

2012
29.03



iOS

Raport użyteczności mobilnych aplikacji bankowych

Ocena użyteczności wszystkich mobilnych aplikacji bankowych na **iOS** i **Android**

Testy użyteczności za pomocą wędrowki poznawczej i analizy eksperckiej

Ranking najbardziej użytecznych polskich **aplikacji** bankowych



Wstęp

Rok 2012 został okrzyknięty rokiem mobile. Rynek mobilny rośnie bardzo dynamicznie i nakręcany jest wieloma czynnikami. Z ogólnie dostępnych źródeł wiadomo, że rozwój mobilnego internetu i transmisji danych cały czas przyspiesza, bardzo dobrze sprzedają się smartfony, na popularności zyskują tablety, obserwujemy również, jak powoli, acz konsekwentnie, upowszechniają się w Polsce płatności mobilne. Coraz to kolejne portale newsowe dodają do swoich zakładek tematycznych dział "mobile" i tłumaczą tam nowe technologie, informują o kolejnych nowinkach w wypuszczanych na rynek telefonach i tabletach, nowych badaniach, liczbach, procentach, itd. Agencje interaktywne w swoich strukturach rozwijają działy mobilne, by sprostać lawinie zapytań o ofertowych o tego typu realizacje, a następnie produkują w pośpiechu kolejną aplikację, by to ich klient, a nie jego konkurent zdążył "być pierwszy w mobile". W całym tym szaleństwie popularyzacji rozwiązań mobilnych i chęci monetyzacji tego trendu, dość łatwo zapomnieć o... ostatnim, ale najważniejszym ogniwie - **użytkowniku**. A to jego potrzeby i punkt widzenia - my, projektanci - powinniśmy mieć na najwyższej uwadze. To użytkownik ma ze zrozumieniem, przyjemnością i przywiązaniem używać tego, co mu oferujemy. A więc, czy na pewno zaspokajamy jego potrzeby projektując i wdrażając rozwiązania mobilne?

Raport, który masz przed oczami jest *najprawdopodobniej pierwszą publikacją w Polsce, która ocenia użyteczność polskich aplikacji mobilnych*. Do badania wybraliśmy branżę bankową, ponieważ jest ona jedną z najlepiej rozwijających się w Europie i bardzo chętnie przyswaja i rozwija nowe kanały dostępu do swoich usług. W związku z rosnącym zainteresowaniem klientów bankowością mobilną, banki, oprócz oferowania mobilnych stron serwisów transakcyjnych, decydują się na wdrożenia aplikacji mobilnych, które udostępniają za darmo swoim klientom.

Postanowiliśmy sprawdzić, jak zaprojektowane zostały te aplikacje, czy spełniają podstawowe zasady użyteczności, a także czy oferują wystarczająco bogaty zakres funkcji dla klientów bankowości mobilnej. Wszystko po to, by sprawdzić, czy ich użytkownik może być zadowolony z aplikacji mobilnej, którą oferuje mu bank.

W ostatecznej części raportu znajduje się ranking, który zarówno wyłania bank, oferujący najbardziej użyteczne aplikacje mobilne, jak również dwie najbardziej użyteczne aplikacje w kategorii iOS i Android. Ranking ma charakter poglądowy, najważniejsze bowiem są wskazówki dla projektowania takich aplikacji, które ten raport również zawiera i które każdy z nas powinien sobie wziąć do serca...

Dziękujemy za pobranie raportu
i zapraszamy do lektury,

Monika
& Ania & Kuba

Spis treści raportu

WYBÓR PODMIOTÓW DO BADANIA	4
WYBÓR SYSTEMÓW OPERACYJNYCH	6
URZĄDZENIA DO TESTOWANIA	6
WERSJE DEMONSTRACYJNE APLIKACJI	6
METODYKA	6
OCENA UŻYTECZNOŚCI	6
OCENA FUNKCJI	8
SPOSÓB PREZENTACJI WYNIKÓW	8
PORÓWNANIE FUNKCJI APLIKACJI	10
OCENA APLIKACJI MOBILNYCH	12
<u>ALIOR BANK</u>	12
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	12
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	13
Wędrówka poznawcza	13
Ocena ekspercka	22
<u>BANK HANDLOWY W WARSZAWIE (CITI HANDLOWY)</u>	25
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	25
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	26
Wędrówka poznawcza	26
Ocena ekspercka	39
<u>BANK MILLENNIUM</u>	42
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	42
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	43
Wędrówka poznawcza	43
Ocena ekspercka	49
<u>BANK PEKAO SA</u>	51
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	51
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	52
Wędrówka poznawcza	52
Ocena ekspercka	63
<u>BANK ZACHODNI WBK</u>	65
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	65
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	66
Wędrówka poznawcza	66
Ocena ekspercka	77
<u>GETIN BANK</u>	79
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	79
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	79
Wędrówka poznawcza	79
Ocena ekspercka	85
<u>ING BANK ŚLĄSKI</u>	87
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	87
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	88
Wędrówka poznawcza	88
Ocena ekspercka	95
<u>MBANK</u>	97
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	97
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	99
Wędrówka poznawcza	99

Ocena ekspercka	108
MULTIBANK	111
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	<i>111</i>
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	<i>112</i>
Wędrówka poznawcza	112
Ocena ekspercka	119
RAIFFEISEN BANK POLSKA	121
<i>Opis i funkcje aplikacji</i>	<i>121</i>
<i>Test użyteczności aplikacji</i>	<i>122</i>
Wędrówka poznawcza	122
Ocena ekspercka	135
RANKING	138
METODA LICZENIA PUNKTÓW	138
TABELA OCEN	139
ZWYCIĘZCY	140
PODSUMOWANIE	141
WSKAZÓWKI DLA PROJEKTANTÓW INTERFEJSÓW APLIKACJI MOBILNYCH	142
AUTORZY RAPORTU	143
MONIKA MIKOWSKA	143
ANNA LISZEWSKA	143
JAKUB MIELCZAREK	143
PATRONAT MEDIALNY - NASZE BLOGI	143
O JANMEDIA INTERACTIVE	143

Wybór podmiotów do badania

Na potrzeby realizacji niniejszego raportu przejrzelśmy ofertę 39 polskich banków pod kątem bankowości mobilnej. Chcieliśmy odnaleźć banki, które oferują swoim klientom dostęp do konta bankowego i innych produktów z poziomu aplikacji mobilnej, nie tylko wersji mobilnej serwisu transakcyjnego. Sprawdziliśmy ofertę następujących banków:

- ✓ Alior Bank
- ✓ Allianz Bank Polska
- ✓ Bank BPH
- ✓ Bank DnB NORD Polska
- ✓ Bank Gospodarki Żywnościowej
- ✓ Bank Handlowy w Warszawie (Citi Handlowy)
- ✓ Bank Millennium
- ✓ Bank Ochrony Środowiska
- ✓ Bank Pocztowy
- ✓ Bank PEKAO SA
- ✓ Bank Polskiej Spółdzielczości
- ✓ BZ WBK
- ✓ BNP Paribas Bank Polska
- ✓ BRE Bank
- ✓ mBank
- ✓ Multibank
- ✓ Deutsche Bank Polska
- ✓ Eurobank
- ✓ Getin Noble Bank
- ✓ Getin Bank
- ✓ HSBC Bank Polska
- ✓ ING Bank Śląski
- ✓ INVEST-BANK
- ✓ Kredyt Bank
- ✓ Credit Agricole (dawny LUKAS Bank)
- ✓ Nordea Bank Polska
- ✓ PKO BP
- ✓ Raiffeisen Bank Polska
- ✓ Societe Generale
- ✓ Sygma Banque Societe Anonyme (dawny Cetelem Bank)
- ✓ Toyota Bank Polska
- ✓ VOLKSWAGEN BANK POLSKA
- ✓ FM Bank
- ✓ Inteligo
- ✓ BGK
- ✓ Santander
- ✓ Polbank
- ✓ Meritum Bank
- ✓ Getbank

Okazało się, że z powyższej listy 39 banków, tylko 10 z nich posiada aplikacje mobilne, realizujące na wstępie opisane funkcje. Są to (w kolejności alfabetycznej):

- ✓ Alior Bank
- ✓ Bank Handlowy w Warszawie (Citi Handlowy)
- ✓ Bank Millennium
- ✓ Bank Pekao SA
- ✓ Bank Zachodni WBK
- ✓ Getin Bank
- ✓ ING Bank Śląski
- ✓ mBank
- ✓ Multibank
- ✓ Raiffeisen Bank Polska

Aplikacje tych banków powzięliśmy do badania.

W raporcie zdecydowaliśmy się nie uwzględniać aplikacji Banku PKO BP i Inteligo, z poziomu których można jedynie korzystać z tokena, służącego do generowania haseł logowania i kodów jednorazowych do potwierdzania transakcji. Nie uwzględniliśmy również aplikacji Banku BPH, która dedykowana jest TFI i umożliwia wyłącznie sprawdzanie wyników funduszy inwestycyjnych. Nie uwzględniliśmy również aplikacji Avocado (Bank Zachodni WBK), która jest dedykowana ograniczonej liczbie klientów (klienci banku muszą być jednocześnie klientami operatora sieci komórkowej Plus) i Mobilny Planer Zakupów (Bank Pekao SA).

Uwzględniliśmy tylko te aplikacje, które oferują **dostęp do konta bankowego** i stanowią ofertę dla klienta masowego.

Oto zestawienie aplikacji mobilnych wyżej wymienionych 10 banków, względem dostępności na poszczególne systemy operacyjne telefonów komórkowych:

Dostępność aplikacji bankowości mobilnej*

	Raiffeisen	WBK	BANK PEKAO SA	Citi Handlowy	getinbank	mBank	Millennium	MultiBank	ALIOR BANK	ING
iOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Android	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗
BlackBerry	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Symbian	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Windows Mobile	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Windows phone	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

* Zestawienie z dnia 29.02.2012. Nie uwzględnia aplikacji token Inteligo i PKO BP.

Wybór systemów operacyjnych

Zdecydowaliśmy, że badamy aplikacje dostępne na systemy operacyjne, które obecnie uznawane są za najpopularniejsze. Na podstawie wyżej zaprezentowanego zestawienia można wnioskować, że również banki systemy **iOS** i **Android** uznają za priorytetowe i najbardziej atrakcyjne dla swoich klientów. Tylko trzy banki oferują swoje aplikacje mobilne na systemy operacyjne Blackberry, Symbian i Windows Mobile (Bank Pekao SA, BZ WBK i Raiffeisen Bank Polska), a tylko jeden z nich (Raiffeisen Bank Polska) na system Windows Phone. Skupiliśmy się zatem na dwóch pierwszych, na które większość banków wdrożyło swoje aplikacje.

Urządzenia do testowania

Aplikacje dostępne na system operacyjny iOS testowaliśmy na telefonach: **iPhone 4** i **iPhone 4S**. Aplikacje na system operacyjny Android testowaliśmy na telefonach: **Samsung GT-S5570 Mini** i **Samsung Galaxy S II**.

Uznaliśmy, że nie potrzebujemy przeprowadzać testów na większej liczbie urządzeń mobilnych, ponieważ już te wyżej wymienione pozwolą zlokalizować i opisać **większość istotnych problemów użyteczności**, mogących wystąpić w badanych aplikacjach.

Wersje demonstracyjne aplikacji

Badania zdecydowaliśmy się przeprowadzić na wersjach demonstracyjnych aplikacji. Uznaliśmy, że wersje demo zaprezentują wszystkie możliwości aplikacji, ponieważ będą umożliwiały dostęp do wszystkich produktów bankowych.

Następujące banki nie oferowały wersji demonstracyjnej swojej aplikacji: Alior Bank, Bank Millennium, Citi Handlowy, mBank, Multibank. W tych przypadkach zdecydowaliśmy się założyć prywatne konto rozliczeniowe w celu uzyskania dostępu do aplikacji. W tym miejscu chcielibyśmy podziękować centrali banku Citi Handlowy i Multibanku za ułatwienie procedury i wsparcie przy zakładaniu konta osobistego.

Dziękujemy również centrali Getin Banku za wsparcie przy testowaniu wersji demonstracyjnej.

Metodyka

Ocena użyteczności

Przygotowany przez nas raport oparty jest na wynikach **analizy eksperckiej**. Podczas analizy sprawdziliśmy i oceniliśmy 5 głównych obszarów aplikacji. Zwracaliśmy uwagę na zgodność tych obszarów z wytycznymi projektowania użytecznych interfejsów oraz szukaliśmy potencjalnych miejsc problematycznych. Badaliśmy następujące obszary:

1. Nawigacja i struktura

Łatwość nawigowania po aplikacji - czy jest łatwy i intuicyjny dostęp do wszystkich sekcji i funkcji aplikacji. Struktura informacji - czy jest przemyślana, spójna i zrozumiała dla użytkownika. Hierarchia informacji - czy nie jest za głęboka. Elementy ekranu - czy sprzyjają nawigacji po aplikacji.

2. Treść strony (content)

Teksty - czy są zrozumiałe dla użytkownika. Nazewnictwo - czy jest spójne i zrozumiałe. Etykiety przycisków - czy są informatywne (dostarczają pełnej informacji).

3. Komunikaty, informacja zwrotna, pomoc

Komunikaty - czy dają wystarczającą informację zwrotną o statusie wykonywanych w aplikacji operacji. Komunikaty o błędach - czy sugerują rozwiązanie problemu. Instrukcje, odpowiedzi - czy są w miejscach, których mogą być potrzebne (szczególnie dla nowych klientów banków). Pomoc w aplikacji - czy jest dostępna i zrozumiała i czy są dostępne wskazówki jak wykonać dane zadanie, jeśli może być skomplikowane.

4. Layout, grafika

Layout - czy jest dostosowany do wyświetlania na urządzeniach mobilnych, czy jest spójny i czytelny. Kontrasty - czy tekst jest czytelny na danym tle. Czcionka - czy jest czytelna i czy nie jest za mała. Elementy graficzne - ikonografia - czy jest spójna i czy wspiera wykonywanie zadań.

5. Wprowadzanie danych

Formularze - czy dopasowane są do kontekstu mobile. Dane - czy wprowadza się intuicyjnie, czy większość jest domyślnie wprowadzona. Klawiatury - czy klawiatura numeryczna/ alfabetyczna wyświetla się w zgodzie z rodzajem wymaganych do wprowadzenia danych.

Każdy z tych obszarów oceniliśmy w skali od 1 do 5, gdzie:

- 1 - wystąpiły krytyczne problemy usability, uniemożliwiające realizację zadań i/lub zniechęcające użytkownika do korzystania z aplikacji;
- 2 - zidentyfikowano poważne problemy, mogące znacząco utrudnić korzystanie z aplikacji;
- 3 - wystąpił szereg drobnych problemów podczas wykonywania zadania, których suma wpływa na szybkość i łatwość korzystania z aplikacji;
- 4 - zidentyfikowano drobny problem mogący obniżyć UX (np. słaba czytelność tekstu);
- 5 - nie zidentyfikowano problemów użyteczności, mogących utrudnić korzystanie z aplikacji.

Podczas analizy wykorzystaliśmy również **wędrówkę poznawczą**. Jest to jedna z metod eksperckiej oceny użyteczności, której idea polega na zidentyfikowaniu celów użytkownika a następnie próbie ich realizacji. Pozwala to na zidentyfikowanie problemów, jakie mogą się pojawić podczas korzystania z interfejsu aplikacji.

Na potrzeby niniejszego raportu użyteczności, zdefiniowaliśmy **trzy zadania**, jakie użytkownik może chcieć zrealizować za pośrednictwem aplikacji mobilnej:

- 1. **Dokonanie przelewu zdefiniowanego** - przyjmujemy, że chcemy zapłacić rachunek za abonament internetowy (tam, gdzie to możliwe).
- 2. **Założenie lokaty.**
- 3. **Sprawdzenie obecnego stanu posiadanego kredytu** - chcemy się dowiedzieć, ile dokładnie pozostało do spłaty kredytu i chcemy przypomnieć sobie datę spłaty raty kredytowej.

Podczas badania analityk wykonywał każde zadanie, symulując zachowanie użytkownika. Analityk definiował wszystkie kroki, konieczne do realizacji zadania a następnie analizował każdy z nich odpowiadając na następujące pytania:

1. Czy użytkownik będzie wiedział co zrobić podczas tego kroku?
2. Jeśli użytkownik postąpił właściwie, czy ma tego świadomość i czy ma poczucie że zbliża się do celu?

Jest to tzw. **uproszczona wędrówka poznawcza** (Streamlined Cognitive Walkthrough). W rozdziale "Ocena aplikacji mobilnych" znajdują się skompilowane odpowiedzi na w/w pytania.

Następnie oceniliśmy łatwość wykonania każdego zadania w skali od 1 do 5, interpretowanej wg wyżej opisanych zasad, gdzie dodatkowo 1 oznacza "bardzo trudne", a 5 - "bardzo intuicyjne".

W rozdziale "Ocena aplikacji mobilnych" przedstawiamy tylko **wybrane wnioski** z wędrówki poznawczej i wybrane wnioski z analizy eksperckiej. Wymieniamy tylko przykładowe (nie wszystkie) problemy użyteczności.

Ocena funkcji

Dodatkowo oceniliśmy funkcjonalność, którą oferują poszczególne aplikacje. Porównaliśmy i przeanalizowaliśmy przydatność tych funkcji.

Funkcjonalność aplikacji oceniliśmy w skali od 1 do 5, gdzie:

- 1 - bardzo uboga funkcjonalność, zniechęcająca do korzystania z aplikacji;
- 2 - uboga funkcjonalność, w tym możliwość realizacji tylko jednego z trzech badanych w raporcie procesów: zlecenie przelewu, założenie lokaty lub sprawdzenie szczegółów kredytów;
- 3 - optymalna funkcjonalność, w tym możliwość realizacji dwóch z trzech badanych w raporcie procesów: zlecenie przelewu, założenie lokaty lub sprawdzenie szczegółów kredytów, niekonieczne jest posiadanie funkcji nietypowych (np. doładowanie telefonu, geolokalizacja placówek/bankomatów, itp.);
- 4 - duża funkcjonalność, w tym możliwość realizacji dwóch z trzech badanych w raporcie procesów: zlecenie przelewu, założenie lokaty lub sprawdzenie szczegółów kredytów, oraz posiadanie przynajmniej jednej nietypowej funkcji (np. doładowanie telefonu, geolokalizacja placówek/bankomatów, itp.);
- 5 - bogata funkcjonalność, w tym możliwość realizacji 3 podstawowych procesów: przelew, lokata, sprawdzenie szczegółów kredytów, a także posiadanie przynajmniej jednej nietypowej funkcji (np. doładowanie telefonu, geolokalizacja placówek/bankomatów, itp.)

Dodatkowo w rozdziale "Porównanie funkcji aplikacji" przedstawiamy tabelę, która umożliwia porównanie funkcji, oferowanych w aplikacjach mobilnych.

Sposób prezentacji wyników

Przebadaliśmy 10 aplikacji mobilnych, dedykowanych systemowi operacyjnemu iOS i 7 aplikacji, dedykowanych systemowi Android. Wyniki testów opisane zostały w rozdziale "Ocena aplikacji mobilnych".

Opis i ocena użyteczności aplikacji bankowych w rozdziale "Ocena aplikacji mobilnych" podzielony jest na zasadnicze trzy części:

- opis aplikacji i ocena funkcjonalności

- ocena realizacji 3 zdefiniowanych zadań
- ocena 5 kluczowych obszarów aplikacji.

Opisy aplikacji zostały opracowane na podstawie informacji dostępnych w sklepach internetowych (App Store i Google Play), z których można pobrać daną aplikację i innych opublikowanych na stronach internetowych banków, a także naszych własnych spostrzeżeń, które ujawniały się w trakcie prowadzonych analiz.

W ocenie zadań przedstawiamy poszczególne kroki, potrzebne do ich realizacji, wspierając się zrzutami ekranu, odpowiadamy na pytania zadawane podczas wędrowki poznawczej i każdemu zadaniu wystawiamy ocenę. Zrzuty ekranu z aplikacji na iOS i Android zestawiamy obok siebie w celu porównania interfejsów aplikacji.

Uwaga: Różnice w rozmiarach zrzutów ekranów, prezentowanych w niniejszym raporcie wynikają z różnicach w rozdzielczości ekranów urządzeń mobilnych, na których aplikacje były badane.

Porównanie funkcji aplikacji

Nazwa banku		Alior Bank	Citi Handlowy		Bank Millennium		Bank Pekao SA		BZ WBK	
System operacyjny		iOS	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android
Obsługa kont	Konta osobiste	v	v	v	v	v	v	v	v	v
	Konta firmowe	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Przelewy	Dowolny	v	x	x	x	x	v	v	x	x
	Na rachunki własne	v	v	v	v	v	v	v	v	v
	Na rachunki zdefiniowane	v	v	v	v	v	v	v	v	v
	Operacje zaplanowane	v	x	x	v	v	v	v	x	x
Rachunki	Sprawdzenie salda	v	v	v	v	v	v	v	v	v
	Szczegółowe dane rachunków	v	v	v	v	v	v	v	v	v
	Sprawdzenie historii złożonych dyspozycji	v	v	v	v	v	v	v	v	v
Karty	Splacenie karty kredytowej	v	v	v	v	v	v	v	v	v
	Informacje o wydanych kartach (kredyt, debet)	v	v	v	x	x	v	v	v	v
	Możliwość zastrzeżenia karty	v (tel)	x	x	v	v	v (tel)	v (tel)	x	x
Lokaty	Założenie	v	v	v	x	x	v	v	v	v
	Zerwanie	x	v	v	v	v	v	v	x	x
Kredyty	Sprawdzenie szczegółów kredytów	v	v	v	x	x	v	v	v	v
Fundusze inwest.	Informacje o stanie rejestrów f.i.	x	x	x	x	x	v	v	v	v
Kontakt z bankiem	Szybkie nawiązanie połączenia tel z bankiem	v	v	v	v	v	v	v	v	v
Waluty	Sprawdzenie kursów walut	v	v	v	v	v	v	v	v	v
Inne	Zmiana PIN/hasła	x	x	x	v	v	v	v	v	v
	Możliwość wysłania nr konta majlem	x	x	x	x	x	v	v	v	v
	Lokalizator bankomatów	v	x	x	v	v	v	v	x	x
	Lokalizator placówek	v	x	x	v	v	v	v	x	x
	Doładowanie telefonu	x	v	v	v	v	v	v	x	x
Wersja demo		x	x	x	x	x	v	v	v	v
Właściwości	Minimalizowanie aplikacji	v	v	v	v	v	x	x	x	x

Nazwa banku		Getin Bank		ING Bank Śl.	mBank		Multibank	Raiffeisen	
System operacyjny		iOS	Android	iOS	iOS	Android	iOS	iOS	Android
Obsługa kont	Konta osobiste	v	v	v	v	v	v	v	v
	Konta firmowe	v	v	x	x	x	x	v	v
Przelewy	Dowolny	x	x	x	v	v	x	v	v
	Na rachunki własne	x	x	v	v	v	v	v	v
	Na rachunki zdefiniowane	v	v	v	v	v	v	v	v
	Operacje zaplanowane	x	x	x	v	v	v	v	v
Rachunki	Sprawdzenie salda	v	v	v	v	v	v	v	v
	Szczegółowe dane rachunków	v	v	v	v	v	v	v	v
	Sprawdzenie historii złożonych dyspozycji	v	v	v	v	v	v	v	v
Karty	Splacenie karty kredytowej	x	x	x	v	v	v	v	v
	Informacje o wydanych kartach (kredyt, debet)	x	x	v	v	v	v	v	v
	Możliwość zastrzeżenia karty	x	x	v (tel)	x	x	v	v	v
Lokaty	Założenie	x	x	x	v	v	v	v	v
	Zerwanie	x	x	x	v	v	v	v	v
Kredyty	Sprawdzenie szczegółów kredytów	x	x	v	v	v	v	v	v
Fundusze inwest.	Informacje o stanie rejestrów f.i.	x	x	x	v	v	v	v	v
Kontakt z bankiem	Szybkie nawiązanie połączenia tel z bankiem	v	v	v	v	v	v	v	v
Waluty	Sprawdzenie kursów walut	x	x	x	v	v	v	v	v
Inne	Zmiana PIN/hasła	x	x	x	x	x	x	v	v
	Możliwość wysłania nr konta majlem	x	x	v (także sms)	x	x	x	x	x
	Lokalizator bankomatów	v	v	v	v	v	v	v	v
	Lokalizator placówek	x	x	v	v	v	v	v	v
	Doładowanie telefonu	x	x	x	v	v	x	v	v
Wersja demo		v	v	v	x	x	x	v	v
Właściwości	Minimalizowanie aplikacji	v	v	v	v	v	v	x	x

Ocena aplikacji mobilnych

"Ocena aplikacji mobilnych" to główny rozdział niniejszego raportu. Tutaj prezentujemy szczegółowy opis wszystkich badanych aplikacji, wnioski z przeprowadzonych testów użyteczności i oceny.

Aplikacje bankowe przedstawiamy w kolejności alfabetycznej.

Alior Bank



Nazwa aplikacji mobilnej: **Alior Bank**

Badana wersja aplikacji: 1.05 (publikacja w App Store 10.08.2010)

Wymagania dla systemu operacyjnego iOS:

- ✓ 3.0 lub nowszy

Brak aplikacji dla systemu operacyjnego Android.

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.aliorbank.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **Alior Bank** oferuje m.in. następujące funkcje:

- ✓ wykonywanie przelewów dowolnych (krajowych)
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki zdefiniowane (przelewy zaufane)
- ✓ polecenia zapłaty
- ✓ zlecenia stałe
- ✓ rachunki: lista rachunków, salda i historia operacji
- ✓ lokaty: lista lokat, historia operacji, możliwość założenia nowej
- ✓ kredyty: lista kredytów
- ✓ karty: lista kart, historia operacji, spłata karty i przelew z karty na rachunek własny
- ✓ dostęp do aktualności z banku
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, formularz kontaktu).

Inne, ciekawe funkcje, które posiada aplikacja:

- ✓ zaawansowana wyszukiwarka z geolokalizacją placówek i bankomatów
- ✓ kursy walut - dewizy, pieniądze i kursy średnie NBP.

Bez konieczności logowania dostępne są funkcje:

- ✓ wyszukiwarka z geolokalizacją placówek i bankomatów
- ✓ kursy walut
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail, formularz kontaktu)
- ✓ aktualności - najnowsze informacje z Alior Banku.

Część transakcyjna (m-banking) dostępna jest w aplikacji po zalogowaniu.

Aplikacja mobilna dedykowana jest tylko klientom indywidualnym (brak możliwości obsługi rachunków firmowych).

Aplikacja nie posiada wersji demonstracyjnej; testy prowadziliśmy na prywatnym koncie.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

5/5

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.

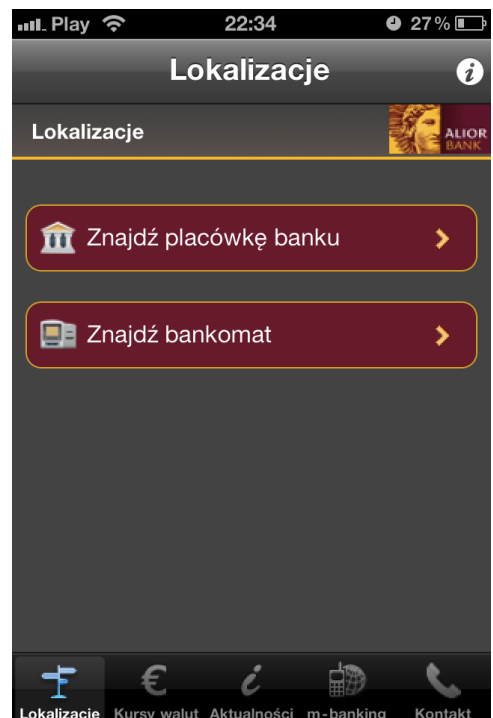
ios

KROK 1

Stuknięcie "m-banking"

Na stronie głównej aplikacji wyróżniona jest wyszukiwarka placówek i bankomatów, a dostęp do funkcji transakcyjnych aplikacji jest mało widoczny.

Dostęp do bankowości mobilnej ukryty jest w dolnej belce narzędziowej, która zwykle oferuje dostęp do pomocniczych (a nie kluczowych) funkcji aplikacji. Etykieta przycisku "m-banking" mogłaby być bardziej user-friendly (m-banking to terminologia bankowców, niekoniecznie klientów). Nowy użytkownik aplikacji może mieć wątpliwości, czy podejmuje właściwy wybór. Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają mu wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 2

Stuknięcie "Przelewy zaufane"

"Przelewy zaufane" są jedną z pięciu pozycji na liście, na której nazwy przelewów nie są jednoznaczne (szczególnie nowy klient bankowości, może mieć wątpliwości, czy przelew wcześniej zdefiniowany to przelew zaufany, własny czy krajowy?). Krok ten jest obarczony ryzykiem pomyłek.

Element po stuknięciu podświetla się. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

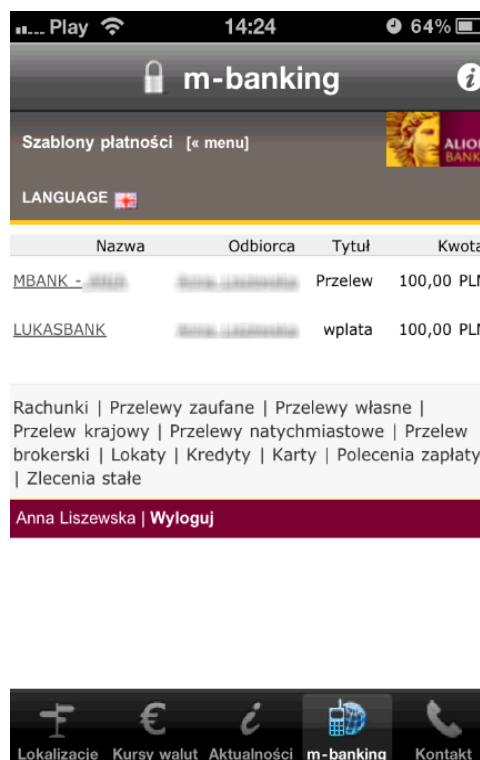


KROK 3

Wybór przelewu zdefiniowanego

Widok z listą przelewów zdefiniowanych nie jest zoptymalizowany pod urządzenia mobilne. Layout jest kalką z internetowego serwisu transakcyjnego. Nawigacja na urządzeniu mobilnym za pomocą ekranu dotykowego jest trudna (stukanie palcem w tak małe odnośniki jest problematyczne).

Niemniej, krok ten jest jasny dla użytkownika. Użytkownik dokładnie wie, co musi wybrać - wybór jest intuicyjny. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 4

Uzupełnienie danych do przelewu

Mniejsze akcje, które na ten krok się składają to:

- kwota przelewu
- tytuł przelewu
- potwierdzenie.


Krok jasny dla użytkownika - wie, że teraz musi uzupełnić szczegółowe dane do przelewu.

Obsługa formularza jest problematyczna - jest on kopią internetowego serwisu transakcyjnego. Sposób wpisywania danych (kwota i tytuł przelewu) jest intuicyjny i zgodny z konwencją. Trudne przechodzenie pomiędzy kolejnymi polami formularza z powodu problemów ze skalowalnością.

Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną, że poprawnie kontynuuje operację.



Przelew krajowy [« menu]

LANGUAGE 

Przelew środków z rachunku 96 2490 0005 0000 4000 0015 1282

Odbiorca przelewu

Nazwa / Imię i nazwisko: Anna Liszewska

Adres: Jaworowa 32b/2, 53-123 Wrocław

Numer rachunku odbiorcy: 04 1140 2004 0000 3702 3269 9553

Nazwa banku: BRE Wydz.Bankowości Elektronicznej

Lokalizacja | Kursy walut | Aktualności | m-banking | Kontakt

W tym kroku:

Potwierdzenie

Pod formularzem znajduje się przycisk **"Zatwierdź przelew"**. Jest on dobrze widoczny, wizualnie wyróżniony, poprawnie położony (pod danymi) i poprawnie nazwany. W tym miejscu pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją, kontynuującą operację.

Element po stuknięciu podświetla się. Informacje znajdujące się na następnym ekranie dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



Dane przelewu

Kwota: 00,02 PLN

Tytuł płatności: Przelew

Testy Janmedia

Data płatności: 27-03-2012

Anuluj | **Zatwierdź przelew**

Rachunki | Przelewy zaufane | Przelewy własne | Przelew krajowy | Przelewy natychmiastowe | Przelew brokerski | Lokaty | Kredyty | Karty | Polecenia zapłaty | Zlecenia stałe

Anna Liszewska | Wyloguj

Lokalizacja | Kursy walut | Aktualności | m-banking | Kontakt


KROK 5

Podsumowanie

Po stuknięciu **"Zatwierdź przelew"** pojawia się ekran z podsumowaniem.

Przycisk **"Wyślij przelew"** jest dobrze widoczny, wizualnie wyróżniony, poprawnie położony (pod danymi) i poprawnie nazwany. W tym miejscu pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację.

Element po stuknięciu podświetla się. Informacje znajdujące się na następnym ekranie dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



Odbiorca przelewu

Nazwa / Imię i nazwisko: Anna Liszewska

Adres: Jaworowa 32b/2, 53-123 Wrocław

Numer rachunku odbiorcy: 04 1140 2004 0000 3702 3269 9553

Nazwa banku: BRE Wydz. Bankowości Elektronicznej

Dane przelewu

Kwota: 0,02 PLN

Tytuł płatności: Przelew

Testy Janmedia

Data płatności: 27-03-2012

[Anuluj](#) [Wyślij przelew](#)

Lokalizacje Kursy walut Aktualności m-banking Kontakt

KROK 6

Zamknięcie procesu

Po stuknięciu **"Wyślij przelew"** pojawia się komunikat z informacją o poprawnym zakończeniu operacji. Jest on wystarczającą informacją zwrotną dla użytkownika, że poprawnie zakończył zadanie.

Komunikat "Przelew został zrealizowany" pojawia się na ekranie z listą przelewów zdefiniowanych. Oznaczony jest małą, zieloną czcionką (słaby kontrast między tłem a tekstem), przez co jest niewidoczny. Zaleca się poprawę widoczności komunikatu.



Przelew został zrealizowany.

Nazwa	Odbiorca	Tytuł	Kwota
MBANK - ANIA	Anna Liszewska	Przelew	100,00 PLN
LUKASBANK	Anna Liszewska	wpłata	100,00 PLN

Rachunki | Przelewy zaufane | Przelewy własne | Przelew krajowy | Przelewy natychmiastowe | Przelew brokerski | Lokaty | Kredyty | Karty | Polecenia zapłaty | Zlecenia stałe

Anna Liszewska | [Wyloguj](#)

Lokalizacje Kursy walut Aktualności m-banking Kontakt

Ogólna ocena zadania nr 1:

Proces zlecenia przelewu nie jest zadaniem łatwym w aplikacji, która jest kopią internetowego serwisu transakcyjnego. Zaleca się optymalizować layout aplikacji pod ekrany dotykowe urządzeń mobilnych. Trudno stukalne elementy (położone za blisko siebie), mała czcionka, słaby kontrast między tekstem komunikatów kończących operację a białym tłem - wszystko to utrudnia zadanie i zdecydowanie obniża komfort korzystania z aplikacji mobilnej.

Nazewnictwo nietypowe dla terminologii bankowej - wątpliwość, czym dokładnie jest "**Przelew zaufany**".

Plus za prawidłowe etykiety na przyciskach podsumowujących/ kończących operację, np. "**Zatwierdź przelew**", "**Wyślij przelew**" - oferują pełny komunikat zwrotny dla użytkownika, na którym etapie zadania się znajduje. Przyciski są dobrze widoczny i poprawnie położone (na dole ekranu, pod danymi).

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: 2/5

Drugie zadanie - założenie lokaty

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.

ios

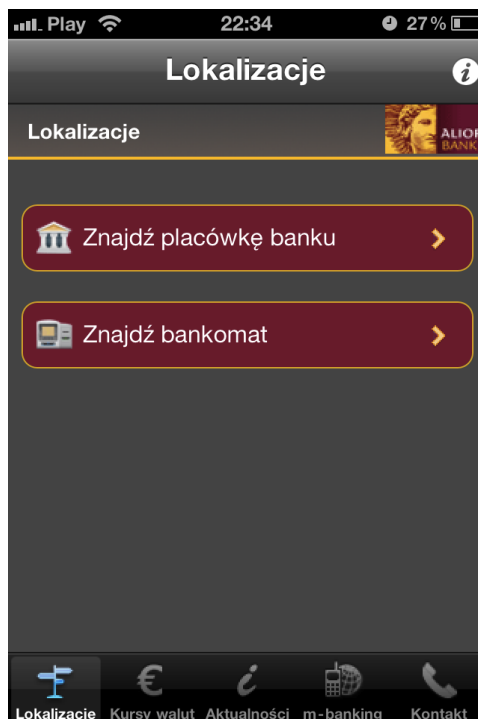
KROK 1

Stuknięcie "m-banking"

Na stronie głównej aplikacji wyróżniona jest wyszukiwarka placówek i bankomatów, a dostęp do funkcji transakcyjnych aplikacji jest o wiele mniej widoczny.

Użytkownik nie ma pewności, czy pod przyciskiem "**m-banking**" znajdzie dostęp do produktów bankowych (w tym lokat), które w tym zadaniu interesują go najbardziej.

Użytkownik może mieć wątpliwości, czy podejmuje właściwy wybór. Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają mu wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 2

Stuknięcie "Lokaty"

Wybór "Lokaty" jest intuicyjny, choć przycisk ten nie jest dobrze widoczny - ginie wśród pozostałych przycisków. Ikona symbolizująca lokaty nie budzi jednoznacznych skojarzeń.

Element po stuknięciu podświetla się.

Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 3

Stuknięcie "Założ lokatę"

Po stuknięciu "Lokaty" otwiera się kolejny ekran. Użytkownik może mieć problem ze znalezieniem przycisku akcji "Założ lokatę". Przycisk jest nieprawidłowo wyróżniony wśród pozostałych elementów na ekranie. Problem z kontrastem - biała czcionka na żółtym tle. Żółta belka "Założ lokatę" nie przypomina przycisku akcji, bardziej wygląda jak nazwa sekcji.

Po odnalezieniu przycisku, krok ten jest dla użytkownika jasny. Wie, co musi zrobić, aby założyć lokatę.

Element po stuknięciu podświetla się. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 4

Wybór właściwej lokaty

Wybór odpowiedniej pozycji z listy jest trudny. Bardzo długa lista lokat (na ponad 3 długości ekranu iPhone'a), którą bardzo trudno się czyta, a pozycje na niej bardzo trudno porównuje - nieoptymalizowana pod dotykowe ekrany. Istnieje ryzyko, że użytkownik zniechęci się (np. z powodu nie odnalezienia poszukiwanych informacji lub trudności w wyborze, która lokata jest dla niego odpowiednia) i zrezygnuje z kontynuowania zadania. Ekran niedostosowany do wyświetlacza iPhone'a (ucięta prawa część z istotną zawartością - niewidoczne w pełni przyciski "Załoś lokatę").

Jeśli użytkownik podejmie decyzję i wybierze jedną z pozycji, znajdujące się na następnym ekranie informacje dadzą mu wystarczającą informację zwrotną o poprawnym kontynuowaniu zadania.



KROK 5

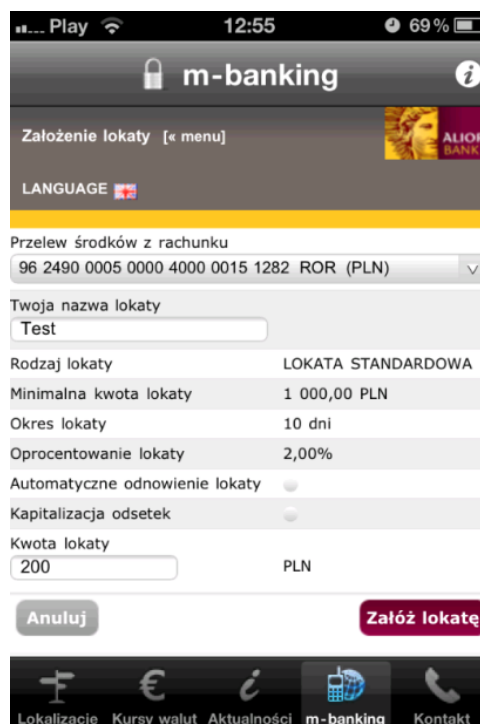
Uzupełnienie danych o zakładanej lokacie

Mniejsze akcje, które na ten krok się składają to:

- wpisanie własnej nazwy i kwoty lokaty
- potwierdzenie

Krok jasny dla użytkownika - wie, że teraz musi uzupełnić szczegółowe dane o zakładanej lokacie.

Obsługa formularza jest problematyczna - jest on kopią z internetowego serwisu transakcyjnego. Sposób wpisywania danych (nazwa i kwota lokaty) jest intuicyjny i zgodny z konwencją. Trudne przechodzenie pomiędzy kolejnymi polami formularza z powodu problemów ze skalowalnością. Inne problemy: pole z kwotą lokaty za bardzo oddalone od jej waluty; prawie niewidoczne radiobuttony przy dodatkowych opcjach lokaty.



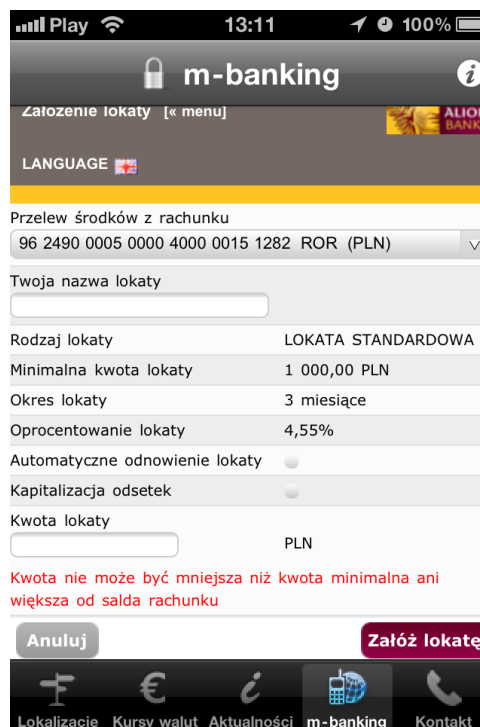
KROK 5

Potwierdzenie

Pod formularzem z danymi znajduje się przycisk **"Załoś lokatę"**, widoczny, poprawnie umiejscowiony. Plus za prawidłową etykietę, dzięki której użytkownik wie, w którym miejscu zadania się znajduje i co musi zrobić dalej.

