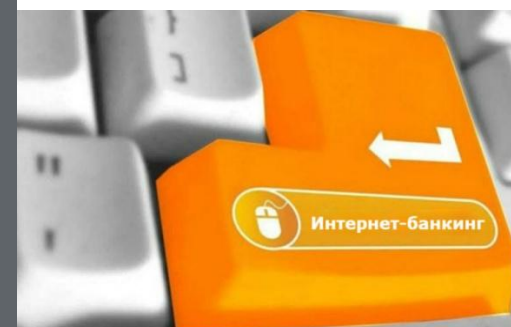


INTERNET BANK USABILITY TESTING

Top line report

November, 2015





МЕТОДОЛОГИЯ

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основная цель исследования – тестирование удобства использования интернет-банкинга от Air Bank.

Задачи исследования:

- Предоставление интернет банка для индивидуального тестирования и последующего обсуждения.
- Дать участникам несколько практических заданий для выявления их восприятия и легкости выполнения.
- Собрать и записать в процессе тестирования все мнения и идеи участников по улучшению работы интернет-банкинга.
- Оценка привлекательности интернет-банкинга, как в целом, так и отдельных его функций и получение ответа на вопрос – будет ли он востребован в Казахстане и почему?

Целевая аудитория

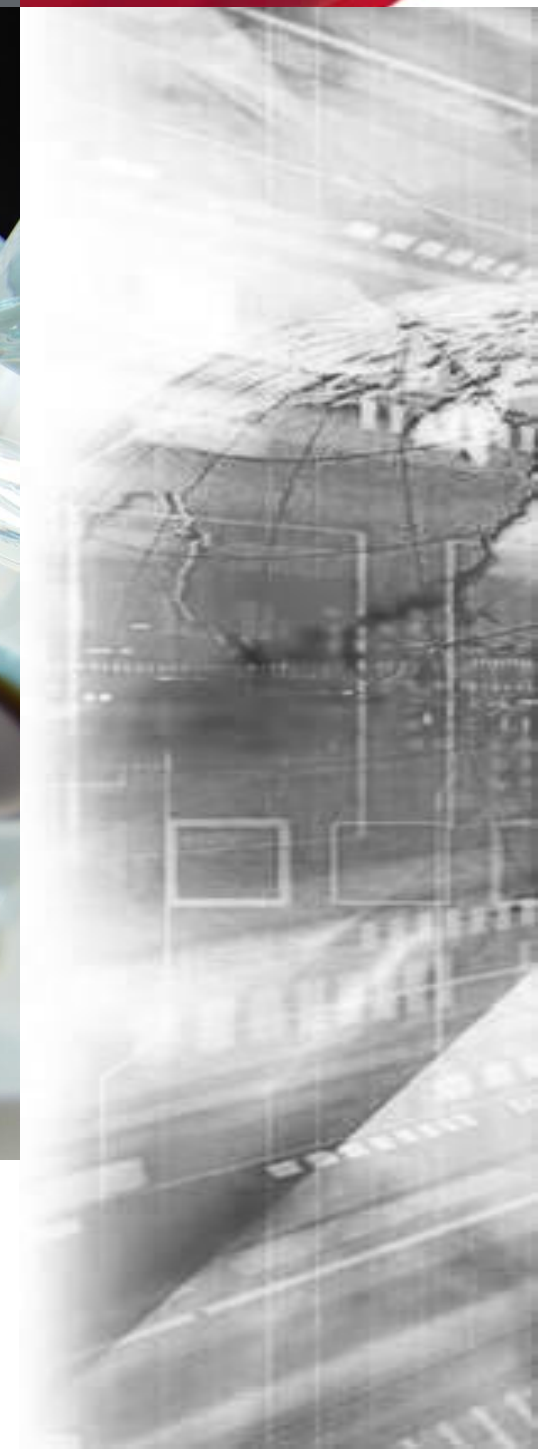
ЦА:

- Мужчины и женщины в возрасте 18-45 лет.
- Активные, креативные люди, готовые свободно дискутировать и выражать свои идеи, точку зрения
- Активные пользователи смартфонов.
- Пользователи интернет-банкинга:
 - ☐ Активные (1-2 посещения интернет банка в месяц)
 - ☐ Начинающие:
 - ✓ пробовали пользоваться интернет-банкингом 1-2 раза ранее,
 - ✓ либо пользовались им 1 раз за последние 6-12 месяцев
 - ✓ либо только что зарегистрировались в интернет-банкинге.

Метод

Качественное исследование

8 глубинных интервью (в г. Алматы)



АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

ПРИВЫЧКИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА

- Участники предпочитают использовать смартфон и персональный компьютер / ноутбук для доступа к интернету (примерно в равной пропорции). Интернет используется для поиска информации как в профессиональных, так и личных целях.
- При необходимости получения простых банковских услуг (например, оплата коммунальных услуг, оплата сотовой связи) участники предпочитают использование интернет-банкинга (чаще посредством персональных компьютеров, не мобильных версий), а также при возникновении вопросов участники звонят в call-центр банка.
- В случае возникновения других более серьезных вопросов, как например, подписание договоров или других документов, они посещают офис банка.
- Как правило, активные пользователи интернет-банкинга ежемесячно пользуются такими услугами, как: оплата счетов за коммунальные услуги, интернет и мобильную связь, а также для оплаты кредитов. Данные сервисы очень удобны и экономят время клиентов.



ОБЩЕЕ ВОСПРИЯТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА ОТ AIR BANK

- Пользователи видят потребность и понимают пользу интернет-банкинга от Air bank.
- Участники в целом позитивным образом оценили удобство использования интернет-банкинга от Air Bank и отметили, что данный интернет-банкинг достаточно удобен, т.к. кардинально не отличается от интернет-банкинга других банков (Halyk, Kaspi, Kazcom).
- При этом, оригинальными функциями, которые заинтересовали участников (которых нет в интернет-банкинге других банков) являются возможность сделать накопления на что-то (покупку машины, отпуск), а также возможность пригласить друга.
- Наиболее трудная для использования функция - перевод денег с карты на карты.
- Вероятность того, что участники посоветуют данный Интернет-банкинг своему окружению довольно высока.



SCENARIO 1. Зайдите в Интернет банк, используя login и пароль.

Задание не вызвало затруднений

✓ Для ввода данных, участникам в равной степени удобно пользоваться, как кнопкой "Войти", так и клавишей Enter на клавиатуре.

The screenshot shows the Air Bank login interface. At the top left is the 'air/bank' logo, and at the top right is a language selector set to 'English'. The main heading is 'Войти в интернет-банк'. Below it are two input fields: 'Логин' (Login) and 'Пароль' (Password). Below the password field is a link 'Забыли логин или пароль?'. A green 'Войти' (Login) button is highlighted with a red rectangle. A red double-headed arrow points from this button to a separate image of a computer keyboard's 'Enter' key, which is also highlighted with a red rectangle. The footer contains contact information: 'Отделения и банкоматы' (Branches and ATMs), a phone number '7979' for a 24/7 free call center, currency rates for EUR (275 KZT) and USD (312 KZT), and a security note 'Защита от VeriSign'.

