

Krystian Jasionek, Jakub Skalski

Prototyp Rozwiązania

Komunikacja człowiek – komputer

13 grudnia 2020



Wstęp

Celem pracy jest przedstawienie i przetestowanie dwóch konkurencyjnych prototypów interfejsu. W prezentacji określone zostaną również sylwetki użytkowników oraz scenorysy, obrazujące efekt wprowadzanych zmian.

Sylwetki użytkowników

Nowy użytkownik	Zaznajomiony użytkownik
<ul style="list-style-type: none">• Po raz pierwszy korzysta z serwisu lub dokonuje zakupów przez Internet.• Chce szybko kupić bilet bez potrzeby nadmiernej interakcji z systemem.• Korzysta z dokumentacji i pomocy dla użytkowników przewidzianych przez system.• Nie ma szczególnych preferencji co do sposobu funkcjonowania systemu.	<ul style="list-style-type: none">• Dobrze sobie radzi z zakupami przez Internet.• Chce szybko kupić bilet bez potrzeby nadmiernej interakcji z systemem.• Wiele problemów związanych z obsługą serwisu jest w stanie rozwiązać samodzielnie, nie opiera się w dużym stopniu na FAQ i instrukcji.• Posiada określone oczekiwania odnośnie wyglądu interfejsu serwisu, funkcjonalności i rozmieszczenia jego elementów.

Tabela 1.



Prototypy interfejsów

Do przeprowadzenia testów zaprosiliśmy ponownie te same osoby, które brały udział w wywiadzie i ankiecie przeprowadzanych w ramach zadania „Wyszukiwanie potrzeb”. Zaproponowaliśmy im dwa różne typy interfejsów.

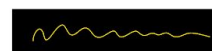
Pierwszy prototyp

Postanowiliśmy znacząco przebudować serwis zakupu biletu. Wprowadziliśmy dotychczas nieistniejącą instrukcję zakupu biletu i korzystania z podstawowych oraz bardziej zaawansowanych funkcji strony, np. zakupu biletu na przejazdy międzynarodowe. W takiej sytuacji istnienie FAQ stało się zbędne, jedynie powieliło w mało usystematyzowany sposób zawartość instrukcji, zostało zatem usunięte. By ułatwić kupującym szybsze pokonywanie drobnych trudności w obsłudze strony, dodaliśmy odpowiedzi – rozwijane pola z opisami wyjaśniającymi przeznaczenie i sposób obsługi konkretnych opcji strony. Byłyby one pokazywane po najechaniu kursorem na dany przycisk czy napis, np. najechanie na „2 klasa” wyświetliłoby opis tłumaczący, czym się ona różni od klasy pierwszej. Każde pole posiada także odnośnik, przenoszący do odpowiedniej sekcji w instrukcji, zawierającej dokładniejsze wyjaśnienie.

Funkcją, której najbardziej brakowało badanym przez nas użytkownikom, była możliwość ręcznego wyboru miejsca. Postanowiliśmy zamieścić interaktywną, graficzną reprezentację pociągu, gdzie kupujący może zaznaczyć interesujące go siedzenia. Wprowadziliśmy również jasną formę sygnalizacji, czy dane miejsce jest wolne, zajęte lub niedostępne, poprzez oznaczanie ich odpowiednimi kolorami, tj. zielonym, pomarańczowym i szarym.

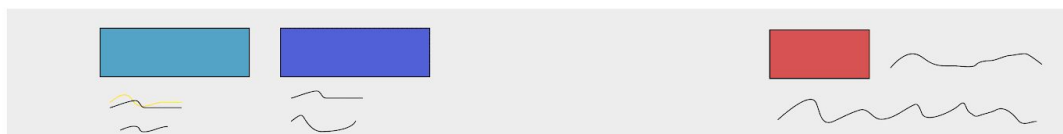
Zadbaliśmy również o osiągnięcie bardziej przejrzystego interfejsu. Dotychczas jego najbardziej mylącym elementem był panel wyboru przejazdu, wyraźnie przystosowany do wymagań aplikacji mobilnej. Postanowiliśmy zastąpić go prostą tabelą, zawierającą informacje o godzinie i miejscu odjazdu, a także peronie oraz torze.

