

Экспертная оценка интерфейса airastana.com

Введение

Настоящий документ содержит рекомендации по улучшению пользовательского интерфейса сайта <http://airastana.com/>. Документ включает рекомендации, касающиеся отдельных функциональных модулей относительно основного потока задач — покупка билета в любом направлении. Также даны рекомендации общего плана, относящиеся к мелким недочетам, которые в сумме могут стать большим недостатком, мешающим пользователю решать задачи.

Тестирование проводилось на следующем окружении: ОС Windows 7; основной браузер Firefox 32.0.2, запасные Google Chrome 37.0.22062.120, Internet Explorer 11.0.9600.16428; разрешение монитора 1366 x 768.

Общее впечатление

Сайт создает впечатление устаревшего и некачественного с точки зрения дизайна, взаимодействия и разработки.

Основные недочеты:

- мелкий шрифт,
- слабая информационная проработка,
- проблемы в работоспособности,
- плохая продуманность сценариев использования,
- стандартные системные сообщения, слабо помогающие пользователю в решении проблем.

Выводы

При оценке основного сценария использования по покупке билетов было выявлено достаточное количество отвлекающих и мешающих решению задач и достижению конечной цели моментов. Создается устойчивое ощущение дизайна, ориентированного не на пользователя, а на разработчиков — малые сессии взаимодействия, неважность большой траты времени на частое заполнение данных после ошибок, слабая информационная подача — важно, что работает, неважно, в каком виде.

Приоритеты по недочетам

1. Проблемы с программной работой функций — 500 и 400 ошибки.
2. Слабо протестированы сценарии использования, в результате чего, очевидно, присутствует низкая конверсия.
3. Выбранный мастер для деления основных шагов по покупке билетов неграмотно реализован, в связи с чем часть его преимуществ по взаимодействию превращается в недостатки.
4. Системные сообщения недостаточно хорошо поясняют проблемы, отсутствует логики предотвращения ошибок пользователя.
5. Недостаточно качественно проработаны основные формы по вводу данных.
6. Проблемы с доступностью информации — слабая шрифтовая и информационная проработка.

Рекомендации по улучшению

1. Уделить больше времени тестированию работоспособности приложения.
2. Уделить большее внимание пользовательскому тестированию относительно сценариев использования. Составить максимально возможные варианты использования, чтобы иметь наглядную картину по проработке каждого случая, написанию системных сообщений.
3. Если оставаться в рамках выбранного мастера, то решить проблемы связанную с возвратом на предыдущий шаг.
4. Проработать логику и текст системных сообщений, а также их последовательность. Переработать формы в мастере на предотвращающие ошибки, проверку клиентскими средствами, предотвращающую потерю времени. Выделить визуально проблемные места при ошибках.
5. Уделить больше внимания потребностям пользователя и доработать формы до более качественного результата.
6. Увеличить шрифт, проработать информационные блоки.

Сценарии использования

Возможные варианты путей пользователя для решения задачи покупки билетов, при условии движения с главной страницы:

- использованием специального блока на главной справа от слайдшоу, под главной навигацией
- через пункт главной навигации «Планирование путешествия → онлайн бронирование»
- через пункт главной навигации «Планирование путешествия → бронирование сложного маршрута» (сюда же ведет ссылка «сложный» с блока заказа на главной)
- через пункт главной навигации «Планирование путешествия → бронирование возрастного тарифа»
- через пункт главной навигации «Планирование путешествия → групповое бронирование»
- через ссылку на главной «Специальные тарифы. Бронировать»

Далее мы рассмотрим поток задач для каждого сценария в отдельности, перечислив имеющиеся преимущества и недостатки, а также возможные варианты улучшения.

1. Покупка билетов через онлайн-бронирование

Через блок на главной

Так как все пути пользователя мы стандартно берем с главной страницы, одним из заметных ее блоков является область справа от слайдшоу.

