

World Usability Day 2012 – ”Användbarhet av finansiella system”

En eye-tracking studie på fyra av Sveriges storbankers webbplatser.

Bakgrund

8 november 2012 är utsett till World Usability Day av UPA (Usability Professionals Association). Syftet med dagen är att verka för användbarhet och användarcentrerad utveckling. World Usability Day är ett sätt att öka medvetandet om vikten av att skapa produkter och tjänster som har en hög användbarhet. Mer än 40 000 människor från 140 städer i 44 länder deltog i aktiviteten 2011 (källa: <http://www.worldusabilityday.org>).

Usability Partners, som ett av de ledande användbarhetsföretagen i Norden, genomför årligen aktiviteter på World Usability Day antingen enskilt eller i samarbete med våra [kunder](#).

Årets studie

Under senare tid har det varit tuffa förhållanden för den globala ekonomin. Med anledning av detta har World Usability Day 2012 inspirerat med temat: användbarhet av finansiella system.

I linje med detta beslöt vi oss för att testa bankväsendets webbplatser och med hjälp av Eye-Tracking teknik studera hur användaren navigerar på en webbplats för att lösa en specifik uppgift. I takt med globaliseringen blir världen mindre och möjligheterna för att resa och handla världen över större och större. Därför beslöt vi oss för att testa fyra av Sveriges större banker och deras lösningar för valutatjänster. Bankerna vi valde var:

- Swedbank
- SEB
- Nordea
- Danske Bank

Vi utvärderade huruvida typiska användare kunde få fram följande information:

- hitta fram till samlad information rörande valutakurser
- hitta en specifik valutakurs; SEK-Euro
- hitta information för att utföra valutaköp

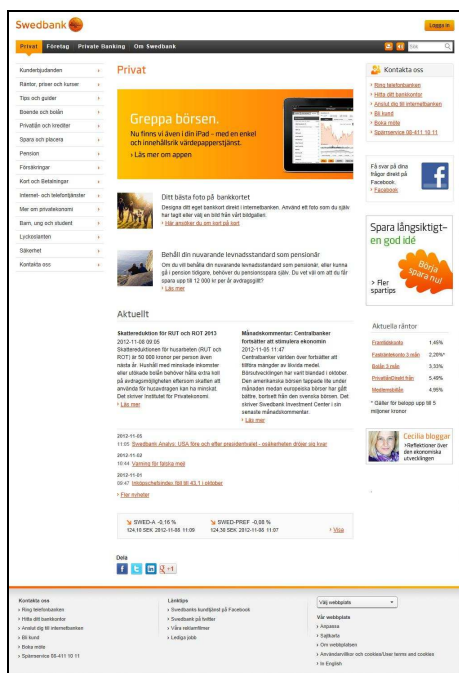
22 personer (13 kvinnor och 9 män) deltog i testet som genomfördes i vårt användbarhetslab. Varje testperson testade alla fyra banker (i varierad ordning) och varje enskilt test tog ca 60 minuter.

Med hjälp av eye-tracking mätte vi testdeltagarnas ögonrörelser för att se vad de tittade på (och inte tittade på). För att visualisera datat från Eye-Trackingen genererades s.k. ”heat maps”. Ju rödare visualisering av ett visst område desto mer fokus har det ägnats.

Resultat

Fråga 1) Vilken kurs står euro (EUR) och pund (GBP) i för tillfället hos banken?

Swedbank: Testdeltagarna har snabbt identifierat och fokuserat på vänstermenyn. Rubriken *Räntor, Priser och Kurser* fick mest uppmärksamhet (se bild). Av 22 deltagare hittade 21 valutakurserna. En av deltagarna använde sökmotorn men hittade inga relevanta svar och gav upp.