Wprowadzenie tak diametralnych zmian w projekcie interfejsu może skutkować w początkowym zagubieniem użytkowników przyzwyczajonych do jego starej wersji, lecz dla osób korzystających z serwisu IC po raz pierwszy byłaby to opcja potencjalnie bardziej przystępna.



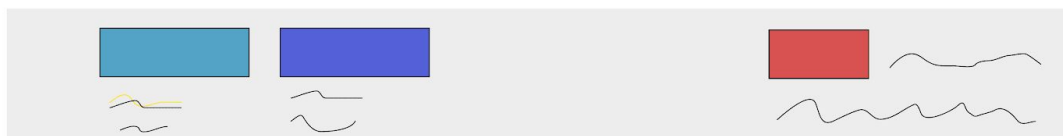
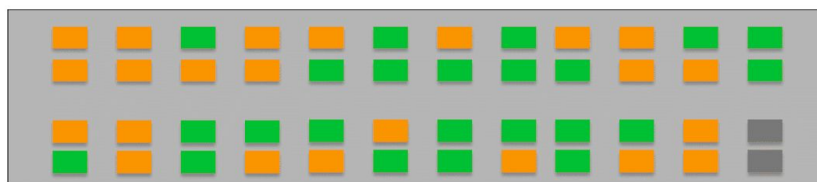
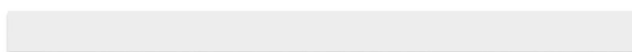
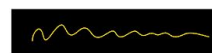
PL

Pole1	Pole 2	Pole3	Pole4	Pole5	Pole6	Pole7



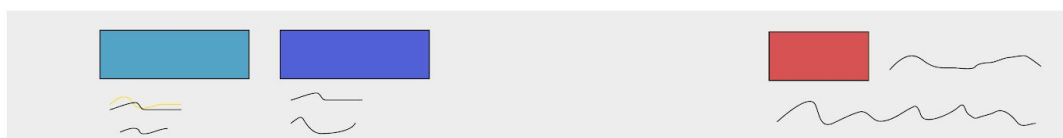
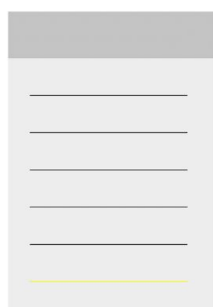
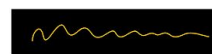
Rysunek 1. Tabela wyboru przejazdu.

Przedstawienie wyboru przejazdów w postaci tabeli pozwala za jednym rzutem oka zobaczyć wszystkie dostępne przejazdy. Ponadto możliwe jest sortowanie względem każdej z kolumn. Jednocześnie eliminowany jest kłopotliwy dla niezaznajomionych użytkowników sposób przewijania kart (pionowy ruch kółka myszy przesuwiał karty w poziomie).



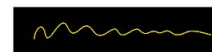
Rysunek 2. Mapa przedziału.

Wizualizacja ułożenia siedzeń w pociągu pozwala dokonywać bardziej świadomej decyzji.



Rysunek 3. Okno podpowiedzi.

Dostęp do podpowiedzi, bez konieczności udawania się do instrukcji lub FAQ znacznie ułatwia pokonywanie drobnych trudności z obsługą interfejsu i rozwiewa ewentualne niejasności.



Instrukcja

Szukaj...

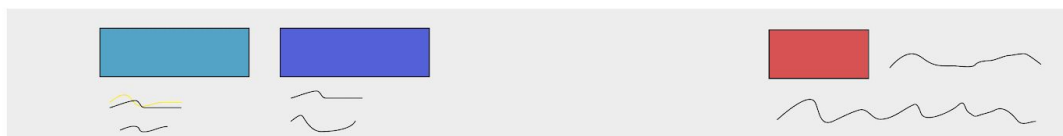
Instrukcja 1

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin vehicula, enim et interdum imperdiet, lectus nisi pretium eros, at placerat massa libero vitae elit. Curabitur eu felis volutpat, malesuada nisi viat. Phasellus venenatis ligula a lacus commodo venenatis. Phasellus finibus tellus eget quam consectetur, a imperdiet justo mollis. Duis risus felis, lacinia non lectus quis, laoreet suscipit dui. Proin id ultrices lacus, vel tincidunt nisl.