The image shows a flight booking interface. At the top, there are tabs: 'Авиабилеты' (selected), 'Отели', 'Авто', and 'Регистрация'. Below the tabs, there are radio buttons for 'Туда-обратно' (selected), 'В одну сторону', and a link 'Сложный'. There are two rows of input fields: 'Откуда' (Almaty (ALA)) and 'Туда' (22 Сен 2014) with a calendar icon; 'Куда' (Astana (TSE)) and 'Обратно' (29 Сен 2014) with a calendar icon. Below these are dropdown menus for 'Взрослый' (1), 'Ребенок' (0), 'Младенец' (0), and 'Класс' (Эконом). At the bottom left, there is a checked checkbox 'Даты можно изменить' and a button 'Искать рейсы'.

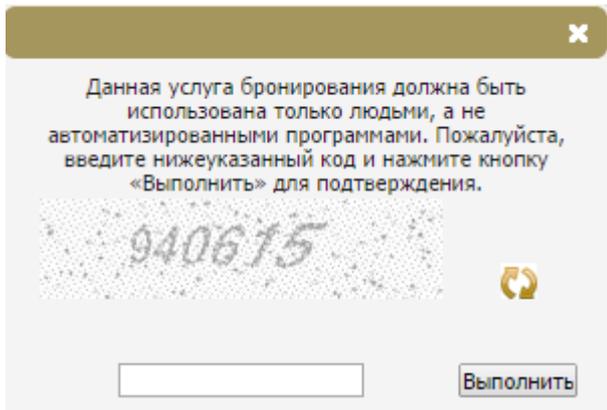
Преимущества формы

- Выбор направлений и даты имеет удобные радиопереключатели для определения одностороннего билета, которые убирают в реальном времени поле с обратной датой, тем самым исключая долю ошибки выбора, увеличивая релевантность будущих результатов поиска, а также визуально разгружая восприятие;
- В полях для указания даты по фокусу, а также по пиктограмме календаря у полей, присутствует автоматическое отображение визуального функционала календаря, упрощающее заполнение полей и формат заполнения данных;
- Для полей «Ребенок» и «Младенец» по наведению указана полезная дополнительная информация, тем самым контекстно предоставляя подсказку, без загромождения ограниченного пространства формы;
- Кнопка для отправки данных имеет удачный уместный текст.

Недостатки

- Периодически (отсечь логику не удалось) после отправки данных формы не происходит перехода на следующую страницу, а пользователь остается на главной.
- О назначении элемента «Сложный» догадаться можно только перейдя по ссылке. Тут можно было бы подумать либо о более внятном именовании (например, сложный маршрут), либо, если приходится действовать в условиях дефицита отведенного пространства, можно дать поясняющий текст при наведении курсора. Непонятно, зачем ссылка открывается в отдельном окне.
- После трех раз использования формы появляется окно подтверждения использования формы только людьми. Штука весьма навязчивая и препятствующая пользовательскому потоку и решению основной задачи. Возможно стоит найти иное решение по определению реального

человека, либо делать это на 50 раз использования формы, что будет более нечеловечным, чем третий раз.



- Неясно назначение элемента «Даты можно изменить». Ни внешний вид и вообще появление этой функции в форме, ни после отправки формы на следующем шаге.

Со страницы «Онлайн бронирование»

Форма на этой странице предположительно должна быть идентична той что на главной, вернее это основной раздел по бронированию билетов онлайн, а форма на главной вынесена как важный функциональный элемент. Тем не менее сама форма отличается. Вместо ссылки на страницу бронирования сложного маршрута, здесь расположена ссылка на инструкцию по бронированию — помощь непонятливым пользователям.

Остальные идентичные шаги по онлайн бронированию

После отправки формы пользователь переадресуется на некий домен <http://wftc3.e-travel.com/>.

Страница ошибки

В случае ошибок (похоже что в случае неучтенных сценариев использования) пользователь попадает в некое незавершенное состояние:

- приложение не способно знать само и деактивировать заранее ошибочные варианты, чтобы не гонять пользователя по ошибкам, потому что это чревато тем, что внятно вернуть пользователя туда, откуда он пришел, приложение тоже не может. В нашем случае кнопка «Начать сначала» в буквальном смысле делает то, о чем и пишет, то есть отправляет пользователя на главную страницу. Это будет удачно, если пользователь пришел с главной, но если он пришел со страницы раздела «Онлайн бронирование», то это добавит путаницы. Заставит опять же пользоваться только формой с главной страницы, а значит приложение диктует пользователю свою, прямо скажем, не до конца продуманную логику.
- психологический ход с появлением на странице внушающей доверие девушки также остается загадочным.

