

Smash the Legacy App

Auditori visszajelzés

UTILITY



IT FEST

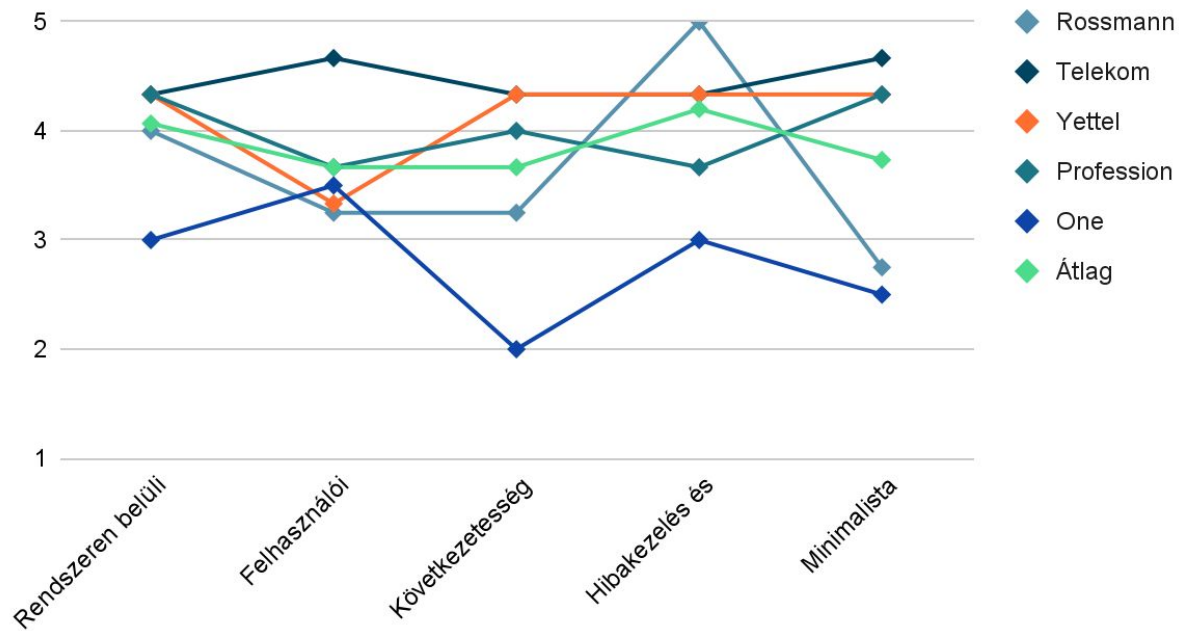
A kontextus

A cél az volt, hogy független UX/UI szakértők és iparági szereplők (PO/PM-ek) szemszögéből értékeljük az alkalmazás használhatóságát és élményét egy előre meghatározott felhasználói folyamat mentén.

Az audit nem versenyre, hanem párbeszédre és fejlődési lehetőségekre fókuszál, szektor átlaghoz viszonyítva.