Instrukcja 2

Instrukcja 3

Instrukcja 4



Rysunek 4. Instrukcja użytkownika.

Wydzielenie instrukcji obsługi poszczególnych funkcji serwisu, np. wyboru miejsca, stanowi realną pomoc dla nowych, niezaznajomionych z procesem zakupów internetowych, użytkowników.



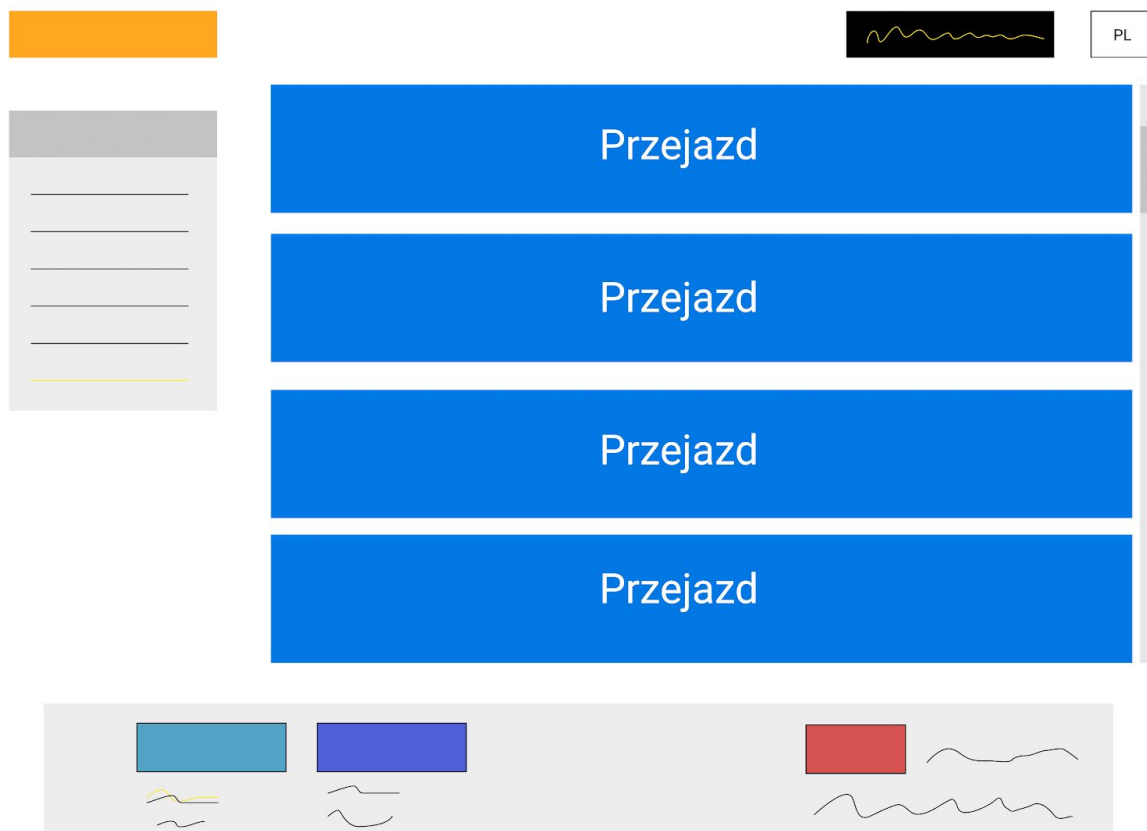
Drugi prototyp

Zmiany są niewielkie względem pierwowzoru. Mają one na celu przede wszystkim poprawić i usprawnić pewne nieprzyjazne użytkownikowi elementy interfejsu, odnośnie których osoby testujące miały zastrzeżenia. Głównym założeniem tego prototypu jest jego bliskość nawykom dotychczasowych klientów serwisu oraz wierność ogólnym konwencjom projektowania interfejsów serwisów internetowych.