(Swedbanks startsida)



(Heat map på Swedbanks startsida)

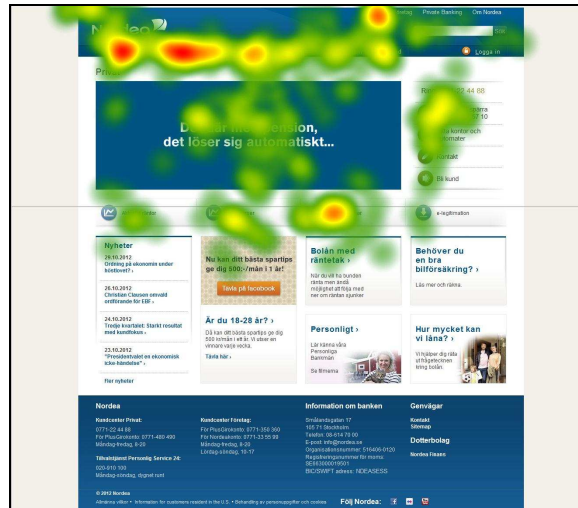
Exempel på citat från testdeltagare

”Snabbt, logiskt och naturligt med vänstermeny.”

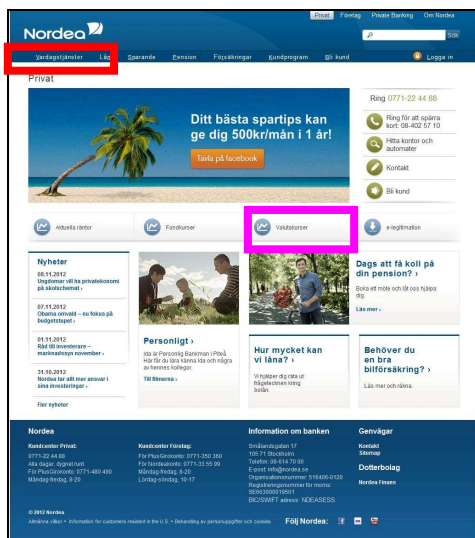
”Man blir irriterad när information som hör ihop inte är på samma ställe. Alla dessa submenyer gör det mycket svårare att hitta det man söker. Allt klumpas ihop.”

”Relativt lätt att navigera på Swedbanks hemsida.”

Nordea: De flesta testdeltagarna har initialt lagt stor fokus på menyvalet *Vardagstjänster* (röd ruta) för att hitta valutakurser. Efter att ha stängt ner den meny har alla utom en hittat fram till ett resultat genom att klicka på knappen *Valutakurser* på startsidan (lila ruta). En deltagare misslyckades med uppgiften.



(Heat map på Nordeas startsida)



(Nordeas startsida)



(Nordeas startsida med utfälld megameny)

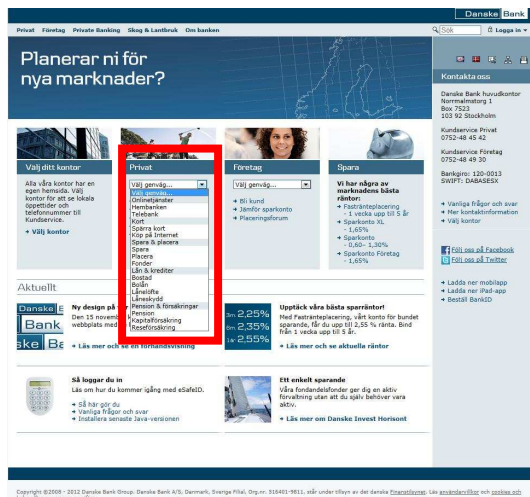
Exempel på citat från testdeltagare

”Nordeas webbplats kändes behaglig att surfa på både vad gäller färg och form.”

”Nordea var lite krånglig även om jag besöker sidan ofta.”

”Bra med både text och en bild som är sammankopplad till funktionen.”

Danske Bank: Majoriteten av deltagarna besökte genvägar (rullgardinsmeny) för privatpersoner (röd ruta) och tittade igenom alla valalternativ. Det var många som kommenterade att det inte finns något logiskt val som intuitivt relaterade till valutakurser. Många av deltagarna hittade valutakursen genom att använda sig av sökmotorn. 4 av 22 deltagare misslyckades med att hitta valutakurserna för respektive valuta.