Brak właściwego zrzutu ekranu z podsumowaniem, ponieważ nie mieliśmy na koncie prywatnym wystarczającej wielkości środków do założenia lokaty. Komunikat o błędzie mógłby być bardziej doprecyzowany (w pierwszej chwili użytkownik może nie skojarzyć, o jaką kwotę minimalną chodzi). Komunikat jest też niewidoczny - jest mały i pojawia się u dołu ekranu (lepiej, gdyby np. pojawiał się na warstwie).

Inny problem: przycisk "Anuluj" oznaczony szarym kolorem może sprawiać wrażenie nieaktywnego.



KROK 6

Zamknięcie procesu

Brak odpowiedniego zrzutu ekranu, ponieważ nie testowaliśmy wersji demo aplikacji, a operowaliśmy na prywatnym koncie rozliczeniowym.

Ogólna ocena zadania nr 2:

Uwagi podobne jak przy zadaniu pierwszym. Proces założenia lokaty nie jest zadaniem łatwym w aplikacji, która jest kopią internetowego serwisu transakcyjnego. Zaleca się optymalizować aplikację pod ekrany dotykowe urządzeń mobilnych i poprawić jej layout. Trudno stukalne elementy (położone za blisko siebie), mała czcionka, za długa lista dostępnych lokat i brak podpowiedzi kontekstowych - wszystko to utrudnia zadanie. Korzystanie z aplikacji mobilnej w tym zadaniu jest wyjątkowo niekomfortowe, użytkownik może się bardzo szybko zniechęcić i zrezygnować. Być może będzie preferował kontynuację zadania np. w serwisie internetowym, korzystając z PC i dlatego to zadanie otrzymuje najniższą ocenę.

Łatwość wykonania zadania nr 2:

Ocena: 1/5

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty.

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.

ios

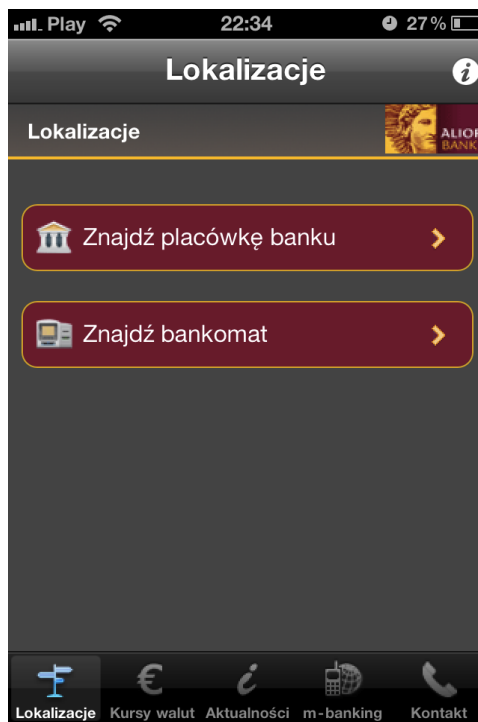
KROK 1

Stuknięcie "m-banking"

Na stronie głównej aplikacji wyróżniona jest wyszukiwarka placówek i bankomatów, a dostęp do funkcji transakcyjnych aplikacji jest o wiele mniej widoczny.

Użytkownik nie ma pewności, czy pod przyciskiem "m-banking" znajdzie dostęp do produktów bankowych (w tym posiadanych kredytów), które w tym zadaniu interesują go najbardziej.

Użytkownik aplikacji może mieć wątpliwości, czy podejmuje właściwy wybór. Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają mu wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 2

Stuknięcie "Kredyty"

Wybór "Kredyty" jest intuicyjny, choć przycisk ten nie jest dobrze widoczny - ginie wśród pozostałych przycisków. Wybrakowana grafika - ikona jest pusta, aplikacja sprawia wrażenie niedopracowanej.

Element po stuknięciu podświetla się. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 3

Szczegóły posiadanych kredytów

Brak możliwości zakończenia zadania, ponieważ testowaliśmy prywatne konto rozliczeniowe i nie posiadaliśmy kredytów (aplikacja nie posiada demo).

Możemy założyć, że na tym ekranie użytkownik dotrze do informacji szczegółowych o kredycie, ale najprawdopodobniej zostaną mu one zaprezentowane w identycznej formie jak np. lista lokat lub lista odbiorców zdefiniowanych.

Widok nie jest zoptymalizowany pod urządzenia mobilne. Layout jest kalką z internetowego serwisu transakcyjnego. Nawigacja na urządzeniu mobilnym za pomocą ekranu dotykowego jest trudna (stukanie palcem w tak małe odnośniki jest problematyczne).



Ogólna ocena zadania nr 3:

Sprawdzenie stanu kredytu jest możliwe do wykonania szybko. Użytkownik zrealizuje swój cel najprawdopodobniej na kroku 3 i przyjmując to założenie, oceniamy to zadanie.

Niemniej, jest to kolejny proces, którego realizacja nie jest komfortowa w aplikacji, będącej kopią internetowego serwisu transakcyjnego. Zaleca się optymalizować aplikację pod ekrany dotykowe urządzeń mobilnych i poprawić jej layout. Trudno stukalne elementy (położone za blisko siebie) - wszystko to utrudnia zadanie i obniża przyjemność korzystania z aplikacji.

Zaleca się poprawić widoczność komunikatów. Komunikat "Brak kredytów" jest przytłoczony dużą ilością odnośników i innych informacji w systemie i na pierwszy rzut oka kompletnie niewidoczny.

Problematyczna jest także struktura aplikacji, która nie daje pewności, czy pod "m-banking" użytkownik na pewno uzyska dostęp do posiadanych przez siebie produktów kredytowych.

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena: 3/5

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Aplikacja nie jest dostosowana pod urządzenia mobilne z ekranami dotykowymi i jest kopią internetowego serwisu transakcyjnego.

Struktura nieprzemysłana. Na stronie głównej aplikacji wyróżniona jest najbardziej rozbudowana funkcjonalność aplikacji, wyszukiwarka placówek i bankomatów. Niestety dzieje się to kosztem funkcji transakcyjnych, których bardzo często używa się w bankowych aplikacjach mobilnych.

Strona główna sekcji "m-banking" niedopracowana i nieintuicyjna. Zaleca się uporządkować i poprawić ikony dotyczące przelewów (również ich nazwy).

Nawigacja po aplikacji jest bardzo trudna. Niewidoczne możliwości wycofania się z danej akcji i utrudniony powrót do poprzednich ekranów. Trudno stukalne elementy (położone za blisko siebie, co generuje dużą liczbę potencjalnych pomyłek), mała czcionka, za długie listy opcji, gęszcz informacyjny, brak podpowiedzi kontekstowych - wszystko to utrudnia i obniża komfort korzystania z aplikacji. Istnieje duże ryzyko, że użytkownik bardzo szybko się zniechęci i zrezygnuje z korzystania z aplikacji.

Ocena: 1/5

Kryterium nr 2 - Treści

Aplikacja jest przeładowana informacjami, ekrany często zawierają zbędne treści, które odwracają uwagę użytkownika od wykonywania zadań.

Treści są zrozumiałe dla użytkowników, choć niektóre listy elementów (np. lokaty) są długie, co przysparza problemów użytkownikom, którzy nie są zorientowani w ofercie produktowej banku.

Nazewnictwo miejscami nietypowe dla terminologii bankowej (np. wątpliwość, czym dokładnie jest "Przelew zaufany") i niekonsekwentne, np. niekonsekwentnie stosowana liczba pojedyncza i mnoga ("Przelew krajowy" obok "Przelewy własne").

Poprawnie nazwane przyciski akcji, podsumowujące i kończące dane operacje (np. "Założ lokatę", "Wyślij przelew").

Ocena: 3/5

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Komunikaty wyświetlane w aplikacji są raczej zrozumiałe i w wystarczający sposób wyjaśniają przyczynę błędu lub aktualny status. Optymalizacji wymaga jedynie widoczność tych komunikatów. Działanie aplikacji daje użytkownikowi dobrą informację zwrotną o poprawności wykonania zadania/operacji.

Brak podpowiedzi kontekstowych dotyczących oferty produktowej banku.

Ocena: 4/5

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Aplikacja o niedopracowanym layoutie i grafice. Aplikacja jest kopią internetowego serwisu transakcyjnego (w środkowej części ekranu pojawia się webowy interfejs), przez co problematycznie wyświetla się na urządzeniach mobilnych. Bardzo słabe look&feel aplikacji.

Na stronie głównej w sekcji "m-banking" niedopracowane i niedokończone ikony (np. puste ikony przy "Przelew krajowy", "Kredyty"), również niepoprawnie się wyświetlające (np. "Przelewy natychmiastowe") - aplikacja sprawia wrażenie niedopracowanej. Nierównowaga w layoutie - z niektórych miejscach puste przestrzenie, w innych - natłok elementów. Kiepska jakość grafiki.

Miejscowe problemy z kontrastem (zielone komunikaty są nieczytelne na białym tle). Mała nieczytelna czcionka utrudnia czytanie i pogarsza komfort korzystania z aplikacji. Zaleca się jej powiększenie.

Ocena: 2/5

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Wprowadzanie danych jest intuicyjne i zgodne z konwencjami. Domyślne wprowadzenie wartości przyspiesza wykonywanie zadań - ilość danych do wpisywania i uzupełniania jest ograniczona do niezbędnego minimum. W formularzach pola edytowalne odróżnione od nieedytowalnych. Zastosowane zostały standardowe komponenty ułatwiające np. ustawienie daty.

Duże problemy przy przechodzeniu pomiędzy kolejnymi polami w formularzach z powodu problemów ze skalowalnością. Zaleca się optymalizację formularzy pod urządzenia mobilne.

Ocena: 3/5

Bank Handlowy w Warszawie (Citi Handlowy)



Nazwa aplikacji mobilnej: **Citi Mobile**

Badana wersja aplikacji: 1.5 (ostatnia aktualizacja w App Store 18.10.2011), 0.0.12 (ostatnia aktualizacja w Google Play 28.11.2011)

Wymagania dla systemów operacyjnych:

- ✓ iOS: 4.0 lub nowszy
- ✓ Android: 1.5 lub nowszy.

Więcej o aplikacji na stronie: www.online.citibank.pl/citi_mobile.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **Citi Mobile** oferuje m.in. następujące funkcje:

- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki zdefiniowane (przelewy zewnętrzne)
- ✓ rachunki osobiste: lista rachunków, salda i historia operacji
- ✓ lokaty terminowe: lista, otwieranie (T-lokata w PLN i walutach obcych, lokata terminowa o stałym oprocentowaniu w PLN i walutach obcych), zrywanie lokat, zmiana instrukcji odnawiania lokat
- ✓ karta kredytowa: historia operacji, informacje o dostępnym kredycie i obecnym zadłużeniu, możliwość spłaty karty i przelew z karty do zdefiniowanych odbiorców krajowych
- ✓ dostęp do szczegółów pożyczki gotówkowej
- ✓ dostęp do aktualności z banku
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail)
- ✓ przekierowanie na profil banku na Facebook, Blip.

Inne, przydatne funkcje, które posiada aplikacja

- ✓ doładowania telefonów komórkowych (zdefiniowanych wcześniej w Citibank Online)
- ✓ kursy walut.

Unikalne funkcje aplikacji to:

- ✓ **FotoKasa**
FotoKasa to rozwiązanie, które wykorzystuje kody 2D w celu ułatwienia realizacji przelewów poprzez Citi Mobile. Tym samym oferuje możliwość opłacania rachunków poprzez skanowanie kodów 2D zamieszczonych na fakturach (przelewy z konta lub rachunku karty kredytowej). Lista wystawców faktur, których kody obsługiwane są przez FotoKasę, znajduje się na stronie internetowej banku (aktualnie są to tylko: UPC Polska, Netia, Telekomunikacja Polska).
- ✓ **Bump2Transfer**
Możliwość realizacji przelewów między kontami w Citi Handlowy wykonywane poprzez stuknięcie się telefonami (z wykorzystaniem technologii Bump). Kwota jednego przelewu

B2T może maksymalnie wynosić 50 zł (dzienny limit dla przelewów B2T to 200 zł).

Bez konieczności logowania dostępne są funkcje:

- ✓ informacje o aktualnych promocjach (wyjście poza aplikację, przekierowanie do strony mobilnej banku)
- ✓ przekierowanie do mobilnego serwisu rabatowego www.znajdz-rabat.pl
- ✓ przekierowanie do mobilnego serwisu Program A La Carte
- ✓ informacje o dodatkowych usługach Citi Mobile, np. Lokalizator SMS - informacje o lokalizacji najbliższego oddziałów, bankomatów, punkty rabatowego po wysłaniu sms na specjalny numer
- ✓ dostęp do poradników (np. jak działają przelewy B2T).

Część transakcyjna dostępna jest w aplikacji po zalogowaniu. Logowanie do aplikacji jest możliwe przy użyciu tych samych danych (nazwa użytkownika i hasło) jak do Citibank Online.

Aplikacja nie posiada wersji demonstracyjnej.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

5/5

Dodatkowe punkty za posiadanie unikalnych funkcji:

2

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Uwaga: aplikacja Citi Mobile nie była dostępna w Google Play dla telefonu Samsung GT-S5570 Mini. Testy aplikacji prowadziliśmy więc na telefonie Samsung Galaxy S II i dlatego zrzuty ekranu z aplikacji na Android różnią się wielkością i rozdzielczością od zrzutów z pozostałych aplikacji na Android, prezentowanych w tym raporcie.

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego (Użytkownik myśli: "chcę zapłacić rachunek za internet na wcześniej zdefiniowane konto dostawcy tej usługi")



iOS

Play 13:10 20%

citi handlowy Wyloguj

Witamy MONIKA MIKOWSKA-WARTECKA
Twoje ostatnie logowanie: 21/03/2012 19:44



Rachunki



Lokaty



Przelewy



Doładowanie



FotoKasa



B2T



Kursy walut



Kontakt



Aktualności



Ustawienia

KROK 1

Stuknięcie
"Przelewy"

Android

3G 10:09

citi handlowy Wyloguj

Witamy MONIKA MIKOWSKA-WARTECKA
Twoje ostatnie logowanie: 22/03/2012 20:46



Rachunki



Lokaty



Przelewy



Doładowanie



FotoKasa



B2T



Kursy walut



Kontakt



Aktualności



Ustawienia

Opcja umożliwiająca realizację przelewu jest dobrze widoczna w menu głównym (wysoko na liście pozycji) i jednoznacznie nazwana. Wybór odpowiedniego elementu jest intuicyjny.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS

Play 13:11 19%

Cofnij citi handlowy Wyloguj

Przelewy i płatności

Wybierz typ przelewu

Przelew zewnętrzny >

Opłata rachunków >

Doładowanie >

KROK 2

Stuknięcie
"Przelew
zewnętrzny"

Android

3G 10:15

Cofnij citi handlowy Wyloguj

Przelewy i płatności

Wybierz typ przelewu

Przelew zewnętrzny >

Opłata rachunków >

Doładowanie >



Po stuknięciu "Przelewy" pojawia się ekran z listą możliwych przelewów. Wybór nie jest intuicyjny, ponieważ nazewnictwo jest mylące. Istnieje prawdopodobieństwo, że użytkownik (szczególnie nowy) nie utożsami przelewu zewnętrznego z przelewem zdefiniowanym (wybór

komplikuje fakt, że użytkownik chce opłacić rachunek za internet, a na liście znajduje się opcja "Opłata rachunków"). Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają mu wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu.

iOS



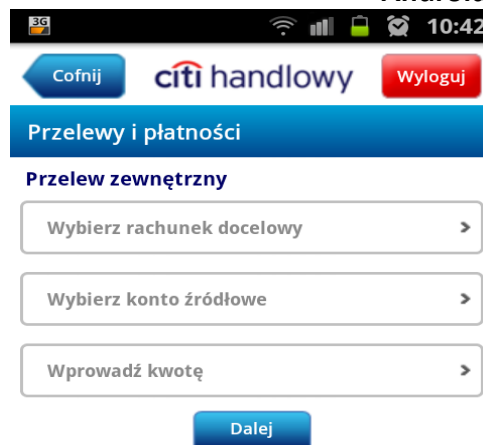
KROK 3

Uzupełnienie danych do przelewu

Mniejsze akcje, które składają się na ten krok to:

- wybór rachunków
- kwota i tytuł przelewu
- potwierdzenie

Android



Po wybraniu odpowiedniego typu przelewu, użytkownik przechodzi do formularza. Formularz do wprowadzania danych w tej aplikacji jest nietypowy w porównaniu do konkurencyjnych.

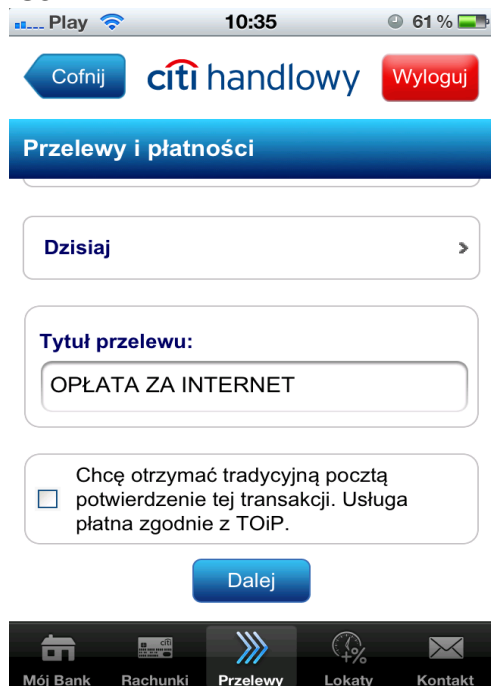
Wybór rachunku docelowego. Po stuknięciu na "Wybierz rachunek docelowy" pojawia się ekran z listą odbiorców zdefiniowanych. Wybór jest intuicyjny.

Wybór konta źródłowego. Po stuknięciu na "Wybierz konto źródłowe" pojawia się ekran umożliwiający wybór konta, z którego użytkownik chce przelać środki. Jeśli użytkownik posiada jedno konto, pole to powinno być domyślnie uzupełnione, a nie ręcznie przez użytkownika (wydłuża to czas realizacji zadania).

Wprowadzenie kwoty przelewu. Po stuknięciu na pole nie otwiera się domyślnie klawiatura numeryczna, a alfabetyczna (zaleca się poprawę, bo wydłuża to czas realizacji zadania). Po zmianie na numeryczną, pole wypełnia się intuicyjnie zgodnie z konwencją. Pojawiające się na bieżąco zmiany w formularzu są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie i zbliża się do celu.

Domyślnie uzupełniona jest **data przelewu**. Pole oznaczające datę uzupełnione jest tekstem "dzisiaj" - krótko i informatywnie, jednak nietypowo (użytkownik domyśla się, że pole to oznacza datę).

UWAGA: Nie da się wypełnić drugiego i trzeciego pola w formularzu, jeżeli nie zostało wypełnione pierwsze. Użytkownik nie dostaje jednak wystarczającego komunikatu - brak odpowiedzi, że trzeba realizować poszczególne kroki po kolei.



Play 10:35 61 %

Cofnij **citi handlowy** Wyloguj

Przelewy i płatności

Dzisiaj >

Tytuł przelewu:

OPŁATA ZA INTERNET

☐ Chcę otrzymać tradycyjną pocztą potwierdzenie tej transakcji. Usługa płatna zgodnie z TOiP.

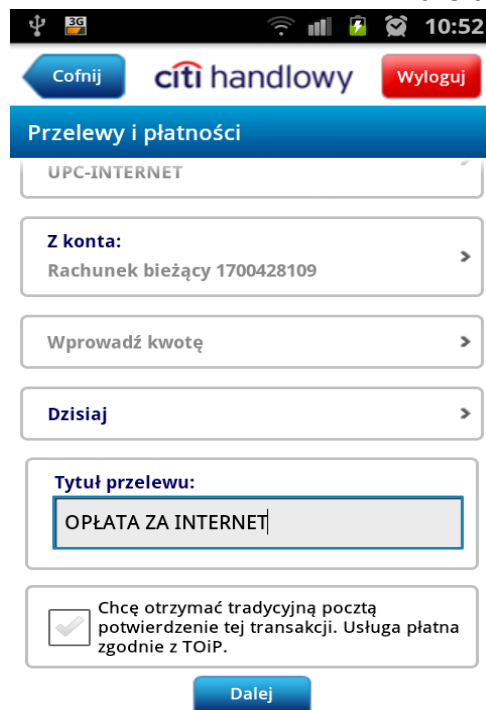
Dalej

Mój Bank Rachunki **Przelewy** Lokaty Kontakt

W KROKU 3

Wprowadzenie tytułu przelewu

i potwierdzenie



10:52

Cofnij **citi handlowy** Wyloguj

Przelewy i płatności

UPC-INTERNET

Z konta:

Rachunek bieżący 1700428109

Wprowadź kwotę >

Dzisiaj >

Tytuł przelewu:

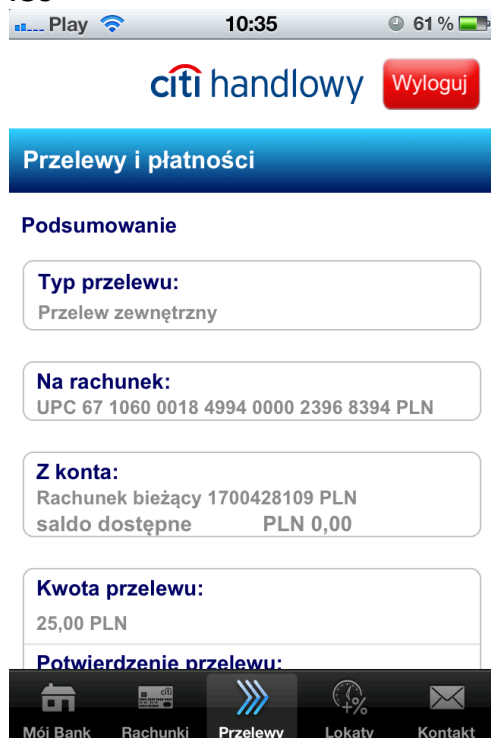
OPŁATA ZA INTERNET

☒ Chcę otrzymać tradycyjną pocztą potwierdzenie tej transakcji. Usługa płatna zgodnie z TOiP.

Dalej

Po stuknięciu "Dalej" na poprzednim ekranie, pojawia się ekran z nowym polem tekstowym, w którym domyślnie uzupełniony jest tytuł przelewu. Jeśli dane wprowadzone są poprawnie, przycisk "Dalej" pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. Przycisk jest wyraźnie widoczny i położony w intuicyjnym miejscu (pod formularzem z danymi).

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



Play 10:35 61 %

citi handlowy Wyloguj

Przelewy i płatności

Podsumowanie

Typ przelewu:

Przelew zewnętrzny

Na rachunek:

UPC 67 1060 0018 4994 0000 2396 8394 PLN

Z konta:

Rachunek bieżący 1700428109 PLN
saldo dostępne PLN 0,00

Kwota przelewu:

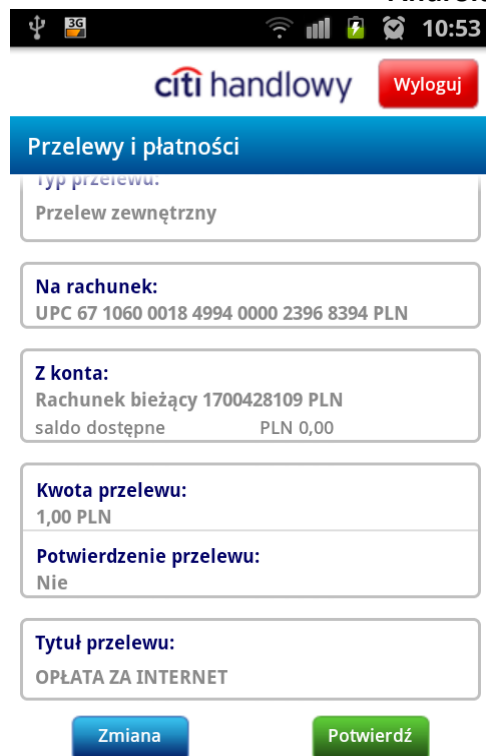
25,00 PLN

Potwierdzenie przelewu:

Mój Bank Rachunki **Przelewy** Lokaty Kontakt

KROK 4

Potwierdzenie



10:53

citi handlowy Wyloguj

Przelewy i płatności

Typ przelewu:

Przelew zewnętrzny

Na rachunek:

UPC 67 1060 0018 4994 0000 2396 8394 PLN

Z konta:

Rachunek bieżący 1700428109 PLN
saldo dostępne PLN 0,00

Kwota przelewu:

1,00 PLN

Potwierdzenie przelewu:

Nie

Tytuł przelewu:

OPŁATA ZA INTERNET

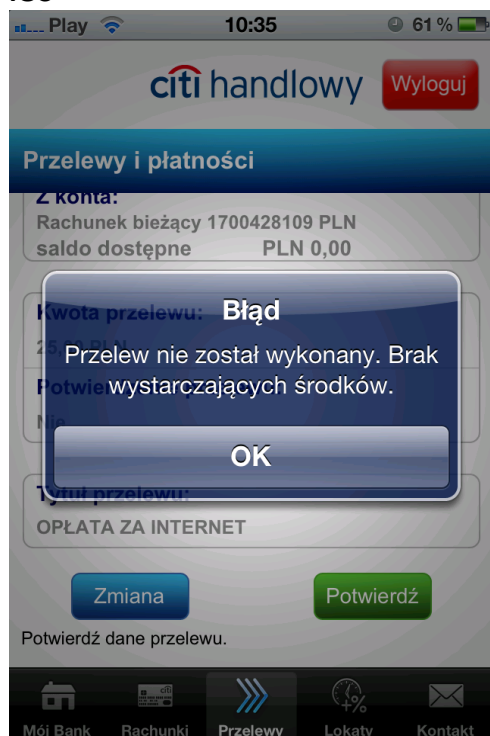
Zmiana Potwierdź

Potwierdź dane przelewu.

Po stuknięciu **"Dalej"** pojawia się ekran z podsumowaniem. Pola edytowalne nie różnią się wyraźnie od pól nieedytowalnych - warto to poprawić graficznie, aby użytkownik nie miał wątpliwości, że ogląda ekran z podsumowaniem.

Przycisk **"Potwierdź"** jest dobrze widoczny i w tym miejscu pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Komunikat kończący operację, znajdujący się na następnym ekranie daje użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

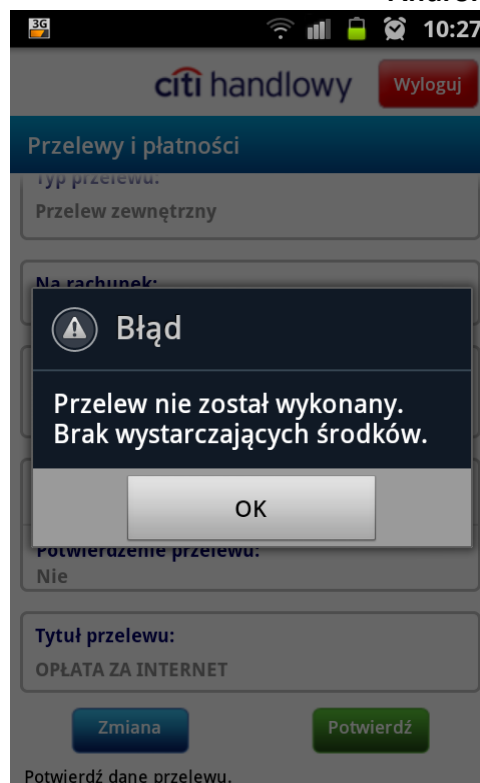
iOS



KROK 5

Zamknięcie procesu

Android



Po stuknięciu przycisku **"Potwierdź"** na warstwie pojawia się komunikat, który jest dla użytkownika wystarczającą informacją zwrotną o zakończeniu zadania. W naszym przypadku nie posiadaliśmy na koncie wystarczających środków do wykonania transakcji (aplikacja nie posiada wersji demo, testowaliśmy własne konto, założone na potrzeby niniejszego raportu). Komunikat pojawiający się na warstwie "Brak środków na rachunku" jest zrozumiały i daje użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o statusie zrealizowanego zadania.

Ogólna ocena zadania nr 1:

Operacja przelewu nie jest skomplikowana, ale czasochłonna. Zidentyfikowano sporo miejsc wymagających optymalizacji. Instrukcje wyjaśniające (np. "Wybierz odbiorcę", "Proszę wybrać konto źródłowe") umieszczone są na dole ekranu, pod możliwościami wyboru, co nie jest zgodne z kolejnością wypełniania formularza. Brak również spójnego kodowania kolorami przycisków (najpierw "Dalej" jest niebieski, następnie "Potwierdź" jest zielony, a pojawiający się obok przycisk powrotu "Zmiana" - niebieski).

Szwankuje również nawigacja - przycisk powrotu w trakcie realizacji przelewu nie przywraca poprzedniego ekranu, a pierwszy ekran operacji.

Pola konieczne do wypełnienia w formularzu przelewu są słabo widoczne (np. "Wprowadź kwotę",

co może powodować ich przeoczenie i w rezultacie - wyświetlanie komunikatu błędu.
 Niepotrzebne rozbicie formularza do wprowadzania danych na dwa ekrany (osobno pojawia się pole do edycji tytułu przelewu).
 Problematyczne nazewnictwo przy określeniu typów przelewów - zaleca się ich poprawę zgodnie z konwencjami, przyjętymi w branży bankowej.
 Na plus czysty i przejrzysty layout.

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Drugie zadanie - założenie lokaty

ios



KROK 1

Stuknięcie "Lokaty"



Opcja "**Lokaty**" jest dobrze widoczna w menu głównym (wysoko na liście pozycji) i jednoznacznie nazwana. Wybór odpowiedniego elementu jest intuicyjny.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

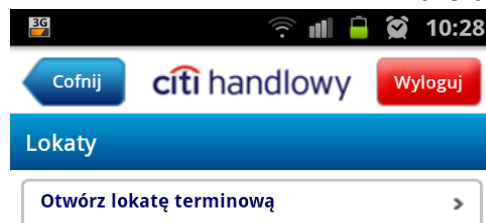
iOS



KROK 2

Stuknięcie
"Otwórz lokatę
terminową"

Android



Po stuknięciu "**Lokaty**" pojawia się ekran, na którym przycisk "Otwórz lokatę terminową" pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Informacje znajdujące się na następnym ekranie dają użytkownikowi wystarczające potwierdzenie podjęcia właściwej akcji.

iOS



KROK 3

Wybór
rachunku

Android



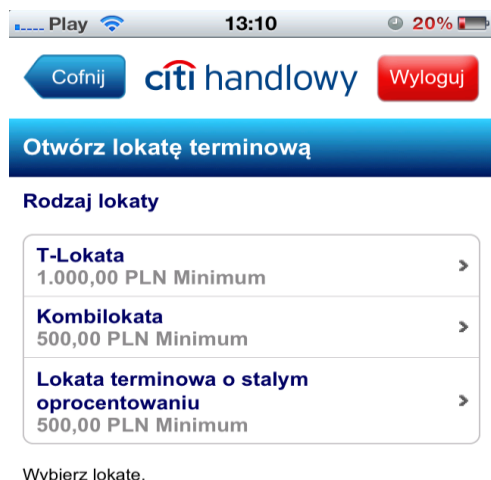
Wybierz rachunek, z którego chcesz założyć lokatę.

Wybierz rachunek, z którego chcesz założyć lokatę.



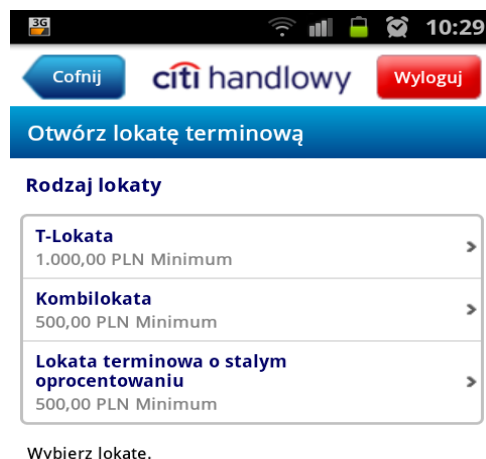
Wybór rachunku w ramach, którego ma zostać otworzona lokata. Wybór jest intuicyjny, użytkownik wie, co ma robić. Niemniej, jeśli użytkownik posiada jedno konto, pole to mogłoby być

uzupełnione domyślnie, a nie ręcznie przez użytkownika (wydłuża to czas realizacji zadania). Ponadto, komunikat "Wybierz rachunek, z którego chcesz założyć lokatę" jest źle położony, powinien się znaleźć nad listą opcji.



KROK 4

Wybór rodzaju lokaty



Wybór rodzaju lokaty. Krok jest jasny, użytkownik wie, co ma robić, o ile wie, którą dokładnie lokatę chce wybrać (brak możliwości sprawdzenia szczególnie przez nowych klientów banku, czym różnią i charakteryzują się wyszczególnione tutaj produkty). Komunikat "Wybierz lokatę" jest źle położony, powinien się znaleźć nad listą opcji (lub zostać usunięty, bo wybór jest intuicyjny). Wybrany element dobrze reaguje na stuknięcie, a informacje znajdujące się na następnym ekranie dają użytkownikowi wystarczające potwierdzenie podjęcia właściwej akcji.



KROK 5

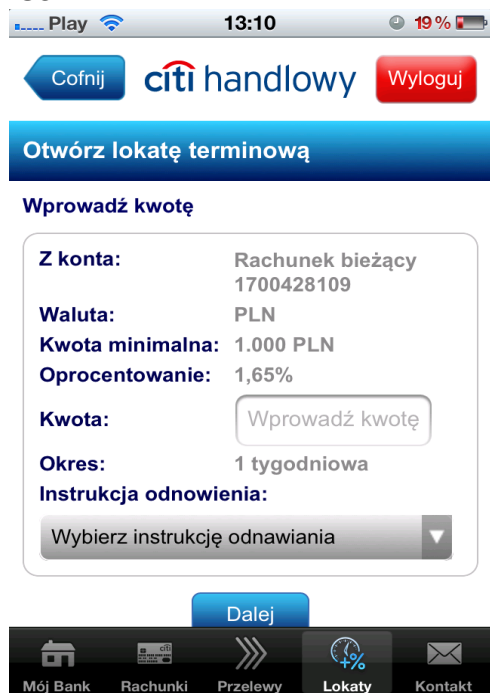
Wybór okresu i kwoty minimalnej



Wybór okresu i minimalnej kwoty lokaty. Krok jest jasny, użytkownik wie, co ma robić. Komunikat "Wybierz okres oraz..." jest źle położony, powinien się znaleźć nad listą opcji (lub zostać usunięty, bo wybór jest intuicyjny).

Wybrane elementy dobrze reagują na stuknięcie, dając użytkownikowi informację zwrotną o postępie zadania.

iOS



The screenshot shows the iOS app interface. At the top, there's a status bar with 'Play' logo, signal strength, time '13:10', and battery level '19%'. Below the status bar are buttons for 'Cofnij' (Back), 'citi handlowy' logo, and 'Wyloguj' (Logout). A blue button labeled 'Otwórz lokatę terminową' (Open term deposit) is prominent. Below it, the text 'Wprowadź kwotę' (Enter amount) is displayed. The form contains the following fields: 'Z konta:' (From account) with value 'Rachunek bieżący 1700428109', 'Waluta:' (Currency) with value 'PLN', 'Kwota minimalna:' (Minimum amount) with value '1.000 PLN', 'Oprocentowanie:' (Interest rate) with value '1,65%', 'Kwota:' (Amount) with a text input field containing 'Wprowadź kwotę', 'Okres:' (Term) with value '1 tygodniowa' (1 week), and 'Instrukcja odnowienia:' (Renewal instruction) with a dropdown menu showing 'Wybierz instrukcję odnawiania'. At the bottom, there's a blue 'Dalej' (Next) button and a navigation bar with icons for 'Mój Bank', 'Rachunki', 'Przelewy', 'Lokaty', and 'Kontakt'.

KROK 6

Wprowadzenie kwoty

Android



The screenshot shows the Android app interface. At the top, there's a status bar with '3G' logo, signal strength, time '10:29', and battery level. Below the status bar are buttons for 'Cofnij' (Back), 'citi handlowy' logo, and 'Wyloguj' (Logout). A blue button labeled 'Otwórz lokatę terminową' (Open term deposit) is prominent. Below it, the text 'Wprowadź kwotę' (Enter amount) is displayed. The form contains the following fields: 'Z konta:' (From account) with value 'Rachunek bieżący 1700428109', 'Waluta:' (Currency) with value 'PLN', 'Kwota minimalna:' (Minimum amount) with value '1.000 PLN', 'Oprocentowanie:' (Interest rate) with value '1,65%', 'Kwota:' (Amount) with a text input field containing 'Wprowadź kwotę', 'Okres:' (Term) with value '1 tygodniowa' (1 week), and 'Instrukcja odnowienia:' (Renewal instruction) with a dropdown menu showing 'Wybierz instrukcję odnawiania'. At the bottom, there's a blue 'Dalej' (Next) button.

Wpisz kwotę i wybierz instrukcję odnawiania lokaty.

Wprowadzenie kwoty lokaty. Po stuknięciu na pole nie otwiera się domyślnie klawiatura numeryczna, a alfabetyczna (zaleca się poprawę, bo wydłuża to czas realizacji zadania). Po zmianie na numeryczną, pole wypełnia się intuicyjnie zgodnie z konwencją. Pojawiające się na bieżąco zmiany w formularzu są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie i zbliża się do celu.

Przycisk "Dalej" jest widoczny i poprawnie położony (pod formularzem) i pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

Otwórz lokatę terminową

Podsumowanie

Z konta:

Rachunek bieżący 1700428109

Waluta: PLN

Kwota: 3467

Okres: 1 tygodniowa

Instrukcja odnowienia:

Odnawiany tylko kapitał

Oprocentowanie: 1,65%

Zmiana

Potwierdź

Potwierdź otwarcie lokaty.



KROK 7

Podsumowanie

Otwórz lokatę terminową

Podsumowanie

Z konta:

Rachunek bieżący 1700428109

Waluta: PLN

Kwota: 1000

Okres: 1 tygodniowa

Instrukcja odnowienia:

Instrukcja bez odnowienia

Oprocentowanie: 1,65%

Zmiana

Potwierdź

Potwierdź otwarcie lokaty.

Po stuknięciu "Dalej" pojawia się ekran z podsumowaniem.

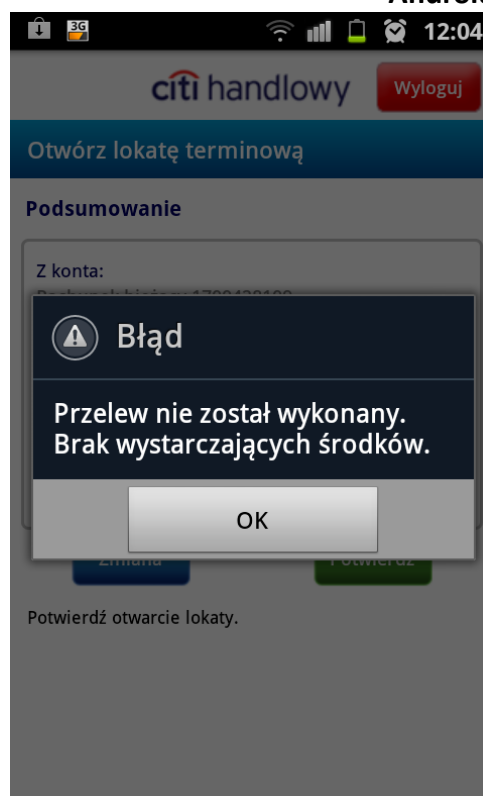
Przycisk "Potwierdź" jest dobrze widoczny (ale powinien być w kolorze niebieskim, zgodnie z przyjętą wcześniej konwencją) i w tym miejscu pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. Etykieta tego przycisku mogłaby być bardziej informatywna (zamiast "Potwierdź", lepiej "Założ lokatę"). Przycisk wspiera komunikat "Potwierdź otwarcie lokaty", który jest za nisko położony, przez co niewidoczny dla użytkownika.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Komunikat kończący operację, znajdujący się na następnym ekranie daje użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 8

Zamknięcie procesu



Po stuknięciu **"Potwierdź"** na warstwie pojawia się komunikat, który jest dla użytkownika wystarczającą informacją zwrotną o zakończeniu zadania. W naszym przypadku nie posiadaliśmy na koncie wystarczających środków do wykonania transakcji (aplikacja nie posiada wersji demo, testowaliśmy własne konto, założone na potrzeby niniejszego raportu).

Komunikat pojawiający się na warstwie **"Błąd. Przelew nie został wykonany. Brak wystarczających środków."** powinien być doprecyzowany (użytkownik w pierwszej chwili może czuć się zdezorientowany na widok słowa "przelew", jeśli realizował proces otwierania lokaty). Niemniej, jest to wystarczająca informacja zwrotna o statusie zrealizowanego zadania.

Ogólna ocena zadania nr 2:

Operacja założenia lokaty, podobnie jak zlecenia przelewu, nie jest trudna, ale czasochłonna. Kolejne ekrany wyświetlane podczas operacji otwarcia nowej lokaty nie są skomplikowane, przez co całość jest dość intuicyjna. Poprawy wymagają jednak komunikaty i wskazówki, które zostały umieszczone w nieprawidłowych miejscach, używany język (brak spójności - raz strona czynna np. "Wprowadź kwotę", w innym miejscu są to zwykłe deskrypcje np. "Rodzaj lokaty"). Brak ułatwień podczas wprowadzania danych (np. przy wprowadzaniu kwoty wyświetlana nie jest klawiatura numeryczna ale alfabetyczna). Cała operacja mimo, że nie zawiera błędów krytycznych może zostać zdecydowanie uproszczona. Zaleca się zautomatyzować pewne działania, np. po wprowadzeniu przez użytkownika kwoty lokaty, system sam powinien sklasyfikować ją w odpowiednim przedziale kwotowym, a nie zmuszać do kolejnego wyboru (i stuknięcia).