Ошибка



Найдены следующие ошибки

Билеты необходимо бронировать за 3 часов - 12 месяцев. Выбранная Вами дата вылета/прилета не соответствует данному условию. Пожалуйста, укажите другие даты и повторите попытку. (10031)



Опа, а я здесь
чо делаю? О_о

[Начать сначала](#)

Варианты улучшений:

- Самый естественный → все-таки оставаться в рамках одного сайта и выводить ту же форму и системное сообщение на одной странице. При этом введенные на прошлом шаге пользователем данные желательно запомнить, а проблемное поле выделить визуально, дабы указать в каком месте возникла ошибка;
- Если серверный переход важен, то по рефереру возвращать пользователя на ту страницу, откуда он пришел, раз существует несколько точек входа;

Если без перехода на другой домен никак нельзя, тогда сложно что-либо тут посоветовать, не зная возможностей по разработке — выводить ли форму на стороннем сайте, можно ли передавать реферер, чтобы возвращать куда нужно.

Подтверждение даты

В результате слишком мелких шрифтов и слабой информационной проработки страниц ориентироваться даже в небольшом количестве информации, как в случае с билетами в одну сторону, крайне сложно.

Последовательные шаги
Шаг 1 из 6: Подтвердите дату(ы)
пошагового мастера

Из Алматы Прилет: Дубай вторник, 23 Сентябрь 2014 +/- 3 дней

Действия: 1. Даты 2. Авиарейсы 3. Просмотр 4. Пассажиры 5. Покупка 6. Заказ

Пассажиры: 1
Тип тарифа: Economy and Business Class Fares

Legend: = Дата, указанная в запросе Минимальная цена KZT = Тенге (Казахстан)

Цены указаны для взрослого пассажира с учетом Сборов / Налогов.

	Сб сен 20	Вс сен 21	Пн сен 22	Вт сен 23	Ср сен 24	Чт сен 25	Пт сен 26
Алматы - Дубай				54 548 KZT	54 548 KZT	54 548 KZT	54 548 KZT

Legend: = Дата, указанная в запросе Минимальная цена KZT = Тенге (Казахстан)

[Начать сначала](#) [Далее](#)

Неожиданный текст по-английски

Здесь предполагается наличие пошагового мастера, о чем символизирует его графическое представление в верхней части страницы.

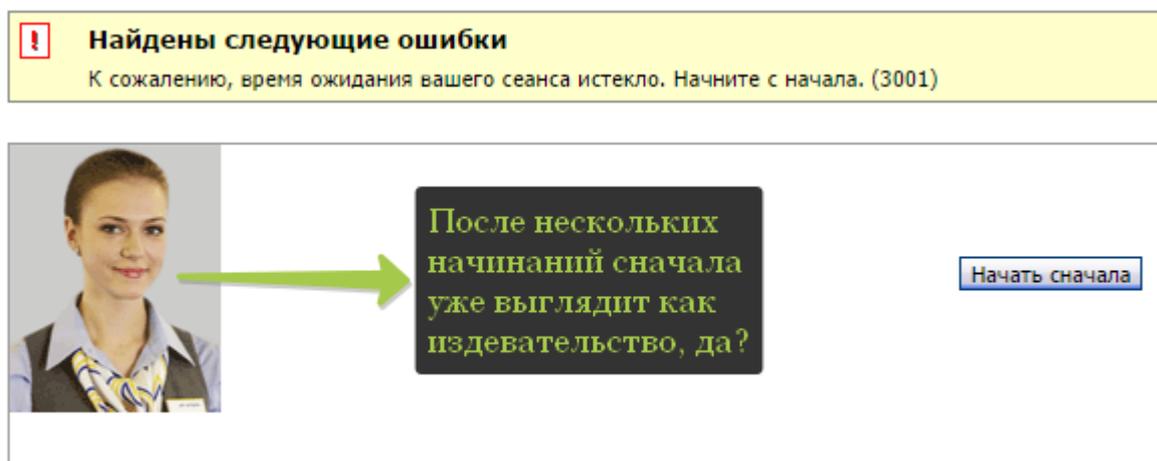
В содержательной части представлены возможные варианты даты перелета, если пользователь по каким-то причинам может передумать (например, меньшая цена).