W sekcji wyboru pociągu przebudowane zostanie ułożenie i struktura kart z opisami pociągu, szczególny nacisk zostanie położony na sposób przeglądania oraz łatwość odczytu informacji w nich zawartych.

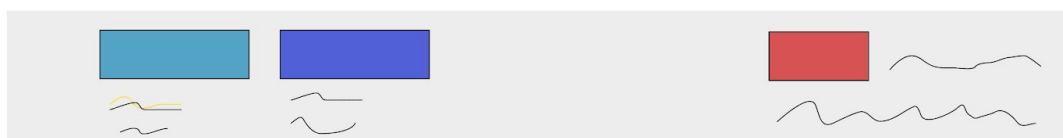
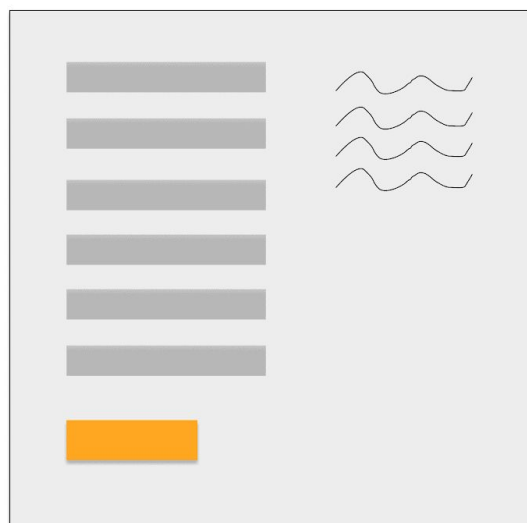
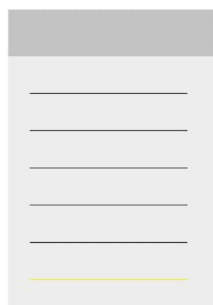
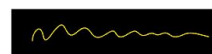
Kolejną zmianą będzie przeniesienie sekcji ustalania szczegółów biletu do osobnego okna ukazującego się dopiero po wyborze biletu. W ten sposób karty wyboru pociągu będą dysponować większą ilością miejsca, co powinno ułatwić ich przeglądanie, a jednocześnie osobne okno umożliwi zaopatrzenie użytkownika w dodatkowe informacje przy wyborze miejsca w pociągu.

Ostatnią większą modyfikacją obecnego systemu będzie przebudowanie sekcji FAQ pod kątem łatwości wyszukiwania interesujących użytkowników pytań, przede wszystkim skupiamy się na szybkości w nawigacji i przejrzystości interfejsu.



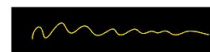
Rysunek 5. Karta wyboru przejazdu.

Wertykalne rozłożenie kart sprawia, że potrafimy zmieścić więcej informacji na jednej karcie, zarazem zmieniając sposób przewijania kart na bardziej intuicyjny. Dodany zostaje również pasek przewijania jako alternatywa do kółka myszy.