Instrukcje wyjaśniające (np. "Potwierdź otwarcie lokaty") umieszczone są błędnie pod możliwościami wyboru. Zaleca się ich poprawę, albo wręcz usunięcie, bo pozostałe elementy na ekranie są wystarczającą sugestią dla użytkownika, co ma zrobić.

Brak również spójnego kodowania kolorami przycisków (najpierw "Dalej" jest niebieski, następnie "Potwierdź" jest zielony, a pojawiający się obok przycisk powrotu "Zmiana" - niebieski).

Łatwość wykonania zadania nr 2:

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty.

Na posiadanym rachunku nie mieliśmy żadnego produktu kredytowego (aplikacja nie posiada demo, testowaliśmy swój prywatny rachunek).

Poniższe zrzuty ekranu z aplikacji Android otrzymaliśmy od Biura Rozwoju Bankowości Mobilnej Citi Handlowy, dzięki czemu byliśmy w stanie ocenić łatwość realizacji tego zadania.



KROK 1

Stuknięcie "Rachunki"

Na ekranie startowym nie ma przycisku, który intuicyjnie mógłby być powiązany z dostępem do produktów kredytowych. Aby dostać się do informacji o szczegółach posiadanego w banku kredytu, należy stuknąć **"Rachunki"**. Wybór odpowiedniego elementu nie jest zatem intuicyjny. Szczególnie nowi użytkownicy aplikacji mogą się nie spodziewać, że znajdą tam poszukiwane informacje.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną użytkownikowi o podjęciu właściwej akcji.

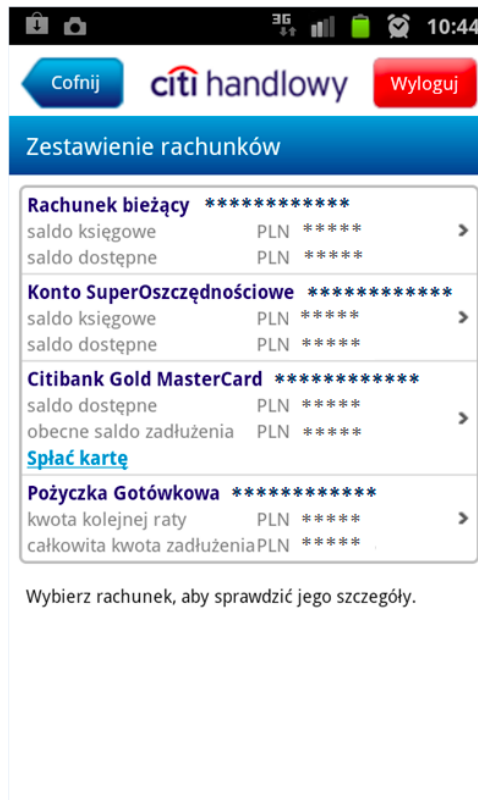


KROK 2

Stuknięcie "Pożyczka Gotówkowa"

Po stuknięciu "Rachunki" pojawia się zestawienie rachunków, na którym znajduje się lista posiadanych przez użytkownika produktów, np. konto oszczędnościowe, karta, pożyczka gotówkowa. Na tym ekranie nie widać jeszcze informacji o szczegółach posiadanej pożyczki gotówkowej (aktualne zadłużenie i data następnej spłaty). Kolejny krok jest dla użytkownika jasny. Wybór opcji z listy jest intuicyjny. Użytkownik spodziewa się, że po stuknięciu wybranego elementu uzyska dostęp do szczegółów.

Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną użytkownikowi o podjęciu właściwej akcji.



KROK 3

Szczegóły "Pożyczka gotówkowa"

Po stuknięciu "Pożyczka gotówkowa" otwiera się ekran ze szczegółowymi informacjami o posiadanej pożyczce. Użytkownik bez problemu znajduje informacje o aktualnym zadłużeniu ("kapitał pozostały do spłaty") i dacie spłaty kolejnej raty. Są to poszukiwane informacje, użytkownik tym samym pomyślnie realizuje cel zadania. Na tym kroku poprzestaje.



Ogólna ocena zadania nr 3:

Sprawdzenie szczegółów kredytu jest możliwe do wykonania bardzo szybko. Już w trzecim kroku poznajemy odpowiedź na pytanie, ile pozostało do spłaty kredytu i jaka jest data następnej raty i

realizujemy cel zadania. Podczas realizacji zadania zidentyfikowano jednak jedno miejsce problematyczne (pierwszy krok). Użytkownik, szczególnie nowy, widząc ekran startowy aplikacji, może mieć problem ze skojarzeniem "Rachunków" z dostępem do informacji o posiadanym kredycie (pożyczce gotówkowej). Przy dłuższym korzystaniu z aplikacji problem ten zniknie, ponieważ użytkownicy szybko przyzwyczajają się do stosowanych nazw. Niemniej - warto to poprawić z myślą o nowych użytkownikach.

Przyciski dobrze reagują na stuknięcie – zmiana stanu.

Przy realizacji tego zadania w aplikacji Citi Mobile stwierdziliśmy, że funkcja dostępu do kredytu nie jest widoczna dla użytkowników, którzy go nie posiadają (to jedyna aplikacja, która tak działa) - dzięki temu interfejs nie jest przeładowany zbędnymi elementami i informacjami. Ten fakt oceniamy pozytywnie.

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena: 4/5

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Główne sekcje aplikacji są łatwo dostępne z poziomu strony głównej i prawidłowo nazwane, co ułatwia rozpoczęcie wykonywania zadań. Nawigacja w aplikacji jest jasna i nieskomplikowana, pod warunkiem, że użytkownik nie posiada w banku wielu produktów. Z myślą o takich klientach zaleca się poprawę architektury informacji w aplikacji - pod "Rachunkami" mało który użytkownik będzie się spodziewał dostępu do informacji o kartach czy kredytach.

Flow poszczególnych zadań powinien być prostszy (realizacja przelewu i założenia lokaty, w porównaniu do pozostałych aplikacji konkurencyjnych, przebiega w bardzo wielu krokach).

W aplikacji na Android przycisk powrotu jest zbędny (został niepotrzebnie zaadaptowany z aplikacji na iPhone'a). Mimo to, nie działa on prawidłowo. Podczas operacji przelewu (wypełniania formularza) po jego naciśnięciu przenosi użytkownika na początek operacji, a nie do poprzedniego ekranu.

Brak spójności w kodowaniu kolorem przycisków zatwierdzających akcję - raz oznaczone są kolorem zielonym, raz niebieskim, co może to być przyczyną potencjalnych błędów i pomyłek użytkowników.

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

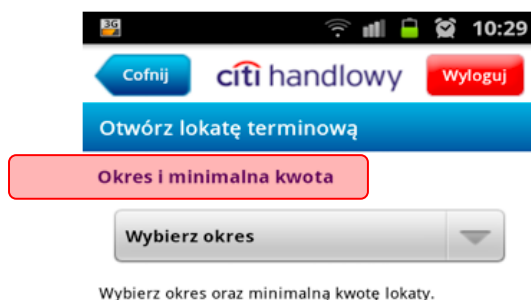
Kryterium nr 2 - Treści

Treści w aplikacji dostosowane są do kontekstu mobile - brak zbędnych tekstów marketingowych, przeszkadzających w wykonywaniu zadań. Uspójnienia wymaga jednak sposób nazywania kolejnych ekranów (raz jest to wezwanie do działania, raz zwykła nazwa określająca, co się znajduje na danej stronie), przykład:

	
-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Inne: "Wybierz odbiorcę" i "Proszę wybrać konto źródłowe".

W kilku miejscach nazwa ekranu jest nieadekwatna do wyświetlanych treści, przykład:



Instrukcje napisane są zrozumiałym językiem. Forma komunikatów mogłaby być bardziej przyjazna dla użytkownika, np. brak wyników wyszukiwania oznaczony jest za pomocą czerwonej ikonografii (zarezerwowanej raczej dla błędów krytycznych).

Problematyczne nazewnictwo przy określeniu typów przelewów - zaleca się ich poprawę zgodnie z konwencjami, przyjętymi w branży bankowej.

Przyciski akcji mogłyby być bardziej informatywne - zaleca się ich doprecyzowanie, np. zamiast "Potwierdź", lepiej "Założ lokatę" lub "Wyślij przelew".

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Użytkownikowi na bieżąco udzielana jest informacja zwrotna, choć czasem niewystarczająca. Np. podczas realizacji przelewu, gdzie nie można wypełnić drugiego i trzeciego pola i przejść dalej, jeżeli nie zostało wypełnione pierwsze, użytkownik nie dostaje wystarczającego komunikatu - brak podpowiedzi, że trzeba realizować poszczególne kroki po kolei.

Komunikaty napisane są zrozumiałym językiem, ale mogłyby być bardziej informatywne. Optymalizacji wymaga również położenie tych komunikatów (powinny się znajdować nad daną czynnością).

Elementy interaktywne dobrze reagują na dotyk (zmiana stanu). Działanie aplikacji daje użytkownikowi dobrą informację zwrotną o poprawności wykonania zadania/operacji.

Brak podpowiedzi kontekstowych dotyczących oferty produktowej banku.

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Plusem aplikacji jest czytelny i przejrzysty layout. Grafika czytelna, stonowana, nieintruzywna - nie męczy wzroku i nie odwraca uwagi od właściwej treści. Optymalizacji wymaga czytelność niektórych elementów (szara czcionka na białym tle jest dobrze widoczna w optymalnych warunkach oświetleniowych, jednak na dworze czytelność znacznie się pogarsza).

Brak spójności w kodowaniu kolorem przycisków zatwierdzających akcję - raz oznaczone są kolorem zielonym, raz niebieskim.

Przykład:

Zmiana
Potwierdź

☐ zgodnie z TOiP.

Potwierdź dane przelewu.
Dalej

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Wprowadzanie danych powinno być prostsze i wymagać mniej wysiłku od użytkownika. Klawiatura wyświetlana po stuknięciu w pole tekstowe powinna być dostosowana do typu wprowadzanych zmiennych (tekst lub wartości liczbowe). Tutaj po stuknięciu w pole tekstowe z kwotą (przelewu lub lokaty) otwiera się klawiatura alfabetyczna, zamiast numerycznej.

Zaleca się również wprowadzenie większej ilości wartości domyślnych (np. rachunek źródłowy, jeśli użytkownik posiada tylko jedno konto), co przyspieszy proces realizacji zadań. W aplikacjach mobilnych ilość danych do wpisywania i uzupełniania powinna być ograniczona do niezbędnego minimum.

W formularzach pola edytowalne odróżnione od nieedytowalnych.

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Bank Millennium



Nazwa aplikacji mobilnej: **MillenniumPL**

Badana wersja aplikacji:

- ✓ iOS: 2.8b8454 (ostatnia aktualizacja w App Store 19.03.2012)
- ✓ Android: 2.6.11 (ostatnia aktualizacja w Google Play 16.03.2012)

Wymagania dla systemów operacyjnych:

- ✓ iOS: 4.0 lub nowszy
- ✓ Android: 1.6 lub nowszy

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.bankmillennium.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **MillenniumPL** oferuje m.in. następujące funkcje:

- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki zdefiniowane
- ✓ przeglądanie nadchodzących płatności
- ✓ sprawdzanie szczegółów, blokad i historii rachunków bieżących, rachunków oszczędnościowych, kart kredytowych oraz lokat terminowych
- ✓ obsługa nazw własnych rachunków
- ✓ podgląd i obsługa rachunków firmowych podłączonych do Millekodu indywidualnego
- ✓ przeglądanie zablokowanych środków na rachunkach i transakcji oczekujących na kartach kredytowych
- ✓ możliwość zerwania lokaty
- ✓ spłata karty kredytowej
- ✓ dokonywanie pożyczki gotówkowej z karty kredytowej
- ✓ zastrzeganie kart kredytowych i debetowych
- ✓ pobieranie elektronicznych wyciągów z rachunków
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu telefonicznego z bankiem.

Inne funkcje, które posiada aplikacja:

- ✓ wyszukiwanie placówek i bankomatów
- ✓ kursy wymiany walut
- ✓ doładowywanie telefonów komórkowych.

Bez konieczności logowania dostępne są funkcje:

- ✓ wyszukiwanie (geolokalizacja) placówek i bankomatów
- ✓ kursy walut
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu telefonicznego z bankiem.

Część transakcyjna dostępna jest w aplikacji po zalogowaniu.

Aplikacja dedykowana jest tylko klientom indywidualnym.

Aplikacja dostępna jest w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej.

Logowanie do aplikacji odbywa się za pomocą czterocyfrowego indywidualnego kodu PIN. Niektóre

operacje wymagają potwierdzenia Hasłem Mobilnym ustalonym przez użytkownika w systemie bankowości internetowej banku.

Aplikacja nie posiada wersji demonstracyjnej. Aby przetestować aplikację założyliśmy konto osobiste w Banku Millenium.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

2/5

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

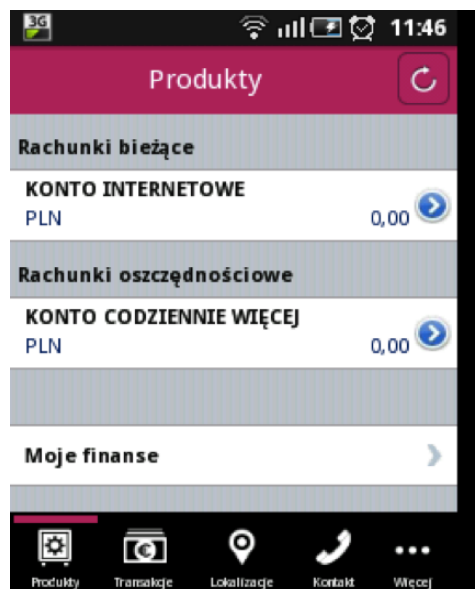
Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego

ios



KROK 1

Stuknięcie
"Transakcje"
w pasku
narzędziowym



Na stronie startowej aplikacji brak jednoznacznego elementu, który dawałby pewność, w którym miejscu użytkownik może zrealizować przelew. Istnieją dwie prawdopodobne ścieżki realizacji celu - wybór rachunku, skąd dalej można realizować transakcje i wybór "Transakcje" z pasku narzędziowym, położonym w dolnej części ekranu. Pierwsza ścieżka okaże się nietrafiona - tam

użytkownik otrzyma dostęp do historii rachunku, szczegółów i blokad.

"**Transakcje**" w dolnej belce są mało widoczne (ze względu na małą czcionkę), w pierwszej kolejności uwagę użytkownika zwraca zawartość na środku ekranu. Nazwa etykiety "**Transakcje**" jest bardzo ogólna i nie daje użytkownikowi pewności, czy dobrze wybiera. Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

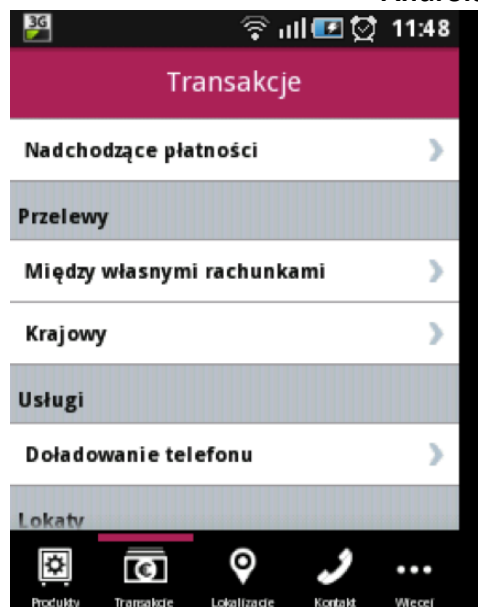
iOS



KROK 2

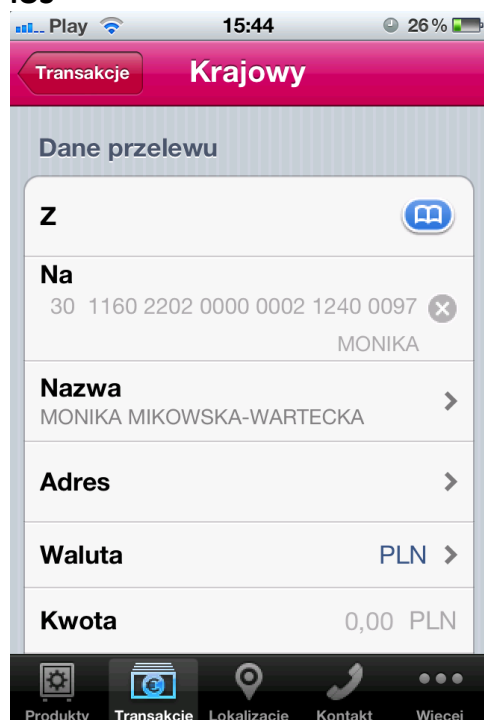
Stuknięcie
"Krajowy"
w sekcji
"Przelewy"

Android



Element jest dobrze widoczny, ale nazwa etykiety ("**Krajowy**") nie jest jednoznaczna. Nazwa ta może sugerować, że w tym miejscu można zrealizować przelew dowolny, a aplikacja oferuje tylko realizację przelewów zdefiniowanych. Nazwa ta jest problematyczna i nie daje użytkownikowi pewności, czy dobrze wybiera. Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



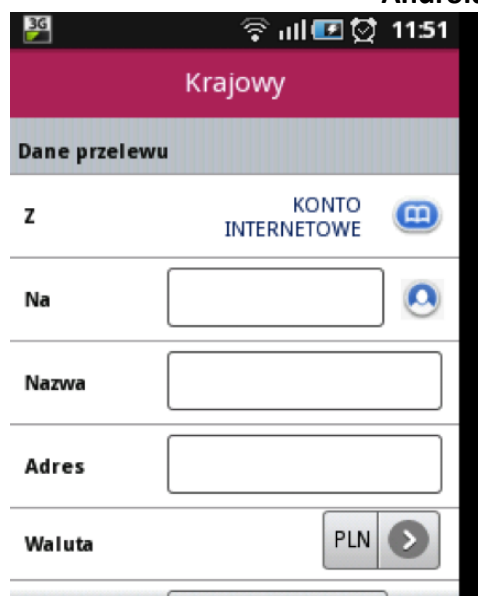
KROK 3

Uzupełnienie danych do przelewu

Mniejsze akcje, które się na ten krok składają to:

- dane odbiorcy
- kwota przelewu
- tytuł przelewu
- zatwierdzenie

Android



Po stuknięciu "Krajowy", wyświetla się ekran umożliwiający uzupełnienie danych dotyczących przelewu. Wypełnienie formularza jest raczej intuicyjne, zgodne z konwencją (problematyczne jest jedynie pole "Adres"), nie powinno sprawić użytkownikowi problemów.

Wybranie odbiorcy. Zdefiniowani odbiorcy umieszczeni są na liście - wybór jest intuicyjny.

Tytuł przelewu jest domyślny ("Zasilenie konta"), można go edytować.

Wpisanie adresu odbiorcy i kwoty przelewu. Pojawiające się na bieżąco zmiany w polach tekstowych są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie, by realizować cel.

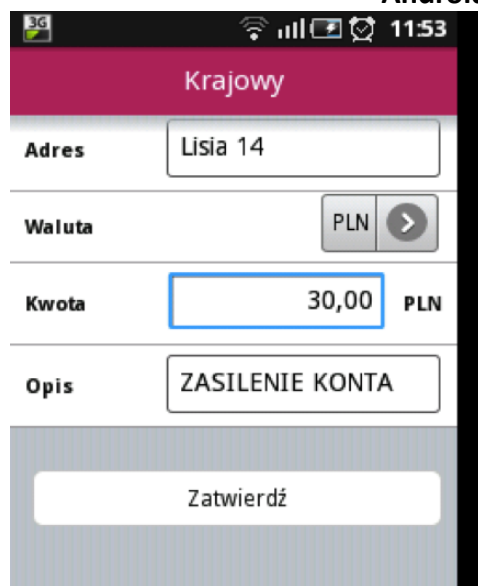
iOS



W KROKU 3

Potwierdzenie przelewu

Android



Po wypełnieniu formularza przycisk "Zatwierdź" pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją

kontynuującą operację. Przycisk jest położony w dobrym miejscu (pod formularzem), ale powinien być bardziej odróżniony kolorystycznie. Aktywacja przycisku następuje dopiero po wypełnieniu formularza (w przypadku braku wypełnienia wszystkich danych, przycisk nie zmienia stanu, nie pojawia się też żaden komunikat o błędzie). Etykieta mogłaby być bardziej informatywna (sugerowana: "Zatwierdź przelew", "Wykonaj przelew").

Kolejny wyświetlający się ekran z potwierdzeniem jest wystarczającą informacją zwrotną dla użytkownika, że poprawnie wprowadził wszystkie dane.

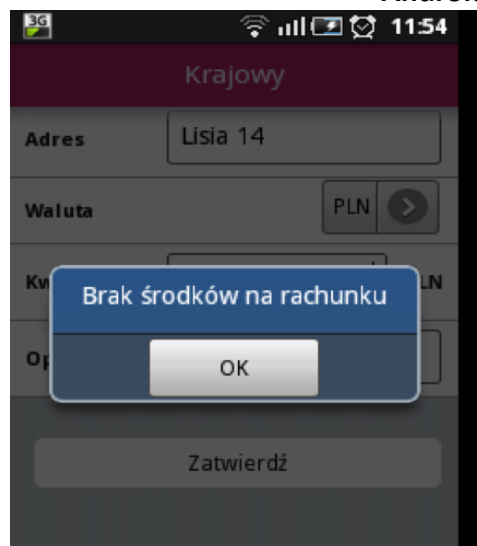
iOS



KROK 5

Zakończenie procesu

Android



Po stuknięciu "Zatwierdź" pojawia się ekran, kończący proces. W naszym przypadku nie posiadaliśmy na koncie wystarczających środków do wykonania transakcji (aplikacja nie posiada wersji demo, testowaliśmy prywatne konto). Komunikat pojawiający się na warstwie "Brak środków na rachunku" jest zrozumiały i daje użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o statusie realizowanego zadania.

Ogólna ocena zadania nr 1:

Wykonanie przelewu za pomocą tej aplikacji nie jest zadaniem łatwym. Przejścia pomiędzy poszczególnymi krokami nie są intuicyjne, co sprawia, że użytkownik zmuszony jest do zwiększonego wysiłku kognitywnego podczas wykonywania operacji przelewu. Problematyczne nazwy, nieintuicyjne etykiety, mała czcionka, długi czas odpowiedzi systemu - to główne problemy zidentyfikowane podczas wykonywania zadania. Użytkownik dostaje również słabą informację zwrotną, na jakim etapie procesu się znajduje. Ikony użyte w formularzu są małe, kiepsko reagują na dotyk, co utrudnia wypełnianie kolejnych pól. Podczas realizacji zadania ujawnił się problem w architekturze informacji - ukrycie przelewów w opcji "Transakcje". Powinny być one dużo bardziej dostępne dla użytkowników, ponieważ są jedną z bardziej popularnych funkcji w systemie.

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: **3/5** (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Drugie zadanie - założenie lokaty

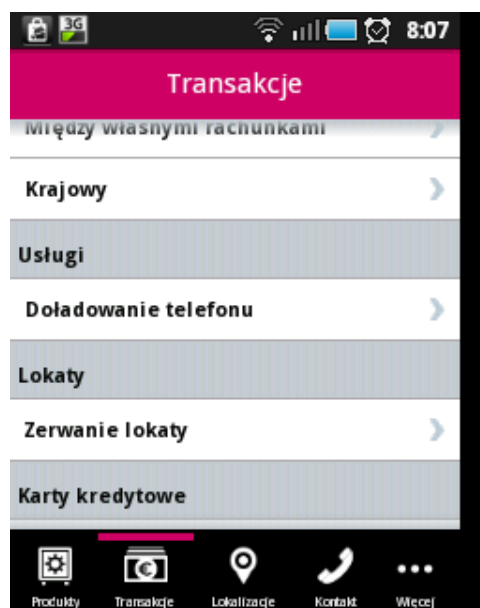
Brak możliwości realizacji i oceny zadania - aplikacja (zarówno na iOS, jak i Android) nie oferuje dostępu funkcji założenia lokaty, a jedynie jej zerwania.

Na poniższych zrzutach ekranów zostało pokazane, gdzie jest umieszczona opcja zerwania lokaty.

ios



**Umiejscowienie
"Lokaty"
w architekturze
informacji**



Ukrycie dostępu do lokat w sekcji "Transakcje" nie jest intuicyjne. Nowi użytkownicy raczej nie będą się spodziewać w tym miejscu dostępu do innych produktów bankowych, poza kontami. Gdy użytkownik nauczy się, co kryje się w sekcji "Transakcje" dojście do sekcji lokat będzie bardzo szybkie.

Z kolei stuknięcie w "Produkty" na pasku narzędziowym, nie prowadzi wprost do lokat, a otwiera stronę startową aplikacji.

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty

Brak możliwości realizacji i oceny zadania - aplikacja (zarówno na iOS, jak i Android) nie oferuje dostępu do posiadanych produktów kredytowych w Banku Millennium.

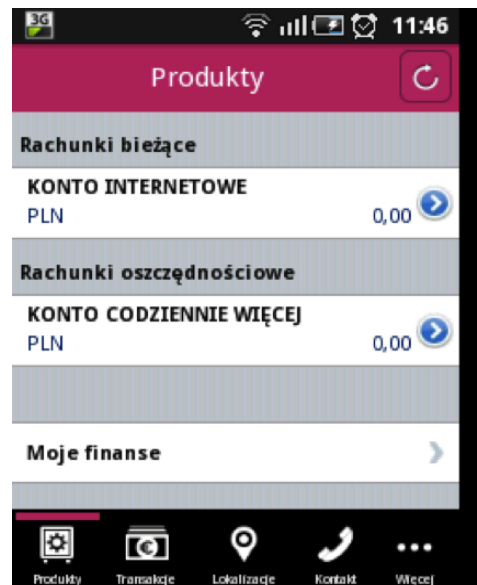
Jako ciekawostkę, na poniższych zrzutach ekranu przedstawiamy, w którym miejscu aplikacja oferuje dostęp do posiadanych kart kredytowych.

ios



KROK 1

Stuknięcie
"Transakcje"
w menu
narzędziowym

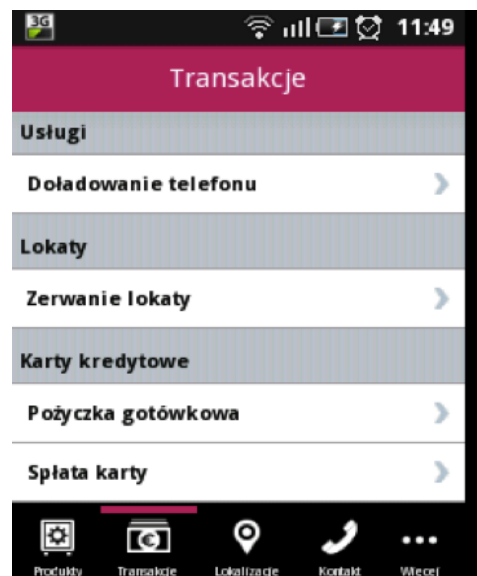


Na stronie startowej aplikacji - wbrew jej nazwie "**Produkty**" - użytkownik nie widzi elementu, który mógłby bezpośrednio powiązać z produktami kredytowymi. W tym kroku nowy użytkownik najprawdopodobniej popełni wiele błędów, zanim dotrze do właściwego miejsca. Produkty kredytowe znajdują się w sekcji "**Transakcje**", które należy wybrać w pasku narzędziowym w dolnej części ekranu. Nazwa tej etykiety, w przypadku poszukiwania produktów kredytowych, jest bardzo myląca i wyjątkowo nieintuicyjna. Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



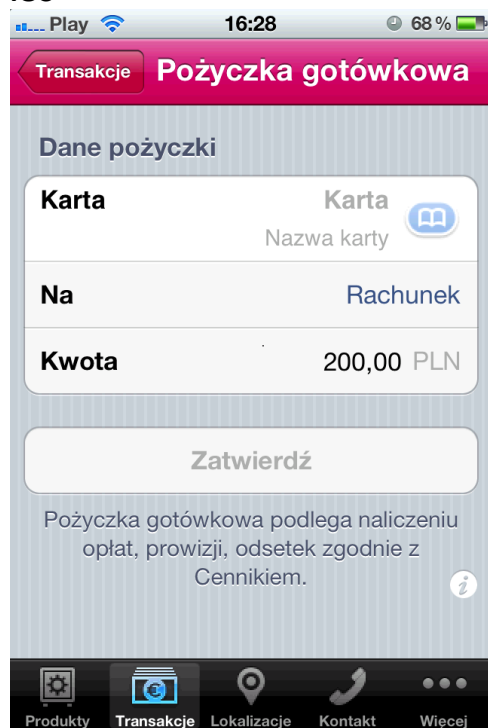
KROK 2

Stuknięcie
"Pożyczka
gotówkowa"
w sekcji
"Karty
kredytowe"



Po stuknięciu w "Transakcje" i przewinięciu w dół ekranu, użytkownik widzi sekcję "Karty kredytowe", w której znajdują się elementy "Pożyczka gotówkowa" i "Spłata karty". Mylące nazewnictwo, szczególnie dla nowych klientów banku (pożyczka gotówkowa w kartach kredytowych?). Nowy użytkownik nie ma pewności, jakie dokładnie funkcje oferuje aplikacja i do jakiej sekcji przejdzie wybierając dany element.

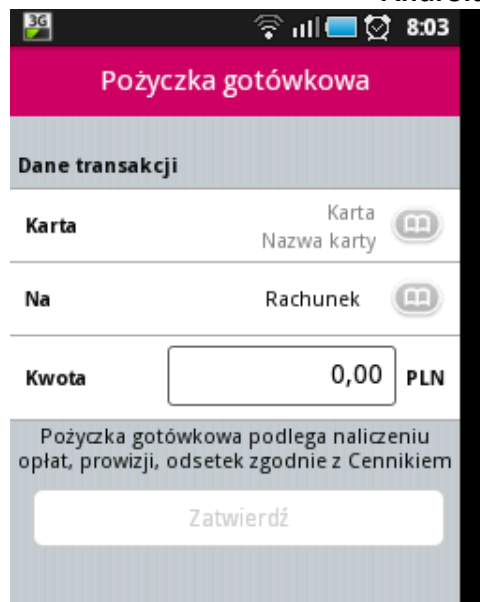
iOS



KROK 3

Szczegóły pożyczki gotówkowej

Android



Dopiero na tym ekranie użytkownik może się domyślić, czym rzeczywiście jest pożyczka gotówkowa - jest to przelew z karty kredytowej na rachunek.

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Widać wyraźnie, że aplikacja była projektowana na iPhone'a i nie została dostosowana do platformy Android.

Zakładki umieszczone w dolnej części ekranu umożliwiają przełączanie się między głównymi sekcjami aplikacji, jednak ich etykiety są mało czytelne z powodu zbyt małej czcionki.

Brak spójności w oznaczaniu elementów interaktywnych (niespójna ikonografia) oraz problematyczna terminologia zakłócają efektywną nawigację - widać to już na stronie głównej aplikacji.

Brak wyszukiwarki (w aplikacji na Android) oraz problematyczna architektura informacji mogą utrudnić odnalezienie poszukiwanych informacji i wykonywanie zadań. Np. w sekcji "Transakcje" znajduje się za dużo opcji - niektóre powinny być wyciągnięte wyżej w strukturze informacji.

Nawigowanie po aplikacji nie jest intuicyjne.

Niewłaściwie zaprojektowane menu startowe aplikacji - strona startowa nazywa się "Produkty" i nie daje użytkownikowi ogólnego poglądu, co może zrobić w aplikacji.

Ocena dla aplikacji na iOS: 3/5**Ocena dla aplikacji na Android: 2/5****Kryterium nr 2 - Treści**

Głównym problemem jest nazewnictwo elementów (np. strona startowa nazywa się "Produkty", a ich nie zawiera). Wszystkie niejednoznaczne nazwy (np. "Pożyczka gotówkowa" w sekcji kart kredytowych) powinny zostać poprawione.

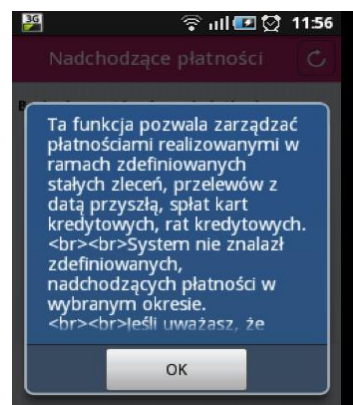
Etykiety użyte w formularzach są lakoniczne i mogą zwiększyć liczbę pomyłek oraz czasu poświęconego na wykonanie typowych zadań. Kolejny duży problemem to sposób prezentacji treści - brak wizualnej hierarchii i jasnego sposobu grupowania elementów, który utrudnia skanowanie i odnajdywanie informacji.

Mało informatywne etykiety w formularzu uzupełniania danych do przelewu, np. "Opis" zamiast "Tytułem" (zgodnie z konwencją), "Z", "Na", itp.

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)**Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc**

Komunikaty nie zostały dostosowane do kontekstu mobile. Podczas wykonywania zadań system oferuje słabą informację zwrotną oraz wsparcie użytkownikowi.

Zdarza się, że komunikaty są zbyt długie i skomplikowane i nie sugerują rozwiązania. Zawierają błędy, np. znaczniki html.

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)**Kryterium nr 4 - Layout i grafika**

Projekt graficzny aplikacji dla systemu operacyjnego iOS jest czytelniejszy aniżeli projekt dla Android.

Ogólnie - słaby kontrast tekstu względem tła, utrudniający czytanie, niespójność w używaniu ikon i oznaczaniu przycisków. Użycie w nazwach zakładek małej czcionki pogarsza komfort korzystania z aplikacji.

Niestandardowe użycie ikony "Kontakty" w formularzu wypełniania danych do przelewu.

Zaleca się poprawienie kontrastu i powiększenie czcionki.

Ocena dla aplikacji na iOS: 3/5**Ocena dla aplikacji na Android: 2/5****Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych**

Niespójność w używaniu kontrolek oraz brak domyślnie wprowadzonych wartości w polach formularza (np. brak domyślnie wprowadzonego adresu zdefiniowanego odbiorcy przelewu po dokonaniu wyboru odbiorcy) wydłużają czas potrzebny na wykonanie zadań.

Pola edytowalne powinny być wyraźniej rozróżnione od nieedytowalnych.

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Bank Pekao SA



Nazwa aplikacji mobilnej: PEKAO SA

Badana wersja aplikacji: 1.0.0. (publikacja w App Store 07.12.2011, w Google Play 02.12.2011)

Wymagania dla systemów operacyjnych:

- ✓ iOS: 3.0 lub nowszy
- ✓ Android: 1.6 lub nowszy

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.impekao24.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **PEKAO SA** oferuje m.in. następujące funkcje:

- ✓ wykonywanie przelewów dowolnych (jednorazowych)
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne,
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki zdefiniowane,
- ✓ rachunki: lista rachunków, salda i historia operacji
- ✓ lokaty: lista, otwieranie i zrywanie lokat, historia operacji
- ✓ kredyty: lista kredytów i historia rachunków kredytowych
- ✓ karty: lista kart, historia operacji, spłata karty i przelew z karty na rachunek własny
- ✓ inwestycje: lista funduszy inwestycyjnych i historia
- ✓ dostęp do oferty produktowej banku
- ✓ dostęp do serwisów informacyjnych banku, np. aktualności z Banku Pekao.

Inne, ciekawe funkcje, które posiada aplikacja:

- ✓ doładowania telefonów
- ✓ kursy walut z kalkulatorem
- ✓ wyszukiwarka (geolokalizacja) placówek, bankomatów, domów maklerskich i punktów rabatowych dla posiadaczy kart Banku Pekao
- ✓ możliwość wysłania numeru swojego rachunku na dowolny adres e-mail

Bez konieczności logowania dostępne są funkcje:

- ✓ kursy walut z kalkulatorem
- ✓ mapa z wyszukiwarką: oddziałów, bankomatów, domów maklerskich i punktów rabatowych dla posiadaczy kart Banku Pekao
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail, formularz kontaktu)
- ✓ oferta Banku Pekao SA (produkty, aktualne promocje)
- ✓ aktualności - najnowsze informacje z Banku Pekao SA.

Część transakcyjna dostępna jest w aplikacji po zalogowaniu. Operacje wymagające autoryzacji zabezpieczone są mobilnym PINem (ustanawianym podczas aktywacji). Żadna z poufnych danych

(numer Klienta, hasło, PIN) nie jest przechowywana w urządzeniu.

Menu aplikacji prezentowane może być na dwa sposoby: w widoku listy lub koła. Menu koła zostało zoptymalizowane pod kątem telefonów iPhone3GS i nowszych, tabletów iPad i iPad 2 oraz urządzeń z systemem Android w wersji 2.3 i wyższych. Na pozostałych urządzeniach producent aplikacji zaleca korzystanie z menu w widoku listy.

Aplikacja posiada wersję demonstracyjną, dzięki której można zapoznać się z częścią transakcyjną aplikacji.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

5/5

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego (Użytkownik myśli: "chcę zapłacić rachunek za internet na wcześniej zdefiniowane konto dostawcy tej usługi")

ios



KROK 1

Stuknięcie
"Przelewy"
w menu
głównym

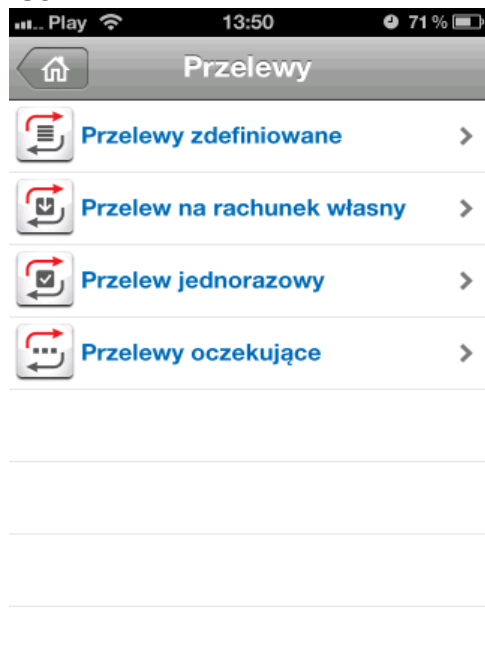
(widok koła)



Opcja umożliwiająca realizację przelewu jest dobrze widoczna w menu głównym i jednoznacznie nazwana. Dodatkowe komentarze dostarczają informacji wyjaśniających (opis dodatkowy)

"Wykonaj przelew" jest krótki i informatywny). Wybór odpowiedniego elementu jest intuicyjny. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

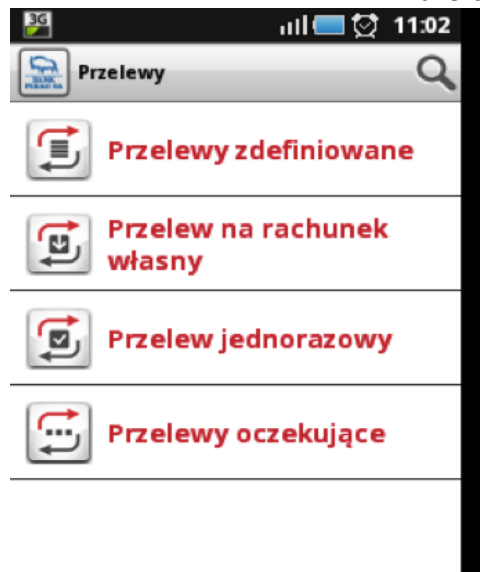
iOS



KROK 2

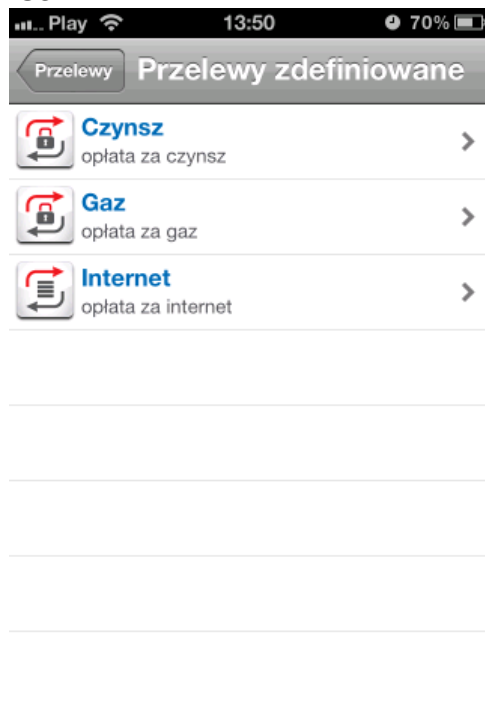
Stuknięcie
"Przelewy
zdefiniowane"

Android



Po stuknięciu "**Przelewy**" pojawia się ekran, umożliwiający wybór rodzaju przelewu. Wybór jest intuicyjny - przelewy zdefiniowane są dobrze widoczne i jednoznacznie nazwane. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



KROK 3

Wybór
wcześniej
zdefiniowanego
wzoru przelewu

Android

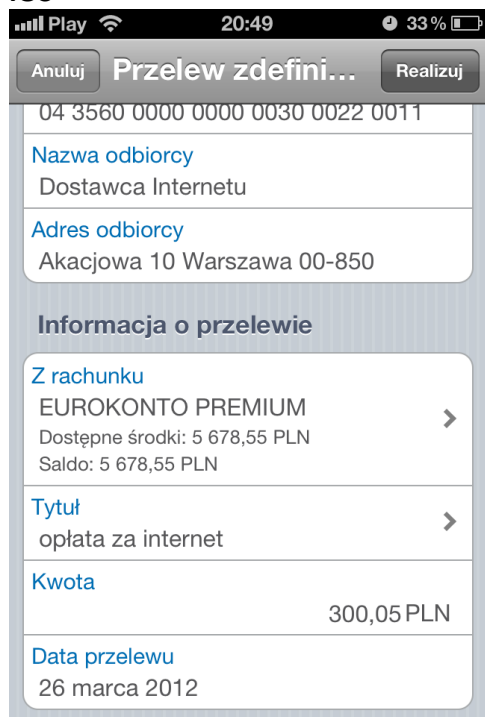


Zdefiniowane wzory przelewów przedstawione są w formie listy - wybór polega na stuknięciu na

daną pozycję na liście, co jest prostym i intuicyjnym rozwiązaniem. Wyróżniony jest tytuł przelewu, co może minimalizować potencjalne pomyłki.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



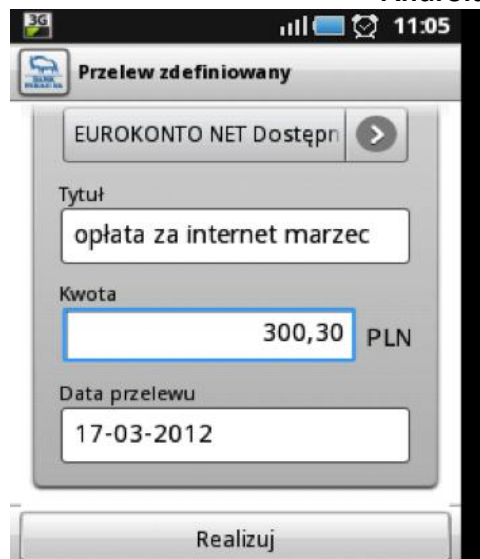
KROK 4

Uzupełnienie danych do przelewu

Mniejsze akcje, które składają się na ten krok to:

- tytuł przelewu
- kwota przelewu
- potwierdzenie

Android



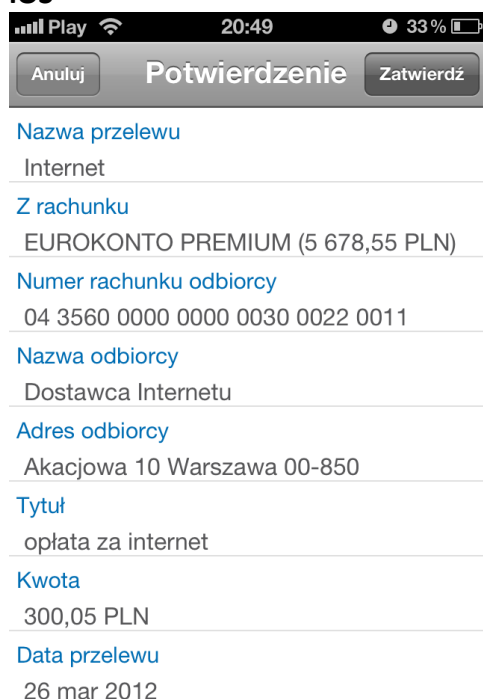
Po wybraniu odpowiedniego wzoru przelewu, użytkownik przechodzi do uzupełnienia danych dotyczących przelewu. Brak wyraźnego graficznego rozróżnienia pól edytowalnych od nieedytowalnych - mimo to formularz pozostaje czytelny i jego wypełnienie nie powinno sprawić użytkownikowi problemów.

