

ErgonomX – Magyar netbankok használhatósági elemzése

2015. november 5.



ergonomX
usability that works

Nagyvállalati IT rendszerek fejlődése

1990

2000

2010

2020

→ Kis képernyők, korlátozott lehetőségek

→ Nehézkes betanulás

→ Stabilitás

→ Hosszú fejlesztési ciklusok

→ Vastagkliens, helyhez kötve

→ Egyre okosabb technológiák

→ Gyorsabb betanulás

→ Romló szoftverminőség

→ Egyre rövidülő fejlesztési ciklusok

→ Vékonykliens, egyre több mobil platform

Nagyvállalati IT rendszerek napjainkban - összetett igényrendszer



Stabilitás

Üzemeltethetőség

IT biztonság

Jogi környezet

Funkcionalitás



Intuitív használat

Ergonómia

Felhasználó élmény

Gyors működés

Funkcionalitás

Mobilalkalmazások: felhasználói felületek forradalma

- Azonnal érthető, egyszerű felületek
- Villámgyors működés
- A vezető alkalmazások kiforrottak
- Elégedetlenség = azonnali lemorzsolódás

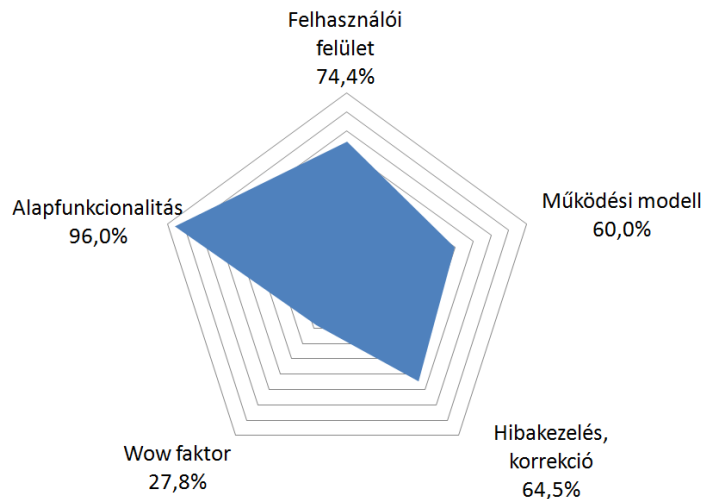


- Fejlesztési és tervezési módszertan
- Értékelési rendszer
- Felhasználói felületek működésének vizsgálatára



ErgonomX - 230 értékelési szempont, 5 kategóriában

- Alapfunktionalitás
- Felhasználói felület
- Működési modell
- Hibakezelés, korrekció
- Wow faktor



Mit jelent az ErgonomX-érték?

50%

Használata minden felhasználói réteg számára kényelmetlen

60%

Csak gyakorlott felhasználók számára használható

70%

Új felhasználók számára is elfogadható

**80%
felett**

Minden felhasználói réteg számára használható

Jellemző ErgonomX értékek Magyarországon

50%

Államigazgatás
-beli belső
felületek

60%

Banki belső
felületek

70%

Nagy pénzügyi
intézmények
internetes
felületei

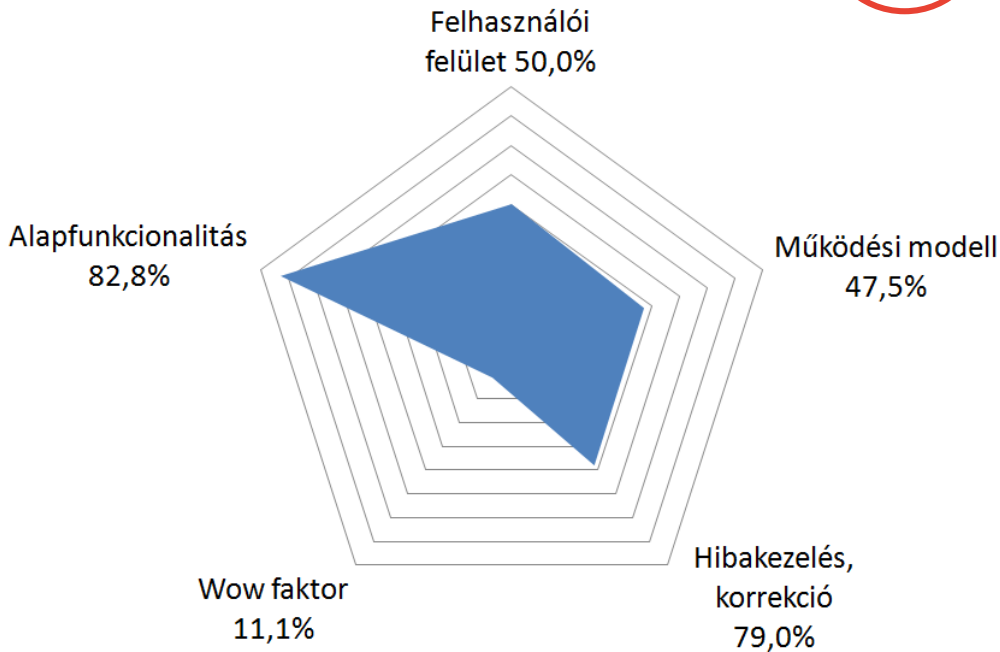
**90%
felett**

Technológiai
mamutok
(Facebook,
Google,
Amazon)