Nielsen-féle heurisztika

Nielsen-féle heurisztika

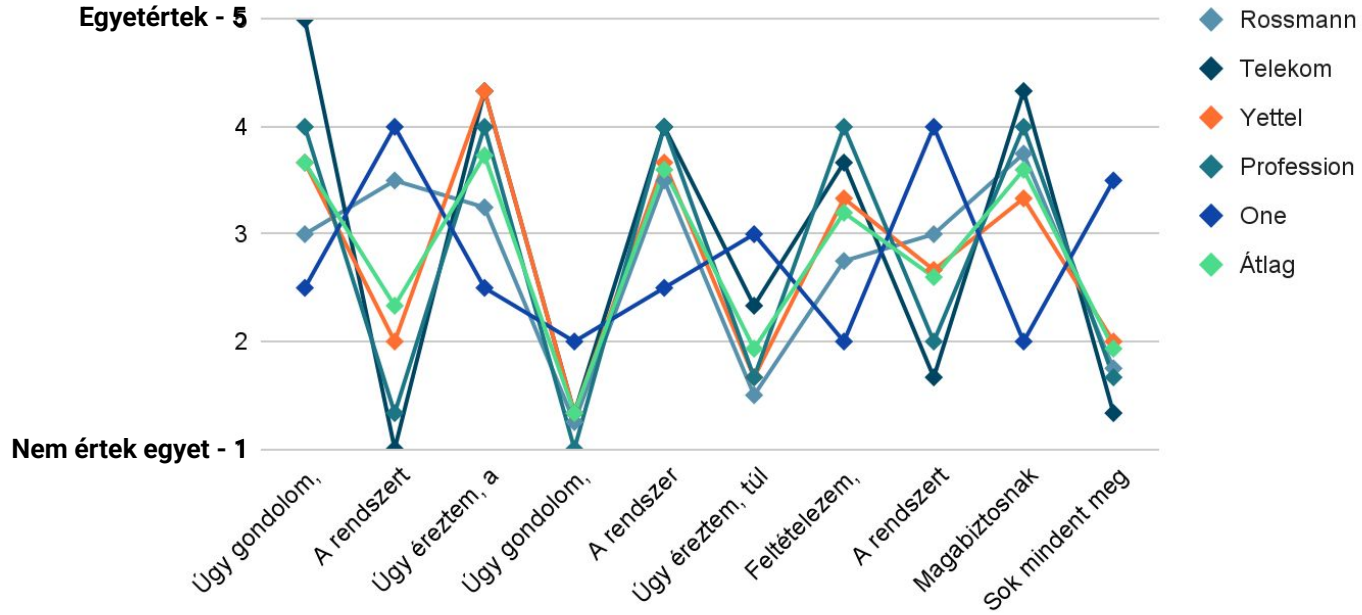


| | Rossmann | Telekom | Yettel | Profession | One | Átlag |
|---|----------|-------------|-------------|-------------|-----|-------------|
| Rendszeren belüli visszajelzés | 4 | 4,333333333 | 4,333333333 | 4,333333333 | 3 | 4,066666667 |
| Felhasználói szabadság és kontroll | 3,25 | 4,666666667 | 3,333333333 | 3,666666667 | 3,5 | 3,666666667 |
| Következetesség és szabványok | 3,25 | 4,333333333 | 4,333333333 | 4 | 2 | 3,666666667 |
| Hibakezelés és érthetőség | 5 | 4,333333333 | 4,333333333 | 3,666666667 | 3 | 4,2 |
| Minimalista design és vizuális tisztaság | 2,75 | 4,666666667 | 4,333333333 | 4,333333333 | 2,5 | 3,733333333 |

SUS

System Usability Scale

SUS



| | Rossmann | Telekom | Yettel | Profession | One | Átlag |
|---|----------|-------------|-------------|-------------|-----|-------------|
| Úgy gondolom, gyakran szeretném használni ezt a rendszert. | 3 | 5 | 3,666666667 | 4 | 2,5 | 3,666666667 |
| A rendszert indokolatlanul bonyolultnak találtam. | 3,5 | 1 | 2 | 1,333333333 | 4 | 2,333333333 |
| Úgy éreztem, a rendszer használata egyszerű. | 3,25 | 4,333333333 | 4,333333333 | 4 | 2,5 | 3,733333333 |
| Úgy gondolom, egy technikai szakember segítségére lenne szükségem a rendszer használatához. | 1,25 | 1,333333333 | 1,333333333 | 1 | 2 | 1,333333333 |
| A rendszer különböző funkciói jól összehangoltak tűntek. | 3,5 | 4 | 3,666666667 | 4 | 2,5 | 3,6 |
| Úgy éreztem, túl sok ellentmondás volt a rendszer működésében. | 1,5 | 2,333333333 | 1,666666667 | 1,666666667 | 3 | 1,933333333 |
| Feltételezem, hogy a legtöbb ember nagyon gyorsan megtanulná használni ezt a rendszert. | 2,75 | 3,666666667 | 3,333333333 | 4 | 2 | 3,2 |
| A rendszert nagyon nehézkesnek találtam. | 3 | 1,666666667 | 2,666666667 | 2 | 4 | 2,6 |
| Magabiztosnak éreztem magam a rendszer használata közben. | 3,75 | 4,333333333 | 3,333333333 | 4 | 2 | 3,6 |
| Sok mindent meg kellett tanulnom, mielőtt használni tudtam volna a rendszert. | 1,75 | 1,333333333 | 2 | 1,666666667 | 3,5 | 1,933333333 |

Szektor értékelés

Szektor áttekintő I.