Domyślnie uzupełnione są dane odbiorcy, tytuł przelewu i data - jeśli użytkownik nie zdecyduje się ich edytować, do wpisania pozostanie jedynie kwota przelewu. Pole tekstowe wypełnia się intuicyjnie i zgodnie z konwencją.

Pojawiające się na bieżąco zmiany w formularzu są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie i zbliża się do celu.

Przycisk **"Realizuj"** jest dobrze widoczny i prawidłowo nazwany. Po wypełnieniu formularza pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuująca operację. W aplikacji na Android jest położony nad danymi, w aplikacji na iOS w górnej belce nawigacyjnej.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



Anuluj Potwierdzenie Zatwierdź
 Nazwa przelewu
 Internet
 Z rachunku
 EUROKONTO PREMIUM (5 678,55 PLN)
 Numer rachunku odbiorcy
 04 3560 0000 0000 0030 0022 0011
 Nazwa odbiorcy
 Dostawca Internetu
 Adres odbiorcy
 Akacjowa 10 Warszawa 00-850
 Tytuł
 opłata za internet
 Kwota
 300,05 PLN
 Data przelewu
 26 mar 2012

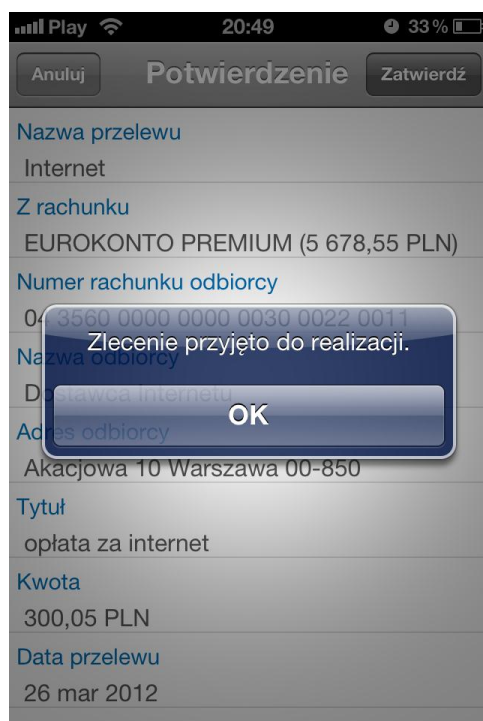
KROK 5

Potwierdzenie



00-850
Z rachunku
 EUROKONTO NET
Tytuł
 opłata za internet marzec
Kwota
 300,30 PLN
Data przelewu
 17-03-2012
 Zatwierdź

Po stuknięciu **"Realizuj"** pojawia się ekran z podsumowaniem. Przycisk **"Zatwierdź"** jest dobrze widoczny i w tym miejscu pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. W aplikacji na Android jest położony nad danymi, w aplikacji na iOS na górnej belce nawigacyjnej. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Komunikat znajdujący się na następnym ekranie daje użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

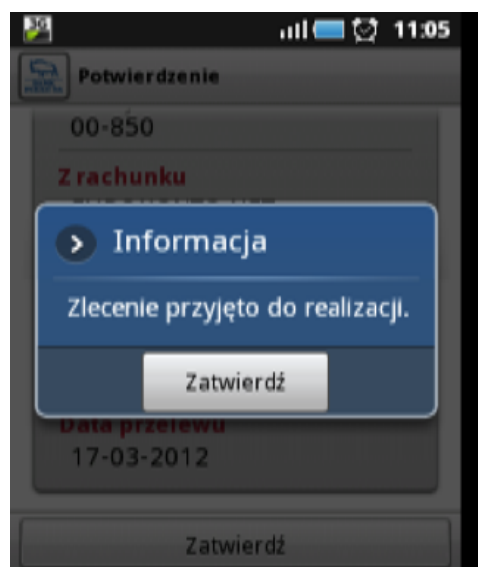


Anuluj Potwierdzenie Zatwierdź
 Nazwa przelewu
 Internet
 Z rachunku
 EUROKONTO PREMIUM (5 678,55 PLN)
 Numer rachunku odbiorcy
 04 3560 0000 0000 0030 0022 0011
 Nazwa odbiorcy
 Dostawca Internetu
 Adres odbiorcy
 Akacjowa 10 Warszawa 00-850
 Tytuł
 opłata za internet
 Kwota
 300,05 PLN
 Data przelewu
 26 mar 2012

Zlecenie przyjęte do realizacji.
OK

KROK 6

Zakończenie procesu



00-850
Z rachunku
 EUROKONTO NET
Tytuł
 opłata za internet marzec
Kwota
 300,30 PLN
Data przelewu
 17-03-2012
 Zatwierdź

Informacja
Zlecenie przyjęte do realizacji.
Zatwierdź

Po stuknięciu przycisku **"Zatwierdź"** na warstwie pojawia się komunikat, który jest dla użytkownika wystarczającą informacją zwrotną o zakończeniu operacji. Mógłby być jednak bardziej precyzyjny i zawierać bardziej znaczące informacje, tzn. jakie dokładnie zlecenie zostało przyjęte do realizacji.

Ogólna ocena zadania nr 1:

Zadanie wykonania przelewu przebiega w aplikacjach płynnie i bez problemów. Nie zidentyfikowano miejsc problematycznych, które mogłyby być przyczyną błędów i pomyłek. Jednoznaczne nazewnictwo nie pozostawia wątpliwości, co oznacza dana akcja. Użytkownik jest prowadzony przez cały proces, kolejne akcje konieczne do zakończenia procesu są dobrze widoczne a po każdej akcji dostarczana jest wystarczająca informacja zwrotna. Domyślnie wypełnione pola przyspieszają cały proces, który zamyka się w 6 krokach. Zaleca się drobne poprawki - optymalizacja treści komunikatu kończącego operację (zamiast "Zlecenie przyjęto do realizacji", lepiej np. "Zlecenie przelewu przyjęto do realizacji").

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Drugie zadanie - założenie lokaty

ios



KROK 1

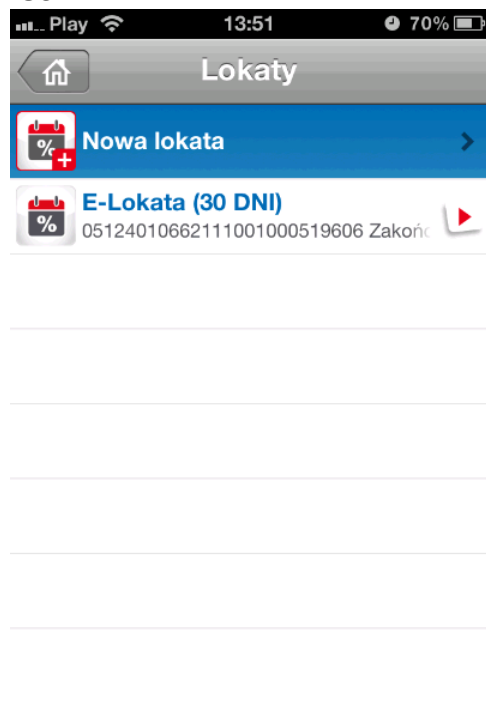
Stuknięcie
"Lokaty"
w menu
głównym

(widok koła)



Opcja umożliwiająca założenie lokaty jest dobrze widoczna w menu głównym i jednoznacznie nazwana. Dodatkowy komentarz mógłby informować o możliwości założenia lokaty po stuknięciu tego przycisku. Niemniej, wybór odpowiedniego elementu będzie dla użytkownika intuicyjny. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



KROK 2

Stuknięcie
"Nowa lokata"

Android



"Nowa lokata" jest dobrze widoczna (domyślnie wyróżniona niebieskim kolorem), położona jako pierwsze pozycja na liście i jednoznacznie nazwana. Jest to jasna informacja dla użytkownika, w co musi teraz stuknąć, aby założyć lokatę.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

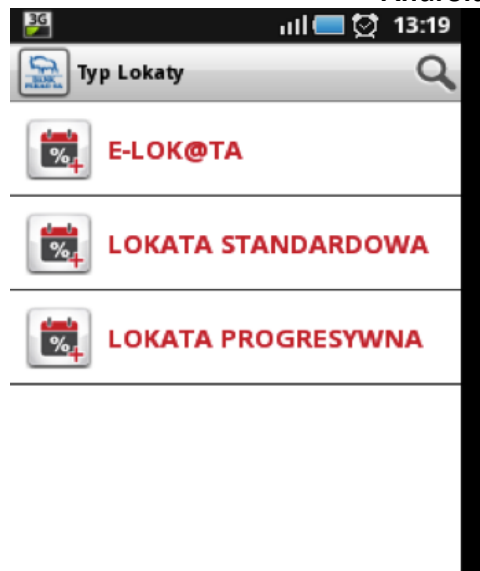
iOS



KROK 3

Stuknięcie
wybranego typu
lokaty

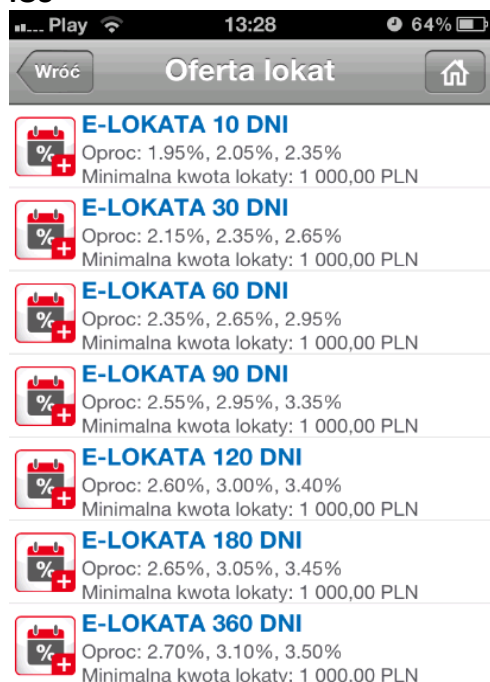
Android



Wybranie typu lokaty jest intuicyjne, o ile użytkownik wie, czym są te produkty (e-lokata, lokata standardowa i progresywna). Brak choćby wstępnych informacji określających, czym lokaty się różnią, dla kogo są przeznaczone itp.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



KROK 4

Stuknięcie wybranej lokaty

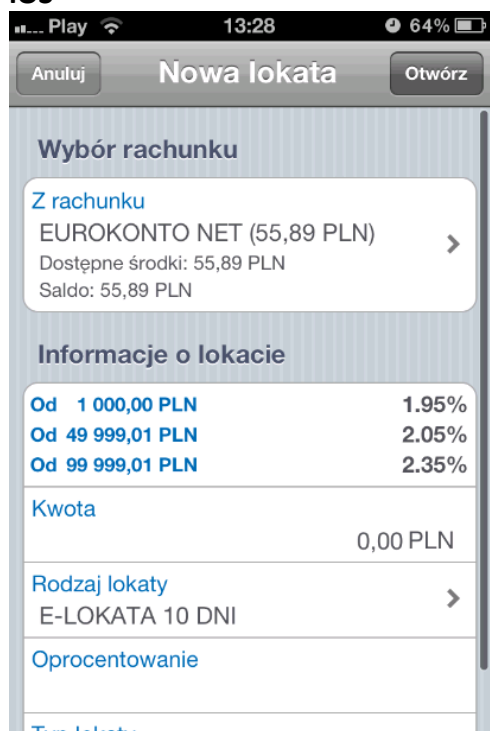
Android



Wybranie typu lokaty z listy jest intuicyjne. Liczba opcji może przytłaczać, ale dodatkowe informacje pod każdą z dostępnych lokat ułatwiają wybór użytkownikowi. Niemniej, tak długą listę trudno się skanuje wzrokiem.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS

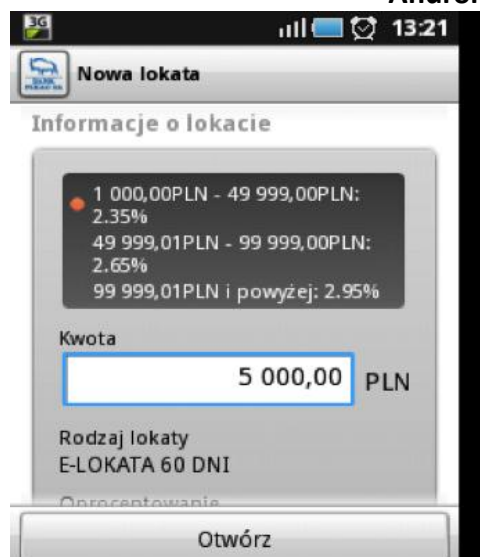


KROK 5

Uzupełnienie danych

Mniejsze akcje,
które składają się
na ten krok to:
- wybór kwoty
- potwierdzenie

Android



Po wybraniu odpowiedniej lokaty, użytkownik przechodzi do uzupełnienia szczegółowych. Brak wyraźnego graficznego rozróżnienia pól edytowalnych od nieedytowalnych - mimo to formularz pozostaje czytelny i jego wypełnienie nie powinno sprawić użytkownikowi problemów. Domyślnie uzupełnione są: konto, przy którym ma być otwarta lokata, rodzaj i typ lokaty - jeśli użytkownik nie zdecyduje się ich edytować, do wpisania pozostanie jedynie kwota otwieranej lokaty. Pole tekstowe wypełnia się intuicyjnie i zgodnie z konwencją. Pojawiające się na bieżąco zmiany w formularzu są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie i zbliża się do celu.

Opcja zmiany rachunku i typu lokaty w aplikacji na Android otwiera się na warstwie, natomiast w aplikacji na iOS na kolejnym ekranie, co w tym systemie operacyjnym odrobinę wydłuża proces.

Przycisk "**Otwórz**" jest dobrze widoczny, w aplikacji na Android jest położony nad danymi, w aplikacji na iOS na górnej belce nawigacyjnej. Jego etykieta mogłaby być bardziej doprecyzowana (co dokładnie użytkownik otwiera?). Po wypełnieniu formularza pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



KROK 6

Potwierdzenie

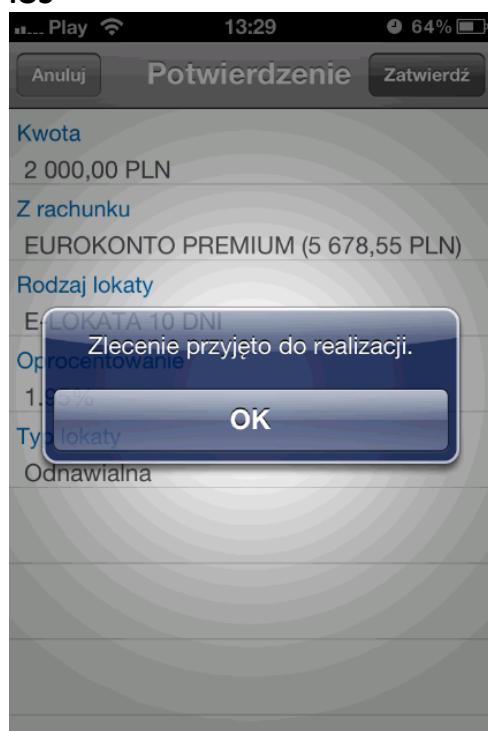
Android



Po stuknięciu "**Otwórz**" pojawia się ekran z podsumowaniem.

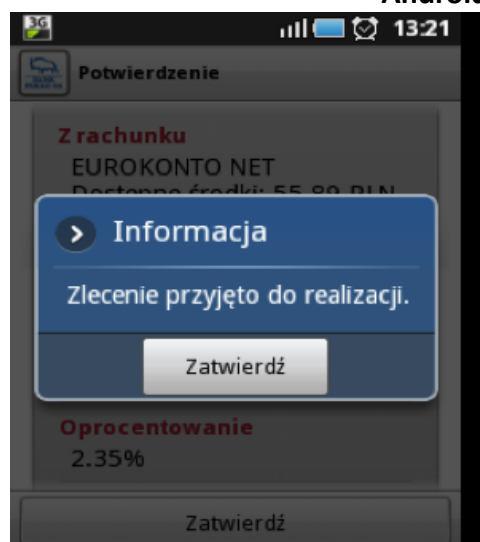
Przycisk "**Zatwierdź**" jest dobrze widoczny i w tym miejscu pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. W aplikacji na Android jest położony nad danymi, w aplikacji na iOS na górnej belce nawigacyjnej.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Komunikat znajdujący się na następnym ekranie daje użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 7

Zakończenie procesu



Po stuknięciu przycisku "Zatwierdź" na warstwie pojawia się komunikat, który jest dla użytkownika wystarczającą informacją zwrotną o zakończeniu operacji. Mógłby być jednak bardziej precyzyjny i zawierać bardziej znaczące informacje, tzn. jakie dokładnie zlecenie zostało przyjęte do realizacji.

Ogólna ocena zadania nr 2:

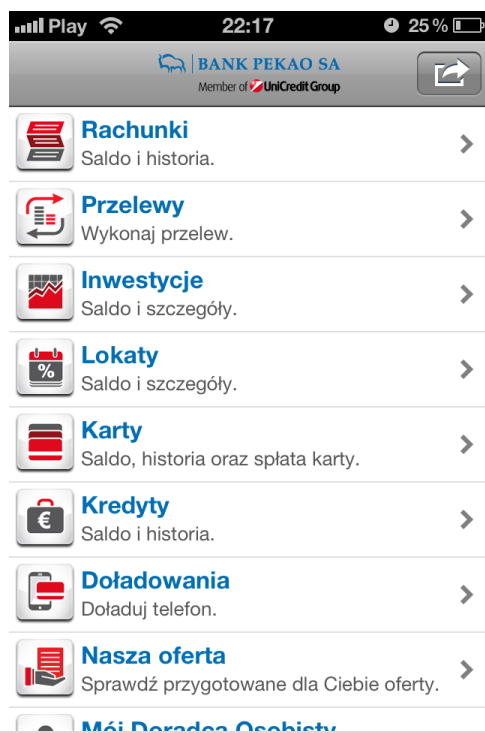
Założenie lokaty przebiega płynnie - po określeniu typu lokaty, użytkownik musi wypełnić tylko prosty formularz. Kolejne akcje konieczne do wykonania zadania są i intuicyjne. Użyte etykiety na przyciskach są prawidłowo nazwane - odnoszą się do podejmowanych akcji. Mogłyby być jednak doprecyzowane ("Otwórz lokatę" zamiast "Otwórz", "Zlecenie otwarcia lokaty przyjęto do realizacji" zamiast "Zlecenie przyjęto do realizacji"). Domyślnie wypełnione pola w formularzu przyspieszają cały proces. Podczas wykonywania operacji i na jej zakończenie użytkownik dostaje wystarczającą informację zwrotną. Minusem jest duży i niekoniecznie jasny dla użytkownika wybór lokat w kroku 3 i 4. Brak przycisku "Otwórz" i "Zatwierdź" pod formularzem z danymi trochę zaburza płynność procesu w aplikacji na iOS.

Łatwość wykonania zadania nr 2:

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty

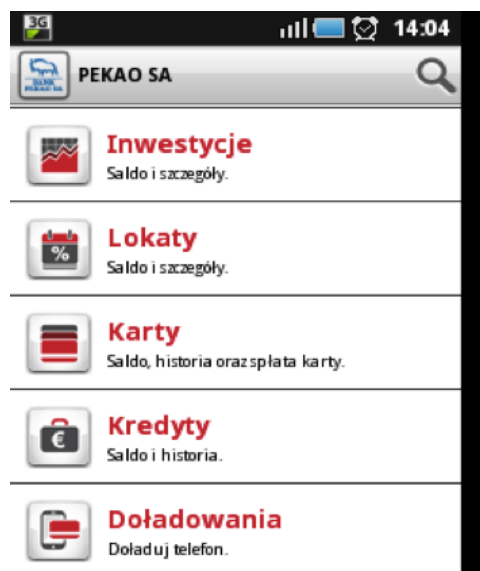
ios



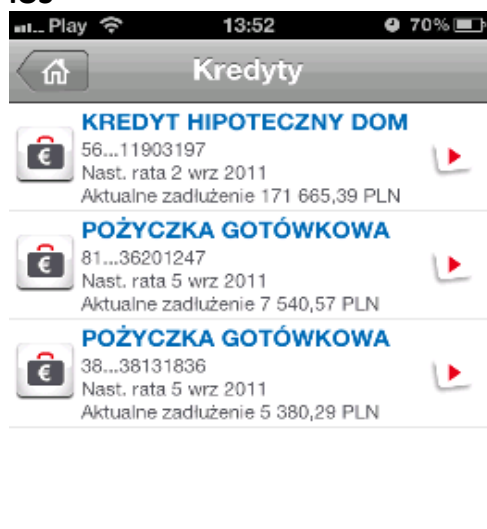
KROK 1

Stuknięcie
"Kredyty"
w menu
głównym

(widok listy)



Wyszukanie na liście dostępnych opcji "Kredyty" to krok intuicyjny i jasny dla użytkownika. Wybór pozycji w aplikacji na Android wymaga przewinięcia listy. Pozycja "Kredyty" jest dobrze widoczna i jednoznacznie nazwana, dzięki czemu łatwo powiązać ją z wykonywanym zadaniem. Dodatkowe komentarze ("Saldo i historia") potwierdzają użytkownikowi słuszność wyboru. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji przez użytkownika.



KROK 2

Stuknięcie w
wybrany kredyt



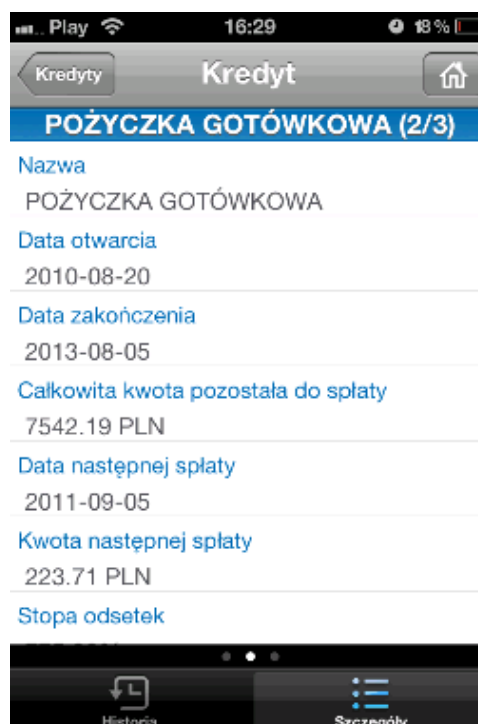
Po stuknięciu "Kredyty" w menu głównym aplikacji, otwiera się lista posiadanych przez użytkownika kredytów. Pod każdą z pozycji znajdują się dodatkowe informacje o posiadanym kredycie. I już wśród tych informacji użytkownik znajduje te najważniejsze, niezbędne do realizacji celu zadania (aktualne zadłużenie i data następnej rata) i na tym może poprzestać.

Poniższe ekrany z aplikacji na iOS nie są już potrzebne do realizacji celu, ale wskazujemy na nich błędy użyteczności:



Ekrany ze
szczegółami
posiadanych
kredytów

(z aplikacji na iOS)



Po stuknięciu wybranego kredytu, otwiera się ekran ze szczegółami i użytkownik większej ilości szczegółów dotyczących posiadanego kredytu. W aplikacji na iOS pojawia się problematyczna numeracja na górnej belce. Tekst 2/3 oznacza, że oglądamy szczegóły drugiego z trzech

posiadanych kredytów. Jest to niezgodne z konwencją, ponieważ taką numerację stosuje się przy oznaczaniu kroków podczas realizacji procesów.

W aplikacji na Android występuje z kolei inny problem przy otwieraniu szczegółowych informacji. Konieczność dotknięcia i przytrzymania w celu uzyskania szczegółowych informacji o kredycie utrudnia dotarcie do poszukiwanych informacji. Taki sposób interakcji jest intuicyjny tylko dla bardziej zaawansowanych użytkowników.

Ogólna ocena zadania nr 3:

Sprawdzenie stanu kredytu w obu aplikacjach jest możliwe do wykonania bardzo szybko i płynnie. Użytkownik realizuje swój cel już na drugim kroku i dlatego zadanie oceniamy na najwyższą liczbę punktów, ponieważ znalezione błędy użyteczności pojawiły się po zrealizowaniu celu zadania.

W aplikacji na iOS zaleca się usunąć numerację na górnej belce (być może również zlikwidować możliwość przesunięcia ekranu w celu przechodzenia do ekranów ze szczegółami pozostałych kredytów - do sprawdzenia podczas testów z użytkownikami).

Znalezienie podstawowych informacji o kredycie jest zadaniem prostym - po wybraniu pozycji "Kredyty" z głównego menu, użytkownik widzi aktualne kredyty oraz informacje o następnej racie każdego z nich i aktualnym zadłużeniu. W aplikacji na Android przejście jednak do szczegółowych informacji o kredycie wymaga dotknięcia i przytrzymania pozycji z nazwą kredytu, co dla początkujących użytkowników może nie być oczywiste.

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Struktura aplikacji przemyślana i nastawiona na ułatwienie wykonywania zadań. Już na pierwszym poziomie nawigacji umieszczonych zostało kilkanaście pozycji, które pozwalają użytkownikowi na szybki dostęp do głównych opcji bankowości elektronicznej (użytkownik nie musi zagłębiać się w strukturę, aby rozpocząć najczęstsze operacje). W porównaniu do aplikacji Raiffeisen, która również oferuje podobną ilość opcji na ekranie startowym, wybór z menu, które prezentowane jest w formie koła, jest łatwiejszy. Nawigacja jest spójna i rozwiązana jest w bardzo intuicyjny sposób, choć w aplikacji na iOS jest bardziej problematyczna aniżeli w aplikacji na Android.

W aplikacji na iOS proces realizacji niektórych procesów jest niepotrzebnie komplikowany pojawiającymi się dodatkowymi drogami w nawigacji, których mniej zaawansowany użytkownik się nie spodziewa. Problematiczna może okazać się możliwość przełączania na inne produkty bankowe za pomocą przesunięcia palcem wzdłuż ekranu w miejscach, w których użytkownik raczej tego nie oczekuje i nie będzie z tego **świadomie** korzystał.

W aplikacji na iOS brak przycisków potwierdzenia operacji pod formularzami z danymi, co odrobinę wydłuża proces i zakłóca naturalność w działaniach użytkownika.

W aplikacji na Android nawigacja jest przewidywalna. Przejścia pomiędzy kolejnymi ekranami w procesach są logiczne i łatwe do wykonania. Belka nawigacyjna umieszczona w górnej części ekranu zawiera wyszukiwarkę oraz powrót do strony głównej aplikacji. Ułatwia to wyszukiwanie informacji i nawigowanie z głębszych poziomów aplikacji. Wszystkie przyciski są wystarczająco duże i korzystanie z nich nie sprawia problemów nawet na mniejszych wyświetlaczach.

Ocena dla aplikacji na iOS: 4/5

Ocena dla aplikacji na Android: 5/5

Kryterium nr 2 - Treści

Używane etykiety i nazewnictwo są spójne w obrębie całej aplikacji, proste i jednoznaczne. Aplikacja nie jest przeładowana informacjami i nie zawiera zbędnych treści, które odwracałyby uwagę użytkownika od wykonywania zadań.

Treści są zrozumiałe dla użytkowników, choć niektóre listy elementów (np. lokaty) są dość długie, co może przysporzyć problemów użytkownikom, którzy nie są zorientowani w ofercie produktowej banku. Nazewnictwo stosowane tam może nie być jasne dla nowych użytkowników i nowych klientów banku (brak kontekstowych odpowiedzi/ pomocy). Opisy dotyczące produktów bankowych zaszyte są w części informacyjnej aplikacji (brak ich w transakcyjnej) i kierują do serwisu mobilnego banku (nie każdy użytkownik może chcieć opuścić aplikację).

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Komunikaty wyświetlane w aplikacji są proste i wyjaśniają w wystarczający sposób przyczynę błędu lub aktualny status. Działanie aplikacji daje użytkownikowi dobrą informację o poprawności wykonania zadania/operacji. Użytkownik jest "prowadzony" przez system przez główne zadania w aplikacji. Elementy interaktywne dobrze reagują na dotyk, zmieniając swój stan i dostarczając użytkownikowi informacji o podjęciu akcji.

Optymalizacji wymagają jedynie komunikaty informujące użytkownika o zakończeniu operacji (zamiast "Zlecenie przyjęto do realizacji", lepiej np. "Zlecenie przelewu przyjęto do realizacji").

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Nieintryzywna, stonowana grafika nie odwraca uwagi od treści. Dobry kontrast tekstów i jednolite białe tło ułatwiają czytanie i skanowanie treści. Jedynym problemem może być użycie w kilku miejscach zbyt małej, szarej czcionki (np. wybrane szczegóły kredytu w kroku 2 w zadaniu 3), która utrudnia czytanie i pogarsza komfort korzystania z aplikacji. Zaleca się powiększenie czcionki i zaprezentowanie informacji w formie przewijanego tekstu.

Ponadto zaleca się lepsze wizualne rozróżnienie pól edytowalnych od nieedytowalnych w formularzach do wprowadzania danych.

Widok menu w formie koła jest ciekawym pomysłem; takie kreatywne rozwiązania wprowadzają element rozrywki do tematu bankowości mobilnej - to plus tej aplikacji.

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Wypełnianie formularzy i wprowadzanie danych jest zgodne z konwencjami. Domyślne wprowadzenie wartości przyspiesza wykonywanie zadań - ilość danych do wpisywania i uzupełniania jest ograniczona do niezbędnego minimum. Zastosowane zostały standardowe komponenty ułatwiające np. ustawienie daty.

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Bank Zachodni WBK



Nazwa aplikacji mobilnej: **BZWBK24 mobile**

Badana wersja aplikacji: 1.7.6. (ostatnia aktualizacja w App Store i Google Play 06.11.2011)

Wymagania dla systemów operacyjnych:

- ✓ iOS: 3.0 i późniejsze
- ✓ Android: 1.6 - 2.3.7

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://mobile.bzwbk.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **BZWBK24 mobile** oferuje m.in. następujące funkcjonalności:

- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki obce, zdefiniowane wcześniej w BZWBK24internet
- ✓ dostęp do historii i szczegółów złożonych dyspozycji
- ✓ dostęp do informacji o stanie sald rachunków
- ✓ dostęp do historii i szczegółowych danych rachunków
- ✓ dostęp do informacji o wydanych kartach debetowych i kredytowych
- ✓ spłaty karty kredytowej
- ✓ dostęp do informacji o posiadanych kredytach
- ✓ zakładanie lokat
- ✓ sprawdzenie kursów walut
- ✓ dostęp do informacji o stanie rejestrów funduszy inwestycyjnych ARKA
- ✓ połączenie telefoniczne z doradcą banku w celu omówienia oferty produktowej banku
- ✓ zmianę PIN/hasła.

Inna przydatna funkcja, którą posiada aplikacja BZWBK24 mobile to:

- ✓ możliwość wysłania numeru swojego rachunku na dowolny adres e-mail.

Brak funkcji dodatkowych typu wyszukiwarka placówek i bankomatów.

Aby korzystać z możliwości aplikacji BZWBK24 mobile konieczne jest zalogowanie się do aplikacji (brak osobnych funkcji dla użytkowników niezalogowanych).

Aplikacja mobilna dedykowana jest tylko klientom indywidualnym (brak możliwości obsługi rachunków firmowych).

Ocena funkcjonalności aplikacji:

4/5

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego (Użytkownik myśli: "chcę zapłacić rachunek za internet na wcześniej zdefiniowane konto dostawcy tej usługi")

ios



KROK 1

Stuknięcie
"Przelewy"
w menu
głównym

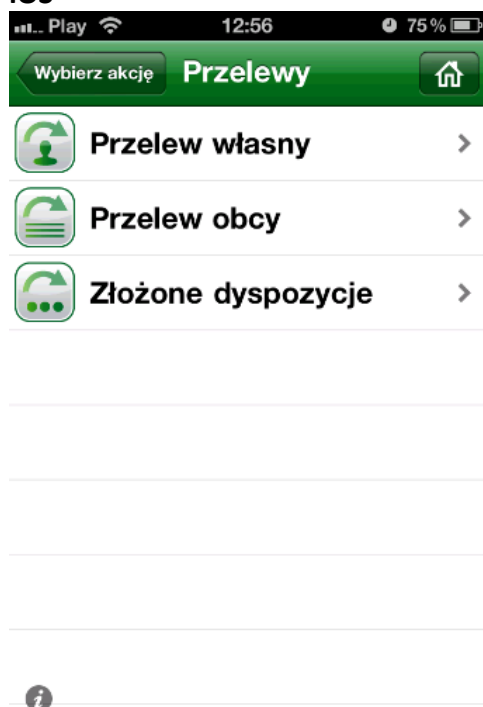
(widok "lista")



W jednej i drugiej aplikacji pozycja "**Przelewy**" jest dobrze widoczna, a dodatkowe wyjaśnienie znajdujące się pod nazwą (choć w aplikacji na iOS nie jest widoczne w całości) pomaga użytkownikowi podjąć decyzję, gdy nie ma pewności, w co stuknąć.

Element "**Przelewy**" dobrze reaguje na lekkie dotknięcie palcem ekranu (stuknięcie) – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

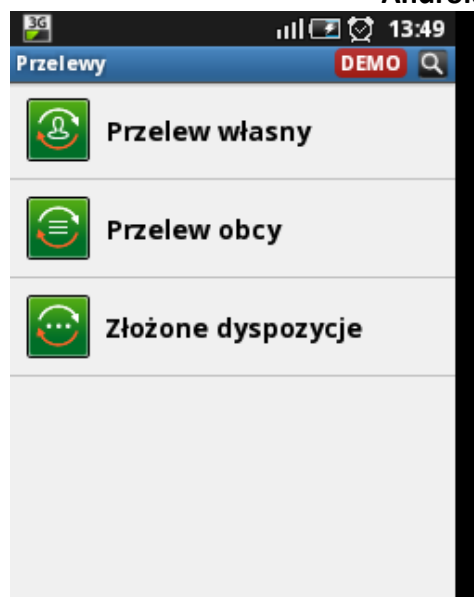
iOS



KROK 2

Stuknięcie
"Przelew obcy"

Android



Nazwa sekcji nadrzędnej "Przelewy" na belce nawigacyjnej potwierdza użytkownikowi, że znalazł się tam, gdzie chciał.

"Przelew obcy" jest jedną z trzech pozycji na liście, co upraszcza proces wyboru. Nazwa ta może jednak nie dla wszystkich być jednoznaczna (czy przelew wcześniej zdefiniowany to przelew obcy czy własny?), użytkownik może mieć problem z odróżnieniem przelewu własnego od obcego. Element dobrze reaguje na dotknięcie palcem ekranu – zmiana stanu.



KROK 3

Wybór
właściwego
odbiorcy
przelewu



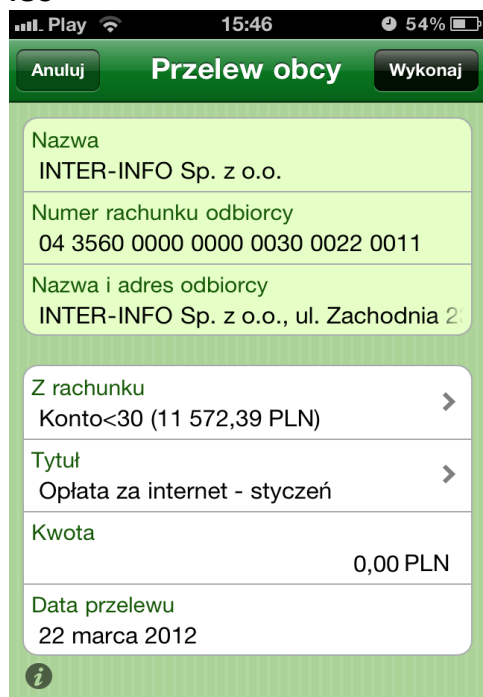
Zawartość ekranu wyświetlonego po stuknięciu "Przelew obcy" dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej, że jest na dobrej drodze do realizacji swojego celu. Jednak nazwa sekcji nadrzędnej na belce nawigacyjnej "Przelewy na rachunek obcy" nie jest spójna z

nazwą elementu, na który wcześniej stuknął. Uwaga: w aplikacji iOS nazwa ta dodatkowo nie jest w pełni widoczna.

Zdefiniowani odbiorcy przedstawieni są w formie listy - wybranie odbiorcy polega na stuknięciu na daną pozycję na liście, co jest prostym i intuicyjnym rozwiązaniem. Pod nazwą odbiorcy pojawia się tytuł przelewu, co może minimalizować potencjalne pomyłki.

Element dobrze reaguje na dotknięcie palcem ekranu – zmiana stanu. Wyświetlony po stuknięciu ekran dostarcza dobrej informacji zwrotnej - pojawiają się szczegółowe dane odbiorcy i przelewu.

iOS



KROK 4

Uzupełnienie danych

Mniejsze akcje, które składają się na ten krok to:

- wybór rachunku
- tytuł przelewu
- kwota przelewu
- potwierdzenie

Android

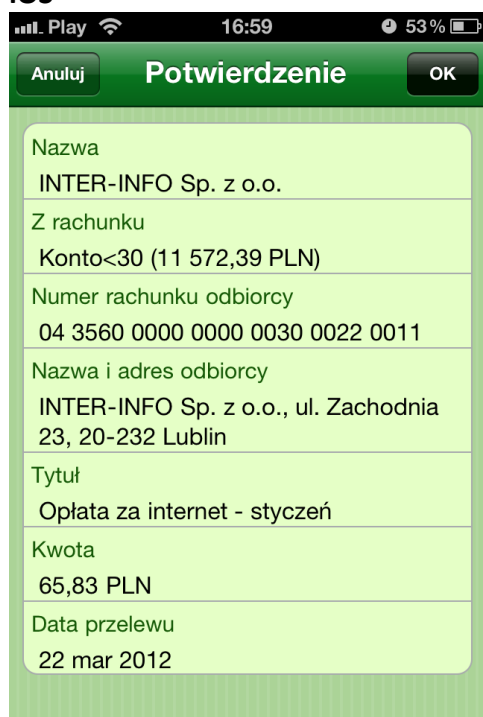


Po stuknięciu zdefiniowanego odbiorcy przelewu, wyświetla się ekran umożliwiający uzupełnienie danych dotyczących przelewu. Pola edytowalne i nieedytowalne są rozróżnione, choć lepiej jest to rozwiązywać w aplikacji na Android (szczegóły danych odbiorcy przelewu są wyraźnie nieedytowalne, choć ich czytelność jest problematyczna - czarne litery na ciemnym zielonym tle nie zapewniają wystarczającego kontrastu).

Wybór rachunku, z którego przelew ma być dokonany. Opcja wyboru rachunku jest dobrze widoczna. W aplikacji na iOS lista dostępnych rachunków otwiera się w nowym ekranie, co wydłuża proces. Natomiast w aplikacji na Android lista rachunków wyświetlana jest na warstwie, dzięki czemu użytkownik nie traci kontekstu i pozostaje w obrębie procesu.

Uzupełnienie pól tekstowych z tytułem przelewu i kwotą przelewu. Obsługa pól tekstowych jest intuicyjna i zgodna z konwencją. Zmiana treści wyświetlanej w polu tekstowym jest wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie, by realizować swój cel.