(Danske banks startsida med utfälld rullgardinsmeny)



(Heat map för Danske bank)

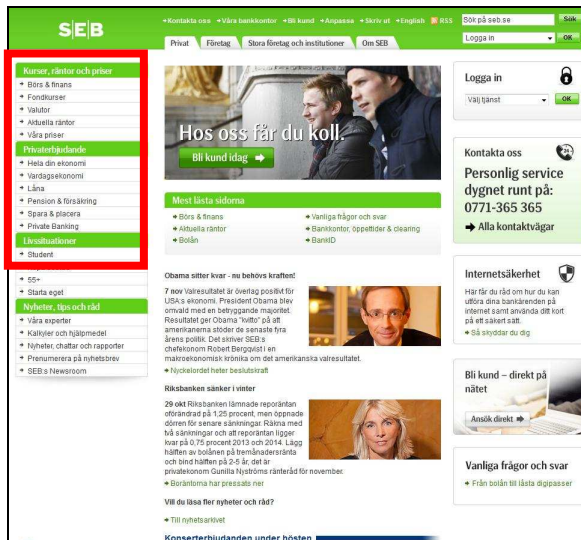
Exempel på citat från testdeltagare

”Danske Bank var helt enkelt svårt att förstå sig på.”

”På Danske Banks sida behöver man många klick för att hitta fram till rätt information.”

”Danske Bank är en total katastrof. Liten text och rörigt.”

SEB: Deltagarna hade inga problem med att hitta *Valutor* (röd ruta) i vänstermenyn. Många har direkt lagt fokus på den vänstra sidan för att söka information. En av deltagarna använde sig av sökmotorn för att hitta. Alla 22 testdeltagare klarade av uppgiften.



(SEB startsida)



(Heat map för SEB)

Exempel på citat från testdeltagare

”SEB kändes bäst. Klar och tydlig uppdelning. Bra att de har vänstermeny, det känns mer komplett. Banken känns mer ärlig, ger en känsla av bankverksamhet och inte lika mycket sälj.”

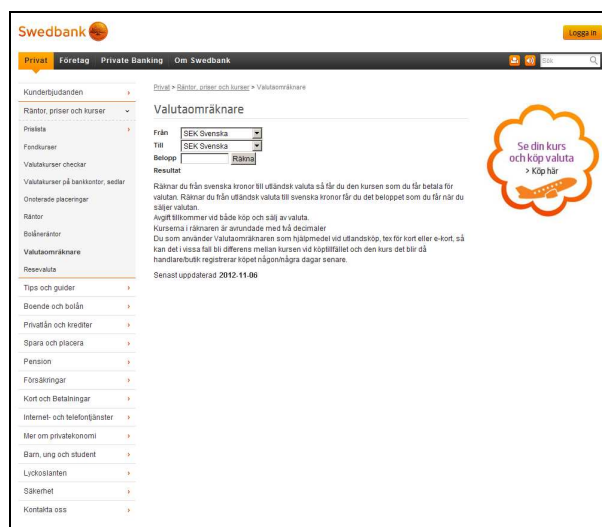
”SEB hade en svår färg. Det gröna stack ut för mycket och layouten var inte särskilt trevlig.”

”SEB kändes metodisk, hittade genom att navigera via menyer. På de andra bankerna använde jag sökfältet.”

Fråga 2) Hur många EUR skulle du få för 1000 SEK?

Denna uppgift utfördes av testpersonerna på enbart 1 av de 4 bankerna, därav är antalet testpersoner som har utfört uppgiften färre än på de andra uppgifterna.

Swedbank: Av de 7 testdeltagarna som utförde uppgiften lyckades 6 testdeltagare med att fullfölja omvandlingen från kronor till euro. Många återkopplade att det var lätt att förstå eftersom det upplevdes logiskt med en valutaomräknare under ”Räntor, priser och kurser”.