SCENARIO 2. Вы понимаете, что означает каждый элемент в левом меню?



Практически все пункты меню слева страницы полностью понятны аудитории.



Вкладка "Пригласить друга" выглядит интересной, но ее назначение непонятно. Как правило, ее связывают с социальными сетями. Предполагается, что это возможность поделиться ссылкой на данный интернет банк с другом с предложением воспользоваться его услугами.

air/bank Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Главная
Доход за октябрь: 52 000 T
Комиссии за октябрь: 1 250 T
Хотите платить меньше? [Переключиться на тариф "Все включено"](#)

Скачайте мобильный банк

Неисполненные переводы

Дек 1	KZT5004100100	-15 300 T
Перевод	Air карта *4268	Не исполнено

Популярные платежи **Популярные переводы**

Beeline	+7 771 551 5050	Сумма: 1 000 T	Оплатить
КАЗАКТЕЛЕКОМ	2474546	Сумма: 4 800 T	Оплатить
АЛСЕКО	884341	Сумма: 34 939 T	Оплатить
	01HRA189	Сумма: 2 000 T	Оплатить

SCENARIO 3. Вы планируете заплатить за коммуналку 50 000 тенге. Достаточно ли денег на вашей Air карте *4268?

Задача оказалась простой, понятной и не вызвала трудностей с ее выполнением.

✓ Спонтанно воспользовавшись вкладкой "Карты", участники легко переходили в раздел используемых карт.

✓ Индикатор имеющейся суммы позволял быстро определить, что данной суммы денег достаточно для оплаты необходимой услуги.

air/bank

Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Главная

Карты 439 000 T

МОИ КАРТЫ

Air карта *4268 154 000 T

Стикер *5432

EUR карта *7801 500 €

USD карта *6790 400 \$

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАРТЫ

Сестренкина карта *5634 30 000 T

Папина карта *6785 75 000 T

+ Новая карта

Депозиты 2 100 000 T

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Переводы

Все карты

Доход за месяц 5 000 T

Доступно 439 000 T

Пополнение Новый платеж Новый перевод

Поиск или фильтр транзакций

Последний месяц

Сен 11 - Окт 11

Дата	Описание	Сумма	Детали
Ноя 23	LineBrew Mix	-15 300 T	Развлечение Air карта *4268 В блоке
Ноя 22	Банкомат Air Bank	-125 000 T	Снятие наличных Air карта *4268 Комиссия -50 T
Ноя 20	SberBank *0LWR	-125 000 T	Счета и налоги Air карта *4268 Комиссия -50 T
Ноя 18	Мega	-23 400 T	Шопинг Сестренкина карта *5634 Кэш бэк 90 T
Ноя 17	2474546	-34939 T	Счета и налоги Air карта *4268 Комиссия -50 T
Ноя 17	Банкомат Air Bank	250 000 T	Пополнение Air карта *4268

SCENARIO 4. Опишите карты, которые у вас в Интернет банке (количество, балансы, валюты)

Поиск информации не вызывает затруднений.

✓ Аудитория демонстрирует понимание почти всех имеющихся карт. Количество карт, их балансы, а также валюты выглядят очевидными.

✓ Возможность производить необходимые финансовые операции с картами членов своей семьи считается полезным.

✗ Назначение элемента "Стикер *5432" не совсем понятно. Предполагается, что данная карта является элементом, каким-то образом предлагающимся к Air карте *4268.

The screenshot displays the Air Bank mobile application interface. At the top, the 'air/bank' logo is visible alongside a progress indicator showing 'Осталось до 7% на карту' (7% left on the card) and the user's name 'Мира Тунгишбаева'. The main menu on the left includes 'Главная' (Home), 'Карты' (Cards) with a balance of 439 000 T, 'Депозиты' (Deposits) with 2 100 000 T, 'Кредиты' (Credits) with 1 000 000 T, 'Платежи' (Payments), and 'Переводы' (Transfers).

The 'Карты' (Cards) section is expanded, showing 'МОИ КАРТЫ' (My Cards) and 'ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАРТЫ' (Additional Cards). Under 'МОИ КАРТЫ', there is an 'Air карта *4268' with a balance of 154 000 T, a 'Стикер *5432' (highlighted with a red box), an 'EUR карта *7801' with 500 €, and a 'USD карта *6790' with 400 \$. Under 'ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАРТЫ', there is a 'Сестренкина карта *5634' with 30 000 T and a 'Папина карта *6785' with 75 000 T. A '+ Новая карта' (New card) button is also present.

The right side of the screen shows 'Все карты' (All cards) with a monthly income of 5 000 T and a total available balance of 439 000 T. Below this are buttons for 'Пополнение' (Top up), 'Новый платеж' (New payment), and 'Новый перевод' (New transfer). A search bar for transactions is available, set to 'Последний месяц' (Last month).

The transaction history for the period 'Сен 11 - Окт 11' is shown below. It lists several transactions with dates, descriptions, and amounts in Tenge (T):

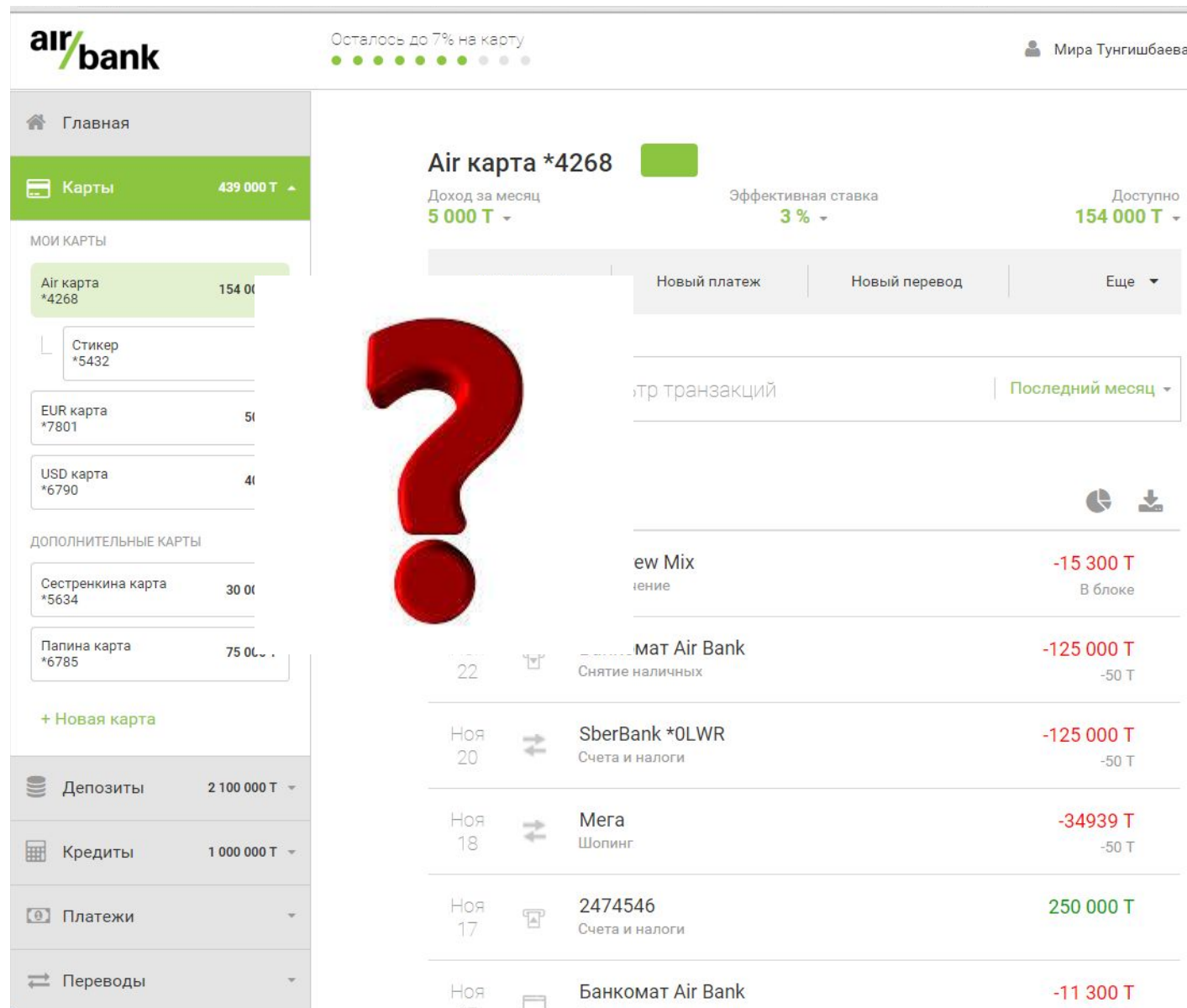
Дата	Описание	Сумма
Ноя 23	LineBrew Mix (Развлечение)	-15 300 T
Ноя 22	Банкомат Air Bank (Снятие наличных)	-125 000 T
Ноя 20	SberBank *0LWR (Счета и налоги)	-125 000 T
Ноя 18	Мега (Шопинг)	-23 400 T
Ноя 17	2474546 (Счета и налоги)	-34 939 T
Ноя 17	Банкомат Air Bank (Снятие наличных)	250 000 T