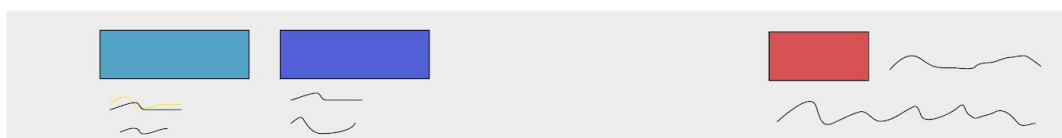
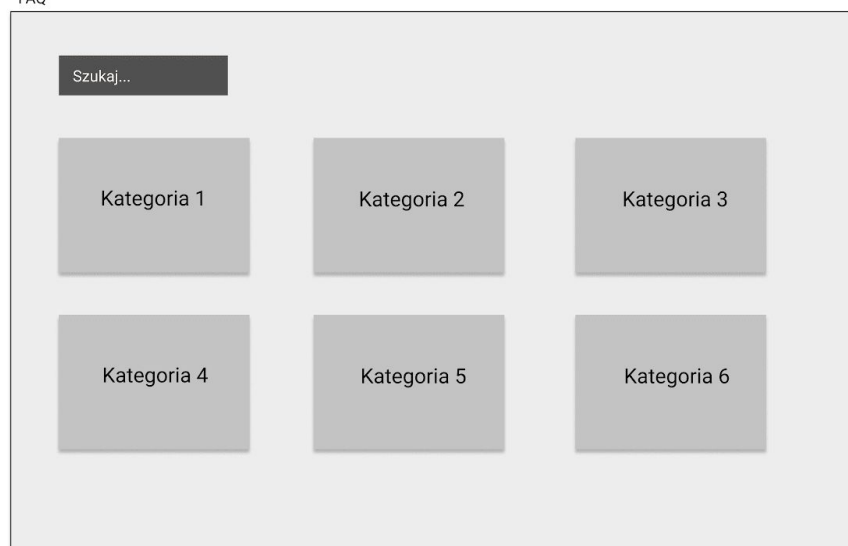


Rysunek 6. Okno wyboru miejsca.

Prezentacja wszystkich szczegółów dotyczących wybranego biletu w postaci listy, widocznej w osobnym oknie pozwala zawrzeć tam więcej informacji oraz pomocy dla użytkownika.



FAQ



Rysunek 7. FAQ z wydzielonymi kategoriami.

Podział FAQ na kategorie tematyczne znacząco zwiększa czytelność tej sekcji i nie przytłacza czytelnika nadmiarem treści.



Testy prototypów

Wszystkie trzy osoby otrzymały zadanie zamówienia biletu dla dwóch osób, z przesiadką, gdzie każdej z osób przysługuje inna ulga, i mają być posadzone obok siebie. Tym razem testujący poruszają się po prototypach. Przed rozpoczęciem zadania osoby testujące zostały zapoznane z działaniem makiet interfejsów.

Pierwszy prototyp – obserwacje

Wymiana kart wyboru pociągu na tabelę została odebrana pozytywnie przez Sebastiana i Karolinę, których zdaniem minimalistyczne podejście pozwala zmieścić więcej informacji na ekranie oraz „tabelka przypomina typowy rozkład odjazdów pociągów, co ułatwia poruszanie się po niej”. Z kolei Iga bardziej przychylnie odniosła się wobec pierwowzoru, który był bardziej estetyczny i nie zasypywał jej ogromem treści w odróżnieniu od tabeli; przykro było jej się z nim rozstawać.

Graficzna reprezentacja pociągu spotkała się z ogólnym zachwytem badanych. Zdaniem uczestników testów wizualizacja usytuowania znacząco pomogła w wyborze sąsiadujących miejsc oraz zapewniła im spokój ducha, gdyż nie musieli martwić się, czy nie zostaną posadzeni po przeciwnej stronie pociągu, niż ich towarzysze.

Usunięcie FAQ spotkało się z ciepłym przyjęciem przez wszystkich testujących, poprzednie było według nich wyjątkowo nieprzejrzyste i dekoncentrowało kupującego nadmiarem treści. Karolina, gdy dotarła do wyboru klasy, stwierdziła, że zawsze ciekawiło ją, czym dokładnie się one od siebie różnią, więc podpowiedzi wyświetlane po najechaniu na interesujące ją pole, zwiększyły jej świadomość jako konsumenta. Sebastian uznał, że bardzo pomocne było udanie się do instrukcji zakupu biletu, gdy nie był pewny, do czego służą pola znajdujące się poniżej etykiety „Liczba osób wg taryfy ulgowej” i znalezienie tam informacji na ten temat, gdyż, podobnie jak w poprzednim zadaniu, nie był pewien, czy ich również dotyczy wymieniona wyżej etykieta. Iga nie napotkała problemów wymagających zaglądania do instrukcji lub wspomaganie się podpowiedziami, jednak zauważyła, że stanowią one bardzo duże ułatwienie w obsłudze strony w porównaniu z jej pierwowzorem.