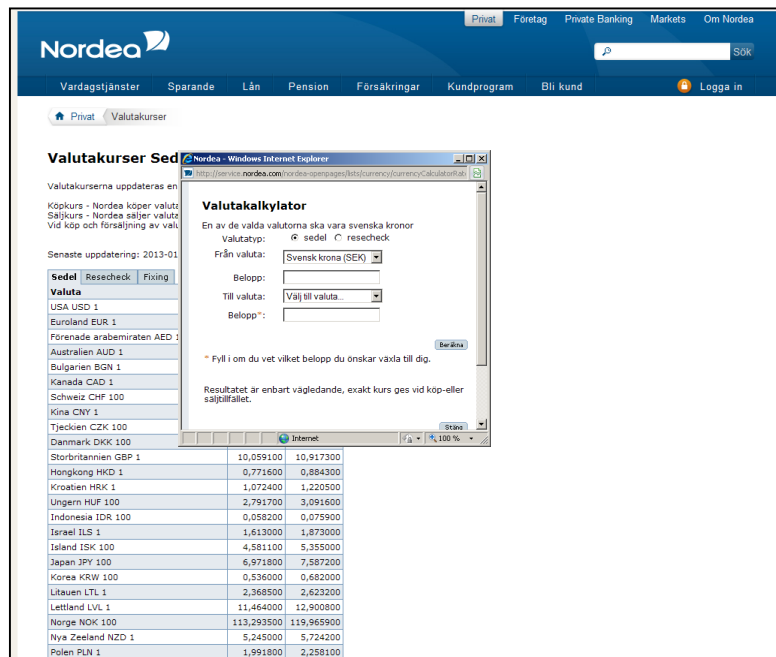
(Valutaomvandlare hos Swedbank)

Exempel på citat från testdeltagare

”Swedbanks webbplats var relativt lätt att navigera på.”

”Swedbank hade för många flikar och valutor. Det gjorde det hela svårare att förstå och hitta.”

Nordea: Alla 5 deltagare lyckades slutföra uppgiften genom att de redan i en tidigare uppgift hittat knappen *Valutakurser* på startsidan. Deltagarna upplevde en enkelhet och smidighet, t ex att relevant information presenterades där det förväntades.



Valutakurser

Valutakurserna uppdateras en gång i timmen.

Köpkurs - Nordea köper valuta
Säljkurs - Nordea säljer valuta
Vid köp och försäljning av valuta

Senaste uppdatering: 2013-01-10

Sedel | Resecheck | Fixing

Valuta

Valuta	Köpkurs	Säljkurs
USA USD 1	10,059100	10,917300
Storbritannien GBP 1	0,771600	0,884300
Hongkong HKD 1	1,072400	1,220500
Kroatien HRK 1	2,791700	3,091600
Ungern HUF 100	0,058200	0,075900
Indonesien IDR 100	1,613000	1,873000
Island ISK 100	4,581100	5,350000
Japan JPY 100	6,971800	7,587200
Korea KRW 100	0,536000	0,620000
Litauen LTL 1	2,368500	2,623200
Lettland LVL 1	11,464000	12,908000
Norge NOK 100	113,293500	119,965900
Nya Zeeland NZD 1	5,245000	5,724200
Polen PLN 1	1,991800	2,258100

Valutakalkylator

En av de valda valutorna ska vara svenska kronor

Valutaväljare: ☐ sedel ☐ resecheck

Från valuta:

Belopp:

Till valuta:

Belopp:

* Fyll i om du vet vilket belopp du önskar växla till dig.

Resultatet är enbart vägledande, exakt kurs ges vid köp- eller säljaffären.

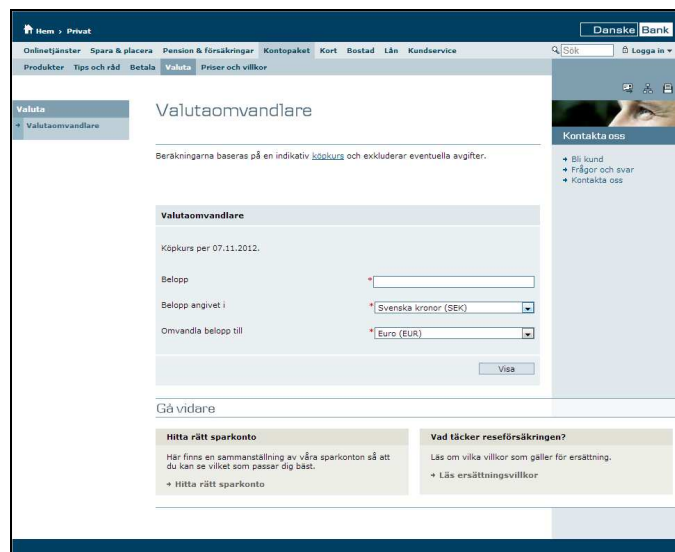
(Valutaomvandlare hos Nordea)

Exempel på citat från testdeltagare

”Nordeas webbplats kändes allmänt rörig även om jag är bekant med banken.”