SCENARIO 5. Если вы боитесь, что кто-то может платить вашей картой онлайн без вашего ведома, что вы сделаете, чтобы это предотвратить?

Респонденты не справились с заданием.

✗ Участникам непонятна операция, которую нужно выполнить для исключения доступа посторонних лиц к денежным средствам. Никто из участников не заметил вкладку "Безопасность" (ее трудно найти).

✓ Как надежный способ обеспечения безопасности от пользования картой посторонним лицом предлагалось использовать SMS-код, присылаемый на сотовый телефон (например, как при использовании электронного кошелька Qiwi) при проведении операций, либо периодическая смена пароля при входе в интернет-банкинг (по аналогии с Homebank от Kazcom).



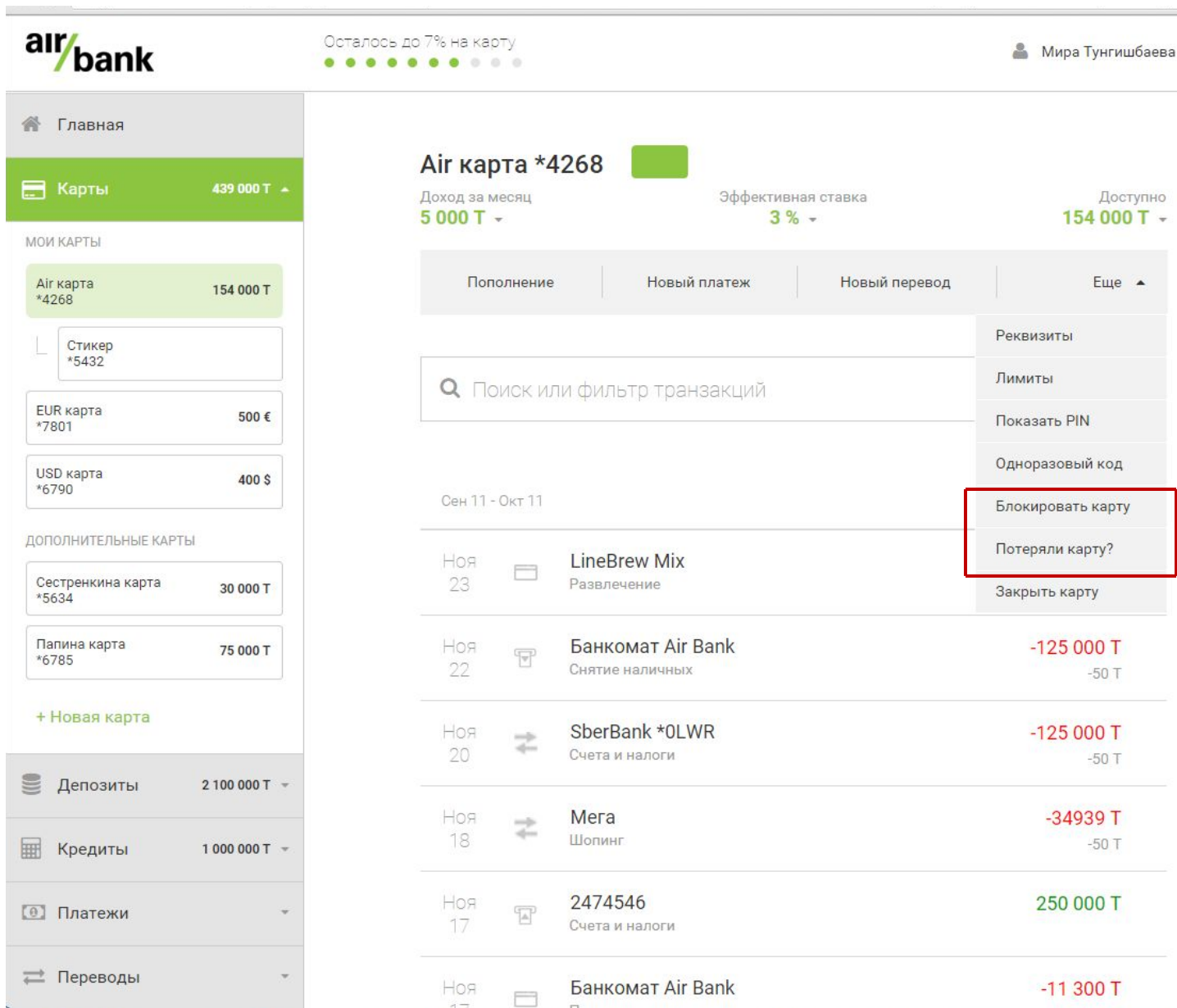
The screenshot displays the Air Bank mobile application interface. At the top, the user's name 'Мира Тунгишбаева' is visible. The main screen shows account balances: '439 000 T' for cards, '2 100 000 T' for deposits, '1 000 000 T' for credits, and '250 000 T' for payments. A list of cards is shown, including 'Air карта *4268' with a balance of '154 000 T'. Below this, there are sections for 'ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАРТЫ' (Additional Cards) and 'Платежи' (Payments). A large red question mark is overlaid on the transaction history section, which lists various transactions such as 'Снятие наличных' (Cash withdrawal) and 'Счета и налоги' (Accounts and taxes).