ErgonomX értékelőlap - CIB

48%

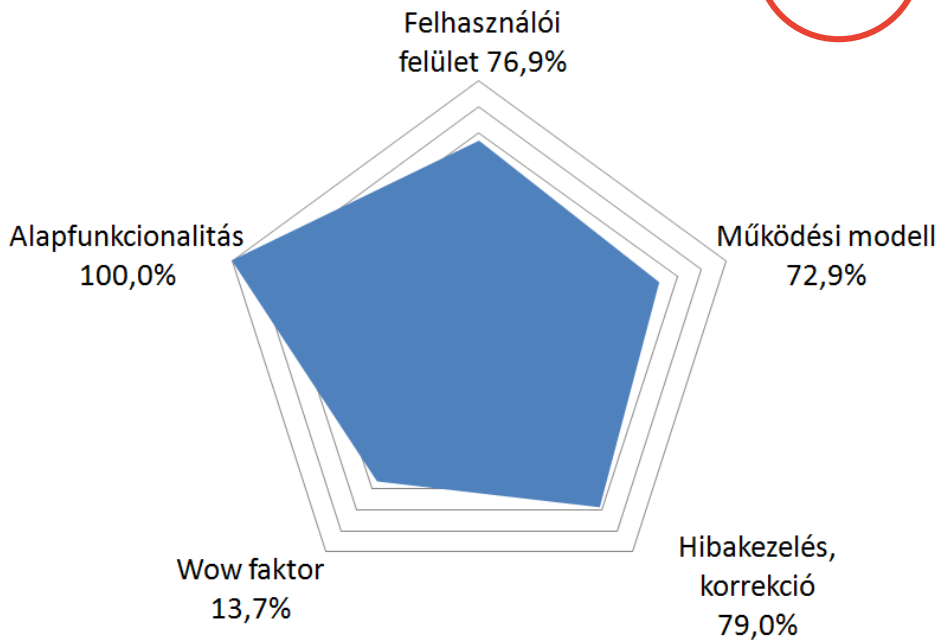
A CIB netbank értékelése



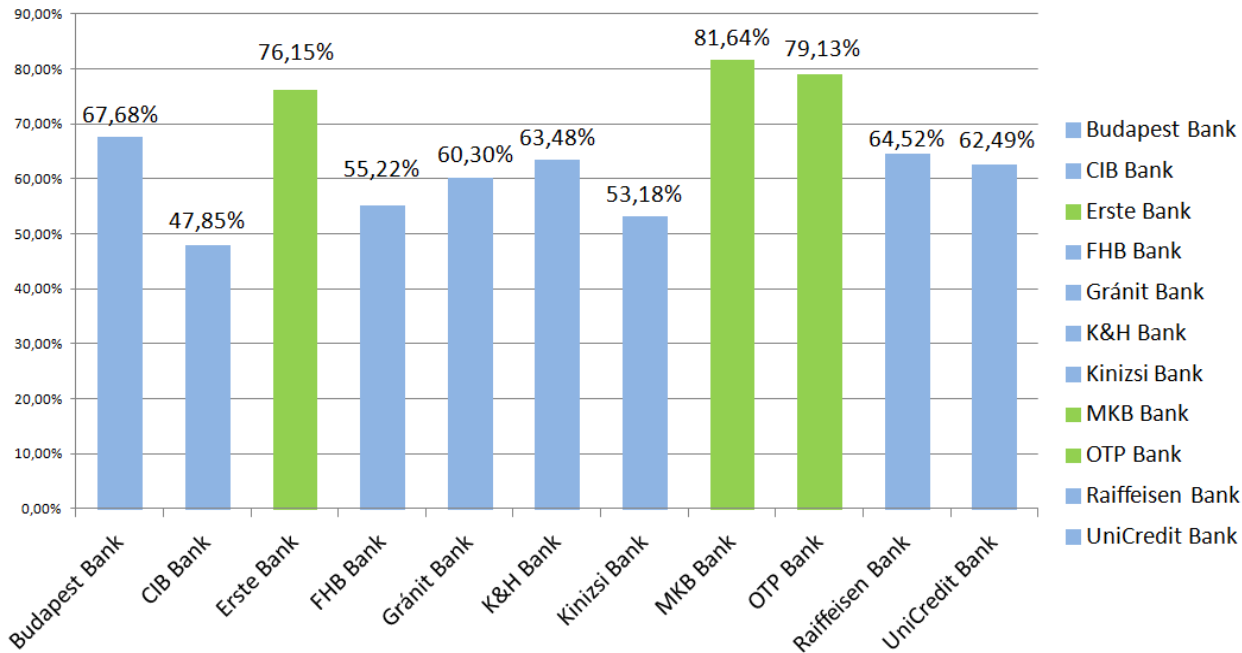
ErgonomX értékelőlap - OTP

79%

Az OTP
netbank
értékelése



Magyar NetBankok ErgonomX értéke (2015)





A netbanki felmérés eredményei

- Az alapfunkcionalitás többségében megvan
- A szolgáltatások stabilak, gyorsak
- Funkcióközpontú megközelítés érvényesül
- Kevés a valóban felhasználóbarát felület

Továbbfejlesztési irányok

- Felhasználó központú megközelítés
- Iparági legjobb gyakorlatok alkalmazása
- Felhasználói elégedettség, mint tervezési alapelv
- Adatok közlése helyett információ-átadás



Fábián Zoltán

Fabian.Zoltan@clarity.hu

+36-20-918-7079

Szegő Tamás

Szego.Tamas@clarity.hu

+36-20-438-1358

