

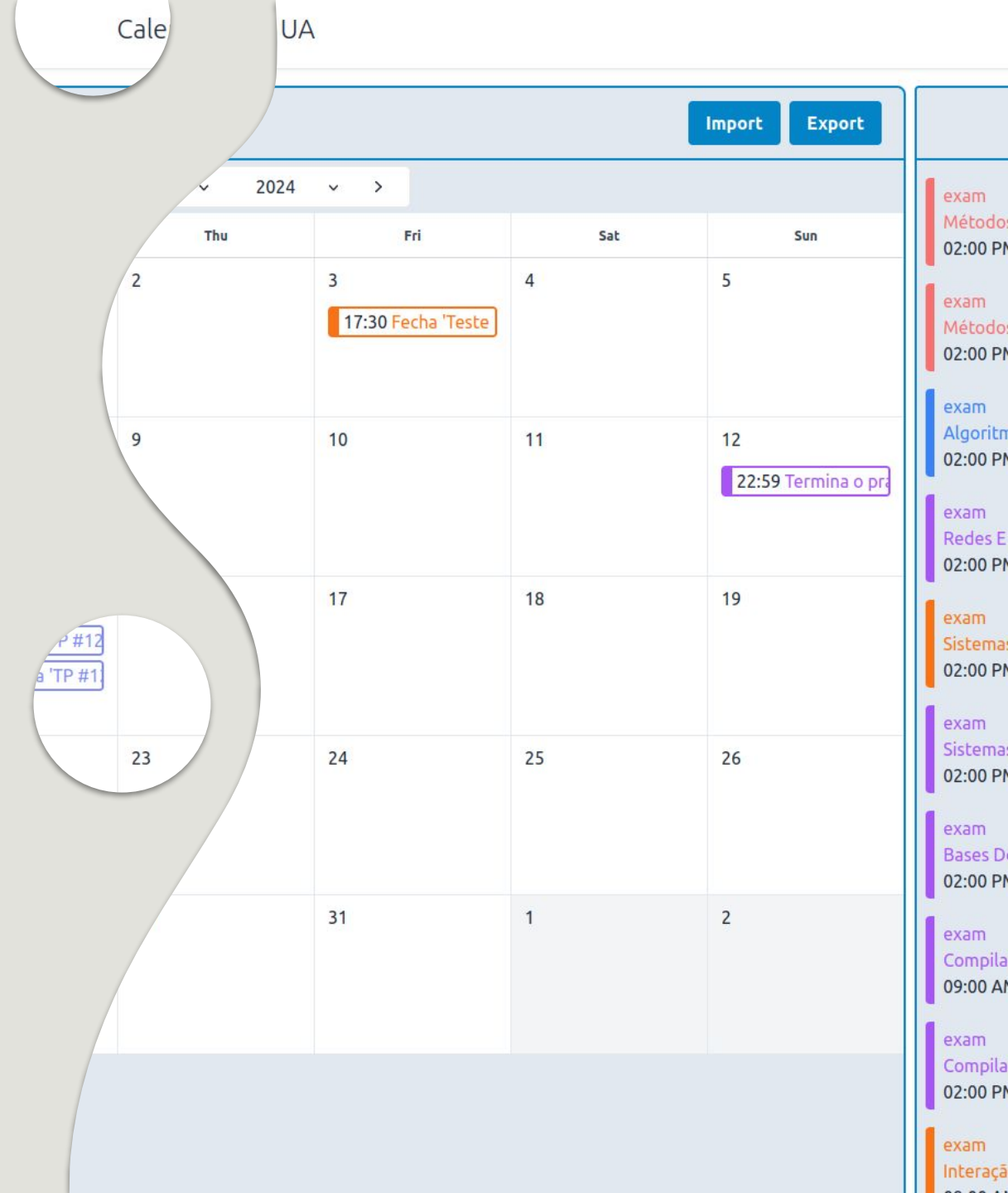
CP Comboios de Portugal

Andre Alves – 113962 (LEI)

Guilherme Santos – 113893 (LEI)

Pedro Pinto – 115304 (LEI)