Przycisk "Wykonaj". Użytkownik takiego przycisku intuicyjnie szuka pod danymi przelewu. W aplikacji na Android przycisk ten jest dobrze widoczny, ale nazwa etykiety (Wykonaj) nie jest jednoznaczna. W aplikacji na iOS jest niestety (tylko) na górze, nazwa etykiety również niejednoznaczna. Przycisk dobrze reaguje na dotknięcie – zmiana stanu. Kolejny wyświetlający się ekran z potwierdzeniem jest wystarczającą informacją zwrotną dla użytkownika, że poprawnie wprowadził wszystkie dane.



Anuluj **Potwierdzenie** OK
 Nazwa
 INTER-INFO Sp. z o.o.
 Z rachunku
 Konto<30 (11 572,39 PLN)
 Numer rachunku odbiorcy
 04 3560 0000 0000 0030 0022 0011
 Nazwa i adres odbiorcy
 INTER-INFO Sp. z o.o., ul. Zachodnia 23, 20-232 Lublin
 Tytuł
 Opłata za internet - styczeń
 Kwota
 65,83 PLN
 Data przelewu
 22 mar 2012

KROK 5

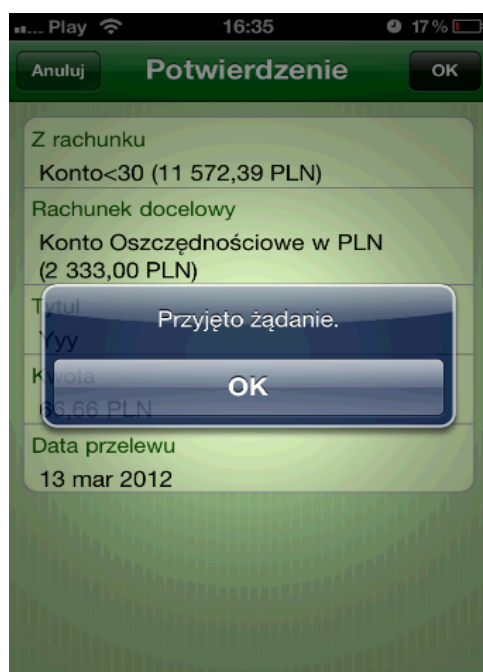
Potwierdzenie



3G Potwierdzenie DEMO
 Numer rachunku odbiorcy
 04356000000000003000220011
 Nazwa i adres odbiorcy
 INTER-INFO Sp. z o.o., ul. Zachodnia 23, 20-232 Lublin
 Z rachunku
 Konto<30 (11 572,39 PLN)
 Tytuł
 Opłata za internet - styczeń
 Kwota
 3,00 PLN
 Data przelewu
 13-03-2012
 OK

Zawartość ekranu wyświetlonego po stuknięciu "Wykonaj" dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej, że zmierza do końca realizacji procesu. Na powyższych ekranach widać wyraźnie, że jest to podsumowanie a żadne pole nie sugeruje, że jest edytowalne.

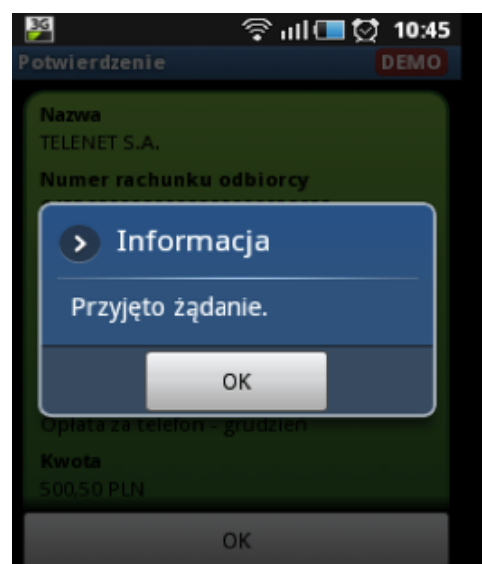
Stuknięcie przycisku "OK". Przycisk "OK" - analogicznie jak przycisk "Wykonaj" w poprzednim kroku. W aplikacji iOS - szkoda, że na górze. W aplikacji Android jest dobrze widoczny. W obu aplikacjach nazwa etykiety powinna być bardziej informatywna.



Anuluj **Potwierdzenie** OK
 Z rachunku
 Konto<30 (11 572,39 PLN)
 Rachunek docelowy
 Konto Oszczędnościowe w PLN (2 333,00 PLN)
 Tytuł
 Przyjęto żądanie.
 OK
 Kwota
 65,66 PLN
 Data przelewu
 13 mar 2012

KROK 6

Zamknięcie procesu



3G Potwierdzenie DEMO
 Nazwa
 TELENET S.A.
 Numer rachunku odbiorcy
 > Informacja
 Przyjęto żądanie.
 OK
 Opłata za telefon - grudzień
 Kwota
 500,50 PLN
 OK

Po stuknięciu przycisku "OK", wyświetlany po kliknięciu komunikat "Przyjęto żądanie" jest dla użytkownika wystarczającą informacją zwrotną o zakończeniu operacji, jednak mógłby być bardziej precyzyjny i zawierać bardziej znaczące informacje, tzn. co dokładnie zostało przyjęte do realizacji.

Ogólna ocena zadania nr 1:

Zadanie począwszy od pierwszego kroku przebiega dość intuicyjnie. Ilość kroków nie przytłacza, sam proces nie jest skomplikowany. Miejsca problematyczne, które mogą powodować konfuzję użytkownika to brak spójności w nazewnictwie - użytkownik po kliknięciu na pozycję "**Przelew obcy**", zostaje przeniesiony do ekranu o nazwie "**Przelewy na rachunek obcy**", a także brak wystarczającej informacji o stosowanym nazewnictwie (np. brak odpowiedzi, czym różni się przelew obcy od własnego). Takie drobne niespójności nie są oczywiście krytyczne, ale pogarszają user experience.

Dobrym rozwiązaniem, dostosowanym do kontekstu mobile, jest wprowadzenie domyślnych wartości (takich jak data czy tytuł przelewu) koniecznych do podania przy dokonywaniu przelewu. Optymalizacji wymagają etykiety na przyciskach, które są mało informatywne - "**OK**", "**Wykonaj**" powinny być zastąpione przez nazwy związane z procesem np. "Zatwierdź przelew". Podczas całego procesu na bieżąco udzielana jest wystarczająca informacja zwrotna. Komunikat wyświetlany na zakończenie procesu przekazuje użytkownikowi informację o poprawnie wykonanym zadaniu, jednak powinien być bardziej precyzyjny (np. "Przelew przyjęty do realizacji", zamiast "Przyjęto żądanie").

W aplikacji iOS należy poprawić widoczność niektórych opisów, nie wszystkie bowiem mieszczą się na ekranie, np. "**Przelewy na rachunki własne i obce oraz...**", "**Przelewy na rachunek...**".

W aplikacji iOS można również zadbać o skrócenie niektórych procesów poprzez wyświetlanie dostępnych opcji na warstwie, dzięki czemu użytkownik nie straci kontekstu i pozostanie w obrębie realizowanego procesu (np. dostępne rachunki, z którego można dokonać przelewu). Należy również popracować nad układem przycisków - przyciski potwierdzenia powinny znajdować się poniżej wprowadzanych danych.

W aplikacji Android poprawy wymaga czytelność ekranów z potwierdzeniami - czarne litery na ciemnym zielonym tle nie zapewniają wystarczającego kontrastu.

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

ios



KROK 1

Stuknięcie
"Lokaty"
w menu
głównym



Pozycja "**Lokaty**" jest dobrze widoczna w menu głównym aplikacji. Dodatkowa informacja pod nazwą pozycji ułatwia użytkownikowi wybór właściwej opcji.

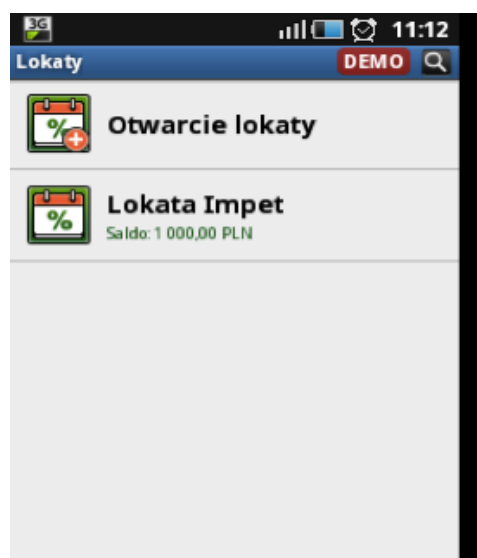
Element dobrze reaguje na lekkie dotknięcie palcem ekranu – zmiana stanu. Wyświetlony po stuknięciu kolejny ekran dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej.

Wykonanie tego kroku nie sprawi użytkownikowi żadnego problemu.



KROK 2

Stuknięcie
"Otwarcie
lokaty"



Pozycja **"Otwarcie lokaty"** jest dobrze widoczna, dzięki umiejscowieniu jej na pierwszym miejscu na liście i charakterystycznej ikonie z plusem.

Użytkownika może zastanawiać druga pozycja **"Lokata Impet"**, która dodatkowo w aplikacji iOS jest opatrzona inną ikoną (grot w niebieskim kółku). Zakłóca to płynność procesu realizacji zadania. **"Lokata Impet"** pojawia się również na kolejnym ekranie (w kroku 4), co sugeruje jej zbędność na ekranie powyższym.

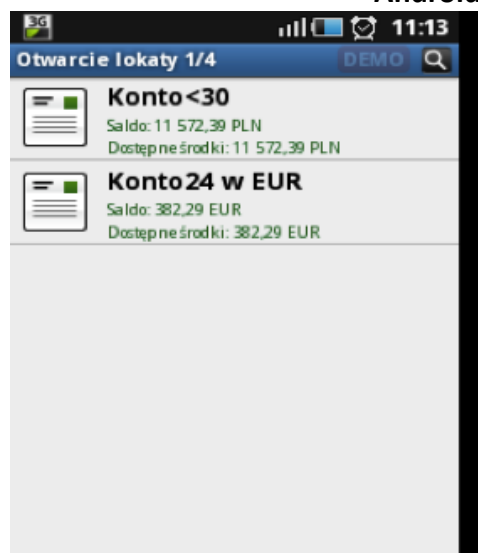
iOS



KROK 3

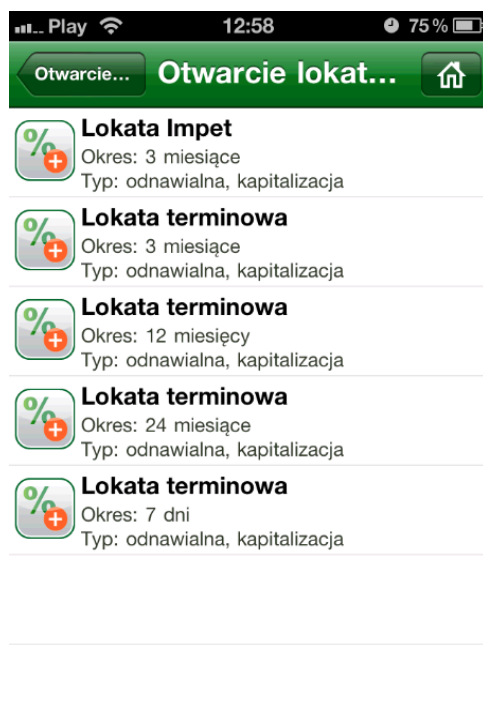
Wybór
rachunku

Android



Opcje wyboru rachunku są dobrze widoczne – umieszczone na liście.

Element dobrze reaguje na lekkie dotknięcie palcem ekranu – zmiana stanu. Wyświetlony po stuknięciu ekran dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej. W nagłówku pojawia się dodatkowa informacja o liczbie kroków pozostałych do zakończenia procesu otwarcia lokaty. Użytkownik wie, że zbliża się do celu.



KROK 4

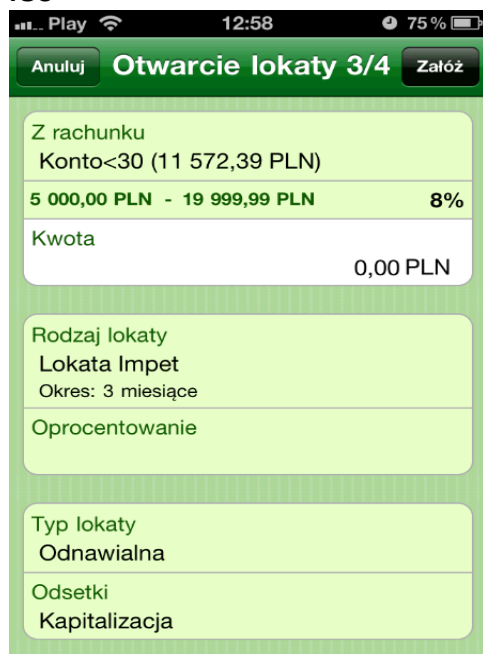
Wybór
właściwej
lokaty



Dostępne lokaty są dobrze widoczne - umieszczone na liście.

Element dobrze reaguje na lekkie dotknięcie palcem ekranu – zmiana stanu. Wyświetlony po stuknięciu ekran dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej. W aplikacji na iOS przestaje być widoczna informacja o liczbie kroków, pozostałych do zakończenia procesu otwarcia lokaty. Nagłówki powinny być zawsze w pełni widoczne. W aplikacji Android problem ten nie występuje - widoczny komunikat, użytkownik wie, że postępuje poprawnie i zbliża się do końca procesu.

iOS



Anuluj Otwarcie lokaty 3/4 Załóż

Z rachunku
Konto<30 (11 572,39 PLN)

5 000,00 PLN - 19 999,99 PLN 8%

Kwota
0,00 PLN

Rodzaj lokaty
Lokata Impet
Okres: 3 miesiące

Oprocentowanie

Typ lokaty
Odnawialna

Odsetki
Kapitalizacja

KROK 5

Uzupełnienie danych

Mniejsze akcje, które na ten krok składają się to:

- wybór kwoty
- potwierdzenie

Android



Otwarcie lokaty 3/4 DEMO

Z rachunku
Konto<30 (11 572,39 PLN)

5 000,00 PLN - 19 999,99 PLN: 8%

Kwota
3,33 PLN

Nazwa
Lokata Impet

Okres
3 miesiące

Załącz

Wyświetlony po stuknięciu ekran umożliwia użytkownikowi podanie kwoty zakładanej lokaty. Pole edytowalne odróżnia się od pozostałej części ekranu. W aplikacji na Android automatyczne wyświetlenie klawiatury ułatwia wprowadzenie kwoty i sugeruje użytkownikowi, co powinien zrobić. Wprowadzenie kwoty w podane pole tekstowe nie nasręcza większych problemów.

Przycisk "Załącz" jest dobrze widoczny, jednak etykieta powinna być bardziej informatywna np. "Załącz lokatę". Przycisk dobrze reaguje na dotknięcie – zmiana stanu. Wyświetlony po kliknięciu ekran dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej. Informacja o kroku, na którym znajduje się użytkownik stanowi jasny komunikat, że użytkownik zbliża się do końca procesu.



KROK 6

Potwierdzenie



Przycisk "OK", kończący proces zakładania lokaty jest dobrze widoczny, jednak etykieta powinna być bardziej informatywna, np. "Założ lokatę". W aplikacji na iOS przycisk potwierdzenia powinien znajdować się poniżej potwierdzanych danych, wówczas jego położenie byłoby bardziej intuicyjne - tak jak jest to w aplikacji na Android.

Po stuknięciu "OK" pojawia się komunikat "Przyjęto żądanie". Komunikat ten przekazuje informację o zakończonej operacji, jednak jego treść powinna być zoptymalizowana - jakie żądanie zostało przyjęte, która lokata została założona?

Ogólna ocena zadania nr 2:

Proces otwarcia nowej lokaty przebiega płynnie od pierwszego kroku. Użytkownik jest prowadzony przez system, dzięki wyświetlaniu na belce nawigacyjnej informacji, na którym kroku procesu się znajduje (problem z widocznością numerów kroków w aplikacji na iOS). Całość zamyka się w szybkich 6 krokach, podczas których użytkownik nie napotyka poważniejszych problemów. Bardziej przemyślane powinny być etykiety przycisków zatwierdzające akcję - np. "Założ lokatę" zamiast "OK". Komunikat kończący cały proces ("Przyjęto żądanie") powinien być bardziej jasny i precyzyjny - musi informować, czego dotyczył proces i jaki jest jego status. Brak podpowiedzi przy rozróżnieniu lokat. Niezrozumiałe jest, dlaczego "Lokata Impet" została wyszczególniona na liście w kroku 2.

W aplikacji na Android poprawy wymaga również czytelność ekranu potwierdzania lokaty (krok 6) - czarne litery na ciemnym zielonym tle nie zapewniają wystarczającego kontrastu, przez co zczytanie informacji jest utrudnione.

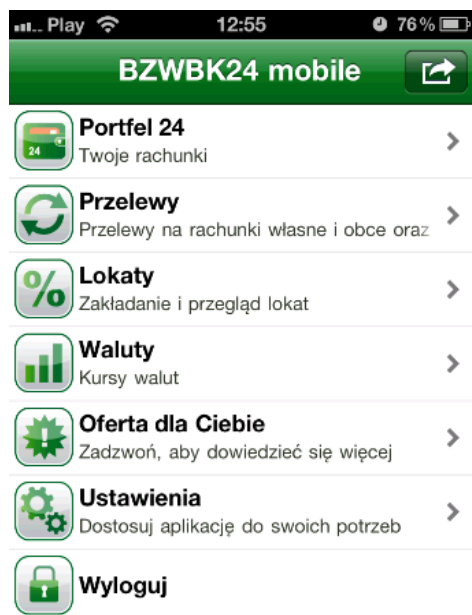
W aplikacji na iOS należy popracować nad układem przycisków - przyciski potwierdzenia powinny znajdować się poniżej wprowadzanych danych.

Łatwość wykonania zadania nr 2:

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data

ios

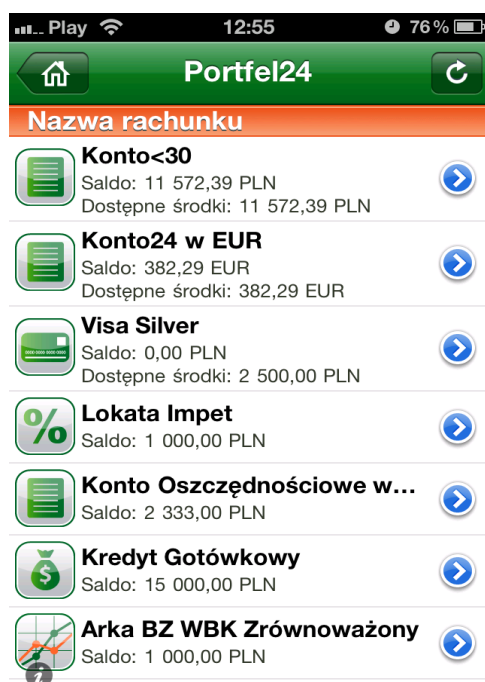


KROK 1

Stuknięcie
"Portfel 24"
w menu
głównym

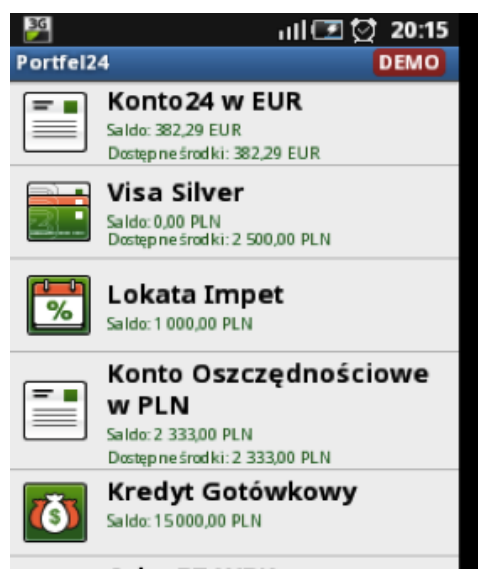


Drogą eliminacji widocznych opcji użytkownik może się domyślić, że musi wejść w sekcję Portfel 24, jednak umieszczenie tam informacji kredytowych jest nieintuicyjne i problematyczne. Użytkownik może stwierdzić, że aplikacja nie oferuje dostępu do produktów kredytowych. Element na ekranie dobrze reaguje na lekkie dotknięcie palcem – zmiana stanu. Wyświetlony po stuknięciu ekran dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej.



KROK 2

Wybór
"Kredyt
Gotówkowy"



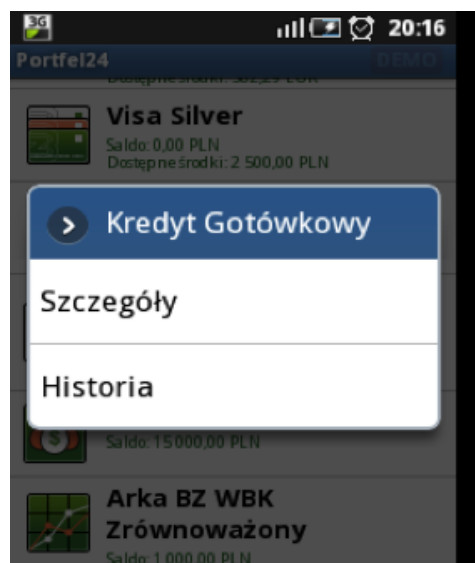
Duża ilość różnego typu informacji na tym ekranie (konta, karty, lokaty, inwestycje itp.) nie ułatwia

znalezienia informacji kredytowych, które znajdują się na przedostatniej pozycji na liście. W przypadku aplikacji na Android stuknięcie i dodatkowo przytrzymanie w celu uzyskania szczegółowych informacji o kredycie utrudnia dotarcie do poszukiwanych informacji. Taki sposób nawigacji jest intuicyjny tylko dla bardziej zaawansowanych użytkowników.



KROK 3

Szczegóły kredytu



Użytkownik widzi dodatkowe menu - "**Szczegóły**" i "**Historia**". W tym momencie bez problemu może powiązać dostępne opcje z celem, który chce osiągnąć. Niemniej, w przypadku aplikacji na iOS widoczność submenu na dole ekranu jest problematyczna - użytkownik (nieprzyzwyczajony do submenu w tym miejscu) może nie zauważyć dodatkowego podziału. Po stuknięciu w "**Historia**" użytkownik dociera do poszukiwanej informacji o wysokości raty.



KROK 4

Szczegóły kredytu (widok po stuknięciu w "Szczegóły")



Po stuknięciu "**Szczegóły**" użytkownik dociera do poszukiwanej informacji o dacie spłaty raty

kredytu. Wyświetlony ekran zawiera poszukiwane informacje, dostarczając pewności użytkownikowi, że postąpił właściwie.

Ogólna ocena zadania nr 3:

Znalezienie informacji o zaciągniętym kredycie powinno być prostsze. Użytkownik może mieć problemy z powiązaniem nazwy Portfel 24 (zawierającym informacje o kontach, inwestycjach, lokatach) z informacjami o kredycie. Zaleca się poprawę architektury informacji. Innym utrudnieniem są informacje wyświetlane po kliknięciu w Kredyt Gotówkowy - użytkownik może zobaczyć historię kredytu, jednak nie znajdują się tam informacje o szczegółach (stanie) kredytu. Aby do nich dotrzeć, w aplikacji Android trzeba stuknąć i przytrzymać pozycję Kredyt Gotówkowy; w aplikacji iOS trzeba wybrać z dodatkowego submenu, znajdującego się na dole ekranu pozycję "Szczegóły". Cały proces, mimo tego, że jest krótki, okazuje się dość skomplikowany.

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Dosyć prosta i jasna nawigacja i struktura. Zaletą menu głównego aplikacji jest niewielka ilość pozycji na pierwszym poziomie - zminimalizowanie liczby opcji jest z jednej strony zaletą, bo przyspiesza proces decyzyjny, z drugiej jednak strony pogłębia strukturę aplikacji, umieszczając więcej pozycji na kolejnych poziomach menu. Niektórym użytkownikom może sprawić trudność domyślenie się, jakie produkty bankowe może zawierać "Portfel 24", np. tutaj są kredyty, których - w przeciwieństwie do lokat - nie można wybrać z menu głównego.

Pomocne w nawigacji są dodatkowe komentarze przy każdej pozycji na liście.

W aplikacji iOS brak przycisków potwierdzenia operacji w dolnych częściach ekranów.

Problematyczne może być dodatkowe submenu w postaci czarnej belki (z 2-4 możliwościami dodatkowego wyboru), które pojawia się w niektórych pozycjach z Portfelu 24.

Przyciski i inne komponenty interaktywne dobrze reagują na dotyk, zmieniając swój stan i dostarczając użytkownikowi informacji o podjęciu akcji.

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 2 - Treści

Poza jednym wyjątkiem terminologia jest spójna i konsekwentnie używana w obrębie całej aplikacji. Nazewnictwo może jednak nie być jasne dla nowych użytkowników i klientów banku (nazwy takie jak Portfel24 są dość enigmatyczne, nie wszyscy muszą rozumieć różnice pomiędzy przelewem własnym a obcym i wiedzieć, co to jest przelew zdefiniowany).

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Komunikaty błędów wyświetlane w aplikacji są krótkie, ale dobrze opisują problem i sugerują rozwiązanie.

Optymalizacji wymagają komunikaty wyświetlane na zakończenie procesów - są mało informatywne (nie informują co się stało, jaki jest status procesu itp.).

Pomoc w aplikacji iOS dostępna w niektórych miejscach jest zrozumiała, ale niewystarczająca (uboga w informacje, których użytkownik może potrzebować).

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Aplikacja jest lepiej zaprojektowana dla systemu operacyjnego iOS aniżeli Android.

Zielony layout nawiązujący do CI banku słabo sprawdza się w kontekście mobilnym w systemie Android. Wiele elementów jest słabo czytelnych i wymaga od użytkownika zwiększonego wysiłku podczas czytania. Momentami słaby kontrast czarnych napisów na zielonym tle oraz użycie różnych tła na różnych podstronach utrudniają korzystanie z aplikacji. W aplikacji iOS nie występuje problem z czytelnością.

Ocena dla iOS: 4/5

Ocena dla Android: 2/5

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Ilość wpisywania i uzupełniania jest ograniczona do niezbędnego minimum. Część danych jest domyślnie wprowadzona, co wpływa na płynność operacji. Zastosowane zostały standardowe komponenty ułatwiające np. ustawienie daty. Wyraźny podział na pola edytowalne i nieedytowalne. Pola, które wymagają wprowadzenia danych obsługuje się bez większych problemów.

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Getin Bank



Nazwa aplikacji mobilnej: **iGetin**

Badana wersja aplikacji:

- ✓ iOS: 2.1.1 (ostatnia aktualizacja 29.04.2011)
- ✓ Android: 1.1.4 (ostatnia aktualizacja 24.02.2011)

Wymagania dla systemów operacyjnych:

- ✓ iOS: 3.2 lub nowszy
- ✓ Android: 1.5 lub nowszy

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.getinbank.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **iGetin** oferuje m.in. następujące funkcje:

- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki zdefiniowane
- ✓ dostęp do historii i szczegółów złożonych dyspozycji,
- ✓ dostęp do informacji o stanie sald rachunków (osobistych i firmowych)
- ✓ dostęp do historii i szczegółowych danych rachunków,
- ✓ dostęp do listy odbiorców zdefiniowanych
- ✓ możliwość szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail, adres strony www)
- ✓ dostęp do własnych danych (bez możliwości edycji).

Bez konieczności logowania dostępna jest funkcja wyszukiwania bankomatów (geolokalizacja).

Aplikacja dedykowana jest klientom indywidualnym oraz **małym firmom**.

Aplikacja posiada wersję demonstracyjną.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

2/5

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego (Użytkownik myśli: "chcę zapłacić rachunek na wcześniej zdefiniowane konto mojego dostawcy usług")

ios



getinbank



KROK 1

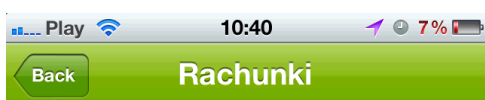
Stuknięcie
"Rachunki"
w menu
głównym



getinbank



W menu głównym aplikacji dostępne są 4 pozycje startowe. Opcja dotycząca rachunków jest dobrze widoczna i jako jedyna z dostępnych pozycji może być powiązana z realizacją przelewu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.
W aplikacji na Android brak reakcji przycisku na dotyk - nie zmienia stanu (w aplikacji na iOS ten problem nie występuje).



KROK 2

Stuknięcie
"Przelew"
na wybranym
rachunku



Naturalne umiejscowienie przycisku "**Przelew**" - użytkownik wybiera rachunek, z którego chce przelać pieniądze. Przycisk jest dobrze widoczny i jednoznacznie nazwany. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji. W aplikacji na Android brak reakcji przycisku na dotyk - nie zmienia stanu (w aplikacji na iOS ten problem nie występuje).



KROK 3

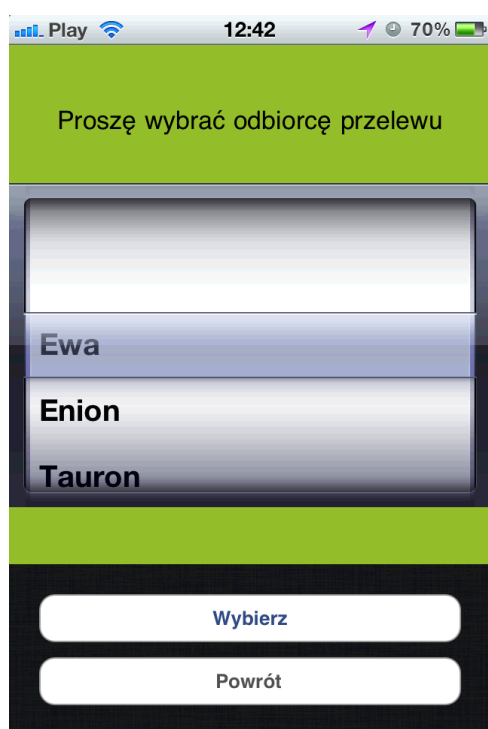
Uzupełnienie danych do przelewu

Mniejsze akcje, które składają się na ten krok to:

- wybór właściciela
- wybór odbiorcy zdefiniowanego
- tytuł przelewu
- kwota przelewu
- potwierdzenie



Wypełnianie formularza danych jest stosunkowo proste. **Wprowadzenie tytułu i kwoty przelewu** - pola konieczne do wypełnienia są dobrze widoczne a sposób ich wypełniania jest standardowy. Pojawiające się na bieżąco zmiany w formularzu są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie i zbliża się do celu. Pola edytowalne są wyróżnione.



W KROKU 3

Wybór odbiorcy zdefiniowanego



Po stuknięciu **"Wybierz odbiorcę z listy"** pojawia się ekran umożliwiający wybór odbiorcy przelewu. Sposób prezentacji listy odbiorców jest inny w aplikacji na iOS i Android, ale w pełni zrozumiały dla użytkownika w obu przypadkach.



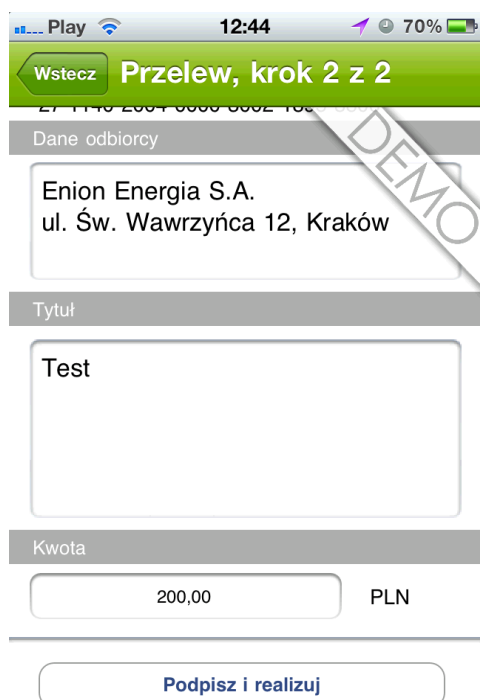
W KROKU 3

Potwierdzenie



Po wypełnieniu wszystkich danych i po przewinięciu ekranu na sam dół, pojawia się przycisk **"Dalej"**, który służy do zatwierdzenia danych. Przycisk ten jest właściwie położony (pod danymi), widoczny i prawidłowo nazwany. Po wypełnieniu formularza pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

W aplikacji na iOS przycisk **"Dalej"** powinien być zaakcentowany mocniejszym kolorem - obecnie przypomina pola tekstowe, co może być mylące dla użytkownika.



KROK 4

Podsumowanie



Po stuknięciu przycisku "**Dalej**", wyświetla się ekran podsumowujący. Wygląd ekranu z posumowaniem jest bardzo podobny do poprzedniego (szczególnie w aplikacji na iOS). W aplikacji na iOS wszystkie pola z danymi wyglądają jak edytowalne (w aplikacji na Android wrażenie to raczej nie występuje). Zaleca się poprawienie projektu graficznego tego ekranu w celu jego odróżnienia od poprzedniego. Na polach podsumowania dobrze jest pokazać, że te pola nie są już edytowalne.

Przycisk akcji jest dobrze widoczny, prawidłowo nazwany i umieszczony w dobrym miejscu (pod danymi). Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

W aplikacji na iOS przycisk akcji "**Podpisz i realizuj**" powinien być mocniej wyróżniony (np. tak jak w aplikacji na Android) - obecnie przypomina pole tekstowe, co może być mylące dla użytkownika. Ponadto, jego etykieta ("Podpisz i realizuj") może być źle interpretowana (skojarzenie z podpisami cyfrowymi?) i nie jest tożsama z etykietą w aplikacji na Android, która jest bardziej oczywista (tutaj "**Potwierdź i zrealizuj**").

iOS



KROK 5

Autoryzacja
(potwierdzenie kodem)

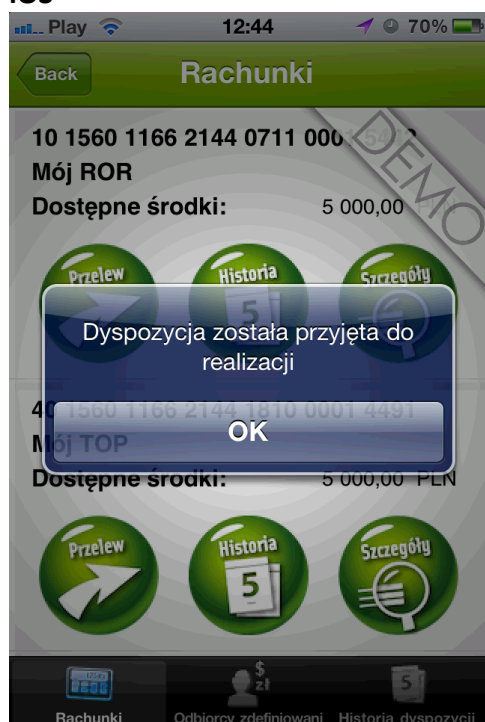
Android



Po stuknięciu przycisku "**Podpisz i realizuj**" / "**Potwierdź i zrealizuj**" użytkownik proszony jest o autoryzację transakcji za pomocą kodów TAN. Brak wyjaśnienia, czym są kody TAN.

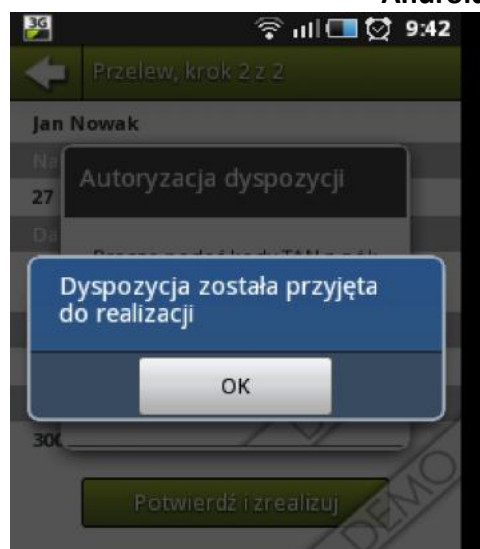
W aplikacji na iOS przyciski wyboru i powrotu powinny być ułożone w bardziej intuicyjny sposób i odróżnione od siebie. W aplikacji na Android przycisk "**Potwierdź**" jest o wiele lepiej widoczny, prawidłowo nazwany i umieszczony w dobrym miejscu.

Użytkownik wie, że działa poprawnie i zaraz zakończy operację. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 6

Zakończenie procesu



Po dokonaniu autoryzacji kodem, proces zostaje zakończony. Wyświetlony komunikat potwierdza zakończenie operacji, jednak mógłby zawierać bardziej znaczące informacje ("Dyspozycja przelewu została przyjęta do realizacji"). Niemniej, jest to jasna informacja zwrotna dla użytkownika, że poprawnie zrealizował zadanie.

Ogólna ocena zadania nr 1:

Dokonanie przelewu za pomocą aplikacji na iOS jest łatwiej niż w aplikacji na Android. Zidentyfikowano kilka miejsc i elementów mogących spowalniać realizację tej operacji.

Użytkownik jest prowadzony przez cały proces, elementy interfejsu konieczne do wykonania kolejnych akcji są dobrze widoczne (ale lepiej w aplikacji na Android niż iOS). Etykiety na przyciskach akcji mogłyby być bardziej informatywne i mniej problematyczne (np. zaleca się usunięcie sformułowania "podpisz" w potwierdzeniu przelewu w aplikacji na iOS).

Informacja zwrotna w trakcie całego procesu jest wystarczająca, aby użytkownik zorientował się, że podejmuje prawidłowe działania i zmierza do realizacji celu. Pomocna jest również informacja o tym na którym kroku użytkownik się znajduje (krok x/y). Wsparciem dla użytkownika byłoby umieszczenie domyślnych wartości przy przelewach do zdefiniowanych odbiorców np. domyślny tytuł przelewu.

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena dla aplikacji na iOS: 3/5

Ocena dla aplikacji na Android: 4/5

Drugie zadanie - założenie lokaty

Brak możliwości realizacji i oceny zadania - wersja demo aplikacji (zarówno na iOS, jak i Android) nie oferuje możliwości założenia lokaty.

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty

Brak możliwości realizacji i oceny zadania - wersja demo aplikacji (zarówno na iOS, jak i Android) nie oferuje dostępu do produktów kredytowych.

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Punkty startowe znajdujące się w menu głównym umożliwiają szybki dostęp do głównych sekcji aplikacji. Struktura jest przejrzysta, ale jest to w dużej mierze "zastługa" ubogiej funkcjonalności aplikacji (szczególnie w porównaniu z aplikacjami innych banków) - brak funkcjonalności takich jak np. możliwość otwarcia lokaty czy sprawdzenia kursów walut.

Nawigacja w aplikacji na iOS jest spójna i przewidywalna. Przejścia pomiędzy kolejnymi ekranami w procesach są logiczne i łatwe do wykonania.

Duże przyciski w aplikacji ułatwią nawigację - nawet na małych wyświetlaczach (w telefonach z Androidem) nie ma problemu z klikalnością.

Aplikacja na Androida jest kalką aplikacji na iPhone'a, więc sposób nawigacji nie jest dopasowany do platformy Android (przycisk "back" umieszczony na górnej belce nawigacyjnej jest zbędny, ponieważ smartfony z Androidem posiadają hardware'owy przycisk powrotu) i funkcjonalności są niepotrzebne dublowane. Zaleca się usunięcie zbędnego przycisku powrotu z górnej belki nawigacyjnej.

W aplikacji na Android użyte zakładki na podstronach umieszczone są nad belką nawigacyjną, przez co są odseparowane od treści (w aplikacji na iOS znajdują się w dolnej części ekranu i tutaj problem odseparowania od treści nie występuje).

Ocena dla aplikacji na iOS: 4/5

Ocena dla aplikacji na Android: 3/5

Kryterium nr 2 - Treści

Aplikacja jest dostosowana do kontekstu mobile - nie zawiera zbędnych informacji, które odwracałyby uwagę od wykonywanych zadań. Przedstawione treści są (w większości) zrozumiałe. Używane nazwy są spójne w obrębie aplikacji. Dużym problemem jest słaba prezentacja treści - brak spójności w sposobie wyświetlania elementów, brak hierarchii oraz wizualnego pogrupowania utrudnia skanowanie i odnajdywanie informacji.

W aplikacji na Android w dodatkowej belce nawigacyjnej ("Rachunki"/ "Odbiorcy zdefiniowani"/ "Historia dyspozycji") występuje problem niepełnego wyświetlania całych nazw zakładek. Zaleca się zmianę nazw zakładek lub sposobu ich prezentacji.

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Użytkownikowi zapewniona jest wystarczająca informacja zwrotna podczas wykonywania zadań. Kolejne kroki podczas wykonywania operacji są jasne i intuicyjne. Większość komunikatów wyświetlanych w aplikacji jest zwięzła i napisana zrozumiałym językiem. Komunikaty o błędach nie są już tak zwięzłe i oczywiste, ale raczej wystarczająco opisują problem i zwykle sugerują rozwiązanie.

Użytkownik jest pewny, jeśli dana operacja zakończyła się poprawnie. Część komunikatów zlewa się jednak z treścią, stając się słabo widoczna, np. "Nie wybrano zleceniodawcy". Zaleca się wyeksponowanie wizualne takich komunikatów.

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Szereg problemów związanych z layoutem i grafiką treści obniża user experience. Są to np.:

- słaby kontrast, który utrudnia czytanie w nieoptymalnych warunkach oświetleniowych (biały tekst na szarym tle)
- zbyt mała, trudna do odczytania czcionka, która pogarsza komfort korzystania z aplikacji
- brak spójnego rozmieszczenia treści - raz szczegóły opcji znajdują się pod etykietą, innym razem obok etykiety itp. (problem widoczny w widoku szczegółów rachunku)
- ikonografia trudna do zidentyfikowania, niejednoznaczna.

Poprawy wymaga przede wszystkim czytelność tekstu, wielkość czcionki oraz używane w aplikacji ikony. Zaleca się zwiększenie kontrastu tekstu względem tła.

