk. Prototypy te są użyteczne i proste w obsłudze, zwłaszcza dla osób mniej zaznajomionych z technologią. Przetawione interfejsy są wyraźnie lepsze od obecnego interfejsu strony PKP Intercity.

Wady formalne

W pracy grupy Butelkowych znaleźliśmy parę błędów, na przykład:

- brak odniesień do zdjęć w tekście, które zwiększyłyby czytelność,
- w jednym z interfejsów można zauważyć, że system wyświetla informację o tym, ile miejsc zostało do wybrania, jednak nie jest jasne czy chodzi o miejsca do wyboru dotyczące ilości zakupionych biletów, czy liczby dostępnych miejsc siedzących,
- miejscami brakuje polskich znaków w interfejsie,
- w pracy można znaleźć takie zdanie, jak „Wynika to ze zmiany układu pionowego na poziomy”. Niestety nie ma zamieszczonej informacji wyjaśniającej, względem czego jest ta zmiana,
- reszta znalezionych przez nas błędów została podkreślona i skomentowana w dołączonym do recenzji pliku.

Podsumowanie

Z raportowanych przez PKP Intercity danych wynika, że zaledwie 44% biletów jest kupowanych za pomocą strony internetowej. Mimo że odsetek kupujących przez internet wzrasta z roku na rok, to dalej jest on, w naszej opinii, niski. Tym bardziej że bilety zakupione w ten sposób, jeśli zaplanujemy podróż odpowiednio wcześniej, są tańsze, a przy tym nie wymagają oczekiwania w długich kolejkach do „okienka”. Taki stan rzeczy może wynikać z obecnego interfejsu, który odstrasza osoby mniej obyte z technologią swoim skomplikowaniem, a te bardziej wprawione, swoją powolnością. Z tego powodu praca Butelkowych, mimo że jej temat pojawia się często, jest ciekawa, ponieważ próbuje rozwiązać rzeczywiste problemy. W dokumencie znalazły się drobne błędy, jednak nie dyskwalifikują one wartościowej treści. Uważamy, że zaprzyjaźniona grupa dobrze wywiązała się z powierzonego zadania.