IHC_P5 – 05/03/2024



Our Choice

- The company
- Why this product?
- Impact



COMBOIOS DE PORTUGAL



Main UI aspects

- Product
- Target users
- Main Problem

The screenshot displays the CP (Comboios de Portugal) website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Passageiros', 'Institucional', and 'Kids'. On the right, it shows the user's name 'Pedro Pinto', a link to 'Os seus bilhetes', and language options 'PT' and 'EN'. Below the navigation bar is the CP logo and a search bar labeled 'Pesquisa'. A row of five green buttons with icons and text is visible: 'Consultar horários', 'Comprar bilhetes', 'Comprar lazer', 'Como viajar', and 'Descontos e Vantagens'. The 'Comprar bilhetes' button is highlighted with a red border. Below this row, the text 'Pontos de venda' is visible. The main content area features a section titled 'Bilheteira Online' with a background image of a smiling couple. This section contains several input fields: 'Aveiro' for the origin, 'Paredes' for the destination, '5 Março, 2024' for the departure date, and 'Data de volta' for the return date. There are also buttons for 'Conforto / 1ª' and 'Turística / 2ª' class, and a dropdown menu for '1 Passageiro'. Below these fields are four checked checkboxes: 'Alfa Pendular', 'Intercidades', 'Regional', and 'Urbanos'. A green 'Pesquisar »' button is located at the bottom right of the form. The footer includes links to 'Booking.com' and 'Kit CP/Avis', and a green circular chat icon on the right.

Evaluation Method

Heuristic Evaluation

1. Understand the 10 Usability Heuristics**
2. Evaluate Independently (~1-2 hours)
3. Consolidate Identified Issues
 - All agree?
 - Set an agreed Severity**:
 - 0 = I don't agree that this is a usability problem at all
 - 1 = Cosmetic problem
 - 2 = Minor usability problem
 - 3 = Major usability problem
 - 4 = Usability catastrophe



Heuristic Evaluation

Issue: The time to buy the ticket isn't properly shown.

Heuristic: Visibility of System Status

Severity: 3

1.Pesquisa 2.Serviço 3.Opções 4.Lugar 5.Dados 6.Pagamento 7.Bilhetes

A partir deste momento, dispõe de 15 minutos para concluir a sua transação. Deverá indicar o documento e número de identificação para cada passageiro, para efeitos de validação e emissão dos bilhetes. O número de lugares com Promoção está sujeito à disponibilidade em cada comboio, podendo não estar disponível para a quantidade total de passageiros selecionados. A bordo terá de apresentar o documento de identificação mencionado neste passo e, caso selecione algum desconto, apresentar documento válido que lhe confira esse direito. Na ausência dos referidos documentos, considera-se o título de transporte não válido, sendo punido com a respetiva coima (Lei n.º 28/06 de 4 de julho).

Dados dos Passageiros

Nome do Passageiro: André Alves Tipo: Cartão de Cidadão Identificação: 15061604 Desconto: Inteiro

X Cancelar Valor a Pagar >>

Tempo disponível 14:54

Modos de Pagamento VISA MasterCard PayPal MB WAY

CP COMBOIOS DE PORTUGAL

1.Pesquisa 2.Serviço 3.Opções 4.Lugar 5.Dados 6.Pagamento

Não foi possível efetuar a operação desejada.

No caso de já ter efetuado o pagamento, pode verificar o estado da sua aquisição na área os seus bilhetes, que se encontra na página pessoal no myCP.

Para que lhe seja efetuado o reenvio contacte, por favor, a Linha de Atendimento - 808 109 110

Issue: It shows that an error occurred without details or proper diagnostic.

Heuristic: Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors

Severity: 3

Heuristic Evaluation

Issue: No option of going back while buying a ticket.

Heuristic: User Control and Freedom

Severity: 3

The screenshot shows a multi-step form for purchasing a ticket. At the top, a progress bar highlights the current step, '5. Dados', in green, while previous steps (3. Opções, 4. Lugar) and subsequent steps (6. Pagamento, 7. Bilhetes) are in grey. Below the progress bar, there is a block of text explaining the requirements for the ticket. Underneath, there are three input fields: 'Tipo' (with a dropdown menu showing 'Cartão de Cidadão'), 'Identificação' (with the value '15061604'), and 'Desconto' (with a dropdown menu showing 'Inteiro'). At the bottom right of this section, there are two buttons: a grey 'X Cancelar' button and a green 'Valor a Pagar >>' button. A red arrow points to the 'Cancelar' button.

The screenshot shows a confirmation dialog box with the text 'Deseja prosseguir?' at the top. Below the text, there are two green buttons: 'Não' on the left and 'Sim' on the right. A red arrow points to the 'Sim' button.

The screenshot shows a multi-step form for purchasing a ticket. At the top, a progress bar highlights the current step, '5. Dados', in green, while previous steps (3. Opções, 4. Lugar) and subsequent steps (6. Pagamento, 7. Bilhetes) are in grey. Below the progress bar, there is a block of text explaining the requirements for the ticket. Underneath, there are three input fields: 'Tipo' (with a dropdown menu showing 'Cartão de Cidadão'), 'Identificação' (with the value '15061604'), and 'Desconto' (with a dropdown menu showing 'Inteiro'). At the bottom right of this section, there are two buttons: a grey 'X Cancelar' button and a green 'Valor a Pagar >>' button. A red arrow points to the 'Cancelar' button.

Issue: When clicking “Cancelar” there is no Pop-up.