Здесь представлены данные за три дня до указанной даты и за три — после. Как вариант улучшения ситуации со стоимостью, можно добавить фильтр по порядку цены на билеты.

Судя по следующему шагу, помимо даты, здесь также выбираются и рейсы, то есть заголовку раздела, как и пункту легенды мастера, стоит дать значение, более соответствующее действительности.

Выбор рейсов

Также по истечении небольшого времени (5 минут) на следующем шаге пользователю выводилась ошибка. Возможно стоит увеличить время и дать возможность пользователям подумать над своим решением, взвесив предоставленную информацию, тем более что «начать сначала» не ведет на предыдущий шаг.



Здесь в списке тарифов есть возможность получить дополнительную информацию без ухода со страницы, что достаточно удобно. Также представлена схематично информация по выбранным рейсам, более полная информация по требованию о рейсе. Тем не менее, из предоставленной информацией не все очевидно и некоторая информация снова выводится на английском.

Улучшить можно больше продуманностью к выводимой информации — сделать анализ, какая важная, ее грамотно оформить и внятно графически подать. Второстепенную информацию можно выдавать по требованию в отдельном окне. То есть «4:30» и «0 stop(s)» не выглядят понятной информацией, значит нужно подписывать, что «Время в пути — 4:30», «Без пересадок».

Заголовок раздела гласит «Выберите рейсы» (зачем-то глаголом), при этом возможные действия пользователя на странице — это выбор класса полета (тарифы) и сводная информация по рейсам.

На данном шаге становится очевидна ущербность мастера покупки билетов, а именно невозможность вернуться на шаг назад под названием «Начать сначала». Получается, что такой возможности на данном сайте у пользователя нет, в отличие от стандарта

использования подобного мастера, когда всегда можно передумать и вернуть назад, для изменения информации на предыдущем шаге. Это серьезный недостаток в реализации данного сценария использования. «Начать сначала» неуместна в данном контексте использования: при отправлении пользователя на главную страницу времени и нервов может быть потрачено прилично. Приложение не дает человеку права на ошибку или передумать — начинай все сначала.

Информация о рейсе

Очередное повествование на языке отличном от выбранного (Purchase conditions)

Здесь мы видим возможность конвертации валюты, в то время как до этого в явном виде приходилось в легенде пояснять обозначение Тенге, в котором идут все расчеты. Очевидно, что для большего удобства пользователя нужно давать сразу возможность мыслить валютой в которой он привык. К тому же сайт предлагает изначально широкие возможности по предоставлению информации на нужном пользователю языке.

Сведения о пассажире

Все по-прежнему — появление английского текста, присутствует слабая информационная и смысловая проработка. Валидация полей присутствует, частично поясненная — что обязательно. Что мешает указать все обязательные поля явно, непонятно. Красная звезда никак не поясняется также, видимо все пользователи, как и разработчики сайта, уже давно знают что это означает :(

Подтверждение покупки

При валидации полей на данной странице мы видим неоднородную реализацию системных сообщений. При валидации поля номера паспорта пользователь может долго гадать, в каком же формате нужно вводить имеющиеся у него 9 цифр, потому что система не поясняет, как нужно делать, но и не дает пройти на следующий шаг. В этом и подобном случаях нужно использовать либо «щадящий формат» — то есть если поле никак не стандартизируется и отдается полностью на волю пользователя, то есть не контролировать никак по форме введенную информацию, либо делать маску для поля, и тогда будет понятно в каком виде нужно вводить. В крайнем случае вывести наглядно типа «23 33 456983». Иначе у нас есть противоречие между текстом и действительностью — в паспорте номер пишется с пробелами, в то время как утверждение как в паспорте, а на самом деле — без пробелов логично приведет пользователя в замешательство.