Na plus grafiki należy zapisać jednolite białe tło (w aplikacji iOS miejscami popielate, ale również jednolite i nieproblematyczne).

W aplikacji na iOS dodatkowo należy rozróżnić przyciski pierwszorzędowe oraz powrotu (problem widoczny na ekranie wyboru zdefiniowanego odbiorcy przelewu).

Ocena: 2/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Wypełnianie formularzy i wprowadzanie danych jest zgodne z konwencjami, przebiega bez problemów. Standardowe kontrolki (np. do wprowadzenia daty) są znane użytkownikom, więc ich obsługa nie sprawia problemu. Formularze mogłyby jednak zawierać więcej domyślnych wartości - np. tytuł przelewu w zdefiniowanym przelewie, co przyspieszyłoby i ułatwiło użytkownikom wykonywanie typowych zadań.

Brakuje wyraźnego rozróżnienia na pola edytowalne i nieedytowalne, szczególnie w aplikacji na iOS.

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

ING Bank Śląski



Nazwa aplikacji mobilnej: **INGMobile**

Badana wersja aplikacji:

- ✓ iOS: 1.0 (opublikowana w App Store 27.01.2012)

Wymagania dla systemu operacyjnego:

- ✓ iOS: 4.3 lub nowszy

Brak aplikacji dla systemu operacyjnego Android.

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.ingbank.pl/aktualnosci>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **INGMobile** oferuje m.in. następujące funkcje:

- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne,
- ✓ wykonywanie przelewów na rachunki wcześniej zdefiniowane (wzorcowe)
- ✓ przegląd rachunków rozliczeniowych (saldo, historia transakcji)
- ✓ przegląd rachunków oszczędnościowych (saldo, historia transakcji)
- ✓ przegląd kart kredytowych (historia transakcji, kwota wykorzystanego limitu), bez możliwości spłaty
- ✓ dostęp do szczegółowych informacji o kredytach i pożyczkach
- ✓ geolokalizacja (wyszukiwarka) placówek oraz bankomatów (bez możliwości filtrowania)
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (połączenie na infolinię, zastrzeżenie kart, wysłanie e-mail, skierowanie na fanpage na Facebooku)
- ✓ dostęp do informacji o ofercie banku
- ✓ możliwość wystania numeru swojego rachunku w wiadomości e-mail lub sms do dowolnej osoby.

Aplikacja oferuje łatwy sposób logowania. Pierwsze logowanie przebiega identycznie jak w systemie ING BankOnLine - użytkownik musi podać swój identyfikator i hasło. Następnie użytkownik nadaje 4-cyfrowy PIN, który będzie używał przy każdym następnym logowaniu. Logując się do aplikacji należy podawać PIN oraz cztery ostatnie cyfry identyfikatora.

Aplikacja posiada wersję demonstracyjną, dzięki której można sprawdzić jej możliwości bez konieczności posiadania konta w ING Banku Śląskim.

Unikalne (w porównaniu do aplikacji innych banków) funkcje, którą posiada aplikacja **INGMobile** to:

- ✓ wskaźnik stanu rachunku - graficzna informacja o saldzie rachunku bez konieczności logowania.

Funkcje dostępne w aplikacji bez logowania to:

- ✓ geolokalizacja (wyszukiwarka) placówek oraz bankomatów
- ✓ dostęp do informacji o ofercie banku

- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, zastrzeganie kart, email)
- ✓ przekierowanie do fanpage na Facebooku
- ✓ przekierowanie do App Store w celu wystawienia recenzji aplikacji.

Aplikacja mobilna dedykowana jest tylko klientom indywidualnym (brak możliwości obsługi rachunków firmowych).

Ocena funkcjonalności aplikacji:

4/5

Dodatkowe punkty za posiadanie unikalnej funkcji:

1

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego
(Użytkownik myśli: "chcę zapłacić rachunek za internet na wcześniej zdefiniowane konto dostawcy tej usługi")

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.

ios

KROK 1

Stuknięcie "Przelew"

Ekran startowy oferuje użytkownikowi jasny i oczywisty wybór pomiędzy dwoma opcjami.

Czytelny layout. Bardzo dobrym pomysłem jest wyróżnienie w architekturze informacji elementu "Przelew", ponieważ jest to jedna z najczęściej dokonywanych operacji w aplikacji.

Użytkownik dokładnie wie, co ma zrobić, aby rozpocząć drogę do realizacji celu.



KROK 2

Stuknięcie "Przelew wzorcowy"

Nowy użytkownik może mieć wątpliwości, czym jest przelew wzorcowy - nie jest to typowe nazewnictwo, stosowane w aplikacjach bankowych. Ponadto, "**Przelew własny**" również może kojarzyć się z przelewem zdefiniowanym. Na tym ekranie istnieje więc prawdopodobieństwo popełnienia błędu przez użytkownika. Wybór nie jest intuicyjny. Użytkownik, dokonując wyboru, może nie mieć pewności, czy podejmuje właściwą decyzję. Dopiero znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji. Niemniej, problem ten nie będzie występował przy dłuższym korzystaniu z aplikacji.



KROK 3

Wybór odpowiedniego rachunku obciążanego

Za pomocą stuknięć lub przesunięcia ekranu użytkownik dokonuje wyboru rachunku, z którego ma być realizowany przelew. Proces wyboru elementu może być wydłużony, jeśli kont jest dużo. Nie ma alternatywnych możliwości wyboru konta (np. standardowej listy dla użytkowników mniej zaawansowanych).

Poza tym, krok jest jasny i jego realizacja jest intuicyjna i nie sprawia użytkownikowi większych problemów.

Przycisk dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Wyświetlony po stuknięciu ekran dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej, że jest na drodze do realizacji celu.



KROK 4

Wybór wzorca przelewu zdefiniowanego

Uwagi podobne jak w kroku 3. Proces wyboru elementu może być wydłużony, jeśli zdefiniowanych wzorów przelewów jest dużo, a ten, który interesuje użytkownika znajduje się na końcu szeregu.

Poza tym, krok jest jasny, wyboru wzorca dokonuje się intuicyjnie i użytkownik nie napotyka na problemy.

Przycisk dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Wyświetlony po stuknięciu ekran dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej, że jest na drodze do realizacji celu.



KROK 5

Uzupełnienie danych do przelewu

Mniejsze akcje, które na ten krok się składają to:

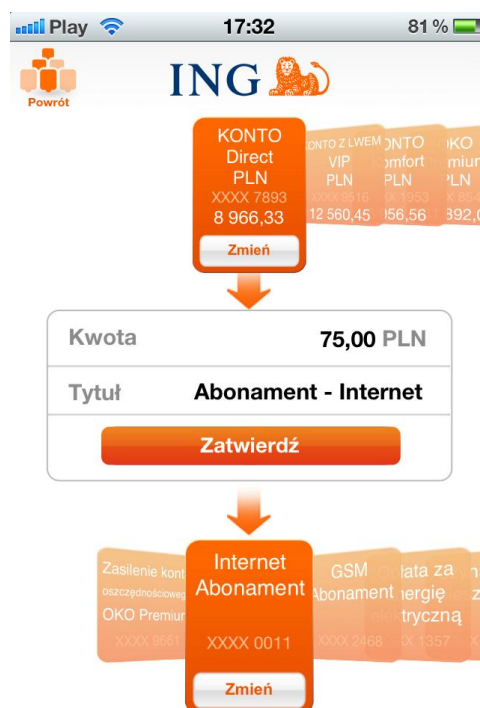
- kwota przelewu
- tytuł przelewu
- zatwierdzenie

Domyślnie wprowadzona kwota i tytuł przelewu. Jeśli użytkownik uzna, że nie musi ich edytować, nie będzie musiał wprowadzać **żadnych** danych (duża zaleta).

Obsługa pól tekstowych - intuicyjna, zgodna z konwencją.

Przycisk "Zatwierdź" - wyróżniony, położony w dobrym miejscu.

Realizacja tego kroku przebiega bez problemów. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 6

Autoryzacja

Realizacja przelewu w aplikacji wymaga autoryzacji za pomocą hasła.

Komunikat z prośbą o podanie hasła, pojawiający się na warstwie, jest dla użytkownika zrozumiały. Sposób wprowadzania danych w pole tekstowe - standardowy, zgodny z konwencją.

Przycisk **"Zatwierdź"** - wyróżniony, odpowiednio duży, położony w dobrym miejscu.

Realizacja tego kroku przebiega bez problemów. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 7

Zamknięcie procesu

Po stuknięciu **"Zatwierdź"**, podczas oczekiwania na przyjęcie żądania, pojawia się komunikat **"Realizacja przelewu"**, który potwierdza użytkownikowi, że wszystkie dane zostały wprowadzone poprawnie i zaraz zakończy proces.

Po zakończeniu procesu, na warstwie wyświetla się komunikat, potwierdzający realizację przelewu. Komunikat jest zrozumiały i informatywny - zawiera wszystkie potrzebne informacje. Użytkownik ma pewność, że poprawnie zrealizował zadanie.



Ogólna ocena zadania nr 1:

Proces przechodzi się bardzo płynnie. Aplikacja INGMobile oferuje jeden z najlepiej zaprojektowanych procesów realizacji przelewu, przy zachowaniu dobrego UX. Proces kreatywnie i dość poprawnie zaprojektowany - zarówno w warstwie koncepcyjnej (prototypu), jak i graficznej. Zlecenie przelewu jest operacją składającą się z niewielu kroków, a podczas ich wykonywania zidentyfikowano mało znaczące miejsca problematyczne.

Nowym użytkownikom może sprawić problem stosowana terminologia (przelew własny, przelew wzorcowy). Niemniej, przy dłuższym korzystaniu z aplikacji problem ten nie przestanie występować, ponieważ użytkownik szybko przyzwyczai się do tego nazewnictwa.

Przy posiadaniu wielu rachunków i wielu przelewów zdefiniowanych, lekko problematyczne może okazać się przeglądanie wszystkich opcji i wybór właściwej. Być może warto tutaj dodać alternatywną formę wyświetlania listy opcji. Niemniej, obecnie wybór ułatwia wyszukiwarka (ukryta pod przyciskiem "Znajdź"), która przeszukuje nazwy wzorców przelewów.

Przyciski dobrze reagują na stuknięcie – zmiana stanu.

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: 5/5

Drugie zadanie - założenie lokaty

Brak możliwości realizacji i oceny zadania - wersja demo aplikacji oferuje dostęp do informacji o posiadanych lokatach ani możliwości założenia nowej.

Jako ciekawostkę, poniższe screeny pokazują, gdzie użytkownik intuicyjnie może szukać lokat.

Po stuknięciu w "Moje ING", jedną z pojawiających się opcji są "Oszczędności". Pewnie tutaj użytkownik będzie szukać lokat...

Wnioski z oceny eksperckiej:

Etykieta "Moje ING" dla nowych użytkowników aplikacji może być mało informatywna. Takie nazwy zazwyczaj oznaczają dostęp do ustawień profilu, konta, bądź aplikacji. W aplikacji INGMobile użytkownik ma dostęp do wszystkich posiadanych produktów bankowych i dalszych funkcji aplikacji (niekonwencjonalnie).

W celu poszukiwania produktów oszczędnościowych, decyzja o stuknięciu w "Moje ING" nie jest intuicyjna. Dopiero kolejny ekran daje użytkownikowi pewność, że wybrał właściwie.



Po stuknięciu w "Oszczędności" wyświetlają się tylko dostępne rachunki oszczędnościowe.

Wnioski z oceny eksperckiej:

Nazwa "OKO" nie jest informatywna dla nowych użytkowników i klientów bankowości ING. Mało który użytkownik (szczególnie ten, który nie ma konta w ING a tylko testuje demo aplikacji, by bliżej poznać jej możliwości) będzie wiedział, że OKO oznacza Otwarte Konta Oszczędnościowe.

W tym miejscu brak pomocy i/lub podpowiedzi, jaki dokładnie produkt bankowy użytkownik przegląda.



Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty.

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.

ios

KROK 1

Stuknięcie "Moje ING"

Ekran startowy oferuje użytkownikowi wybór drogą eliminacji pomiędzy dwoma opcjami ("jeśli szukam informacji o kredycie, to na pewno nie wybieram 'Przelew'"). Dzieje się tak dlatego, że etykieta "Moje ING" dla nowych użytkowników aplikacji jest mało informatywna i nie daje pewności, że tutaj można uzyskać dostęp do wszystkich posiadanych produktów bankowych (w tym produktów kredytowych).

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną użytkownikowi o podjęciu właściwej akcji.



KROK 2

Przesunięcie ekranu i stuknięcie "Kredyty Pożyczki"

Po stuknięciu **"Moje ING"** pojawiają się dostępne produkty bankowe, wśród których nie widać posiadanych kredytów. Wskazówka, że elementy mogą być przesunięte jest raczej mało intuicyjna (ikona z grotem skierowanym w prawo nie reaguje na stuknięcie), istnieje pewne prawdopodobieństwo, że użytkownik nie wpadnie na sposób, jak dotrzeć do poszukiwanych informacji. Warto to poprawić.

Jeśli użytkownik świadomie operuje gestami w iPhone, ten krok będzie dla niego bardzo intuicyjny.



KROK 3

Stuknięcie "Pożyczka pieniężna"

Po stuknięciu **"Kredyty Pożyczki"** pojawiają się posiadane produkty kredytowe. Krok ten jest dla użytkownika jasny i zrozumiały. Nie powinny się tu ujawnić żadne problemy. Użytkownik spodziewa się, że po stuknięciu wybranego elementu uzyska dostęp do szczegółów.

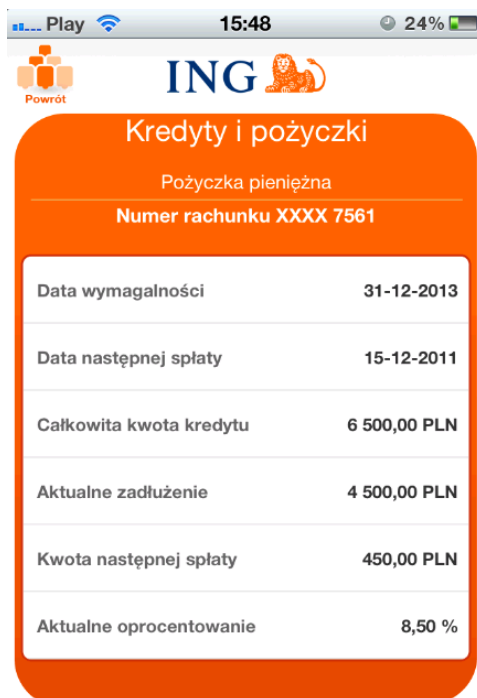
Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną użytkownikowi o podjęciu właściwej akcji.



KROK 4

Szczegóły "Pożyczki pieniężnej"

Po stuknięciu "Pożyczka pieniężna" otwiera się ekran ze szczegółowymi informacjami o posiadanym kredycie. Użytkownik bez problemu znajduje informacje o aktualnym zadłużeniu i dacie spłaty raty. Są to poszukiwane informacje, użytkownik tym samym pomyślnie realizuje cel zadania. Na tym kroku porzestaje.



Ogólna ocena zadania nr 3:

Sprawdzenie szczegółów kredytu jest możliwe do wykonania bardzo szybko i sprawnie. Proces przechodzi się płynnie, z bardzo dobrym UX. Już w trzecim kroku poznajemy odpowiedź na pytanie, ile pozostało do spłaty kredytu i jaka jest data następnej raty i realizujemy cel zadania. Cała operacja jest intuicyjna i nie powinna sprawić większych problemów.

Podczas realizacji zadania zidentyfikowano mało znaczące miejsca problematyczne.

Nowym użytkownikom może sprawić problem stosowana terminologia (niepewność, co kryje się pod przyciskiem "Moje ING"). Niemniej, przy dłuższym korzystaniu z aplikacji problem ten znika, ponieważ użytkownik szybko przyzwyczaja się do stosowanych nazw.

Brak afordancji, że w kroku 3 można przesuwac elementy. Istnieje (małe) prawdopodobieństwo, że użytkownik nie wpadnie na sposób, jak dotrzeć do poszukiwanych informacji.

Przyciski dobrze reagują na stuknięcie – zmiana stanu.

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena: 5/5

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Przemyślana architektura informacji. Dostyć prosta i jasna i - co najważniejsze - **innowacyjna** nawigacja. Niemniej, w kilku miejscach mniej świadomym użytkownikom może sprawić problem (brak pełnej podpowiedzi o możliwości przesunięcia elementów w celu dotarcia do dalszych opcji). Zaletą aplikacji jest wyciągnięcie możliwości zrealizowania "Przelewu" na ekran startowy aplikacji. Niewielka ilość pozycji w "Moje ING" przyspiesza proces decyzyjny, ale wynika z ograniczonego dostępu do funkcji związanych z obsługą produktów bankowych (np. brak dostępu do lokat, brak możliwości spłaty karty).

Przyciski potwierdzenia operacji wyraźne, dobrze widoczne, właściwie położone.

W niektórych miejscach niekonwencjonalna ikonografia, np. na stronie startowej ikona przedstawiająca koło zębate prowadzi do ustawień wskaźnika salda rachunku, a nie ogólnych ustawień aplikacji.

Przyciski i inne komponenty interaktywne dobrze reagują na dotyk, zmieniając swój stan i dostarczając użytkownikowi informacji o podjęciu akcji.



Ocena: 4/5

Kryterium nr 2 - Treści

Treści i dane są przedstawione w sposób jasny i przejrzysty. Etykieta "Moje ING" może być myląca, gdyż w konwencji sugeruje dostęp do ustawień konta lub aplikacji, a tutaj umożliwia dostęp do produktów bankowych, czego nowy użytkownik aplikacji nie będzie się spodziewał.

Terminologia jest spójna i konsekwentnie używana w obrębie całej aplikacji. Jedynie nazewnictwo "przelew własny" i "przelew wzorcowy" może być niejasne dla nowych użytkowników i klientów banku.

Ocena: 4/5

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Komunikaty błędów wyświetlane w aplikacji są wystarczające, dobrze opisują problem i sugerują rozwiązanie. Pozostałe komunikaty - również informatywne i zrozumiałe. Użytkownik otrzymuje pełną informację zwrotną.

Ocena: 5/5

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Layout aplikacji innowacyjny, design staranny. Największą zaletą jest to, że layout nie kopiuje tradycyjnych interfejsów systemu bankowości elektronicznej i wciąż pozostaje przejrzysty i przyjazny użytkownikowi.

Brak problemów z czytelnością. Dobre kontrasty. Ciekawe rozwiązania graficzne. Dobre UX.

Ocena: 5/5

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Ilość wpisywania i uzupełniania danych jest ograniczona do niezbędnego minimum. Większość danych jest domyślnie wprowadzona, co wpływa na płynność operacji. Szczególnie przy uzupełnianiu formularza podczas realizacji przelewu zdefiniowanego, jeśli użytkownik uzna, że wszystkie domyślne dane są poprawne i nie będzie ich edytował, nie będzie musiał wprowadzać żadnych danych. Obsługa pól tekstowych - intuicyjna, zgodna z konwencją.

Ocena: 5/5

mBank



Nazwa aplikacji mobilnej: **mBank PL**

Badana wersja aplikacji:

- ✓ iOS: 1.2.0 (ostatnia aktualizacja **23.03.2012**)
- ✓ Android: 1.2.0 (ostatnia aktualizacja 19.03.2012)

Wymagania dla systemów operacyjnych:

- ✓ iOS: 4.0 lub nowszy
- ✓ Android: 1.6 lub nowszy.

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.mbank.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **mBankPL** oferuje m.in. następujące funkcje:

1. Rachunki osobiste:
 - ✓ wykonywanie przelewów na rachunki dowolne (przelewy jednorazowe - ELIXIR, ekspresowe)
 - ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne
 - ✓ wykonywanie przelewów do odbiorców zdefiniowanych
 - ✓ wykonywanie przelewów do ZUS i podatkowych
 - ✓ zlecenia stałe
 - ✓ polecenia zapłaty
 - ✓ operacje zaplanowane
 - ✓ mTRANSFER (lista zarejestrowanych usług)
 - ✓ przegląd rachunków osobistych (saldo, historia transakcji, blokady, zawieszenia).
2. Karty:
 - ✓ szczegóły karty
 - ✓ limity autoryzacyjne
 - ✓ szczegóły umowy (karty kredytowe)
 - ✓ spłata zadłużenia (karty kredytowe)
 - ✓ przegląd operacji bieżących i blokad
 - ✓ historia operacji (karty debetowe)
 - ✓ rozładowanie karty (karty wirtualne).
3. Kredyty:
 - ✓ szczegóły i historia kredytu.
4. Inwestycje:
 - ✓ wgląd do aktualnie posiadanych funduszy inwestycyjnych i papierów wartościowych
 - ✓ historia operacji wykonanych (fundusze inwestycyjne)
 - ✓ operacje zaplanowane
 - ✓ zlecenia stałe
 - ✓ historia zleceń, transakcji, finansowa
 - ✓ lista kredytów mEmisja
 - ✓ szczegóły posiadanych lokat strukturyzowanych.

5. Lokaty:

- ✓ szczegóły posiadanych lokat
- ✓ otwieranie i zrywanie lokat.

6. Inne:

- ✓ blokada kanałów dostępu do mBanku
- ✓ możliwość konfigurowania ekranu startowego
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail, adres korespondencyjny)
- ✓ wyszukiwarka (geolokalizacja) bankomatów, wpłatomatów, mKiosków, centrów finansowych
- ✓ dostęp do aktualności z mBanku
- ✓ wyszukiwarka punktów rabatowych
- ✓ kursy walut
- ✓ notowania funduszy inwestycyjnych
- ✓ doładowania telefonu (zdefiniowane oraz zlecenia stałe).

Dodatkowo, aplikacja na Android korzysta z dostępu do kontaktów w telefonie w celu usprawnienia dodawania adresów e-mail w potwierdzeniach przelewu. Użytkownik, wykonując przelew może wysłać potwierdzenie w formie PDF na podany adres e-mail. Adres ten można wpisać ręcznie, ale dzięki takim uprawnieniom, można dodać adres bezpośrednio z książki telefonicznej.

Funkcje dostępne w aplikacji bez konieczności logowania to:

- ✓ wyszukiwarka (geolokalizacja) bankomatów, wpłatomatów, mKiosków, centrów finansowych - z możliwością filtrowania i 2 sposobami prezentacji: w formie listy, na mapie
- ✓ mRabaty - wyszukiwarka punktów rabatowych (z możliwością filtrowania)
- ✓ dostęp do mobilnej wersji bloga mBanku
- ✓ kursy walut
- ✓ notowania funduszy inwestycyjnych (z możliwością filtrowania)
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail, adres korespondencyjny).

Logowanie do aplikacji jest możliwe przy użyciu identyfikatora i hasła, stosowanego w tradycyjnym serwisie transakcyjnym mBanku. Brak dodatkowych haseł/ PINów.

Aplikacja mobilna dedykowana jest tylko klientom indywidualnym (brak możliwości obsługi rachunków firmowych).

Aplikacja nie posiada wersji demonstracyjnej - testy przeprowadzaliśmy na prywatnych kontach.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

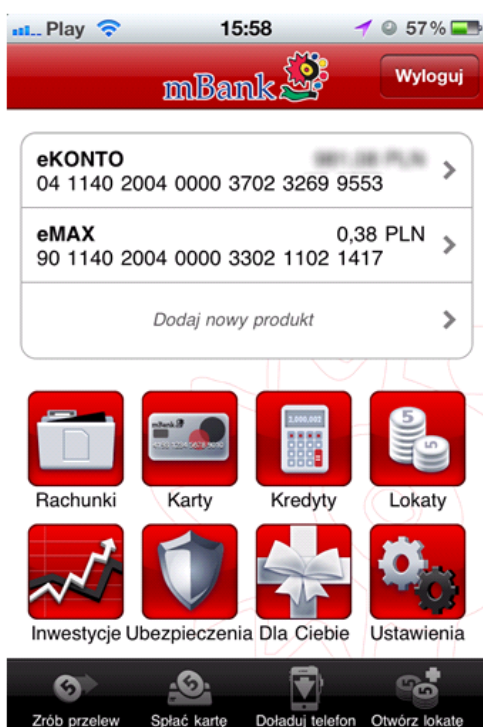
5/5

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego (Użytkownik myśli: "chcę zapłacić rachunek za internet na wcześniej zdefiniowane konto dostawcy tej usługi")

ios



KROK 1

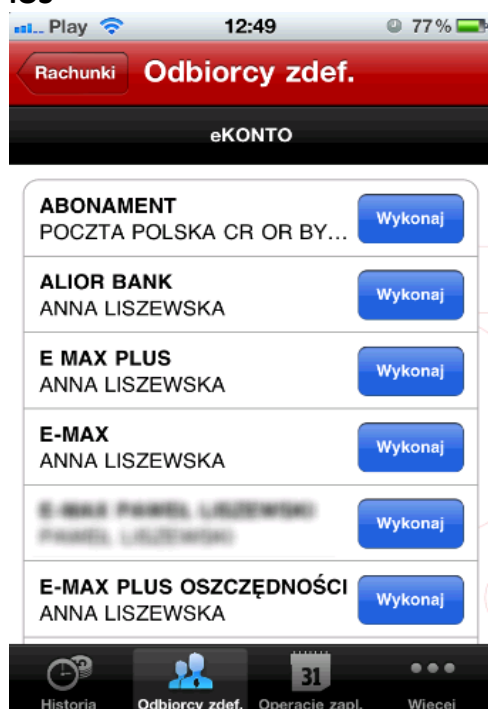
Stuknięcie
"Zrób przelew"
w pasku
narzędziowym



Na ekranie startowym dostępny jest przycisk "Zrób przelew". Sam przycisk jest dobrze widoczny, gorzej z widocznością tekstu (problematyczna jest mała czcionka etykiety).

Element dobrze reaguje na dotknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

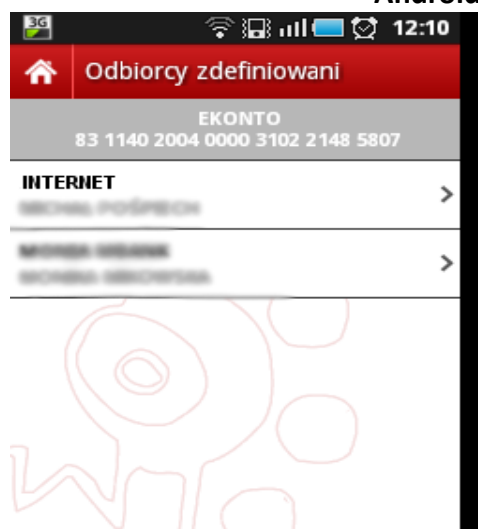
iOS



KROK 2

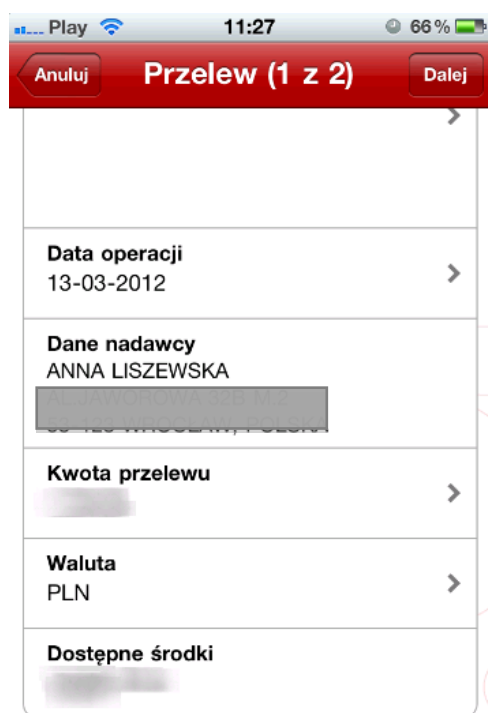
Stuknięcie
wybranego
odbiorcy
zdefiniowanego

Android



Po stuknięciu **"Zrób przelew"**, użytkownik przechodzi do ekranu z listą odbiorców zdefiniowanych. Wybór odbiorcy z listy jest intuicyjny. Przy odbiorcach, dla których można wykonać przelew zdefiniowany znajduje się wyraźny, wyróżniający się przycisk **"Wykonaj"**. Krok jest intuicyjny, użytkownik wie, co musi zrobić, aby realizować prawidłowo zadanie.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 3

Uzupełnienie
danych



Po wybraniu odbiorcy zdefiniowanego, użytkownik przechodzi do formularza, aby uzupełnić dane do przelewu. W przypadku realizacji przelewu zdefiniowanego, wprowadzone domyślnie są wszystkie dane. Jeśli użytkownik uzna, że nie musi ich edytować, nie będzie musiał wprowadzać

żadnych danych (duża zaleta).

Problematiczny okazuje się brak rozróżnienia pól tekstowych edytowalnych od nieedytowalnych, szczególnie w aplikacji na iOS. Ikonografia stosowana przy polach edytowalnych może być mylna (strzałki w prawo mogą sugerować, że użytkownik przejdzie do następnego ekranu, a tak się nie stanie). Niemniej, sama obsługa pól tekstowych jest intuicyjna i zgodna z konwencją.

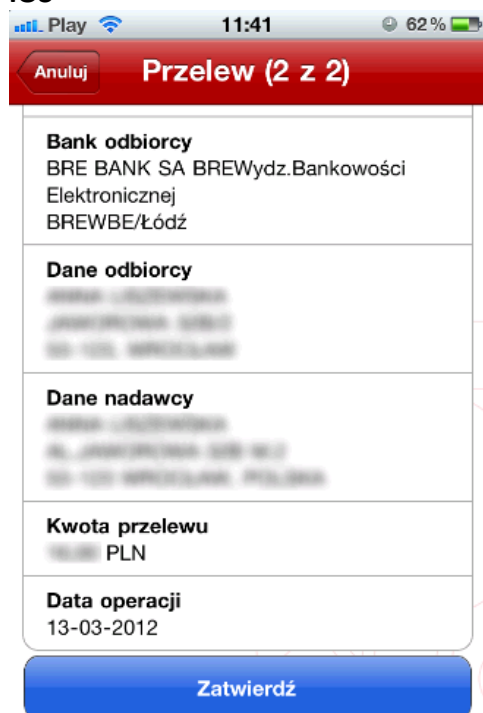
Realizacja tego kroku przebiega bez większych problemów. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

Przycisk **"Dalej"** - w aplikacji na Android, wyróżniony, położony w dobrym miejscu (pod formularzem); w aplikacji na iOS - szkoda, że na górnej belce, a nie intuicyjnie pod danymi.

Etykieta przycisku jest informatywna, sugeruje kontynuowanie procesu.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu.

iOS



KROK 4

Podsumowanie

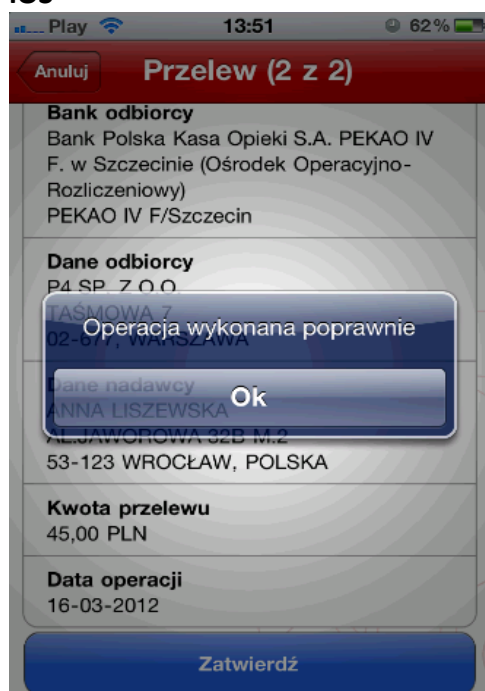
Android



Po stuknięciu przycisku **"Dalej"** użytkownik przechodzi do ekranu z podsumowaniem. Ponownie brakuje rozróżnienia pól edytowalnych od nieedytowalnych - użytkownik może nie być pewny, że znajduje się na podsumowaniu i nie wymaga się od niego dodatkowej edycji danych.

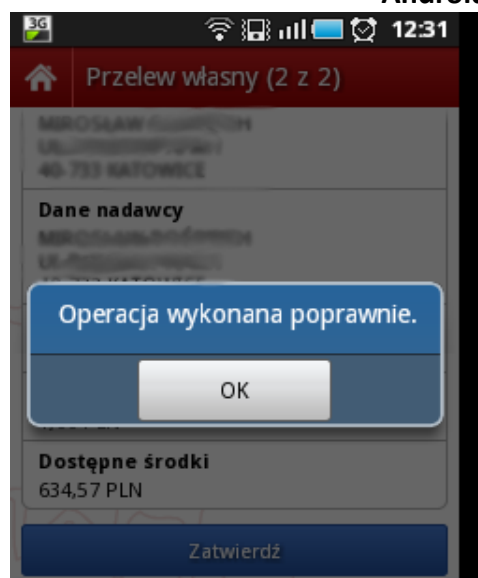
Niemniej, krok jest jasny dla użytkownika. Jedyną akcją do podjęcia, aby dalej kontynuować proces, pozostaje stuknięcie przycisku **"Zatwierdź"**. Przycisk jest dobrze widoczny i prawidłowo nazwany. W aplikacji na iOS jest poprawnie położony - pod danymi, co jest jednak niezgodne z przyzwyczajeniem z poprzedniego ekranu (tam przycisk potwierdzający był nad danymi).

Element dobrze reaguje na dotknięcie – zmiana stanu.



KROK 5

Zamknięcie procesu



Po stuknięciu przycisku "Zatwierdź" użytkownik kończy proces. Pojawiający się na warstwie komunikat informuje o poprawnym zakończeniu operacji. Informacja zwrotna jest widoczna, ale mogłaby być bardziej informatywna (jaka dokładnie operacja została poprawnie wykonana).

Ogólna ocena zadania nr 1:

Proces przebiega sprawnie. Kolejne do podjęcia akcje są intuicyjne i użytkownik jest prowadzony przez cały proces. W trakcie wykonywania operacji przelewu nie zidentyfikowano miejsc, które mogłyby znacząco utrudnić jej zakończenie. Umieszczone na stronie startowej aplikacji call-to-action "Zrób przelew" ułatwia rozpoczęcie zadania. Przelew można też zrealizować inną ścieżką - użytkownik najpierw może wybrać rachunek na głównej części ekranu startowego, a następnie stuknąć przycisk "Przelewy" w pasku narzędziowym w dolnej części ekranu.

Zoptymalizowana powinna zostać jednak wielkość czcionki używanej w etykietach na tym pasku nawigacyjnym (szczególnie w aplikacji na Android) - jest za mała, przez co nieczytelna.

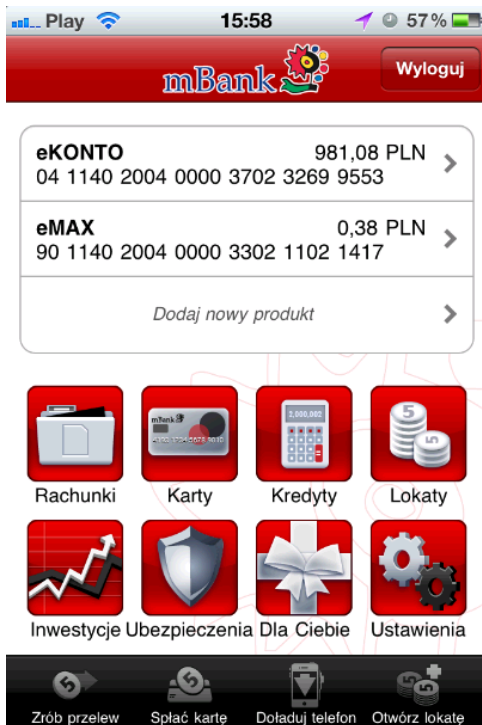
W formularzu poprawiony powinien zostać sposób oznaczania elementów interaktywnych (pól tekstowych) - zaleca się odróżnić pola edytowalne od tych nieedytowalnych, obecnie są nierozróżnione. Na bieżąco udzielana jest prawidłowa informacja zwrotna. Przyciski są prawidłowo nazwane, a ich rozmieszczenie wspiera task flow. Wszystko to sprawia, że użytkownik nie ma wątpliwości, że podejmuje właściwe akcje i zbliża się do zakończenia całego zadania.

Komunikat kończący proces powinien być bardziej informatywny - zamiast "Operacja wykonana poprawnie", lepiej "Zlecenie realizacji przelewu wykonane poprawnie" lub "Przelew został poprawnie zlecony".

Łatwość wykonania zadania nr 1:

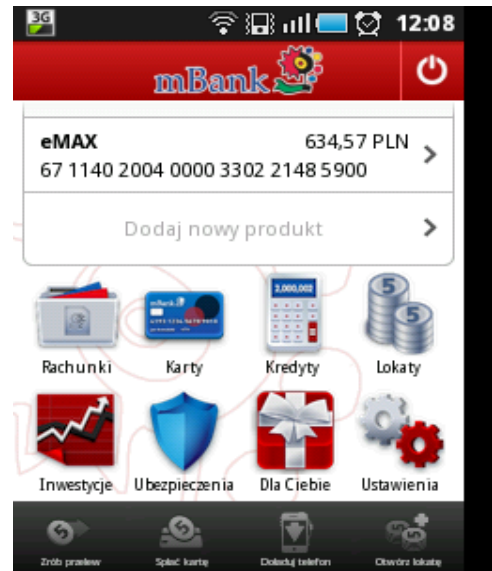
Ocena: **4/5** (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

ios



KROK 1

**Stuknięcie
"Otwórz lokatę"
w pasku
narzędziowym**



Na ekranie startowym w pasku narzędziowym na dole ekranu dostępny jest przycisk **"Otwórz lokatę"**. Sam przycisk jest dobrze widoczny, gorzej z widocznością tekstu (problematyczna jest mała czcionka etykiety).

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

Uwaga: Istnieje druga ścieżka dojścia do celu - użytkownik może równie dobrze kliknąć w ikonę "Lokaty" w głównej części ekranu, ale wówczas rozpocznie proces o jeden krok dłuższy.

iOS



KROK 2

Wybór konta

Android



Krok jasny i zrozumiały dla użytkownika, nie powinien przysporzyć żadnych problemów. Wybór rachunku z listy jest intuicyjny. Użytkownik wie dokładnie, co musi zrobić, aby poprawnie realizować zadanie.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



KROK 3

Uzupełnienie danych

Mniejsze akcje, które składają się na ten krok to:

- wybór kwoty
- wybór opcji
- potwierdzenie

Android



Po dokonaniu wyboru konta, pojawia się ekran z formularzem, w którym należy wypełnić dane potrzebne do założenia lokaty.

Brak rozróżnienia na pola edytowalne i nieedytowalne.

Przycisk "Dalej" - w aplikacji na Android, wyróżniony, położony w dobrym miejscu (pod formularzem); w aplikacji na iOS - szkoda, że na górnej belce, a nie intuicyjnie pod danymi. Etykieta przycisku jest informatywna, sugeruje kontynuowanie procesu. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

iOS



KROK 4

Podsumowanie

Android



Po stuknięciu przycisku "Dalej" użytkownik przechodzi do ekranu z podsumowaniem. Ponownie brakuje rozróżnienia pól edytowalnych od nieedytowalnych - użytkownik może nie być pewny, że znajduje się na podsumowaniu i nie wymaga się od niego dodatkowej edycji danych. Niemniej, krok jest jasny dla użytkownika. Jediną akcją do podjęcia, aby dalej kontynuować proces, pozostaje stuknięcie przycisku "Zatwierdź". Przycisk jest dobrze widoczny i prawidłowo nazwany. W aplikacji na iOS jest poprawnie położony - pod danymi, co jest jednak niezgodne z przyzwyczajeniem z poprzedniego ekranu (tam przycisk potwierdzający był nad danymi). Element dobrze reaguje na dotknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

KROK 5

Zamknięcie procesu

Brak odpowiednich screen shot'ów, ponieważ nie testowaliśmy wersji demo aplikacji, a operowaliśmy na prywatnych kontach rozliczeniowych.

Ogólna ocena zadania nr 2:

Proces założenia lokaty przebiega sprawnie. Kolejne do podjęcia akcje są proste i intuicyjne, a użytkownik jest prowadzony przez cały proces. W trakcie wykonywania zadania nie zidentyfikowano miejsc, które mogłyby znacząco utrudnić jego zakończenie. Umieszczone na stronie startowej aplikacji call-to-action "Otwórz lokatę" ułatwia rozpoczęcie zadania. Otwarcie

lokaty można też zrealizować inną ścieżką - użytkownik najpierw może wybrać "Lokaty" w głównej części ekranu startowego, następnie stuknąć przycisk "Nowa lokata" i dalej kontynuować proces, opisany powyżej.

Zoptymalizowana powinna zostać jednak wielkość czcionki używanej w etykietach na tym pasku nawigacyjnym (szczególnie w aplikacji na Android) - jest za mała, przez co nieczytelna.

W formularzu poprawiony powinien zostać sposób oznaczania elementów interaktywnych (pól tekstowych) - zaleca się odróżnić pola edytowalne od tych nieedytowalnych, obecnie są nierozróżnione.

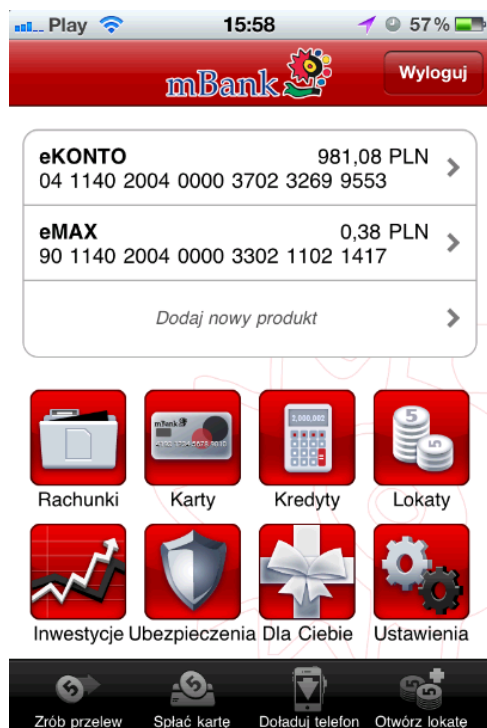
Na bieżąco udzielana jest prawidłowa informacja zwrotna. Przyciski są prawidłowo nazwane, a ich rozmieszczenie wspiera task flow. Wszystko to sprawia, że użytkownik nie ma wątpliwości, że podejmuje właściwe akcje i zbliża się do zakończenia całego zadania.