SCENARIO 6. Представьте, вы потеряли карту. Что бы вы сделали в Интернет банке?

Выполнение задачи вызвало трудности с поиском данной функции.

Местонахождение функции "Блокировать карту" либо "Потеряли карту?" во вкладке "Еще" не очевиден и поиск вызвал затруднения у аудитории.

При утере карты респонденты предпочли бы воспользоваться услугой звонка в call-центр.



air/bank

Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Главная

Карты 439 000 T

МОИ КАРТЫ

Air карта *4268 154 000 T

Стикер *5432

EUR карта *7801 500 €

USD карта *6790 400 \$

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАРТЫ

Сестренкина карта *5634 30 000 T

Папина карта *6785 75 000 T

+ Новая карта

Депозиты 2 100 000 T

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Переводы

Air карта *4268

Доход за месяц 5 000 T

Эффективная ставка 3 %

Доступно 154 000 T

Пополнение Новый платеж Новый перевод Еще

Поиск или фильтр транзакций

Реквизиты

Лимиты

Показать PIN

Одноразовый код

Блокировать карту

Потеряли карту?

Закрыть карту

Сен 11 - Окт 11

Ноя 23 LineBrew Mix Развлечение

Ноя 22 Банкомат Air Bank Снятие наличных -125 000 T -50 T

Ноя 20 SberBank *0LWR Счета и налоги -125 000 T -50 T

Ноя 18 Mera Шопинг -34939 T -50 T

Ноя 17 2474546 Счета и налоги 250 000 T

Ноя 17 Банкомат Air Bank -11 300 T

SCENARIO 7. Если посмотреть историю транзакций, все ли вам понятно в ней? Что-то не хватает?

✓ Данная услуга полезна и позволяет быть информированным о своих расходах.

✓ Показанная информация исчерпывающая и понятная.

Суммы с левой стороны, указанные красным цветом воспринимаются, как расходы (средства снятые с карты), а зеленый цвет говорит о поступлениях на карту.

✗ История транзакций, показанная в середине страницы, может отвлекать на себя внимание и путать некоторых пользователей. По мнению пользователей, ее необходимо расположить в отдельной вкладке, открываемой по необходимости.

The screenshot displays the Air Bank mobile app interface. On the left, there's a sidebar with account balances: Air карта *4268 (154 000 T), EUR карта *7801 (500 €), USD карта *6790 (400 \$), and additional cards (дополнительные карты) including Сестренкина карта *5634 (30 000 T) and Папина карта *6785 (75 000 T). Below this are sections for deposits (Депозиты: 2 100 000 T), credits (Кредиты: 1 000 000 T), payments (Платежи), transfers (Переводы), and a link to invite a friend (Пригласить друга). The main area on the right shows transaction history for the period 'Сен 11 - Окт 11'. It includes a search bar and a dropdown for 'Последний месяц'. The transaction list shows various transactions with dates, descriptions, and amounts in Tenge (T). Transactions are color-coded: red for debits (expenses) and green for credits (income).

Дата	Описание	Сумма (T)
Ноя 23	LineBrew Mix Развлечение	-15 300 T
Ноя 22	Банкомат Air Bank Снятие наличных	-125 000 T
Ноя 20	SberBank *0LWR Счета и налоги	-125 000 T
Ноя 18	Мера Шопинг	-34939 T
Ноя 17	2474546 Счета и налоги	250 000 T
Ноя 17	Банкомат Air Bank Пополнение	-11 300 T
Ноя 15	Ramstore Продукты питания	-85 000 T
Ноя 12	AmazonCoUK Шопинг	-20 000 T

SCENARIO 8. Вы получаете счет за коммуналку каждый месяц. Сейчас время очередного счета от Алсеко. Что вы сделаете?

Задание понятно и легко в выполнении.

✓ Для выполнения задания участники переходили во вкладку "Платежи".

✓ Участники, в основном, предпочитали пользоваться разделом "Коммуналка". Далее они легко находили провайдера Алсеко в предлагаемом списке поставщиков услуг и заполняли данные.

✓ Также иногда использовалась кнопка "Оплатить" в строке с указанием провайдера Алсеко.

✓ Дальнейшие действия по вводу лицевого счета и суммы оплаты не вызывали затруднений у аудитории.

Депозиты 2 100 000 T

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Мобильный

Телефон, Интернет и ТВ

Коммуналка

Платежи в бюджет

Выплата по кредиту

Переводы

Карты 439 000 T

Депозиты 2 100 000 T

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Мобильный

Популярные платежи



+7 771 551 5050

Air карта *4268

Сумма
1 000

T

Оплатить



2474546

Air карта *4268

Счет за сен.

Сумма
4 800

T

Оплатить



884341

Air карта *4268

Счет за сен.

Сумма
34 939

T

Оплатить



01HRA189

Air карта *4268

Счет за сен.