A UTILITY szektor alkalmazásaira általánosan jellemző, hogy a funkciógazdagság mellett gyakran problémát okoz a kezelhetőség, a navigáció konzisztenciája, valamint a vizuális és működésbeli visszajelzések hiánya. Az elemzett alkalmazások (Telekom, Yettel, Rossmann, ONE) több visszatérő mintázatot, trendet és tipikus hibát mutatnak. Navigáció és információszervezés szempontjából a legtöbb alkalmazásban zavaró a menüszerkezet: gyakori a túlzásúfolt vagy nem intuitív navigáció (pl. ONE hamburger menüje, Rossmann túlterhelt alsó sávja, Yettel hosszú gördítendő menüi). A funkciók sok esetben nem logikus sorrendben vagy elnevezéssel szerepelnek, ami különösen a szolgáltatások módosítása vagy lemondása esetén válik nehézkessé (pl. Telekomnál a netbővítő vagy Yettelnél a szolgáltatás kikapcsolása). A rosszul strukturált navigáció akadályozza a felhasználót az önálló tájékozódásban és önkiszolgálásban.

Fiókkezelés és bejelentkezés terén több app is gyenge stabilitást és kényelmet nyújt. A ONE alkalmazás ismétlődő kijelentkeztetése és a hiányzó automatikus beléptetés jelentősen rontja a felhasználói élményt. A Yettel appnál előforduló lassú betöltés és túl sok kezdő információ szintén növeli a belépéshez kapcsolódó kognitív terhet.

Szektor áttekintő II.

Vizuális kialakítás terén a legtöbb alkalmazásnál hiányzik az egységes designrendszer és a megfelelő vizuális hierarchia. A Rossmann app például túlságosan zsúfolt és kaotikus, a Telekomnál a Magenta AI felület kilóg az egységes dizájnból, míg a Yettel appban a kezdőképernyő egyes elemei vizuálisan túlságosan elütnek a többitől, ami megtöri a koherenciát. Több app esetében a színkontrasztok, ikonhasználat és feliratozás nem segíti megfelelően a felhasználói értelmezést, különösen kisebb képernyőkön.

Tranzakciós folyamatok során jellemző probléma a túl sok lépésből álló, nehezen követhető vagy nem egyértelmű fizetés. A ONE appban például zavaró a mentett kártyák megkülönböztetése, a Rossmannnál a fizetés nem elég gyors és nincs jól visszacsatolva, míg a Telekomnál és Yettelnél a szolgáltatások módosítása vagy törlése rejtve van, visszajelzések nélkül. Ezek az élmények csökkentik a bizalmat és a rendszer hatékonyságát.

Felhasználói visszajelzés és státuszinformáció terén szinte mindegyik appban hiányosságok mutatkoznak. A Telekom és Yettel rendszere nem mindig ad azonnali vagy jól észlelhető visszajelzést, így a felhasználó bizonytalan lehet a művelet sikerességében. A ONE appban nincs világos visszacsatolás a kártyahasználatról, és a Rossmann kosárfolyamata sem ad elég információt arról, hogy a munkamenet meddig őrződik meg.

Szektor áttekintő III.

Erősségek a szektorban a funkcionális sokoldalúság és az integrált szolgáltatások elérhetősége. A Telekom, Yettel és ONE appok például széles körű ügyintézési lehetőségeket kínálnak (adatbővítés, díjcsomag-váltás, számlabefizetés, stb.), amelyek egyértelmű értéket képviselnek. A Rossmann appban az akciós kínálat és a vásárlási élmény digitalizálása jól támogatott, ha sikerül eljutni a releváns funkciókhoz.

Kiemelkedő hibák viszont, hogy ezek a funkcionalitások gyakran nem megfelelően vannak csoportosítva, rosszul vannak elnevezve vagy nehezen érhetőek el, ami az általános UX gyengeségekre utal. A visszacsatolási rendszer hiánya és az inkonzisztens vizuális kommunikáció tovább súlyosbítja a helyzetet.

Általános javasolt fejlesztési irányok a következők:

- Átláthatóbb, logikusabb menü- és navigációs struktúra
- Stabil és kényelmes fiókkezelés (automatikus belépés, mentett adatok kezelése)
- Egységesített designrendszer és vizuális hierarchia
- Rövidített, letisztult és jól visszajelzett tranzakciós folyamatok
- Jobb információátadás a státuszokról, kimenetelekről, hibákról

Ezekkel a fejlesztésekkel a szektor alkalmazásai nemcsak funkcionálisan, de érzetre is megbízhatóbbá és felhasználóbarátabbá válhatnak.

Köszönjük, hogy velünk voltatok.