”Nordeas valutakurs och omvandlare var lätta att hitta. Sidan kändes behaglig att surfa på både vad gäller färg och form.”

Danske Bank: Majoriteten av deltagarna började med att söka på startsidans genvägar (rullgardinsmeny) både för privat och företag då valuta är ett diffust begrepp som platsar in i båda kategorierna enligt några av deltagarna. Många upplevde att valen i huvudmenyn inte alls var till hjälp för att hitta en valutaomvandlare. Deltagarna sökte igenom stora delar av Danske Banks webbplats för att hitta fram till valutaomvandlaren. Av 6 deltagare misslyckades 1 person att genomföra uppgiften. I en normal situation skulle den som inte kom fram till resultatet antingen kontaktat banken eller sökt informationen på internet.



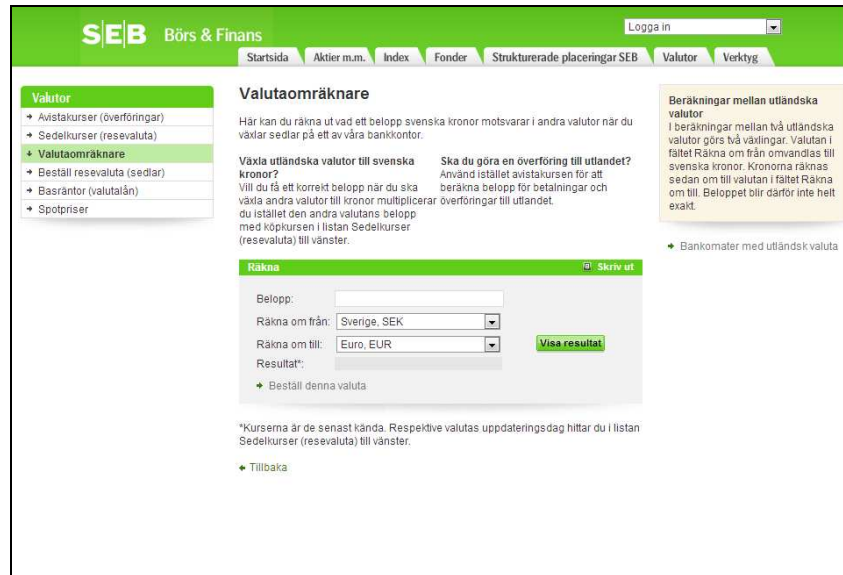
(Valutaomvandlare hos Danske Bank)

Exempel på citat från testdeltagare

”Danske Bank var helt enkelt svår att förstå sig på, även om jag ofta loggar in på sidan då den är min huvudbank.”

”Danske Bank var svår att navigera i, man var tvungen att gå genom hela sidan för att hitta fram. Men när jag hittade det jag sökte var informationen tydlig och lättförståelig.”

SEB: De 5 deltagare som fick uppgiften klarade den efter att ha lokaliserat rubriken *Valuta* i vänstermenyn redan i första uppgiften (där de fick leta reda på valutakurser). SEB upplevdes av många som smidig och lättillgänglig då informationens placering gick hand i hand med deltagarnas mentala modell om var de förväntade sig att en viss information skulle vara presenterad.



(Valutaomvandlare hos SEB)

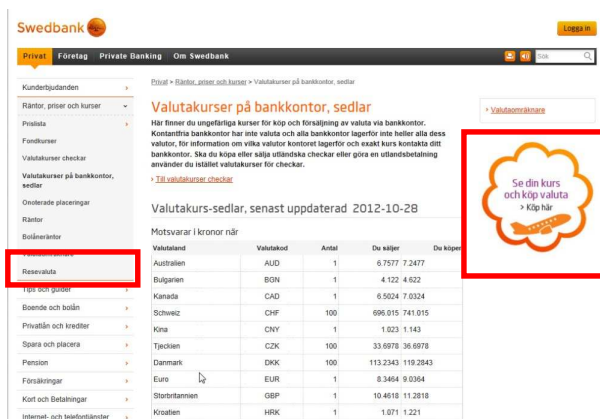
Exempel på citat från testdeltagare

”SEB:s webbplats var lättast att navigera på. Tillgängliga val på första sidan.”