Łatwość wykonania zadania nr 2:

Ocena: 4/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

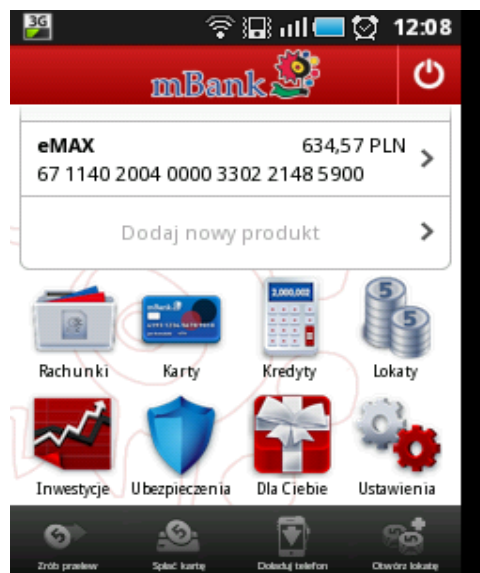
Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty

ios



KROK 1

Stuknięcie
"Kredyty"
na ekranie
startowym

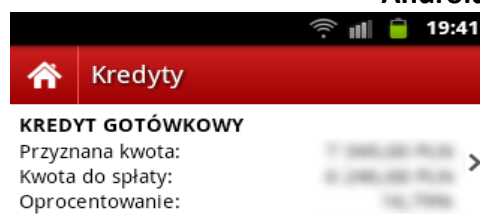


Na ekranie startowym dostępny jest przycisk "**Kredyty**", w który użytkownik intuicyjnie stuknie. Przycisk jest dobrze widoczny i dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

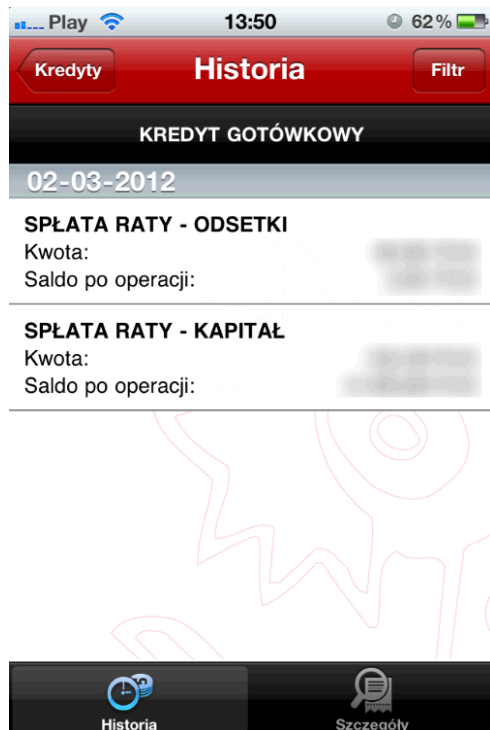


KROK 2

Wybór kredytu



Krok jasny i zrozumiały dla użytkownika, nie generuje żadnych problemów. Wybór kredytu z listy jest intuicyjny. Użytkownik wie dokładnie, co musi zrobić, aby poprawnie realizować zadanie. Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 3

Widok historii kredytu



Po stuknięciu wybranego kredytu, otwiera się ekran z historią danego kredytu, na którym jeszcze nie widać poszukiwanych przez użytkownika informacji. Kolejny krok jest jasny - użytkownik wie, w który element ekranu (przycisk "Szczegóły") musi stuknąć, aby poznać szczegóły posiadanego kredytu.

iOS



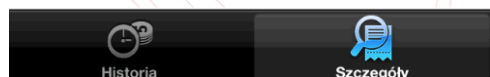
KROK 4

Widok szczegółów kredytu

Android



Numer umowy kredytowej
Przyznana kwota
Kwota do spłaty
Liczba pozostałych rat
Kwota najbliższej raty
Data spłaty najbliższej raty



Po stuknięciu "Szczegóły" w pasku narzędziowym na dole ekranu, otwierają się szczegóły posiadanego kredytu. Tutaj użytkownik znajduje pożądaną informację, niezbędną do realizacji celu zadania (aktualne zadłużenie i następna rata) i na tym może zakończyć proces.

Ogólna ocena zadania nr 3:

Sprawdzenie szczegółów kredytu jest zadaniem prostym - kolejne elementy interfejsu potrzebne do wykonania zadania są dobrze widoczne i prawidłowo nazwane. Użytkownik na bieżąco dostaje wystarczającą informację zwrotną a cała operacja zamyka się w czterech szybkich krokach. Użytkownik nie powinien mieć problemu z wykonaniem zadania.

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Nawigacja jest dobrze zaplanowana, jasna dla użytkownika, nawet mimo bogatej funkcjonalności aplikacji, która zwykle przysparza problemów przy projektowaniu procesów nawigacyjnych. Struktura aplikacji nie jest skomplikowana i pozwala użytkownikowi na szybkie rozpoczęcie najczęściej wykonywanych operacji. Dobrym i użytecznym pomysłem jest umieszczenie na stronie startowej sekcji z call-to-action: "Zrób przelew", "Spłać kartę", "Doładuj telefon", "Otwórz lokatę". Przejścia pomiędzy kolejnymi krokami podczas wykonywania zadań są spójne i logiczne. Na podstronach umieszczona została belka nawigacyjna z przyciskiem powrotu do strony startowej oraz wyszukiwarką (wyszukiwarka w aplikacji na Android). Przyspiesza to poruszanie się i

wyszukiwanie informacji.

Zidentyfikowano jednak brak spójności na poziomie oznaczania elementów interaktywnych - tak samo wyglądające ikony powodują różne akcje (wyświetlenie listy wyboru na warstwie / wyświetlenie pola typu input). Brak odróżnienia pól edytowalnych od nieedytowalnych - to duży problem użyteczności dostępnych w aplikacji formularzy.

Za mała czcionka w etykietach na przyciskach w pasku narzędziowym w dolnej części ekranu.

W nowej wersji aplikacji, po marcowej aktualizacji, zdefiniowano problematyczne umieszczenie w architekturze informacji nowych możliwości dla realizacji przelewów (dowolnych, ekspresowych, do ZUS i podatkowych).

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 2 - Treści

Treści dostosowane zostały do kontekstu mobile - brak zbędnych informacji odwracających uwagę od wykonywanych zadań. Wyraźne call-to-action ułatwiają rozpoczęcie wykonywania zadań. Używane terminologia i słownictwo jest spójne w obrębie aplikacji i zrozumiałe dla użytkownika.

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Użytkownikowi na bieżąco udzielana jest wystarczająca informacja zwrotna. Komunikaty napisane są zrozumiałym językiem, ale mogłyby być bardziej informatywne (np. po zleceniu przelewu do realizacji zamiast "Operacja wykonana poprawnie", lepiej "Przelew został zlecony"). Elementy interaktywne dobrze reagują na dotyk (zmiana stanu) - użytkownik po ich zachowaniu może poznać, że coś zostało stuknięte lub zaznaczone.

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Aplikacja nie zawiera zbędnych elementów graficznych. Użyte w części kontentowej jednolite tło ułatwia skanowanie i czytanie. Optymalizacji wymagałaby wielkość czcionki użytej w części nawigacyjnej - na zakładkach i przyciskach. Mała czcionka jest słabo czytelna i pogarsza komfort korzystania z aplikacji.

Nierozróżnienie pól edytowalnych od nieedytowalnych wydłuża czas wprowadzania danych.

Znaleziono niespójności w używaniu ikon i oznaczaniu przycisków.

Zaleca się poprawienie ikonografii, powiększenie czcionki i rozróżnienie wizualne pól edytowalnych od nieedytowalnych.

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Ilość wpisywania i uzupełniania danych jest ograniczona do niezbędnego minimum. Większość danych jest domyślnie wprowadzona, co wpływa na płynność operacji. Szczególnie przy uzupełnianiu formularza podczas realizacji przelewu zdefiniowanego, jeśli użytkownik uzna, że wszystkie domyślne dane są poprawne i nie będzie ich edytował, nie będzie musiał wprowadzać żadnych danych. Formularze poprawnie skonstruowane. Pola tekstowe są słabo widoczne, w aplikacji Android konieczne jest ich wywołanie poprzez stuknięcie na pole. Sama obsługa pól tekstowych - intuicyjna, zgodna z konwencją.

Ocena dla aplikacji na iOS: 5/5

Ocena dla aplikacji na Android: 4/5

Multibank



Nazwa aplikacji mobilnej: **MultiBank for iPhone**

Badana wersja aplikacji:

✓ iOS: 1.0.0 (publikacja w App Store 02.01.2012)

Wymagania dla systemu operacyjnego iOS:

✓ 4.0 lub nowszy

Brak aplikacji dla systemu operacyjnego Android.

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.multibank.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **MultiBank** oferuje m.in. następujące funkcje:

1. Rachunki osobiste:
 - ✓ wykonywanie przelewów do odbiorców zdefiniowanych
 - ✓ zlecenia stałe
 - ✓ polecenia zapłaty
 - ✓ operacje zaplanowane
 - ✓ MultiTransfer (lista zarejestrowanych usług)
 - ✓ przegląd rachunków osobistych (saldo, historia transakcji, blokady, zawieszenia).
2. Karty:
 - ✓ szczegóły karty
 - ✓ limity autoryzacyjne
 - ✓ zastrzeżenie karty
 - ✓ szczegóły umowy (karty kredytowe)
 - ✓ spłata zadłużenia (karty kredytowe)
 - ✓ przegląd operacji bieżących i blokad
 - ✓ historia operacji (karty debetowe)
 - ✓ rozładowanie karty (karty wirtualne).
3. Kredyty:
 - ✓ szczegóły i historia kredytu.
4. Centrum Oszczędzania:
 - ✓ szczegóły posiadanych lokat terminowych i inwestycyjnych
 - ✓ otwieranie i zrywanie lokat
 - ✓ wgląd do aktualnie posiadanych funduszy inwestycyjnych i papierów wartościowych
 - ✓ historia operacji wykonanych (fundusze inwestycyjne)
 - ✓ operacje zaplanowane
 - ✓ zlecenia stałe
 - ✓ historia zleceń, transakcji, finansowa
 - ✓ lista kredytów MultiEmisja..
5. Inne:
 - ✓ szczegóły posiadanych ubezpieczeń
 - ✓ blokada kanałów dostępu do banku
 - ✓ możliwość konfigurowania ekranu startowego

- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail, adres korespondencyjny)
- ✓ wyszukiwarka (geolokalizacja) bankomatów, wpłatomatów i centrów usług finansowych
- ✓ dostęp do aktualności z banku
- ✓ kursy walut
- ✓ notowania funduszy inwestycyjnych.

Funkcje dostępne w aplikacji bez konieczności logowania to:

- ✓ wyszukiwarka (geolokalizacja) bankomatów, wpłatomatów, mKiosków, centrów finansowych - z możliwością filtrowania i 2 sposobami prezentacji: w formie listy, na mapie
- ✓ dostęp do aktualności
- ✓ kursy walut
- ✓ notowania funduszy inwestycyjnych (z możliwością filtrowania)
- ✓ możliwość nawiązania szybkiego kontaktu z bankiem (infolinia, e-mail, adres korespondencyjny).

Logowanie do aplikacji jest możliwe przy użyciu identyfikatora i hasła, stosowanego w tradycyjnym serwisie transakcyjnym. Brak dodatkowych haseł/ PINów.

Aplikacja mobilna dedykowana jest tylko klientom indywidualnym (brak możliwości obsługi rachunków firmowych).

Aplikacja nie posiada wersji demonstracyjnej - badania przeprowadzaliśmy na prywatnym koncie, które założyliśmy na ich potrzeby.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

5/5

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.



KROK 1

Stuknięcie "Zrób przelew"

Na ekranie startowym w pasku narzędziowym na dole ekranu dostępny jest przycisk **"Zrób przelew"**. Sam przycisk jest dobrze widoczny, gorzej z widocznością tekstu (problematyczna jest mała czcionka etykiety).

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



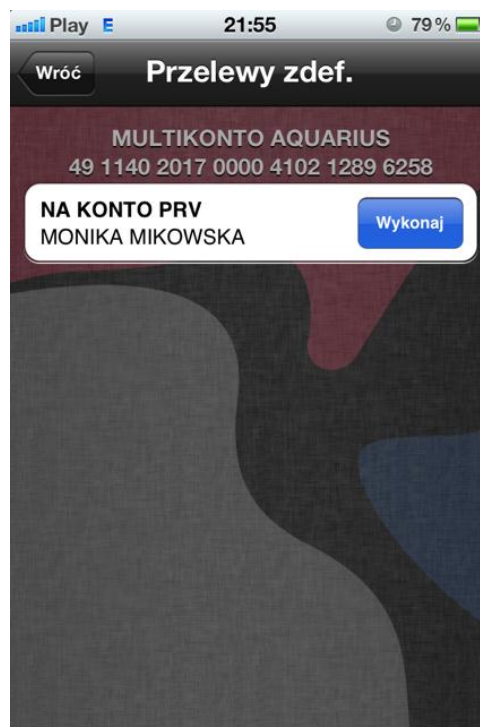
KROK 2

Stuknięcie wybranego odbiorcy zdefiniowanego

Po stuknięciu **"Zrób przelew"**, użytkownik przechodzi do ekranu z listą odbiorców zdefiniowanych. Wybór odbiorcy jest intuicyjny. Widoczny i poprawnie położony przycisk **"Wykonaj"** jest jedyną możliwą akcją, kontynuującą operację.

Krok jest jasny, użytkownik wie, co musi zrobić, aby realizować prawidłowo zadanie.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 3

Uzupełnienie danych do przelewu

Po wybraniu odbiorcy zdefiniowanego, użytkownik przechodzi do formularza, aby uzupełnić dane do przelewu. W przypadku realizacji przelewu zdefiniowanego, wprowadzone domyślnie są wszystkie dane. Jeśli użytkownik uzna, że nie musi ich edytować, nie będzie musiał wprowadzać **żadnych** danych (duża zaleta).

Problematyczny okazuje się brak rozróżnienia pól tekstowych edytowalnych od nieedytowalnych. Ikona grafia stosowana przy polach edytowalnych może być mylna (strzałki w prawo mogą sugerować, że użytkownik przejdzie do następnego ekranu). Sama obsługa pól tekstowych jest intuicyjna i zgodna z konwencją.

Realizacja tego kroku przebiega bez większych problemów. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

Przycisk **"Dalej"** - położony na górnej belce, szkoda, że nie pod formularzem (stuknięcie w niego byłoby wówczas bardziej intuicyjne). Etykieta przycisku jest informatywna, sugeruje kontynuowanie procesu.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu.



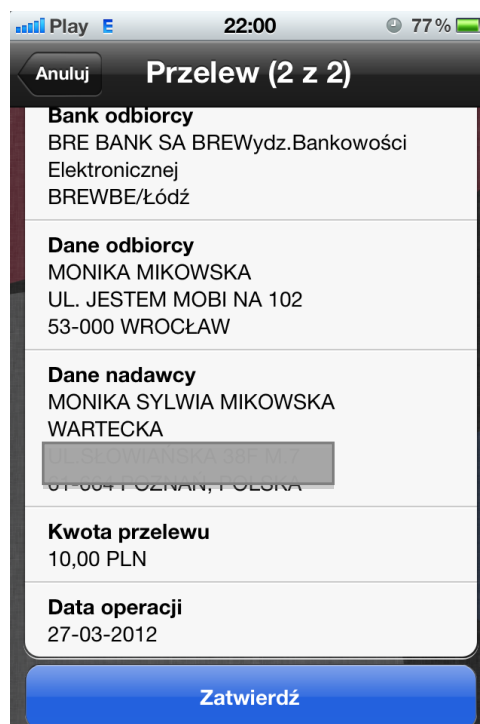
KROK 4

Podsumowanie

Po stuknięciu przycisku **"Dalej"** użytkownik przechodzi do ekranu z podsumowaniem. Pole nieedytowalne są bardzo podobne do edytowalnych z poprzedniego ekranu - użytkownik może nie być pewny, że znajduje się na podsumowaniu i nie wymaga się od niego dodatkowej edycji danych.

Niemniej, krok jest jasny dla użytkownika. Jedyną akcją do podjęcia, aby dalej kontynuować proces, pozostaje stuknięcie przycisku **"Zatwierdź"**. Przycisk jest dobrze widoczny i prawidłowo nazwany. Tym razem poprawnie położony (pod formularzem), co jest jednak niezgodne z przyzwyczajeniem z poprzedniego ekranu (tam przycisk potwierdzający był na górnej belce).

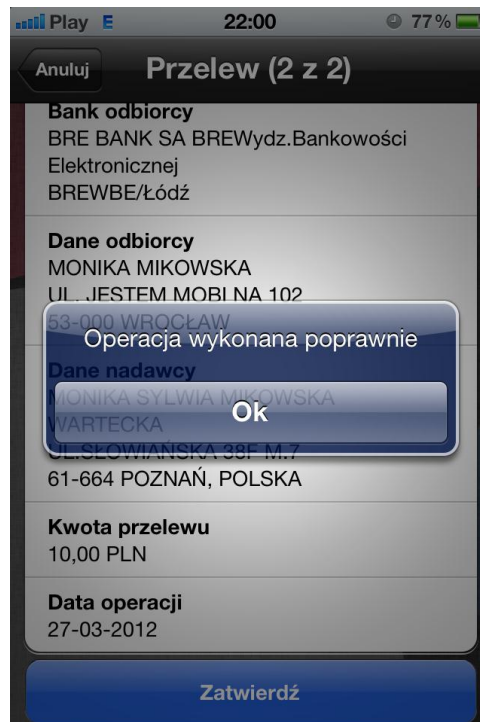
Element dobrze reaguje na dotknięcie – zmiana stanu.



KROK 5

Zakończenie procesu

Po stuknięciu przycisku "Zatwierdź" użytkownik kończy proces. Pojawiający się na warstwie komunikat informuje o poprawnym zakończeniu operacji. Informacja zwrotna jest widoczna, ale mogłaby być bardziej informatywna (jaka dokładnie operacja została poprawnie wykonana).



Ogólna ocena zadania nr 1:

Proces przebiega sprawnie i zamyka się w 5 szybkich krokach. Kolejne do podjęcia akcje są intuicyjne i użytkownik jest prowadzony przez cały proces. W trakcie wykonywania operacji przelewu nie zidentyfikowano miejsc, które mogłyby znacząco utrudnić jej zakończenie. Umieszczone na stronie startowej aplikacji call-to-action "Zrób przelew" ułatwia rozpoczęcie zadania. Przelew można też zrealizować inną ścieżką - użytkownik najpierw może wybrać rachunek na głównej części ekranu startowego, a następnie stuknąć przycisk "Przelewy zdef." w pasku narzędziowym w dolnej części ekranu.

Zoptymalizowana powinna zostać jednak wielkość czcionki używanej w etykietach na pasku narzędziowym - jest za mała, co pogarsza jej czytelność.

W formularzu poprawiony powinien zostać sposób oznaczania elementów interaktywnych (pól tekstowych) - zaleca się bardziej odróżnić pola edytowalne od tych nieedytowalnych.

Na bieżąco udzielana jest wystarczająca informacja zwrotna. Przyciski są prawidłowo nazwane, a ich rozmieszczenie wspiera task flow. Wszystko to sprawia, że użytkownik nie ma wątpliwości, że podejmuje właściwe akcje i zbliża się do zakończenia całego zadania.

Komunikat kończący proces powinien być bardziej informatywny - zamiast "Operacja wykonana poprawnie", lepiej "Zlecenie realizacji przelewu wykonane poprawnie" lub "Przelew został poprawnie zlecony".

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: 4/5

Drugie zadanie - założenie lokaty

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.

ios

KROK 1

Stuknięcie "Otwórz lokatę"

Na ekranie startowym w pasku narzędziowym na dole ekranu dostępny jest przycisk **"Otwórz lokatę"**. Sam przycisk jest dobrze widoczny, gorzej z widocznością tekstu (problematyczna jest mała czcionka etykiety).

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

Uwaga: Istnieje druga ścieżka dojścia do celu - użytkownik może równie dobrze kliknąć w ikonę **"Centrum Oszczędzania"** w głównej części ekranu, ale wówczas rozpocznie proces o dwa kroki dłuższy. Ponadto, etykieta **"Centrum Oszczędzania"** może nie być intuicyjnie kojarzona z lokatami.

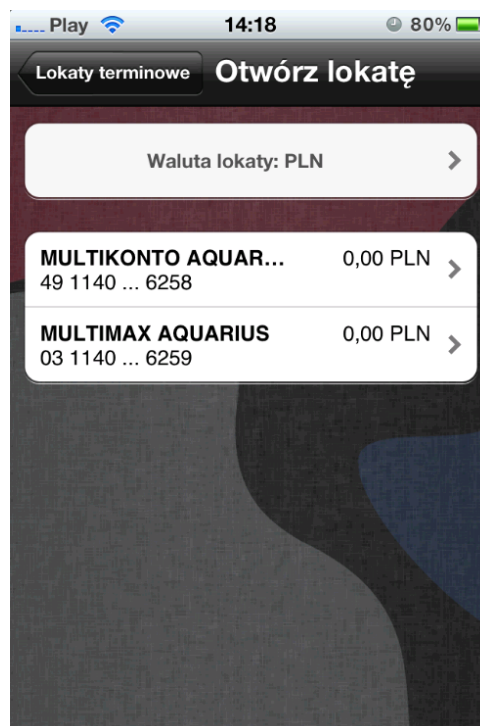


KROK 2

Stuknięcie w wybrane konto

Krok jasny i zrozumiały dla użytkownika, nie powinien przysporzyć żadnych problemów. Wybór rachunku z listy jest wystarczająco intuicyjny. Użytkownik wie, co musi zrobić, aby poprawnie realizować zadanie. Niemniej, nie została zachowana konwencja z poprzedniego procesu (tam przy liście opcji, znajdował się wyraźny niebieski przycisk akcji).

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 3

Uzupełnienie danych o lokacie

Mniejsze akcje, które składają się na ten krok to:

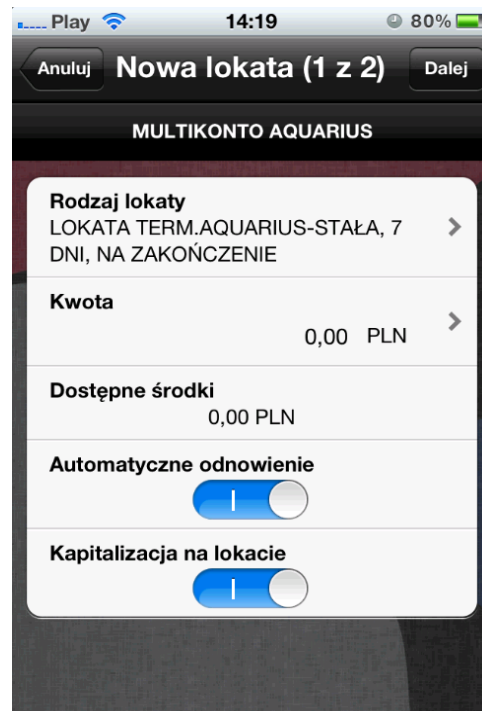
- wybór kwoty
- wybór opcji
- zatwierdzenie

Po dokonaniu wyboru konta, pojawia się ekran z formularzem, w którym należy wypełnić dane potrzebne do założenia lokaty.

Brak rozróżnienia na pola edytowalne i nieedytowalne.

Przycisk **"Dalej"** - położony na górnej belce, szkoda, że nie pod formularzem (stuknięcie w niego byłoby wówczas bardziej intuicyjne). Etykieta przycisku jest informatywna, sugeruje kontynuowanie procesu.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



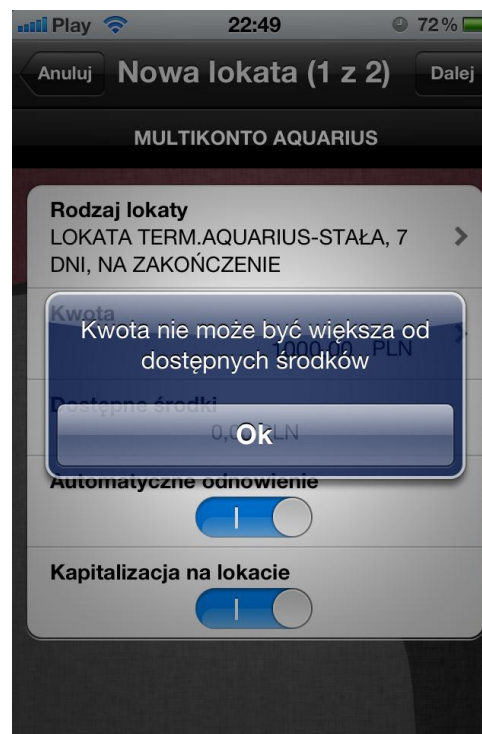
KROK 4

Podsumowanie

Po stuknięciu przycisku **"Dalej"** użytkownik powinien przejść do ekranu z podsumowaniem.

Brak właściwego zrzutu ekranu z podsumowaniem, ponieważ nie mieliśmy na koncie wystarczających środków do założenia lokaty.

Komunikat o błędzie, pojawiający się na warstwie, jest zrozumiały. Możemy przypuszczać, że ekran podsumowania będzie wyglądał podobnie jak przy realizacji przelewu zdefiniowanego.



KROK 5

Zamknięcie procesu

Brak odpowiedniego zrzutu ekranu, ponieważ nie testowaliśmy wersji demo aplikacji, a operowaliśmy na prywatnym koncie rozliczeniowym.

Ogólna ocena zadania nr 2:

Proces założenia lokaty przebiega sprawnie. Kolejne do podjęcia akcje są proste i intuicyjne, a użytkownik jest prowadzony przez cały proces. W trakcie wykonywania zadania nie zidentyfikowano miejsc, które mogłyby znacząco utrudnić jego zakończenie. Umieszczone na stronie startowej aplikacji call-to-action "Otwórz lokatę" ułatwia rozpoczęcie zadania. Otwarcie lokaty można też zrealizować inną ścieżką - użytkownik najpierw może wybrać "Centrum Oszczędzania" w głównej części ekranu startowego, następnie stuknąć "Lokaty", następnie "Nowa lokata" i dalej kontynuować proces, opisany powyżej.

Zoptymalizowana powinna zostać jednak wielkość czcionki używanej w etykietach na tym pasku narzędziowym - jest za mała, przez co nieczytelna.

W formularzu poprawiony powinien zostać sposób oznaczania elementów interaktywnych (pól tekstowych) - zaleca się odróżnić pola edytowalne od tych nieedytowalnych, obecnie są słabo nierozróżnione.

Na bieżąco udzielana jest prawidłowa informacja zwrotna. Przyciski są prawidłowo nazwane, a ich rozmieszczenie wspiera task flow. Wszystko to sprawia, że użytkownik nie ma wątpliwości, że podejmuje właściwe akcje i zbliża się do zakończenia całego zadania.

Możemy przypuszczać, że zadanie 2 kończy się w sposób podobny do zadania 1 i na tej podstawie wystawiamy ocenę.

Łatwość wykonania zadania nr 2:

Ocena: 4/5

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu:
kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty

Badamy wyłącznie aplikację na iPhone.

ios

KROK 1

Stuknięcie "Kredyty"

Na ekranie startowym dostępny jest przycisk "Kredyty", w który użytkownik intuicyjnie stuknie, poszukując informacji o swoim kredycie.

Przycisk jest dobrze widoczny i dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają użytkownikowi wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



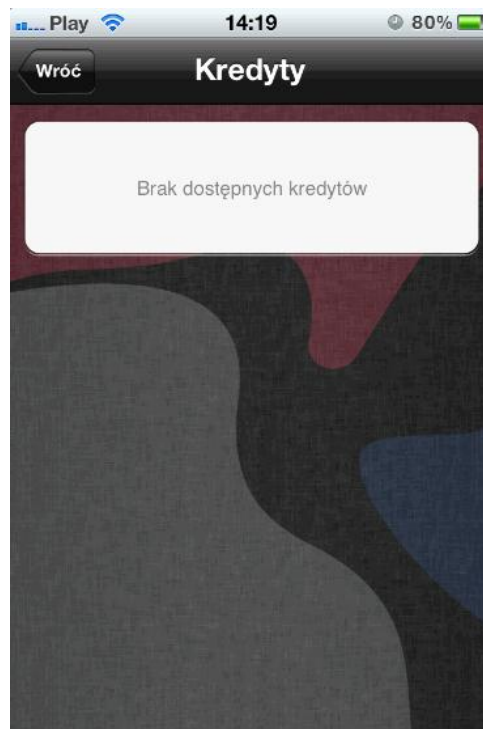
KROK 2

Szczegóły kredytu

Aplikacja Multibank jest łudząco podobna do aplikacji mBank, więc możemy przypuszczać, że dalsza droga postępowania użytkownika będzie tutaj analogiczna.

Brak odpowiedniego zrzutu ekranu, ponieważ nie testowaliśmy wersji demo aplikacji, a operowaliśmy na prywatnym koncie rozliczeniowym, na którym nie mamy produktów kredytowych.

Na tym kroku kończymy zadanie.



Ogólna ocena zadania nr 3:

Brak możliwości pełnej oceny. Przepisujemy ocenę zadania 3 z aplikacji mobilnej mBanku, z zastrzeżeniem, że bazujemy na hipotetycznym założeniu podobieństwa obu aplikacji (proces sprawdzenia szczegółów kredytu w aplikacji Multibanku najprawdopodobniej wygląda podobnie jak w aplikacji mBanku).

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena: 5/5

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

Nawigacja jest dobrze zaplanowana, jasna dla użytkownika, nawet mimo dużej funkcjonalności aplikacji, która zwykle przysparza problemów przy projektowaniu procesów nawigacyjnych. Struktura aplikacji nie jest skomplikowana i pozwala użytkownikowi na szybkie rozpoczęcie najczęściej wykonywanych operacji.

Dobrym i użytecznym pomysłem jest umieszczenie na stronie startowej sekcji z call-to-action: "Zrób przelew", "Spłać kartę", "Otwórz lokatę". Za małą czcionką w etykietach na przyciskach w tej sekcji. Zidentyfikowano brak spójności na poziomie oznaczania elementów interaktywnych - tak samo wyglądające ikony powodują różne akcje (wyświetlenie listy wyboru na warstwie / wyświetlenie pola typu input). Brak odróżnienia pól edytowalnych od nieedytowalnych - zaleca się poprawę.

Ocena: 4/5

Kryterium nr 2 - Treści

Treści dostosowane zostały do kontekstu mobile - brak zbędnych informacji odwracających uwagę od wykonywanych zadań. Wyraźne call-to-action ułatwiają rozpoczęcie wykonywania zadań. Używane terminologia i słownictwo jest spójne w obrębie aplikacji i zrozumiałe dla użytkownika. Symboliczny minus za nazwy pisane w całości dużymi literami. Zaleca się poprawę - lepiej się czyta mała litera.

Ocena: 5/5

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Użytkownikowi na bieżąco udzielana jest wystarczająca informacja zwrotna. Komunikaty napisane są zrozumiałym językiem, ale mogłyby być bardziej informatywne (np. po zleceniu przelewu do realizacji zamiast "Operacja wykonana poprawnie", lepiej "Przelew został zlecony"). Elementy interaktywne dobrze reagują na dotyk (zmiana stanu) - użytkownik po ich zachowaniu może poznać, że coś zostało stuknięte lub zaznaczone.

Ocena: 5/5

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Aplikacja nie zawiera zbędnych elementów graficznych. Jednolite tło pod tekstami ułatwia skanowanie i czytanie. Dobre kontrasty. Optymalizacji wymagałaby wielkość czcionki użytej w części nawigacyjnej - na zakładkach i przyciskach. Mała czcionka jest słabo czytelna i pogarsza komfort korzystania z aplikacji.

Znaleziono niespójności w używaniu ikon i oznaczaniu przycisków. Niektóre przyciski są aktywne a wyglądem przypominają nieaktywne (np. przycisk "Nowa lokata" w sekcji "Centrum Oszczędzania").

Nierozróżnienie pól edytowalnych od nieedytowalnych wydłuża czas wprowadzania danych.

Zaleca się poprawienie ikonografii, powiększenie czcionki i rozróżnienie wizualne pól edytowalnych od nieedytowalnych.

Ocena: 3/5

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Ilość wpisywania i uzupełniania danych jest ograniczona do niezbędnego minimum. Większość danych jest domyślnie wprowadzona, co wpływa na płynność operacji. Szczególnie przy uzupełnianiu formularza podczas realizacji przelewu zdefiniowanego, jeśli użytkownik uzna, że wszystkie domyślne dane są poprawne i nie będzie ich edytował, nie będzie musiał wprowadzać żadnych danych. Formularze poprawnie skonstruowane. Pola tekstowe są słabo widoczne, ale sama obsługa pól tekstowych - intuicyjna, zgodna z konwencją.

Ocena: 5/5

Raiffeisen Bank Polska



Nazwa aplikacji mobilnej: **Mobilny Bank**

Badana wersja aplikacji:

- ✓ iOS: 5.2.6 (ostatnia aktualizacja w App Store 09.12.2011)
- ✓ 5.3.6 (ostatnia aktualizacja w Google Play 28.02.2012)

Wymagania dla systemów operacyjnych:

- ✓ iOS: 3.0 lub nowszy
- ✓ Android: 1.6 lub nowszy.

Więcej o aplikacji na stronie banku: <http://www.mobilnybank.pl>.

Opis i funkcje aplikacji

Aplikacja **Mobilny Bank** oferuje m.in. następujące funkcje:

1. Rachunki:
 - ✓ wykonywanie przelewów dowolnych
 - ✓ wykonywanie przelewów na rachunki własne
 - ✓ wykonywanie przelewów do odbiorców zdefiniowanych
 - ✓ saldo i historia rachunków
 - ✓ szczegóły poszczególnych operacji
 - ✓ podgląd listy blokad na rachunku.
2. Karty:
 - ✓ saldo, dostępne środki i historia karty kredytowej
 - ✓ informacja o terminie i kwocie spłaty karty kredytowej
 - ✓ spłata karty kredytowej
 - ✓ aktywacja karty debetowej lub kredytowej
 - ✓ zastrzeżenie karty
 - ✓ zmiana limitów dziennych.
3. Kredyty
 - ✓ informacje o zaciągniętych kredytach.
4. Lokaty
 - ✓ aktualna oferta lokat terminowych
 - ✓ zakładanie i zrywanie lokat
 - ✓ informacje o posiadanych lokatach.
5. Inwestycje:
 - ✓ Informacje o posiadanych produktach inwestycyjnych.
6. Inne:
 - ✓ kursy walut
 - ✓ możliwość wysłania numeru konta SMSem
 - ✓ doładowanie telefonów na kartę
 - ✓ lokalizacja bankomatów i oddziałów banku (wraz z godzinami otwarcia)
 - ✓ MÓJ OPIEKUN - kontakt z Centrum Telefonicznym lub osobistym doradcą.

Dodatkowo, tylko w aplikacji na iOS dostępna jest funkcja R-DEALER dla użytkowników

posiadających aktywny dostęp do Internetowej Platformy Transakcyjnej R-DEALER. Funkcja ta umożliwia zawieranie transakcji wymiany walut oraz dostęp do aktualnych wiadomości rynkowych.

Aplikacja dedykowana jest aż trzem grupom klientów:

- ✓ klientom indywidualnym (obsługa kont osobistych)
- ✓ małym firmom (obsługa kont firmowych)
- ✓ korporacjom (obsługa kont firmowych).

Aplikacja jest dostępna w dwóch wersjach językowych – polskiej i angielskiej.

Aplikacja posiada wersję demonstracyjną.

Ocena funkcjonalności aplikacji:

5/5

Dodatkowe punkty za rozbudowany dostęp do aplikacji dla firm:

1

Test użyteczności aplikacji

Wędrówka poznawcza

Pierwsze zadanie - realizacja przelewu zdefiniowanego (Użytkownik myśli: "chcę zapłacić rachunek na wcześniej zdefiniowane konto mojego dostawcy usług")

ios



KROK 1

**Stuknięcie
"Przelewy"
w menu
głównym**

(po uprzednim
wybraniu
odpowiedniego
rodzaju konta)



Wyszukanie na liście dostępnych opcji **"Przelewy"** to krok intuicyjny i jasny dla użytkownika. Opcja

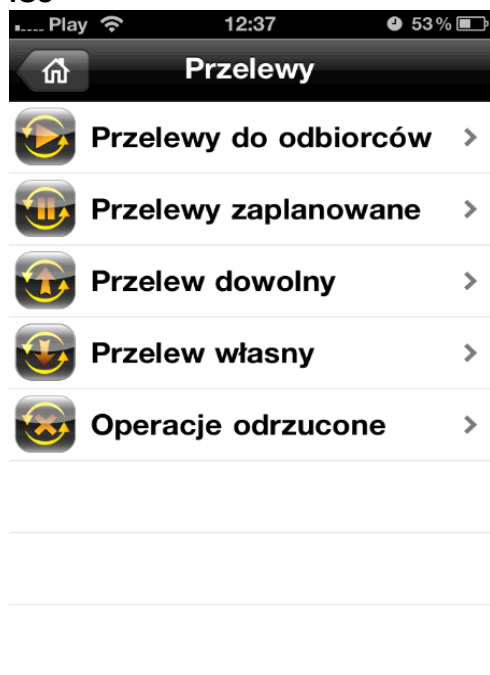
umożliwiająca realizację przelewu jest dobrze widoczna w menu (proponowana jako druga) i jednoznacznie nazwana. Dodatkowe komentarze (widoczne w widoku menu w formie "listy") dostarczają informacji ułatwiających wybór.

Niemniej, w widoku "siatka" taką ilość ikon w menu dosyć trudno się skanuje, szczególnie, że obrazki przy niektórych z nich mogą być mylące (np. czy worek z pieniędzmi to dobry symbol dla kredytów?).

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną użytkownikowi o podjęciu właściwej akcji.

UWAGA: w aplikacji na Android, na telefonie, na którym ją testowaliśmy menu domyślnie otwiera się w widoku "lista" (nie "siatka"). Tutaj załączamy zrzut ekranu analogiczny do aplikacji na iOS.

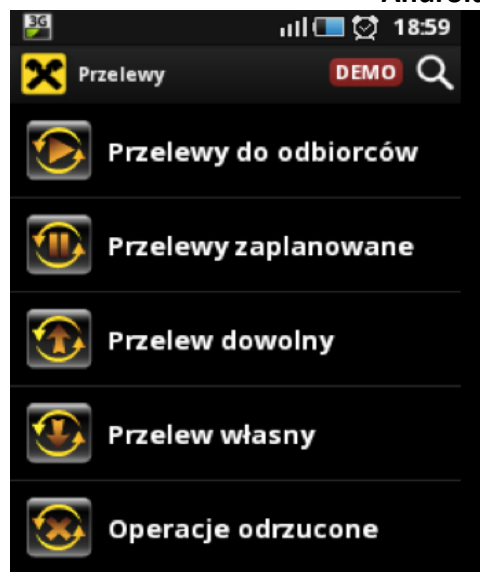
iOS



KROK 2

Stuknięcie
"Przelewy do odbiorców"

Android



Użytkownik może się dłużej zastanawiać, co ma wybrać w tym kroku i czy wybierając "Przelew do odbiorców" na pewno będzie mógł zapłacić rachunek (np. za telefon/internet) na wcześniej zdefiniowane konto dostawcy usługi. Duża liczba opcji w tej sekcji nie ułatwia wyboru. Nazwy (rodzaje) przelewów mogą być problematyczne szczególnie dla nowych klientów bankowości, gdyż mogą mieć wątpliwości przy połączeniu danego elementu interfejsu z akcją, którą chcą wykonać. Po wybraniu właściwej opcji, znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną użytkownikowi o podjęciu właściwej akcji.

Element dobrze reaguje na dotknięcie – zmiana stanu.

Bardzo dobre rozwiązanie kolejności elementów - jeden z częściej używanych przelewów jest na samej górze listy.

W tym kroku następuje zmiana tła w aplikacji na iOS (od teraz proces realizowany jest na tle białym), w aplikacji na Android kolor tła nie zmienia się i pozostaje czarny.

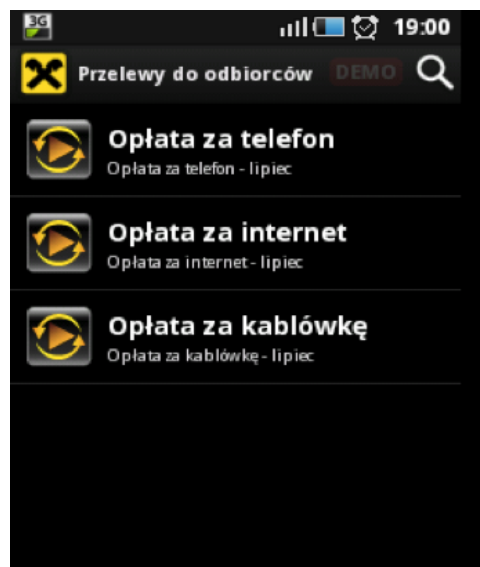
iOS

Android



KROK 3

Wybór zdefiniowanego przelewu



Zawartość ekranu nie jest tożsama z nazwą sekcji w górnej belce - na ekranie widoczne są zdefiniowane przelewy, a nie odbiorcy. Mimo to, krok ten jest intuicyjny i jasny dla użytkownika - użytkownik wie, co ma teraz wybrać.

Element dobrze reaguje na stuknięcie - zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.



KROK 4

Uzupełnienie danych

Mniejsze kroki, które się na to składają to:

- tytuł przelewu
- kwota przelewu
- potwierdzenie



Po stuknięciu zdefiniowanego przelewu, wyświetla się ekran umożliwiający uzupełnienie danych dotyczących przelewu. Pola edytowalne i nieedytowalne są dobrze rozróżnione.