Выбор способа оплаты

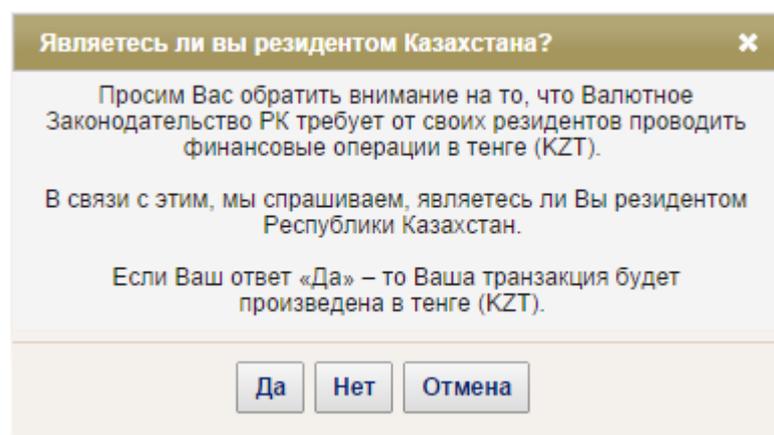
Здесь присутствуют набор распространенных карт оплаты, при клике на изображение каждой системы происходит переход на страницу ввода данных по карте. На этом шаге сценария оценка завершается в виду невозможности продолжения тестирования связанного с реальным использованием денежных средств.

2. Бронирование сложного маршрута

На первый экран вынесена справочная информация по разделу, общий и рекламный текст. Здесь желательно форму заказа не уносить далеко за сгиб — можно оставить только справочную информацию, потом дать сразу же форму. Все остальное — после формы.

В полях даты отсутствуют значения по умолчанию, как это было в предыдущих формах онлайн-заказа. Лучше их все-таки добавить, чем оставлять поля пустыми — однозначно помогает идентифицировать поле как дату.

Периодически на всех формах по поиску рейсов сразу после нажатия кнопки «Искать рейс» выводится системное уведомление про финансовые операции в тенге для резидентов Казахстана.



Понятно, что данное сообщение обусловлено жесткостью законодательства, но уместность вывода его в данном контексте сомнительна. Во-первых, если речь идет про конечный расчет, то эту информацию можно вывести на этапе оплаты. Во-вторых, в независимости от выбранного варианта, все цены в процессе прохождения заказа, выводятся в валюте Казахстана, и только на последних шагах появляется конвертер. В-третьих, назначение данного выбора визуально не дает никаких эффектов на следующих шагах. В-четвертых, неясно, что будет если выбрать вариант «Нет». Другими словами это уведомление видится бесполезным и мешающим пользовательскому потоку прохождения заказа, заставляющего его читать длинный текст, думать, и принимать решение, непонятно на что влияющее.

Если «На выбранные даты в наличии мест нет», то пользователь получает стандартное системное сообщение об ошибке.



Найдены следующие ошибки

На выбранные даты в наличии мест нет. Просим выбрать другие даты. (66002 [-1])



И здесь тоже самое — мы пойдем «в начало» на главную страницу, а не на страницу сложного маршрута и потратим опять кучу времени по переходу в раздел, выбору большого количества значений.

Начать сначала

При таком подходе к ответной реакции системы на неудачный поиск (в данном случае он является ошибкой, никакой полезной информации пользователь не получает) неясно, на все ли даты нет мест, или только на какой-то один маршрут? И уже ставшая классической кнопка «Начать сначала» начинает вселять ужас прохождения всех кругов ада по порядку, начиная с главной страницы — сначала перейти в раздел «Бронирование сложного маршрута», а потом заново выбирать все значения, пытаться понять что нужно изменить в запросе, чтобы места были найдены. Судя по тому, что любое отклонение от идеального варианта сценария использования приведет к просто ошибке, мы предполагаем, что конверсия по данному поиску билетов весьма мала.

Так же как и в случаях простого онлайн бронирования, улучшением здесь будет вывод сообщения вместе с формой поиска с указанием, по каким направлениям не найдены билеты, выделив проблемные данные графически. Так как случай сложного бронирования предполагает большое количество входных данных, то обязательно нужно внятно подавать информацию по проблемам, пытаться как можно меньше нагружать память и восприятие информации пользователем, а также предоставлять данные по возможным вариантам вакантных мест на другие рейсы, например, как это делается при обычном поиске с вариантами дней и рейсов до и после указанной даты.