”Kändes enklare med SEB och Swedbank som har vänstermenyer. Vill att om man läser om valuta att det då även skall finnas hänvisning om man önskar köpa valuta, att allt som rör valuta finns samlad.”

Fråga 3) Du skulle vilja ha 250 EUR kontant på fickan när du åker. Hur kan banken hjälpa dig med detta?

Swedbank: Likt SEB hade även Swedbank ett menyalternativ *Resevaluta* som ledde till en sida där information gavs om hur utländsk valuta kunde beställas, samt en puff i högerkolumnen av sidan som ledde till beställning av utländsk valuta. Till skillnad från SEB, så fanns det dock ingen smidigt tillgänglig information om bankomater med utländsk valuta (om man inte önskade beställa valutan över nätet). Uppgiftsavklarandet (16 av 22) var även sämre på Swedbanks webbplats än på SEB:s webbplats. Detta berodde bland annat på att puffen i högerkolumnen och menyalternativet *Resevaluta* missades av testpersonerna och att de hade svårigheter med att hitta fram till kontor/uttagsautomater som kunde erbjuda uttag av utländsk valuta.

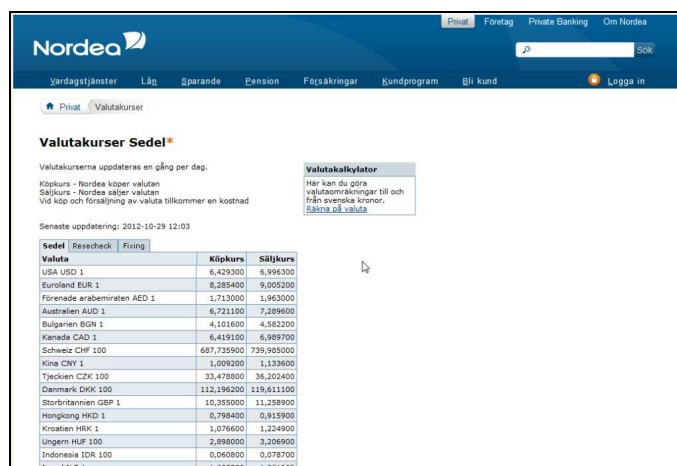


(Swedbank – Valutakurser)



(Heat map för Swedbank)

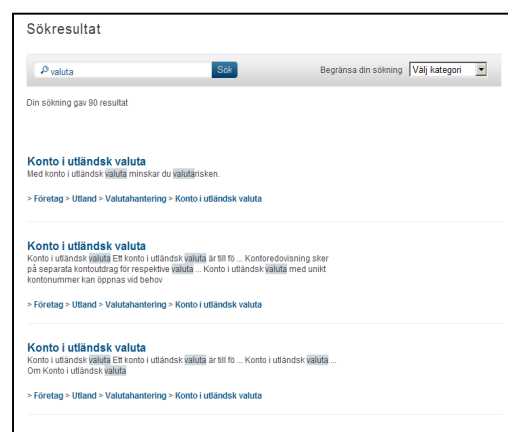
Nordea: Lägst var uppgiftsavklarandet (2 av 22) på Nordeas webbplats. Det fanns ingen tydlig information om huruvida användare kan skaffa utländsk valuta via Nordea på sidan där valutakurserna presenteras. Det fanns inte heller någon länk till uttagsautomater eller kontor som kan erbjuda utländsk valuta (Som SEB hade för uttagsautomater). Vissa försökte använda sökfunktionen för att komma fram till hur Nordea kunde hjälpa dem men lyckades inte hitta några relevanta sökträffar. Även för några av de testpersoner som hittade fram till sökfunktionen *Hitta kontor, uttagsautomater och ombud*, kunde det vara svårt att hitta fram till ett kontor som erbjöd valutaväxling.