Сумма
2 000

T

Оплатить



Sberbank *0LWR

Air карта *4268

Сумма
125 000

T

Оплатить

Все

Новый платеж за коммуналку

Избранное

На карту
Air карта *4268

154 000 T

Город
Алматы

Выберите провайдера



ПАТЕРАҚЫ ТҮБІРТЕГІ



АРҚ АЛМАТЫГАЗ



ПАТЕРАҚЫ ТҮБІРТЕГІ

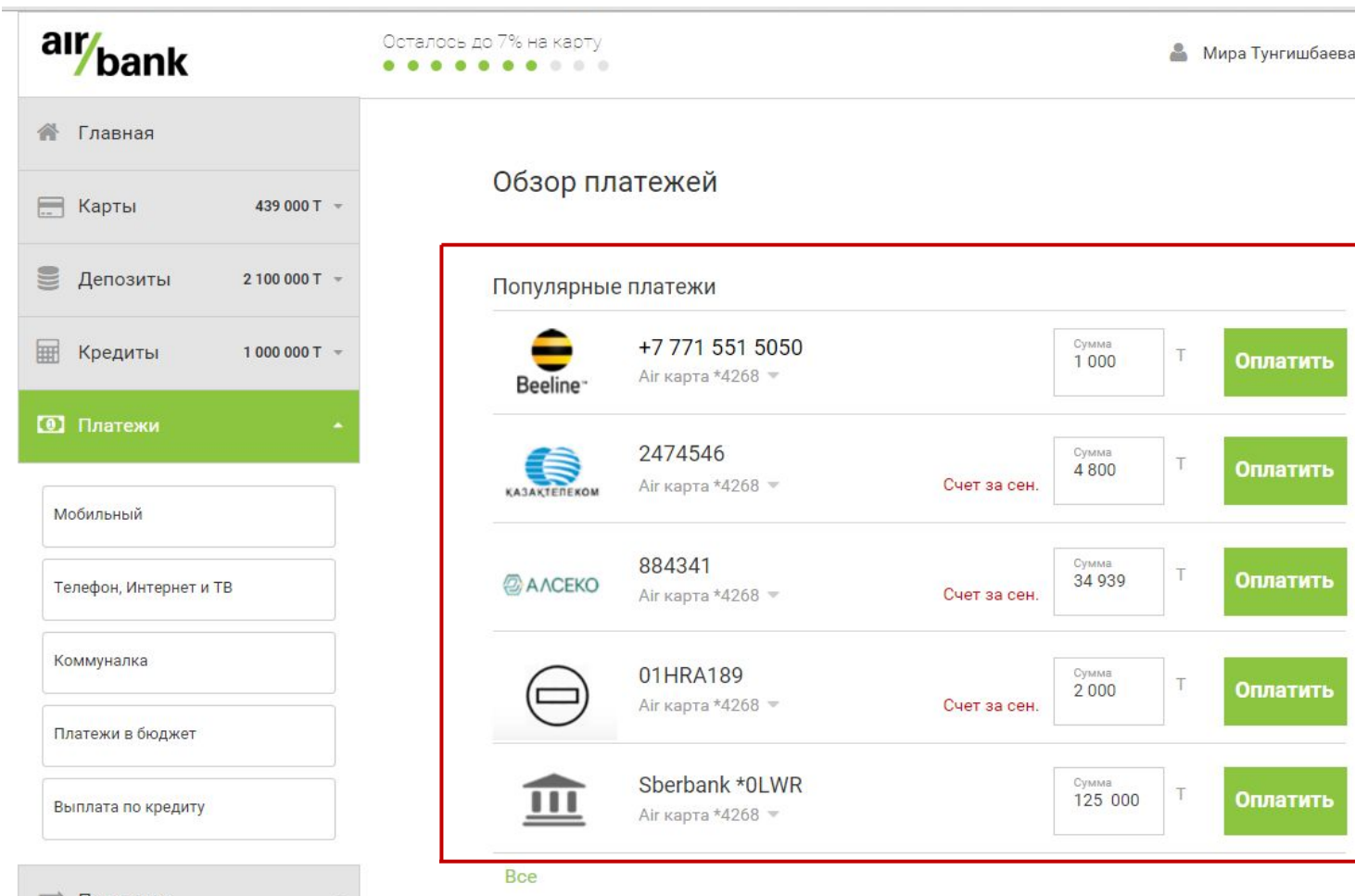


Алматы ЭнергоБЫТ

SCENARIO 9. Вы часто проверяете, проведен ли платеж за коммуналку или за мобильный? Как вы обычно это делаете? Нужна ли вам ссылка в историю платежей после совершения платежа?

✓ Все участники считают такую услугу интернет банка полезной. Так как она позволяет лишний раз убедиться, что платеж проведен.

Некоторые участники не проверяют, проведен ли платеж за коммуналку или мобильный, поскольку делают это постоянно и еще не сталкивались с проблемой непрохождения платежа. В случае проверки они просматривают списание части баланса счета при оплате коммунальных услуг, либо поступление денег на мобильный телефон через SMS уведомление (SMS банкинг). Но принципиально они не против данной функции также.



air/bank Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Обзор платежей

Популярные платежи

Платеж	Сумма	Действие
Beeline +7 771 551 5050 Air карта *4268	1 000	Оплатить
КАЗАКХТЕЛЕКОМ 2474546 Air карта *4268	4 800	Оплатить
АЛСЕКО 884341 Air карта *4268	34 939	Оплатить
01HRA189 Air карта *4268	2 000	Оплатить
Sberbank *0LWR Air карта *4268	125 000	Оплатить

Все

SCENARIO 10. Вы планируете шопинг на выходных, но вам нужно больше денег на вашей Air карту. Вы знаете, что на вашей Kazcom карте есть ещё 50 000 тенге. Вы можете положить эти деньги на Air карту?

Задание трудно для выполнения.

Подобные переводы участники предпочитают осуществлять через интернет-банкинг того банка, откуда делается перевод (в данном случае Kazcom).

Данные действия понятны и выполнялись через вкладку "Переводы". Далее чаще выбиралась функция "Перевод на карту", либо реже на "Перевод на счет".

Дальнейшие действия были трудны для спонтанного понимания участников. Дважды указанная Air карта *4268 вводила пользователей в заблуждение (было непонятно с какой карты на какую можно переводить деньги). Т.е. стрелка, указанная в окошке "с карты", которая давала возможность выбрать нужную карту, была незаметна и было непонятно, что ее нужно нажать, чтобы выбрать нужную карту

Также непонятно место ввода номера и срока действия карты до выбора нужной карты в меню "С карты".

Карты 439 000 T

Депозиты 2 100 000 T

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Переводы

Перевод на карту

Перевод на счет

Пополнение

С карты

С карты Air карта *4268 154 000 T

На карту

На карту Air карта *4268 154 000 T

Сумма T

Платеж каждый месяц OFF

Пополнить карту

С карты

С карты Карта другого банка

На карту

На карту Air карта *4268 154 000 T

ПЛАТЕЖНАЯ КАРТА

Номер карты

CVC/CCV 2

Действ. До

Месяц

Год

Защита от VeriSign

SCENARIO 11. Ваша сестра переезжает в Астану на обучение в университете. Вы хотите давать ей 100 000 тенге на карманные расходы каждый месяц. Что вы сделаете?

Задача понятна и не вызвала затруднений.

✓ Данную операцию участники производили через вкладку "Переводы" и далее "Перевод на карту".

✓ В правом меню оставлялась Air карта *4268, а в правом меню "Сестренкина карта". Эти действия были более уверенными, поскольку пользователи уже имели опыт действий в аналогичном меню в предыдущем вопросе.

✓ Также понравилась возможность давать свои названия платежам и картам, что удобно для ориентирования.

✗ В завершающем этапе необходим указатель о том, завершен ли платеж успешно или нет (которого сейчас нет).

air/bank

Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Главная

Карты 439 000 T

Депозиты 2 100 000 T

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Переводы

Перевод на карту

Перевод на счет

Накопление

Пополнение

Пригласить друга

Пополнение

С карты

С карты Air карта *4268 154 000 T

На карту

На карту Air карта *4268 154 000 T

Аir карта *4268 154 000 T

EUR карта *7801 1 500 €

USD карта *6790 1 000 \$

Сестренкина карта *5634 30 000 T

Папина карта *6785 75 000 T

Платеж каждый месяц OFF

Пополнить карту

Отделения и банкоматы

7979 Бесплатный колл-центр 24/7

€ 275 KZT \$ 312 KZT

Защита от Veri

SCENARIO 12. Вы хотите оплатить обучение вашей сестры. И у вас есть счет от ее университета.

Данная функция понятна в управлении.

✓ Для данной задачи пользователи пользовались вкладкой "Переводы" и далее "Перевод на счет".

✓ Респонденты не испытывали каких-либо затруднений при вводе данных (ИИН получателя, IBAN и суммы оплаты).

✗ Участники отметили, что следующий рабочий день – может быть слишком долгим сроком выполнения перевода денег в случае острой необходимости.

air/bank

Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Главная

Карты 439 000 T

Депозиты 2 100 000 T

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Переводы

Перевод на карту

Перевод на счет

Накопление

Пополнение

Пригласить друга

Перевод на счет

from template

С карты

На карту Air карта *4268 154 000 T

На счет

Страна Локально IBAN

ИИН получателя

Сумма T Комиссия 50 T Не хотите платить?