3. Бронирование возрастного тарифа

Здесь мы видим, что система оказывается умеет выводить результаты даже в случае неудовлетворительного запроса на конкретную дату.

Прибытие: Дубай - Алматы

		Вт сен 30	Ср окт 01	Чт окт 02	Пт окт 03	Сб окт 04	Вс окт 05	Пн окт 06
Отбытие: Алматы - Дубай	Вт сен 23	-	-	-	-	-	-	-
	Ср сен 24	-	-	-	-	-	-	-
	Чт сен 25	-	-	-	-	-	-	-
	Пт сен 26	-	-	-	-	-	-	-
	Сб сен 27	-	-	-	-	-	-	-
	Вс сен 28	-	-	-	104 014 KZT	104 014 KZT	104 014 KZT	104 014 KZT
	Пн сен 29	-	-	-	104 014 KZT	104 014 KZT	104 014 KZT	104 014 KZT

Таким образом, если пользователь не смог найти билеты на указанную дату, он имеет возможность наглядно подумать и определиться с другой датой.

В случае если пользователь решит заполнить свои инициалы по паспорту отличному от заграничного, его ждет весьма точное и четкое указание на то, что именно не так.

! **Найдены следующие ошибки**

Значение для имени должно находиться в диапазоне от 1 до 25 символов. Допустимые символы: A-Z, a-z, дефис (-), кавычки ('), точка (.), запятая (,) и пробел. Проверьте запись и повторите попытку. (1036)

Фамилия должна содержать от 2 до 40 символов. Разрешенными символами являются A-Z, a-z, дефис (-), кавычки ('), точка (.), запятая (,) и пробел. Проверьте Вашу запись и попробуйте еще раз. (1037)

Пассажир 1

Тип пассажира: молодежь

Статус: Г-н

! **Имя** (как указано в паспорте): * Иван

! **Фамилия** (как указано в паспорте): * Иванов

Дата рождения: * 4 Мар 1995 (rrgg)

Программа премирования пассажиров: Название программы: None, Номер карты: _____

Здесь неподготовленному пользователю предлагается решить интеллектуальную задачу по поводу написания имени и фамилии. Возможно это очевидный для всех факт, но указать что данные нужно брать из загранпаспорта было бы проще, чем городить фирменный ребус от программистов.

Улучшение: подписать поле конкретно, что данные брать из загранпаспорта, а не из какого-то другого.

После шага о подтверждении покупки усилия пользователя завершаются оптимистичным сообщением о неожиданном неудачном платеже, с учетом того, что шага с платежными системами не наблюдалось.

Продавец: Air Astana
Номер заказа: 0924004064
Номер заказа: 3Y8BC6
Сумма оплаты: **KZT 104014**

Результат транзакции

Ваш платеж был Неудачным.
Logon error

Пожалуйста дождитесь переадресации на страницу продавца...

После чего пользователь успешно перенаправляется на ставшую уже знакомой страницу с ошибкой.



Найдены следующие ошибки

Системе не удается окончательно обработать внешний платеж. Обратитесь в информационный центр авиакомпании.



Так а у нас даже дело до оплаты не дошло — куча редиректов и любимое сообщение об ошибке :(

[Начать сначала](#)

4. Специальные тарифы

На момент тестирования страница была недоступна.

404

Error or page not found

Sorry, page can not be found or error occurred. Please use top menu for navigation.

Ошибка или страница не найдена

Приносим свои извинения, такой страницы не существует или произошла ошибка на сервере. Пожалуйста, используйте меню навигации.

Қате пайда болды немесе бұл бет табылған жоқ

Кешіріңіз, бұл бет табылған жоқ немесе серверде қате пайда болды. Навигация үшін жоғарғы жақтағы менюді пайдаланыңыз.

Fehler oder Seite nicht gefunden

Wir bitten um Entschuldigung. Die von Ihnen gewählte Seite wurde nicht gefunden oder zeigt einen Fehler. Bitte verwenden Sie das obere Menü für die weitere Navigation.

Hata veya sayfa bulunamadı

Üzgünüz, sayfa bulunamadı veya bir hata oluştu. Lütfen gezinme seçenekleri için üst menüyü kullanınız.