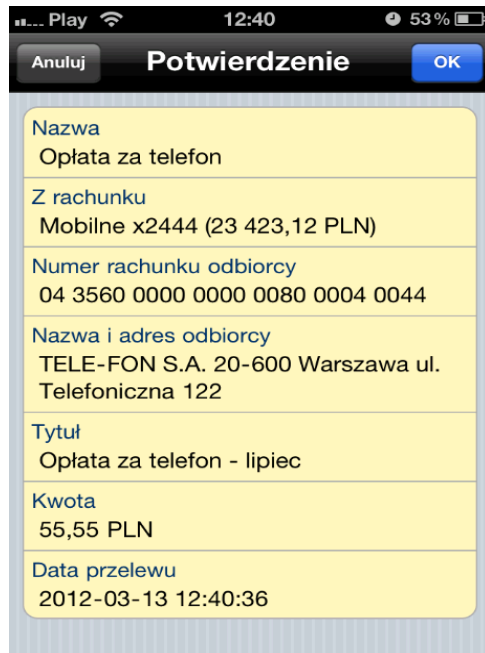
Uzupełnienie pól tekstowych z tytułem przelewu i kwotą przelewu. Wypełnienie pól tekstowych jest intuicyjne, zgodne z konwencją, nie powinno sprawić użytkownikowi problemów. Pojawiające

się na bieżąco zmiany w formularzu są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie, by realizować cel.

Przycisk "Wykonaj". Po wypełnieniu formularza pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. Użytkownik takiego przycisku intuicyjnie szuka pod danymi przelewu. W aplikacji na Android przycisk ten jest dobrze widoczny, w aplikacji na iOS - niestety (tylko) na górze. Nazwa etykiety mogłaby być bardziej jednoznaczna (sugerowana nazwa: "Wykonaj przelew").

Przycisk dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Kolejny wyświetlający się ekran z potwierdzeniem jest wystarczającą informacją zwrotną dla użytkownika, że poprawnie wprowadził wszystkie dane.

iOS



KROK 5

Potwierdzenie

Android



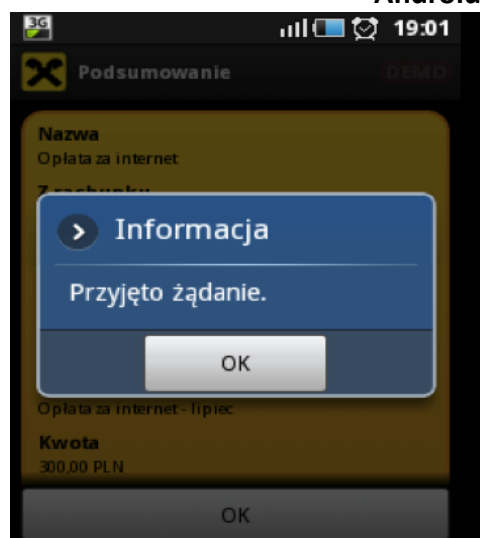
Zawartość ekranu wyświetlonego po stuknięciu **"Wykonaj"** dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej, że zmierza do końca realizacji procesu. Na powyższym ekranie widać wyraźne, że jest to podsumowanie/potwierdzenie operacji; żadne pole nie sugeruje, że jest edytowalne.

Stuknięcie przycisku "OK". Przycisk **"OK"** - analogicznie jak przycisk **"Wykonaj"** w poprzednim kroku. W aplikacji iOS - szkoda, że na górze, w aplikacji Android - dobrze widoczny. W obu aplikacjach nazwa etykiety jest mało informatywna, powinna lepiej określać podejmowaną akcję.



KROK 6

Zamknięcie procesu



Po stuknięciu przycisku "OK", wyświetlany komunikat "Przyjęto żądanie" jest dla użytkownika wystarczającą informacją zwrotną o zakończeniu operacji, jednak mógłby być bardziej precyzyjny i zawierać bardziej znaczące informacje, tzn. co dokładnie zostało przyjęte do realizacji.

Ogólna ocena zadania nr 1:

Proces przechodzi się dość płynnie. Zlecenie przelewu jest operacją składającą się z niewielu kroków, jednak podczas ich wykonywania zidentyfikowano miejsca problematyczne. Przeładowane menu w kroku 1 - duży wybór może sprawić, że użytkownik będzie dosyć długo szukać w menu interesującego go elementu. Określenie, jakiego typu przelew użytkownik chce wykonać (krok 2) jest trudne ze względu na dużą ilość opcji oraz użytą, mało precyzyjną terminologię (użytkownik musi się domyślać, czym są "Przelewy do odbiorców", bo czy... są przelewy bez odbiorcy?). Występuje niekonsekwencja w nazewnictwie: Przelewy/Przelew.

Poprawione powinny zostać etykiety przycisków potwierdzających i kończących operację. Nazwa "OK" powinna zostać zastąpiona przez taką, która odnosi się do aktualnie wykonywanej akcji, np. "Zatwierdź przelew" lub "Zleć przelew do realizacji". Również komunikat wyświetlany po zakończeniu przelewu powinien nieść bardziej precyzyjny komunikat informujący o poprawnym zakończeniu operacji (np. "Przelew przyjęty do realizacji" lub "Żądanie przelewu przyjęte do realizacji" zamiast "Przyjęto żądanie").

Łatwość wykonania zadania nr 1:

Ocena: **3/5** (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

iOS



KROK 1

**Stuknięcie
"Lokaty"
w menu
głównym**

(po uprzednim
wybraniu
odpowiedniego
rodzaju konta)

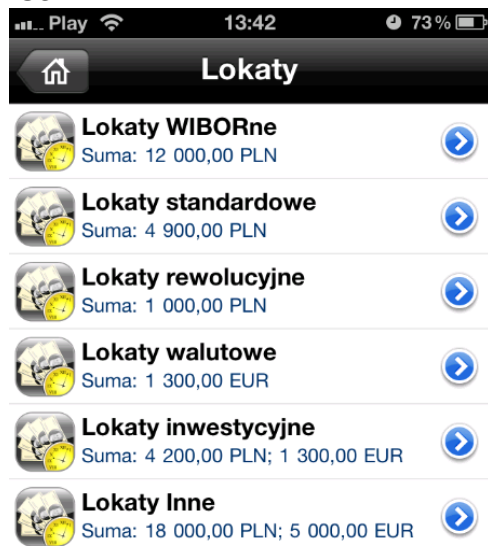
*[widoki:
"siatka" - iOS
"lista" - Android]*



Uwagi dotyczące ekranu menu analogiczne jak przy ocenie zadania nr 1.

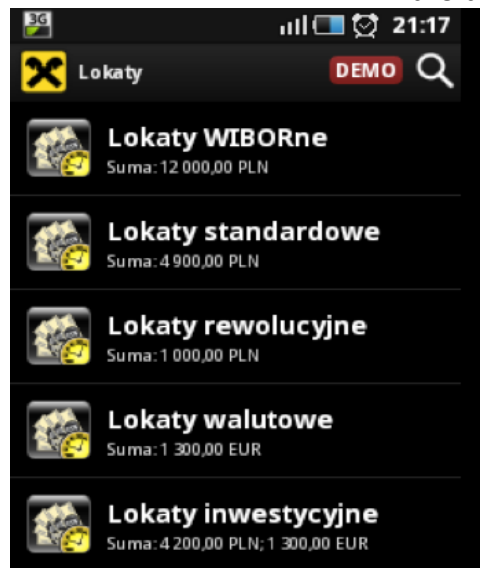
Wyszukanie na liście dostępnych opcji "Lokaty" to krok intuicyjny i jasny dla użytkownika. W aplikacji Android trzeba dodatkowo przewinąć ekran, by zobaczyć pozycję "Lokaty". Niemniej, właściwy element interfejsu jest dobrze widoczny i łatwo go powiązać z wykonywanym zadaniem.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji przez użytkownika.



KROK 2

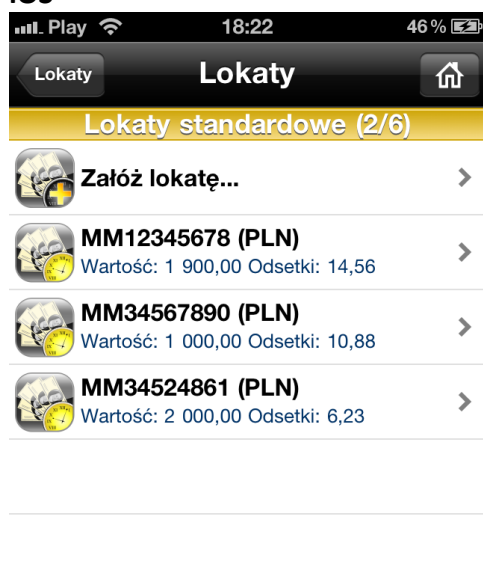
Wybranie typu lokaty



Jasny krok dla użytkownika - użytkownik wie, że teraz musi podjąć decyzję o interesującej go lokacie. Niemniej użytkownik, który zupełnie nie zna się na terminologii bankowej może mieć problem z określeniem, która lokata jest dla niego właściwa. Na ekranie brak podpowiedzi. Na tym ekranie nie ma również możliwości założenia lokaty ani informacji, że można dalej to zrobić. Użytkownik może stracić pewność, czy realizuje cel zadania.

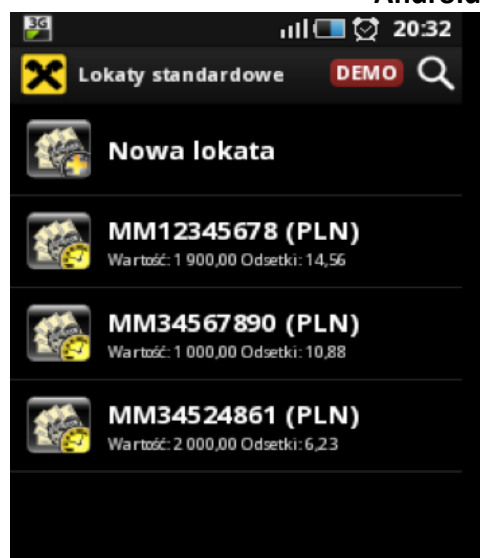
W aplikacji na iOS pojawia się możliwość dwutorowej nawigacji - po stuknięciu w nazwę wybranej lokaty, użytkownik przejdzie do innego ekranu aniżeliby stuknął niebieską ikonę przy prawej krawędzi ekranu.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji przez użytkownika.



KROK 3

Stuknięcie
"Założ lokatę"/
"Nowa lokata"

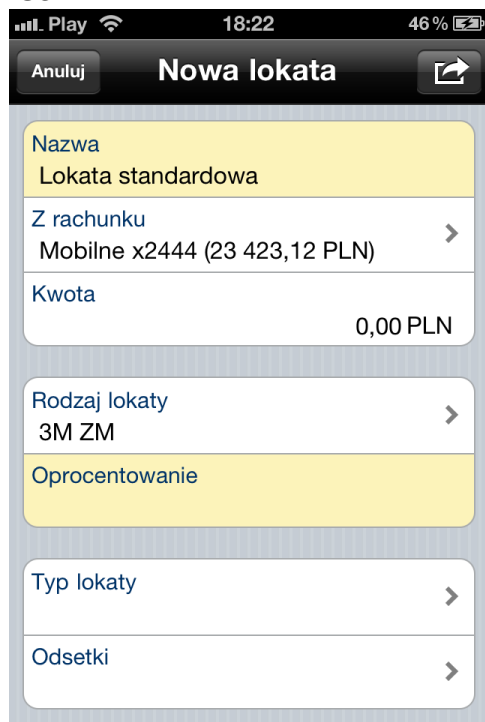


Jasny krok dla użytkownika - użytkownik wie, w który element ekranu musi stuknąć, aby założyć lokatę. Właściwy element interfejsu jest dobrze widoczny i łatwo go powiązać z wykonywanym zadaniem.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji.

W aplikacji na iOS pojawiają się w tym kroku dodatkowe elementy, które odwracają uwagę użytkownika i mogą wydłużyć drogę do realizacji celu. Po pierwsze - rozbudowane możliwości nawigacyjne. Na dole ekranu pojawia się belka z 4 dodatkowymi możliwościami wyboru. Nawigacja po niej przysparza problemów, np. po stuknięciu "**Operacje**" użytkownik wydłuża sobie drogę do celu - tam też pojawia się opcja "**Założ lokatę**", która przecież jest już wyświetlona na ekranie. W aplikacji na Android - nie ma tego problemu (w tym przypadku mniej znaczy lepiej).

Ponadto, w aplikacji na iOS uwagę zwraca numeracja kroków, która pojawia się na żółtej górnej belce. Okazuje się jednak problematyczna - tutaj 2/6 nie oznacza, że użytkownik znajduje się na drugim z sześciu kroków, a że wybrał drugą z sześciu dostępnych lokat. (Ta sama uwaga do wąskiej belki z kropkami)



KROK 4

Uzupełnienie danych

Mniejsze akcje, które składają się na ten krok to:

- wpisanie kwoty
- wybór rodzaju
- wybór typu
- potwierdzenie



Po stuknięciu "**Założ lokatę**"/"**Nowa lokata**", wyświetla się ekran umożliwiający uzupełnienie danych o zakładanej lokacie. Pola edytowalne i nieedytowalne są dobrze rozróżnione.

Wypełnienie formularza przebiega w sposób standardowy i nie powinno sprawić użytkownikowi problemów. **Uzupełnienie pola tekstowego z kwotą lokaty** jest intuicyjne i zgodne z konwencją. Pojawiające się na bieżąco zmiany w formularzu są wystarczającą informacją zwrotną, że użytkownik postępuje właściwie.

Sposób **wyboru rodzaju i typu lokaty** jest oczywisty. Wyświetlana po stuknięciu rodzaju lokaty lista rozwijana zawiera skróty, które nie dla wszystkich użytkowników będą jasne. Niemniej, jeśli użytkownik zna skróty i potrafi je rozszyfrować, wie, że jest coraz bliżej realizacji celu.

Potwierdzenie operacji. W aplikacji na Android przycisk "**Założ**" jest dobrze widoczny. Mógłby być bardziej informatywny (lepiej: "Założ lokatę"). Po wypełnieniu formularza pozostaje jedyną możliwą do podjęcia akcją kontynuującą operację. Znajdujące się na następnym ekranie informacje dają wystarczającą informację zwrotną o podjęciu właściwej akcji. W aplikacji na iOS nie ma takiego przycisku. Aby przejść dalej i potwierdzić operację użytkownik musi stuknąć w ikonę ze strzałką umieszczoną w prawym rogu górnej belki, co zajmuje czas na domyślenie się i tym samym jest nieintuicyjne. Użytkownik korzystający z iPhone'a przyzwyczajony jest do zupełnie innego znaczenia tej ikony. Na tym ekranie powinien znaleźć się przycisk (najlepiej pod formularzem z danymi) z etykietą "Założ lokatę".



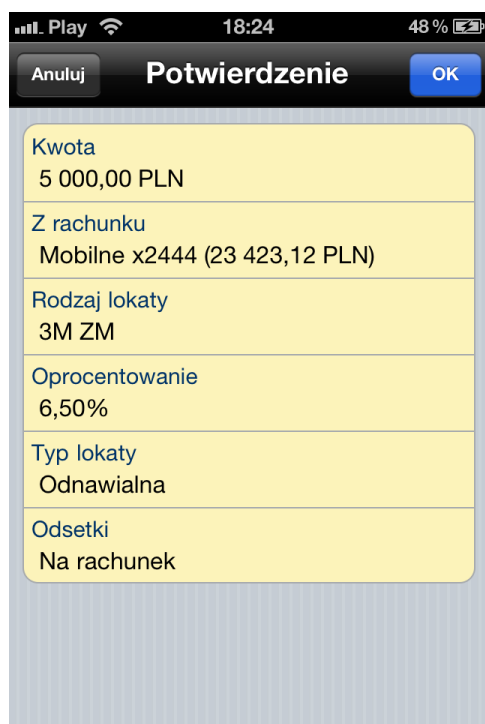
KROK 5

Potwierdzenie "wstępne"

(tylko w
aplikacji na iOS)

*Brak analogicznego zrzutu ekranu
z aplikacji na Android*

W aplikacji na Android, po stuknięciu przycisku "Założ" przechodzimy do ekranu z potwierdzeniem. W aplikacji na iOS po stuknięciu ikony ze strzałką pojawia się warstwa, na której trzeba stuknąć opcję "Założ", aby potwierdzić operację i przejść do ekranu potwierdzenia. Pojawiająca się na tej warstwie opcja "Wybierz z oferty lokat" jest problematyczna. Jej znaczenie może być niezrozumiałe dla użytkownika w tym miejscu realizowanego zadania. Jeśli użytkownik zdecyduje się ją wybrać, wydłuży to proces.



KROK 6

Potwierdzenie

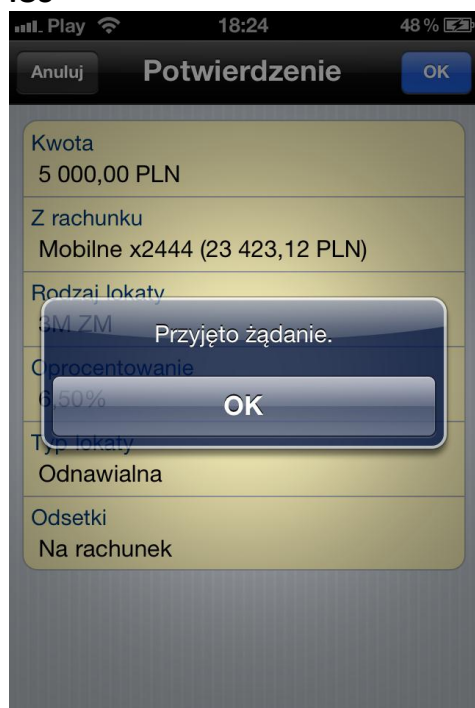


Zawartość ekranu wyświetlonego po stuknięciu "Założ" dostarcza użytkownikowi wystarczającej informacji zwrotnej, że zmierza do końca realizacji procesu. Na powyższych ekranach widać wyraźnie, że jest to podsumowanie/potwierdzenie operacji; żadne pole nie sugeruje, że jest

edytowalne. W aplikacji na Android użytkownik proszony jest o podanie hasła z listy, otrzymanej od banku (brak konieczności potwierdzania operacji hasłem w przypadku aplikacji na iOS). Pole tekstowe na hasło jest dobrze widoczne i jego wypełnienie jest intuicyjne.

Stuknięcie przycisku "OK". W aplikacji na Android przycisk "OK" jest widoczny i znajduje się w intuicyjnym miejscu. W aplikacji iOS - szkoda, że na górze. Nazwa etykiety jest mało informatywna, powinna lepiej określać podejmowaną akcję.

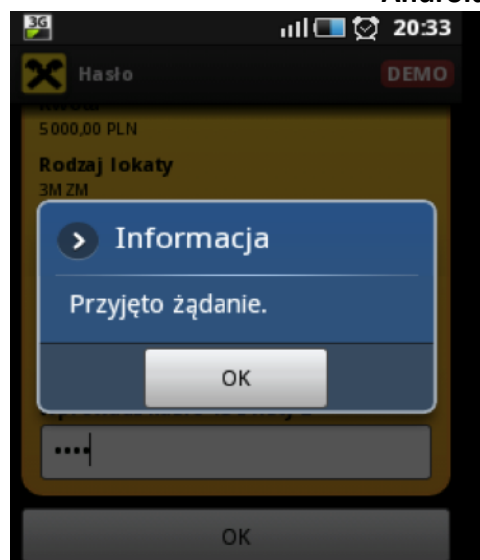
iOS



KROK 7

Zamknięcie procesu

Android



Po stuknięciu przycisku "OK", wyświetlany komunikat "Przyjęto żądanie" jest dla użytkownika wystarczającą informacją zwrotną o zakończeniu operacji, jednak mógłby być bardziej precyzyjny i zawierać bardziej znaczące informacje, tzn. jakie dokładnie żądanie zostało przyjęte.

Ogólna ocena zadania nr 2:

Operacja otwarcia nowej lokaty powinna zostać zoptymalizowana pod kątem nowych użytkowników. Ekran w kroku 2 nie potwierdza użytkownikowi, że jest on na drodze do założenia lokaty - warto tutaj umożliwić mu stuknięcie na "załóż lokatę". Miejszem powodującym konfuzję może być również określenie rodzaju lokaty (Krok 4) - ponieważ rodzaje określone są skrótami a nie pełnymi nazwami, co może być niezrozumiałe dla części użytkowników. Ponadto, warto dodać informację, ile kroków zostało do zakończenia zadania (numeracja, np. krok 3/5). Poprawione powinny zostać etykiety przycisków potwierdzających i kończących operację. Nazwa "OK" powinna zostać zastąpiona przez taką, która odnosi się do aktualnie wykonywanej akcji, np. "Załącz lokatę". Również komunikat wyświetlany po zakończeniu operacji powinien nieść bardziej precyzyjną informację (np. "Zlecenie otwarcia lokaty przyjęto do realizacji" zamiast "Przyjęto żądanie"). Realizacja zadania założenia lokaty różni się zdecydowanie w aplikacji na iOS od aplikacji na Android.

W aplikacji na Android, dzięki uproszczonej nawigacji, proces przebiega płynnie. Operacja otwarcia nowej lokaty nie jest skomplikowana i nie jest rozpraszana dodatkowymi elementami. Cały proces wymaga wybrania typu lokaty a następnie wypełnienia formularza. Całość mimo, że składa się wielu kroków nie zawiera krytycznych problemów, które mogłyby znacząco utrudnić realizację

zadania. Użytkownik bez większych problemów może zlokalizować elementy interfejsu konieczne do zakończenia kolejnych kroków.

W aplikacji na iOS w trakcie realizacji zadania pojawiają się dodatkowe możliwości nawigowania, które po pierwsze mogą być dla użytkownika niezrozumiałe, a po drugie mogą spowodować, że użytkownik się w nich zgubi i/lub wydłuży drogę do celu. Ponadto, niewłaściwa ikonografia. W aplikacji na iOS, aby potwierdzić operację założenia lokaty użytkownik musi stuknąć w ikonę ze strzałką umieszczoną w prawym rogu górnej belki, której powszechne znaczenie jest inne. Domyślenie się, że na tym ekranie ta ikona umożliwi założenie lokaty jest nieintuicyjne. Zamiast niej powinien się znaleźć typowy przycisk potwierdzający z etykietą "Założ lokatę", najlepiej pod formularzem z danymi.

Łatwość wykonania zadania nr 2:

Ocena dla iOS: 3/5

Ocena dla Android: 4/5

Trzecie zadanie - sprawdzenie 2 szczegółów kredytu: kwota do całkowitej spłaty i data spłaty raty

iOS



KROK 1

Stuknięcie "Kredyty"

(po uprzednim wybraniu odpowiedniego rodzaju konta)

[widoki:
"siatka" - iOS
"lista" - Android]



Uwagi dotyczące ekranu menu analogiczne jak przy ocenie zadania nr 1.

Wyszukanie na liście dostępnych opcji "Kredyty" to krok intuicyjny i jasny dla użytkownika. Pozycja "Kredyty" jest dobrze widoczna i jednoznacznie nazwana, dzięki czemu łatwo powiązać ją z wykonywanym zadaniem.

Element dobrze reaguje na stuknięcie – zmiana stanu. Znajdujące się na następnym ekranie

iOS



KROK 2

Stuknięcie w
wybrany kredyt

Android



Po stuknięciu "Kredyty" w menu głównym aplikacji, otwiera się lista posiadanych przez użytkownika kredytów. Pod każdą z pozycji znajdują się dodatkowe informacje o posiadanym kredycie. W aplikacji na Android, już wśród tych informacji użytkownik znajduje te najważniejsze, niezbędne do realizacji celu zadania (aktualne zadłużenie i następna rata) i na tym może poprzestać. W aplikacji na iOS informacja o kwocie nie jest jednoznaczna (użytkownik może się domyślać, czy pierwsza podana kwota informuje o całkowitej kwocie kredytu czy aktualnym zadłużeniu). Niemniej, kolejny krok jest tutaj jasny - użytkownik wie, w który element ekranu musi stuknąć, aby poznać szczegóły kredytu.



KROK 3

(niezbędny w
aplikacji na iOS,
dodatkowy w
aplikacji na Android)

Szczegóły
wybranego
kredytu



Po stuknięciu wybranego kredytu, otwiera się ekran ze szczegółami i użytkownik dociera do poszukiwanej informacji o aktualnej wysokości zadłużenia (której w aplikacji na iOS nie było na poprzednim ekranie).

W aplikacji na iOS - analogicznie jak w poprzednim zadaniu - ponownie pojawia się problematyczna żółta belka z numeracją. Tekst 2/3 oznacza, że oglądamy szczegóły drugiego z trzech posiadanych kredytów. Jest to błędne, ponieważ taką numerację stosuje się przy oznaczaniu kroków podczas realizacji procesów.

Ogólna ocena zadania nr 3:

Sprawdzenie stanu kredytu jest możliwe do wykonania bardzo szybko i sprawnie. W aplikacji na Android już w drugim kroku poznajemy odpowiedź na pytanie, ile pozostało do spłaty kredytu i jaka jest data następnej raty i realizujemy cel zadania. W aplikacji na iOS - w trzecim kroku. W trzecim kroku poznajemy więcej szczegółów posiadanego kredytu. Cała operacja jest intuicyjna i nie powinna sprawić problemów nawet początkującym użytkownikom.

W aplikacji na iOS należy uzupełnić informacje o szczegółach kredytu prezentowane w kroku 2 (uszczegółowić, czy prezentowana jest całkowita kwota kredytu czy aktualne zadłużenie). Należy również poprawić tekst wyświetlany na żółtej belce na górze ekranu - numeracja 2/3 jest tutaj problematyczna. Podobna uwaga dla czarnej belki na dole ekranu.

Łatwość wykonania zadania nr 3:

Ocena dla iOS: 4/5

Ocena dla Android: 5/5

Ocena ekspercka

Kryterium nr 1 - Nawigacja i struktura

W aplikacji na iOS nawigacja nie jest intuicyjna. Podczas realizacji niektórych procesów jest niepotrzebnie komplikowany pojawiającymi się dodatkowymi drogami w nawigacji. Ponadto, momentami może być nieprzewidywalna. Kolejny problem (który nie został opisany wyżej) to możliwość przełączenia się na inną lokatę bądź kredyt za pomocą slide (przesunięcie palcem wzdłuż ekranu) w miejscach, w których użytkownik się tego nie spodziewa. Wykorzystanie slide w aplikacjach mobilnych jest wskazane, ale tylko tam, gdzie użytkownik może **świadomie** z tego korzystać.

W aplikacji na iOS brak przycisków potwierdzenia operacji w dolnych częściach ekranów.

W aplikacji na Android nawigacja jest spójna i przewidywalna. Przejścia pomiędzy kolejnymi ekranami w procesach są logiczne i łatwe do wykonania. Belka nawigacyjna umieszczona w górnej części ekranu zawiera wyszukiwarkę oraz link do strony głównej aplikacji. Ułatwia to wyszukiwanie informacji i nawigowanie z głębszych poziomów aplikacji. Wszystkie przyciski są wystarczająco duże i korzystanie z nich nie sprawia problemów nawet na mniejszych wyświetlaczach.

Architektura informacji jest trafna, przyspiesza proces decyzyjny i nie pogłębia struktury aplikacji (nie ma niespodziewanych pozycji na kolejnych poziomach menu). Na menu startowym umieszczone zostały linki do wszystkich kluczowych sekcji aplikacji. Nowych użytkowników aplikacji będzie przytłaczać ich ilość, do której można się przyzwyczaić po dłuższym korzystaniu z aplikacji.

W nawigacji po obu aplikacjach problematyczne jest każdorazowe wybieranie konta (Osobiste/Firma/Korporacja) przed rozpoczęciem jakiegokolwiek procesu.

Ocena dla aplikacji na iOS: 3/5

Ocena dla aplikacji na Android: 5/5

Kryterium nr 2 - Treści

Poza drobnymi wyjątkami terminologia jest spójna i konsekwentnie używana w obrębie całej aplikacji. Nazewnictwo może jednak nie być jasne dla nowych użytkowników i klientów banku. Używane w kilku miejscach skróty (np. rodzaje lokat) powinny zostać zastąpione przez pełne nazwy, aby użytkownicy mieli pewność, co do ich znaczenia. Treści powinny zostać zoptymalizowane pod urządzenia mobilne - niepotrzebne treści marketingowe (np. "Przekonaj się o zaletach inwestycji w fundusze...") powinny zostać usunięte z aplikacji, tak aby nie odwracały uwagi od wykonywanych zadań. Poza tym niepotrzebnie zwiększają one ilość informacji w aplikacji. Niejednoznaczne nazwy (np. rodzaje przelewów) powinny zostać zastąpione przez pojęcia standardowo używane w bankowości elektronicznej.

Optymalizacji wymagają jedynie komunikaty informujące użytkownika o zakończeniu operacji - są mało informatywne (nie informują co się stało, jaki jest status procesu itp.).

Ocena: 3/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 3 - Komunikaty, informacja zwrotna i pomoc

Użytkownikowi zapewniona jest wystarczająca pomoc podczas wykonywania zadań. Komunikaty błędów wyświetlane w aplikacji są krótkie, ale dobrze opisują problem i sugerują rozwiązanie.

Przyciski i inne komponenty interaktywne dobrze reagują na dotyk, zmieniając swój stan i dostarczając użytkownikowi informacji o podjęciu akcji.

Pomocne opisy (np. dotyczące produktów bankowych) są zrozumiałe, ale czasem zaszyte za głęboko w strukturze aplikacji.

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Kryterium nr 4 - Layout i grafika

Projekt graficzny aplikacji dla systemu operacyjnego iOS jest czytelniejszy aniżeli projekt dla Android.

Brak jednolitego tła na stronie głównej pogarsza czytelność tekstu. Użycie w wielu miejscach bardzo małej czcionki pogarsza komfort korzystania z aplikacji. Użyte ikony oraz grafiki są nieintruzywne, często jednak zbyt podobne do siebie (np. Przelewy), przez co nie ułatwiają zapamiętywania. Zaleca się wprowadzenie jednolitego tła pod tekstem i powiększenie czcionki.

Ocena dla aplikacji na iOS: 4/5

Ocena dla aplikacji na Android: 3/5

Kryterium nr 5 - Wprowadzanie danych

Wypełnianie formularzy i wprowadzanie danych jest zgodne z konwencjami. Domyślne wprowadzenie wartości przyspiesza wykonywanie zadań - ilość danych do wpisywania i uzupełniania jest ograniczona do niezbędnego minimum. Zastosowane zostały standardowe komponenty ułatwiające np. ustawienie daty.

Plus za możliwość pobierania danych o odbiorcy bezpośrednio z książki telefonicznej (Kontakty) przy realizacji przelewów dowolnych. Minus - potwierdzenie przelewu dowolnego z hasłem ze zdrapki, a nie SMS.

Wyraźny podział na pola edytowalne i nieedytowalne. Pola, które wymagają wprowadzenia danych obsługuje się bez większych problemów.

Ocena: 5/5 (taka sama dla aplikacji na iOS i Android)

Ranking

W tym rozdziale prezentujemy punktowe podsumowanie użyteczności bankowych aplikacji mobilnych. Ranking wyłania bank, który oferuje swoim klientom najlepiej ocenione pod względem funkcjonalności i użyteczności aplikacje. Z rankingu wyłaniają się również dwa mniejsze zestawienia: najlepszych aplikacji na iOS i najlepszych aplikacji na Android.

Metoda liczenia punktów

Ranking został stworzony po zsumowaniu punktów w następujących kategoriach:

- ✓ ocena funkcjonalności aplikacji (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena realizacji zadania 1 - przelew zdefiniowany (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena realizacji zadania 2 - założenie lokaty (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena realizacji zadania 3 - szczegóły kredytu (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena obszaru 1 - nawigacja i struktura (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena obszaru 2 - treści (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena obszaru 3 - komunikaty, informacja zwrotna, pomoc (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena obszaru 4 - layout, grafika (skala od 1 do 5)
- ✓ ocena obszaru 5 - wprowadzanie danych (skala od 1 do 5)
- ✓ posiadanie demo (jeśli posiada - 1 pkt, jeśli nie - 0 pkt)
- ✓ dodatkowe punkty za posiadanie unikalnych funkcji (max 2 pkt).

Maksymalna liczba punktów, którą każdy bank mógł zdobyć to 96 punktów (po 48 punktów na każdą z aplikacji).

Na następnej stronie w tabeli prezentujemy pełną klasyfikację punktową.

Tabela ocen

	Alior	Citi Handl.		Millennium		Bank Pekao		BZ WBK		Getin Bank		ING	mBank		Multibank	Raiffeisen	
	Alior	Citi Mobile		MillenniumPL		PEKAO SA		BZWBK24		iGetin		INGMobile	mBank PL		MultiBank	Mobilny Bank	
	iOS	iOS	Andr	iOS	Andr	iOS	Andr	iOS	Andr	iOS	Andr	iOS	iOS	Andr	iOS	iOS	Andr
Funkcje	5	5	5	2	2	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5
Zad 1	2	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3
Zad 2	1*	3	3	-	-	4	4	4	4	-	-	-	4	4	4*	3	4
Zad 3	3*	4*	4*	-	-	5	5	3	3	-	-	5	5	5	5*	4	5
Kryt 1	1	3	3	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5
Kryt 2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3
Kryt 3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
Kryt 4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	5	3	3	3	4	3
Kryt 5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
Demo	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
Dod pkt	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
	24	35	35	20	18	42	43	34	32	23	23	39	39	38	40	37	40
SUMA	24	70		38		85		66		46		39	77		40	77	

Legenda:

Ocena z symbolem "*" została wystawiona przy niepełnym dostępie do produktów bankowych (brak wersji demo, badanie na prywatnym koncie).

Zwycięzcy

Zwycięzcą zarówno rankingu banków, jak i rankingu aplikacji na iOS i Android został:



Zwycięski bank zdobył łącznie **85** punktów na 96 punktów możliwych. Jego aplikacja na iOS zdobyła **42** punkty, a aplikacja na Android - **43** punkty.

Poniżej prezentujemy klasyfikację generalną.

Ranking - banki:

1. Bank Pekao SA 85 pkt
2. mBank / Raiffeisen Bank Polska 77 pkt
3. Citi Handlowy 70 pkt
4. BZ WBK 66 pkt
5. Getin Bank 46 pkt
6. Multibank 40 pkt
7. ING Bank Śląski 39 pkt
8. Bank Millennium 38 pkt
9. Alior Bank 24 pkt

Ranking - aplikacje na iOS:

1. Bank Pekao SA 42 pkt
2. Multibank 40 pkt
3. ING Bank Śląski / mBank 39 pkt
4. Raiffeisen Bank Polska 37 pkt
5. Citi Handlowy 35 pkt
6. BZ WBK 34 pkt
7. Alior Bank 24 pkt
8. Getin Bank 23 pkt
9. Millennium 20 pkt

Ranking - aplikacje na Android:

1. Bank Pekao SA 43 pkt
2. Raiffeisen Bank Polska 40 pkt
3. mBank 38 pkt
4. Citi Handlowy 35 pkt
5. BZ WBK 32 pkt
6. Getin Bank 23 pkt
7. Bank Millennium 18 pkt

Podsumowanie

Przeprowadzona przez nas analiza pokazuje ogromne dysproporcje między aplikacjami – zarówno pod względem użyteczności, jak i oferowanych funkcjonalności. Zdecydowanie najbardziej dostosowanymi do kontekstu mobilnego i zorientowanymi na użytkownika były aplikacje zwycięskiego **Banku Pekao SA**, który zdeklasował rywali. Za ich pomocą użytkownik może w szybki i bezproblemowy sposób zrealizować najbardziej typowe zadania, korzystać z bardzo wielu funkcji aplikacji, a przy tym zachować dobre user experience.

Najbardziej problematyczna okazuje się nawigacja w bankowych aplikacjach mobilnych. Raport ten pokazuje, jak trudno zachować jest dobrą użyteczność aplikacji, podczas gdy zawartych w niej jest bardzo wiele funkcji. Struktura aplikacji powinna być przemyślana w taki sposób, aby użytkownik szedł prosto do celu realizowanego przez siebie zadania. Wydaje się, że Bank Pekao SA znalazł na to metodę.

Na dodatkowe wyróżnienie w tej aplikacji zasługuje menu w formie koła. Dzięki niemu użytkownik o wiele chętniej przegląda i przeszukuje możliwe funkcje aplikacji - korzystanie z menu w formie koła jest zgodne z naturalnym ruchem kciuka prawej ręki, operującego na ekranie dotykowym.

Na wyróżnienie zasługują również aplikacje banku **Citi Handlowy** (aplikacja na iOS i Android) oraz aplikacja na iOS **ING Banku Śląskiego**. Aplikacje te bardzo dobrze wykorzystują możliwości oferowane przez technologie mobilne i są czymś więcej niż tylko poprawnym odwzorowaniem mobilnego serwisu transakcyjnego banku.

Aplikacje **Citi Mobile** wykorzystują aparat fotograficzny, do skanowania kodów 2D, dzięki czemu opłacanie faktur staje się jeszcze szybsze, a także technologię Bump, dzięki której dwie osoby posiadające konto w Citi Handlowym mogą dokonywać wzajemnych przelewów za pomocą prostego stuknięcia się telefonami. Takie funkcje są unikalne i możliwe do zrealizowania tylko w aplikacji mobilnej (niemożliwe w mobilnym serwisie transakcyjnym), a właśnie o to chodzi, aby projektując na urządzenia mobilnej oferować użytkownikowi więcej możliwości. Bank Citi Handlowy znajduje się niestety dopiero na 3 miejscu naszego rankingu, ponieważ zawiera szereg drobnych problemów użyteczności, które zalecamy poprawić. Aplikacje tego banku mają bardzo duży potencjał i po poprawieniu użyteczności, bank z pewnością osiągnąłby wyższe miejsce w rankingu.

Aplikacja **INGMobile**, w naszej ocenie, oferuje najlepsze user experience. Korzystanie z tej aplikacji jest wyjątkowo przyjemne i łatwe, dzięki unikalnemu sposobie nawigacji. Realizacja przelewu zdefiniowanego w aplikacji zajmuje mniej niż pół minuty, a dzieje się tak dlatego, że użytkownik musi włożyć w zadanie minimum wysiłku. Wskaźnik stanu rachunku, widoczny w aplikacji mobilnej bez konieczności logowania jest kolejnym przykładem funkcji, która jest warta wyróżnienia, ponieważ nie posiada jej żadna inna aplikacja. Funkcja ta jest też bardzo praktyczna, ponieważ użytkownik bardzo często używa aplikacji tylko do sprawdzenia wysokości środków na swoim koncie.

Wskazówki dla projektantów interfejsów aplikacji mobilnych

W raporcie opisano powtarzające się w wielu aplikacjach błędy i problemy, które pogarszają użyteczność aplikacji i szerzej – user experience. Szczegółowy opis tych problemów znajduje się w rozdziale "Ocena użyteczności aplikacji". W tym miejscu chcielibyśmy tylko przypomnieć najważniejsze z nich:

- ✓ wykorzystanie w aplikacjach na Android wzorów nawigacji i interakcji z platformy iOS
- ✓ brak spójności w nawigacji
- ✓ brak pomocy i wsparcia użytkownika podczas wykonywania zadań
- ✓ mało precyzyjny język komunikatów i informacji zwrotnych
- ✓ layout i grafika niedostosowana do kontekstu mobile.

O czym zatem należy pamiętać projektując interfejs aplikacji mobilnej?

Przede wszystkim, aplikacje mobilne nie mogą być kopią webowych serwisów transakcyjnych - powinny być budowane od podstaw. Muszą uwzględniać specyficzny kontekst ich wykorzystania, charakterystykę użytkowników oraz umożliwiać w prosty i szybki sposób wykonywanie typowych zadań. Podczas ich projektowania należy mieć na uwadze następujące czynniki:

- ✓ dostosowanie aplikacji do platformy – przestrzeganie konwencji i wytycznych projektowych charakterystycznych dla iOS, Androida i innych
- ✓ spójność - w sposobie nawigacji, prezentacji treści, rozmieszczania elementów interfejsu, formatowania tekstu, używania ikon i grafik
- ✓ wyeliminowanie zbędnych informacji, które odwracają uwagę użytkowników od wykonywanych zadań
- ✓ język dostosowany do kontekstu mobilnego i zrozumiały dla użytkownika – używanie zwięzłych komunikatów, informatywnych etykiet na przyciskach itp.
- ✓ dobry kontrast między tekstem a tłem.

Autorzy raportu



Monika Mikowska

Dyrektor ds. Rozwoju Biznesu
Pomysłodawca i redaktor raportu, badacz aplikacji na iOS

mmikowska@janmedia.com



Anna Liszewska

Specjalista ds. Usability
Badacz aplikacji na iOS

aliszewska@janmedia.com



Jakub Mielczarek

Specjalista ds. Usability
Badacz aplikacji na Android, wsparcie merytoryczne przy redagowaniu raportu

jmielczarek@janmedia.com

Patronat medialny - nasze blogi

<http://jestem.mobi> - więcej o mobile

<http://webusability.pl> - więcej o usability

O Janmedia Interactive

Jesteśmy agencją interaktywną, która specjalizuje się w audytowaniu i tworzeniu efektywnych serwisów i aplikacji internetowych z naciskiem na usability i accessibility, dla dużych i wymagających Klientów. Zwiększamy efektywność i user experience aplikacji, portali, sklepów internetowych, intranetów i serwisów korporacyjnych. Oferujemy kompleksową obsługę - od kreacji, stworzenia identyfikacji i opracowania strategii, przez dobór odpowiedniej technologii i jej implementację aż po prowadzenie działań promocyjnych dla realizowanych przez nas projektów.

Pracujemy dla prestiżowych klientów, do których m.in. należą: NASA, Bank Światowy, Bank Pekao SA, Lukas Bank (obecnie Credit Agricole), Bank Zachodni WBK, Amnesty International, Ge Money, Grupa ENERGA, CoolSport, Nexto.pl, Masterfoods, Militaria.pl, ITAKA, Nikon, Allegro.pl, Onet.pl/TVN24.pl, NIVEA Polska i wielu innych.

Zapraszamy do współpracy!