Issue: When confirming the process of buying a ticket, “Sim” is already selected.

Heuristic: Error Prevention

Severity: 3

Heuristic Evaluation

Issue: No information about seats direction.

Heuristic: Match Between System and the Real World

Severity: 2

Issue: To change the seat, we must deselect the seat first then select the one we want.

Heuristic: Flexibility and Efficiency of Use

Severity: 2

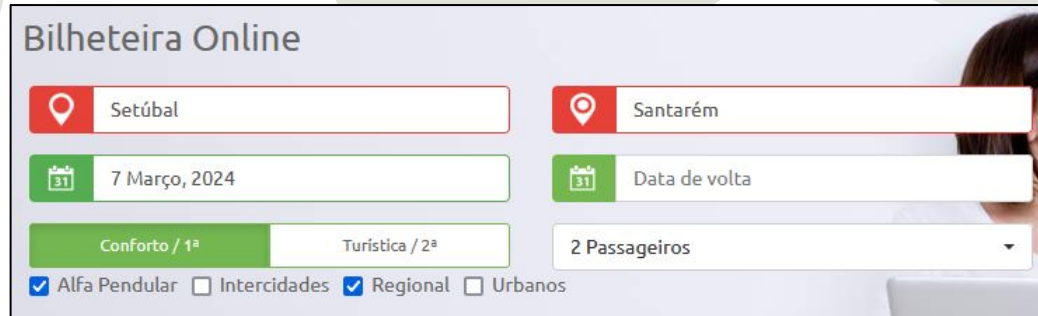


Issue: No label for the table (grey rectangle).

Heuristic: Help and Documentation

Severity: 2

Heuristic Evaluation



Bilheteira Online

Setúbal

Santarém

7 Março, 2024

Data de volta

Conforto / 1ª

Turística / 2ª

2 Passageiros

☒ Alfa Pendular ☐ Intercidades ☒ Regional ☐ Urbanos

Issue: Locations must be without special characters

Heuristic: Match Between System and the Real World

Severity: 2

Issue: Can't select the filter when clicking on the name.

Heuristic: Consistency and Standards

Severity: 2

☒ Alfa Pendular ☒ Intercidades ☒ Regional ☒ Urbanos



Summary of the problems (HE)

	André	Guilherme	Pedro	<u>Severity</u>
Error unknown (15min, ...)	x	x	x	3
Time to buy unreadable	x	x	x	3
Go back in buying process		x	x	3
Confirm buy/cancel Pop-up	x		x	3
Seat's direction	x	x		2
Table without label	x			2
Changing the seat	x	x	x	2
Train's filter label		x		2
Locations accents sensitive	x		x	2
Train's filter combination		x		2
Shortcut to buy			x	2
Finding a ticket store		x		2
User authentication tab	x		x	2
Buy directly in view more	x		x	1
Useless info in Main page		x		1
Out of range schedules	x	x		1
Two identical pages	x	x	x	1

Evaluation Method

Cognitive Walkthrough

- Questions in each step:

Q1 - Will the user know what to do at this step?

Q2 - If the user does the right thing, will they know that they did the right thing, and are making progress towards their goal?

- Task analysis:

- Buy a double comfort ticket to Faro from Aveiro on 7 March 2024
- User: student from University of Aveiro

Bilheteira Online

 Aveiro

 Faro

 7 Março, 2024

 Data de volta

Conforto / 1ª

Turística / 2ª

2 Passageiros

☒ Alfa Pendular ☒ Intercidades ☒ Regional ☒ Urbanos

Pesquisar »

Cognitive Walkthrough

Actions needed

1. Fill the specifications

Q1 – Probably yes, the icons let the user know they should input the specifications
Q2 – Probably yes, the schedules appear in the screen

Bilheteira Online

☒ Alfa Pendular ☒ Intercidades ☒ Regional ☒ Urbanos

	Serviço	Partida	Chegada	Duração	Preço	Bilhete Promo
<input type="radio"/>	AP 180	06:16	11:23	05h07	€ 73,70	
<input type="radio"/>	IC 520 IC 570	07:27	13:30	06h03	€ 57,50	★ € 50,85
<input type="radio"/>	IC 720 IC 572	11:26	17:35	06h09	€ 57,50	
<input checked="" type="radio"/>	AP 184	15:16	20:23	05h07	€ 73,70	
<input type="radio"/>	IC 722 IC 574	15:26	22:02	06h36	€ 57,50	

★ Os preços promocionais estão disponíveis, para compras com 5, 8 ou mais dias de antecedência e estão sujeitos à disponibilidade de lugares durante o processo de compra. Bilhetes com esta promoção são revalidáveis e não reembolsáveis.

As ligações entre comboios só são asseguradas em condições normais de circulação. Consulte os [Avisos](#).