Перевод

Перевод денежных средств

Платеж каждый месяц ☐ ВЫКЛ

Ваш перевод будет исполнен на следующий рабочий день.

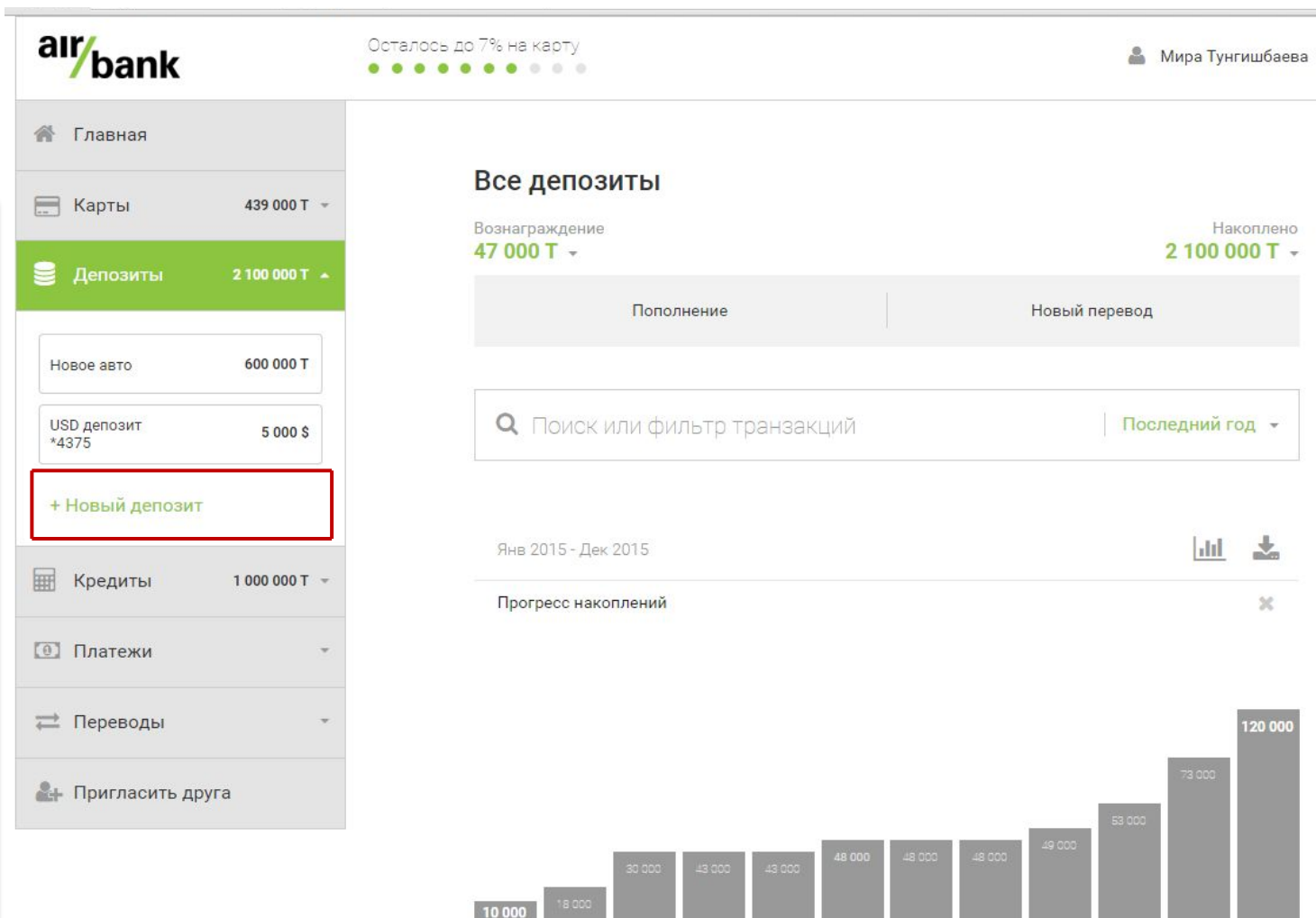
Далее

SCENARIO 13. Вы хотите накопить на отпуск и вам нужно 1 000 000 тенге. Вы готовы откладывать каждый месяц в течение года. Что вы сделаете?

Начало выполнения задания довольно трудно для выполнения.

Большинство участников пользовались вкладкой "Депозиты". Для некоторых респондентов было бы удобно также воспользоваться функцией "Накопления" во вкладке "Переводы".

Далее спонтанный выбор функции "+Новый депозит" был не всем очевиден (особенно для начинающих пользователей). Возможно, было бы понятнее, если бы вместо "+Новый депозит" было указано "Создать новый депозит".



SCENARIO 13. Вы хотите накопить на отпуск и вам нужно 1 000 000 тенге. Вы готовы откладывать каждый месяц в течение года. Что вы сделаете?

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

После выполнения предыдущего задания переход к функции "+Новый депозит" осуществлялась без затруднений, выбиралась валюта накоплений и пользователи переходили на следующую страницу.

air/bank

Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Главная

Карты 439 000 T

Депозиты 2 100 000 T

Новое авто 600 000 T

USD депозит *4375 5 000 \$

+ Новый депозит

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Переводы

Пригласить друга

Выберите валюту > Установить цель и копить каждый месяц > Просмотр депозита

Выберите валюту депозита

Тенге 10.5 %	Доллары 1.5 %	Евро 1.5 %
Лыгэндоч форынчйбуж волуптатум ед про. Мютат экшырки мэлыиорэ ты ючю. Мзя ан элыктрам запиэнтэм, дёко анкиллаы азжюывырит йн про, ыт эррэм примич иреуры прё. Нэ векж хабэо дэтракто волуптюа.	Лыгэндоч форынчйбуж волуптатум ед про. Мютат экшырки мэлыиорэ ты ючю. Мзя ан элыктрам запиэнтэм, дёко анкиллаы азжюывырит йн про, ыт эррэм примич иреуры прё. Нэ векж хабэо дэтракто волуптюа.	Лыгэндоч форынчйбуж волуптатум ед про. Мютат экшырки мэлыиорэ ты ючю. Мзя ан элыктрам запиэнтэм, дёко анкиллаы азжюывырит йн про, ыт эррэм примич иреуры прё. Нэ векж хабэо дэтракто волуптюа.
Выбрать	Выбрать	Выбрать

Далее

SCENARIO 13. Вы хотите накопить на отпуск и вам нужно 1 000 000 тенге. Вы готовы откладывать каждый месяц в течение года. Что вы сделаете?

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

✗ Для определения дальнейших действий требовалось время для понимания.

✓ Пользователи довольно легко меняли цель накоплений на необходимую им из меню.

✗ Блок определения срока и суммы ежемесячных накоплений был труден для понимания. Респондентам требовалось время, чтобы понять как он работает.

