

Är det bara jag som har missat bussen på grund av SL's nya biljettautomater?

Jag misstänker att det inte är bara jag som stått frustrerad och stressad vid SL's nya biljettautomater. Är det någon som känner igen situationen? Du är redan lite sen till busshållsplatsen och inser att SL-remsan eller månadskortet precis tagit slut och du blir därför tvungen att köpa en enkelbiljett i automaten. 1 min kvar tills bussen kommer...

Hur var det nu jag skulle göra för att köpa en biljett?

Bussen kommer, stressnivån ökar.

Vilken knapp skulle jag börja med?

Testar att dra kreditkortet, trycker på grönt, ingen biljett kommer. Kön med passagerare krymper.

Kommer på att kreditkortet ska dras sist, börjar om.

Kommer jag hinna? Vilken zon ska jag välja?

Sista personen kliver på bussen.

Nej nu blev det fel, nu hinner jag aldrig!

Dörrarna stängs och bussen rullar sakta iväg.



Jag är fascinerad över hur SL kan misslyckas så fatalt med ett gränssnitt som innehåller fyra steg; välja zon, välja helt eller reducerat pris, betala och sen trycka OK. SL's biljettautomat har ett ologiskt flöde och det är den främsta orsaken till att det är onödigt krångligt att köpa en biljett.

Normalt går ett flöde från vänster till höger och/eller uppifrån och ned, men inte på SL's automat. Första valet som resenären måste göra är på mitten (första blå knappen) och följs sen av ett hoppande mellan vänster och höger sida. Att hitta första knappen är det som de flesta som jag har observerat (inklusive mig själv) gått bet på, eftersom designen går emot den vedertagna standard att ett flöde börjar antingen högst upp eller till vänster.

Frågan är om SL alls har tänkt på sina kunder/användare när de utvecklade biljettautomaterna? Har användbarheten på biljettautomaten testats med några kunder? Jag misstänker att svaret är nej och att de istället helt sonika gjort om en parkeringsautomat till en biljettautomat och tänkt att bara vi skriver en liten förklaringstext på automaten så blir designen tillräckligt bra för att serva våra tusentals kunder varje dag...

Enligt mig har resultatet blivit ytterligare ett exempel på hur dåligt designande produkter i vardagen ställer till problem och skapar irritation och det ger i sig ett negativt avtryck på hur jag uppfattar SL som företag.

Sofie Kaiser, Användbarhetskonsult (Usability Partners)