Opções adicionais de lugar

☐ Lugar Prioritário ☐ Transporte de Bicicleta

☒ Declaro que li e aceito as condições de venda da Bilheteira Online, os Termos e Privacidade e que não tenho menos de 16 anos.

2. Select the schedule

Q1 – Probably yes, however the bottom checkbox may be too small
Q2 – Probably yes, a new page appears

Cognitive Walkthrough

Actions needed

3. Fill the personal info.

Q1 - Probably yes, this looks a familiar forms and it is adequately labeled

Q2 - Probably yes, a confirmation appears

1.Pesquisa 2.Serviço 3.Opções 4.Lugar 5.Dados 6.Pagamento 7.Bilhetes

Dados dos Passageiros

Nome do Passageiro	Tipo	Identificação	Desconto
Pedro Pinto	Cartão de Cidadão	[Masked]	Jovem (18 até 25)
André Alves	Cartão de Cidadão	[Masked]	Jovem (18 até 25)

X Cancelar Valor a Pagar >>

1.Pesquisa 2.Serviço 3.Opções 4.Lugar 5.Dados 6.Pagamento 7.Bilhetes

Resumo da Viagem

Nome do Passageiro	Tipo	Identificação	Desconto	Preço:
Pedro Pinto	Cartão de Cidadão	[Masked]	Jovem (18 até 25)	€ 55,50
Andre Alves	Cartão de Cidadão	[Masked]	Jovem (18 até 25)	€ 55,50

Valor a Pagar: € 111,00

<< Voltar X Cancelar Continuar >>

4. Confirm the price

Q1 – Probably yes, the confirmation button is in appropriate size

Q2 – Probably yes, the flow bar changes to "Lugar"

Cognitive Walkthrough

Actions needed

5. Select seats

Q1 – It can be difficult to discover how to change the seat because they need to unselect the first one

Q2 - Probably yes, the flow bar changes to "Dados"

1.Pesquisa 2.Serviço 3.Opções 4.Lugar 5.Dados 6.Pagamento 7.Bilhetes

IDA - Comboio: 184 Percurso Aveiro > Faro

Carruagem: 1

82 81 72 71 62 61 52 51 42 41 32 31 22 21 12 11

84 83 74 73 64 63 54 53 44 43 34 33 24 23 14 13

86 85 76 75 66 65 56 55 46 45 36 35 26 25 16 15

< Carruagem anterior > Sentido da Marcha > Carruagem seguinte >

Legenda: Lugar vazio Lugar ocupado Lugar bloqueado Lugar Atribuído a si

X Cancelar Continuar >>

Apenas tem uma hipótese de alteração.
Deseja mudar para os lugares escolhidos?

Não Sim

1.Pesquisa 2.Serviço 3.Opções 4.Lugar 5.Dados 6.Pagamento 7.Bilhetes

Dados para envio de bilhete(s)

Email: @gmail.com Telemóvel: 7

Se pretende receber uma confirmação por SMS, introduza o seu número de telemóvel. ☐ Guardar no myCP

Dados do Bilhete para efeitos fiscais

Nome/Entidade NIF País

Pedro Pinto Portugal [PT]

Morada

X Cancelar Continuar >>

6. Fill the fiscal info.

Q1 - Probably yes, this looks a familiar forms and it is adequately labeled

Q2 - Probably yes, the flow bar changes to "Pagamento"

Deseja prosseguir?

Não Sim

Cognitive Walkthrough

Actions needed

7. Payment

Q1 - Probably yes, this looks like a familiar payment page, however, the icons don't seem to be clickable

Q2 – Probably yes, the tickets are shown in the screen

Bilheteira

Data da reserva: 2024-03-03 14:00

Preço: € 147,40

1.Pesquisa	2.Serviço	3.Opções	4.Lugar	5.Dados	6.Pagamento	7.Bilhetes
------------	-----------	----------	---------	---------	-------------	------------

VISA MasterCard AMERICAN EXPRESS PayPal MB WAY

X Cancelar

✓ Sucesso

A operação foi efetuada com sucesso.

Brevemente irá receber por email o comprovativo da sua compra (este documento serve de recibo) e o SMS, caso tenha solicitado.
Poderá também consultar as suas transações na área os seus bilhetes do myCP.

A CP deseja-lhe uma boa viagem.

Bilhetes

Bilhete - Ricardo Oliveira	Bilhete - João Santos	Bilhete - Ana Maria Gonçalves
Lisboa - Oriente > Porto - Campanha Ida e Volta	Lisboa - Oriente > Porto - Campanha Ida e Volta	Lisboa - Oriente > Porto - Campanha Ida e Volta

i.e.: illustrative example

Task was done



General appreciation

Product Usability

1. Functional
2. Slight Problems
3. They can easily fix the Problems