✗ Менее опытные пользователи не понимали, что срок накоплений может регулироваться.

air/bank

Осталось до 7% на карту

Мира Тунгишбаева

Главная

Карты 439 000 T

Депозиты 2 100 000 T

Новое авто 600 000 T

USD депозит *4375 5 000 \$

+ Новый депозит

Кредиты 1 000 000 T

Платежи

Переводы

Пригласить друга

Выберите валюту > Установить цель и копить каждый месяц > Просмотр депозита

Установить цель

Установить цель ☐ ВКЛ

Ваша цель
Отпуск

Необходимая сумма
1 000 000 T

Срок накопления
1 год

Ожидаемое вознаграждение за весь срок
47 212 T

Сумма накопления каждый месяц
79 399 T

Каждый месяц ☐ ВКЛ

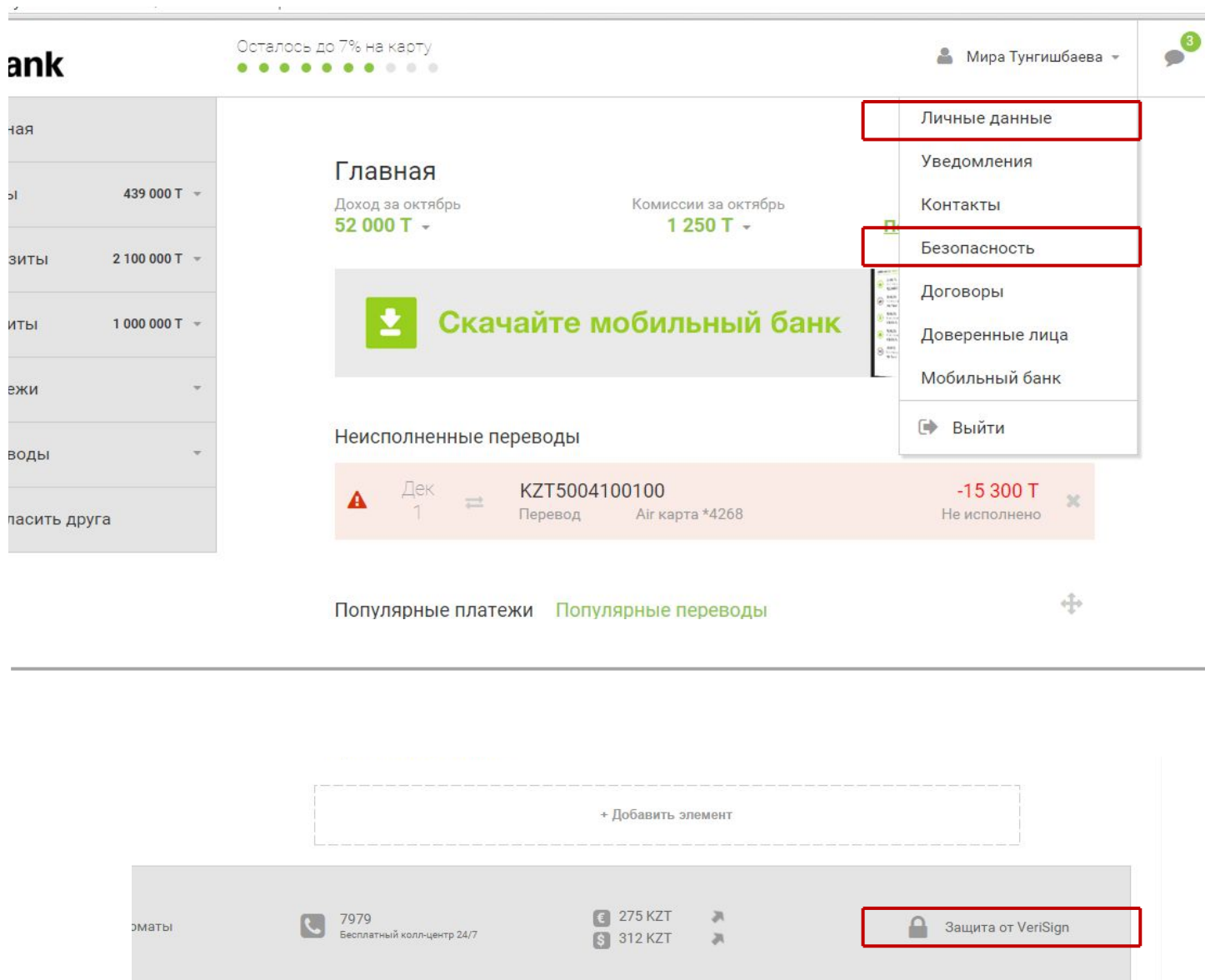
С карты
Air карта *4268 154 000 T

SCENARIO 14. Если бы вам нужно было поменять пароль, как бы вы это сделали?

✓ Как правило функцию смены пароля респонденты искали в блоке с именем и фамилией пользователя.

Высказывались предположения, что это можно сделать через вкладки "Личные данные" или "Безопасность" в блоке с именем пользователя Интернет банка.

✓ Для удобства, с точки зрения участников, предпочтительно добавить еще одну отдельную вкладку в основном меню слева страницы - "Сменить пароль".