Drugi prototyp – obserwacje

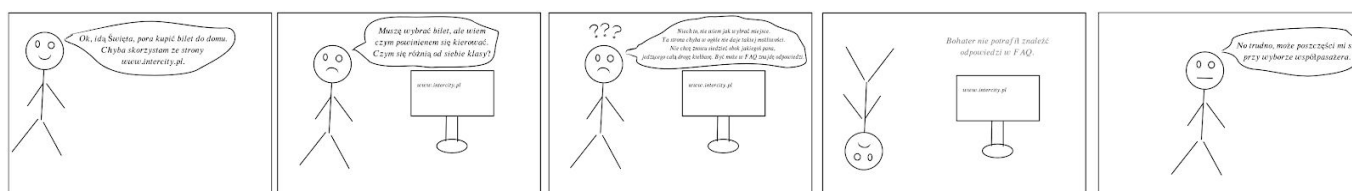
Wprowadzenie wertykalnie ułożonych kart było mile widziane ze strony Igi i Karoliny, których zdaniem karty stały się łatwiejsze w odczycie. Pozytywnie zaskakującą zmianą okazało się wertykalne przewijanie w przeciwieństwie do przewijania od lewej do prawej, które testujący jednogłośnie uznali za nieintuicyjne. Mimo wielu pozytywnych aspektów Sebastian bardziej skłaniał się w stronę wprowadzenia tabelki z pierwszego prototypu.

Dodatkowe okno poświęcone w całości dopracowywaniu szczegółów wybranego biletu nie spotkało się z entuzjazmem ze strony uczestników testów. Odbiór był w większości neutralny z wyróżnieniem Karoliny, która czuła się obco, poruszając się po nowym oknie.

Przebudowane FAQ zostało powitane z aprobatą. Wraz z odkryciem nowej dla sekcji wyszukiwarki testujący odetchnęli z ulgą, że nie muszą już przejrzeć setek wierszy, aby znaleźć interesujące ich pytanie. Sebastian odkrył, że FAQ zawiera teraz odpowiedzi na pytania, które nurtowały go w przeszłości.

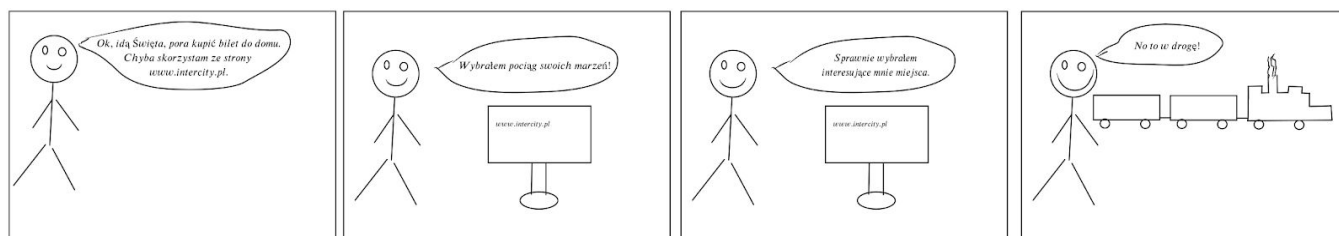
Scenorys

Przed zmianami:



Rysunek 8.

Po zmianach:



Rysunek 9.



Wnioski

Zmiany proponowane w obu prototypach znalazły swoich zwolenników – sugeruje to, że najlepszym systemem jest hybryda zbudowana z ich najlepszych cech. Wygląda na to, że modyfikacje wprowadzające proporcjonalnie duże ulepszenia są przeważnie pozytywnie odbierane, natomiast porównywalnych rozmiarów zmiany skutkujące relatywnie niewielką poprawą na ogół nie są warte zmuszania użytkowników do zmiany nawyków. Skromniejsze modyfikacje i usprawnienia były z kolei przyjęte pozytywnie.