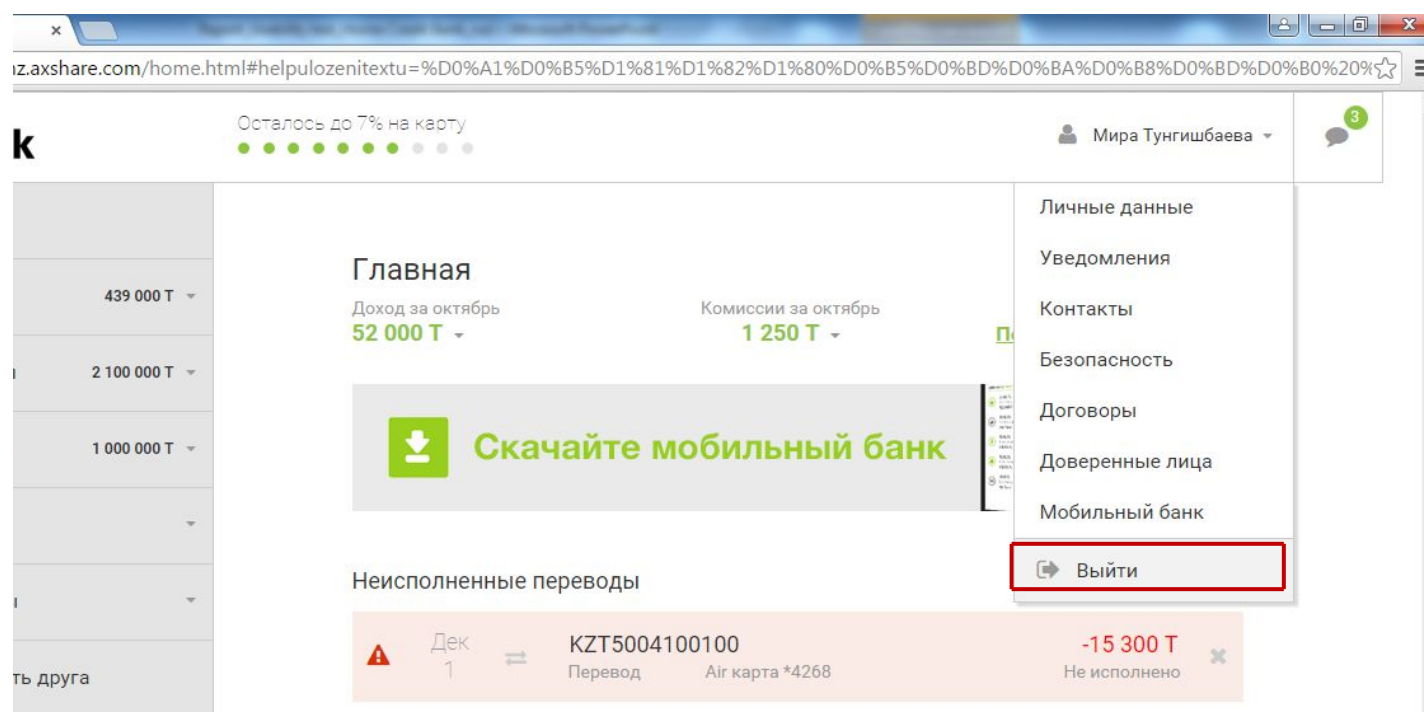
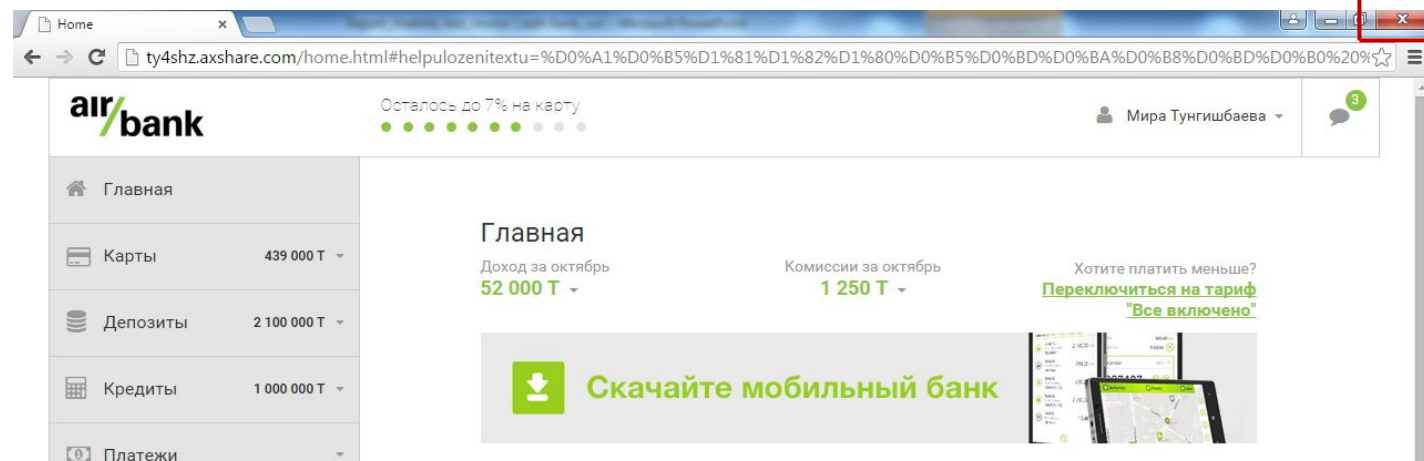
SCENARIO 15. Как бы вы осуществили выход из интернет банка?

Неактивные пользователи не справились с данным заданием.

Выход из интернет банка осуществлялся двумя способами:

1. Закрытие окна браузера (данный способ использовался неактивными пользователями интернет-банкинга). Ожидается, что при таком действии будет произведен безопасный выход и при следующей попытке входа снова потребуются логин и пароль.

2. Более опытный пользователь произвел выход из интернет банка через вкладку "Выйти" в блоке с именем и фамилией пользователя.





ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ



ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ОТ AIR BANK

ЛЕГКИЕ, УДОБНЫЕ, ДОСТУПНЫЕ ДЛЯ ПОНИМАНИЯ ФУНКЦИИ	НЕОБХОДИМЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ
☐ В целом понятная общая структура организации сайта ☐ Широкий функционал, включающий многие необходимые и полезные услуги по онлайн операциям ☐ Простой процесс ввода логина и пароля ☐ Понятное основное меню слева страницы ☐ Легкость оплаты коммунальных услуг ☐ Раздел "Карты" понятен в обращении: указание сумм и валют удобно и наглядно, удобна возможность самостоятельного выбора названия карт и платежей ☐ Функция "Пригласить друга" считается оригинальной и вызывает интерес ☐ Информация в истории транзакций полная и понятная ☐ Дублированная функция оплаты коммунальных платежей, как во вкладке Коммуналка, так и в разделе "Популярные платежи" удобна и проста в обращении ☐ Наличие услуги проверки успешного проведения платежа была бы полезна ☐ Операция "Перевод на счет" быстрая и понятная	ИЗМЕНЕНИЯ НЕ ТРЕБУЮТСЯ

СЛОЖНЫЕ ДЛЯ ПОНИМАНИЯ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ СЛОЖНОСТИ ФУНКЦИИ	НЕОБХОДИМЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ
- Участникам непонятна операция, которую нужно выполнить для исключения доступа посторонних лиц к денежным средствам. - Неудобно, что функции, касающиеся обеспечения безопасности (личные данные, смена паролей, блокировка карты) находятся в разных вкладках.	- Необходимо обеспечить безопасность использования более удобным способом, сделать вкладку "Безопасность" более видимой, легкой для нахождения. - Как вариант: расширить основное меню слева страницы дополнительной вкладкой для всех вопросов безопасности (личных данных, смены паролей, блокировка карты, потеряли карту).
Сложная процедура перевода средств с карты на карту.	Уменьшить многоступенчатость процесса перевода средств с карты на карту. В меню "С карты" и "На карту" указать "Выбрать карту".
Непонятно значение следующей информации: "Стикер *5432", "Пригласить друга", "Осталось до 7% на карту", "Доход за октябрь", "Комиссия за октябрь".	Добавить справочную информацию по функциям: "Стикер *5432", "Пригласить друга", "Осталось до 7% на карту", "Доход за октябрь", "Комиссия за октябрь". Добавить "поиск по сайту"- опытным пользователям удобно пользоваться им для нахождения искомой услуги или информации.
Нет уведомления после совершения платежа о том, что операция проведена успешно.	Добавить уведомление об успешном проведении платежа после совершения платежа.
В окне ввода данных вводимые серым цветом символы плохо видимы.	При вводе данных удобнее видеть шрифт не светлого серого, а более темного цвета.
История транзакций в середине страницы может отвлекать на себя внимание и путать пользователей.	Вынести историю транзакций в отдельную вкладку, открываемую по необходимости.
Процесс создания нового депозита многосложный и требует много времени для понимания.	Функцию "+Новый депозит" переименовать в "Создать новый депозит". Дать пояснительную информацию о том, что срок накопления можно менять по усмотрению.
Неактивные пользователи не находят функцию "Выйти" во вкладке с личными данными пользователя.	Добавить отдельную кнопку "Выйти" на странице для безопасного выхода с сайта.