The screenshot shows the 'Valutakurser Sedel' page on Nordea's website. It includes a table of exchange rates for various currencies, categorized by 'Sedel' (Banknote), 'Köpkurs' (Buy rate), and 'Säljkurs' (Sell rate). The table lists currencies such as USA USD, Euro, Australian AUD, Bulgarian BGN, Canadian CAD, Swiss CHF, Chinese CNY, Czech CZK, Danish DKK, British GBP, Hong Kong HKD, Croatian HRK, Hungarian HUF, Indonesian IDR, and Israeli ILS.

Sedel	Köpkurs	Säljkurs
USA USD 1	6,429300	6,996300
Euroland EUR 1	8,289400	9,005200
Förenade arabemiraten AED 1	1,713300	1,963000
Australien AUD 1	6,721100	7,289600
Bulgarien BGN 1	4,101600	4,582200
Kanada CAD 1	6,419100	6,989700
Schweiz CHF 100	687,735900	739,985000
Kina CNY 1	1,099200	1,133600
Tjeckien CZK 100	33,478800	36,202400
Danmark DKK 100	112,196200	119,611100
Storbritannien GBP 1	10,355000	11,258900
Hongkong HKD 1	0,798400	0,915900
Kroatien HRK 1	1,076600	1,224900
Ungern HUF 100	2,898000	3,206900
Indonesien IDR 100	0,060800	0,078700
Israel ILS 1	1,663300	1,861900

(Valutakurser hos Nordea)

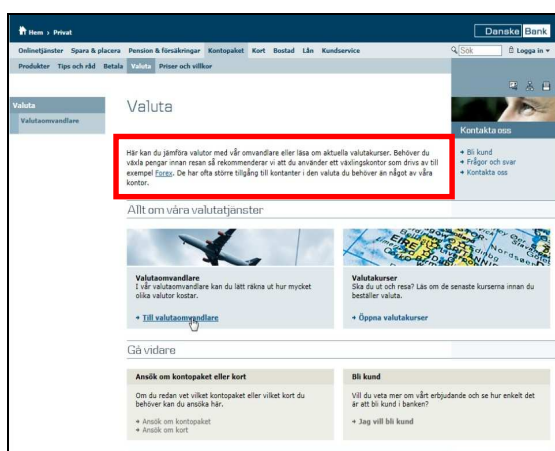


The screenshot shows the search results for the term 'valuta' on Nordea's website. The results are categorized into three main sections: 'Konto i utländsk valuta' (Account in foreign currency), 'Konto i utländsk valuta' (Account in foreign currency), and 'Konto i utländsk valuta' (Account in foreign currency). Each section provides a brief description of the account type and a link to 'Företag' (Company) or 'Utländ' (Foreign).

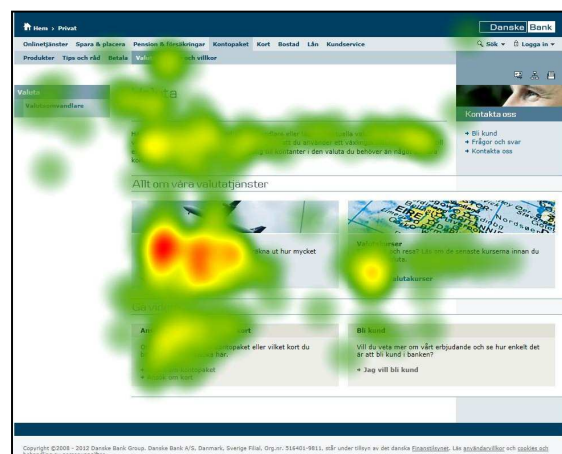
Konto i utländsk valuta	Konto i utländsk valuta	Konto i utländsk valuta
Med konto i utländsk valuta minskar du valutakursen.	Konto i utländsk valuta Ett konto i utländsk valuta är till för ... Kontoredovisning sker på separata kontoutdrag för respektive valuta ... Konto i utländsk valuta med unikt kontonummer kan öppnas vid behov	Konto i utländsk valuta Ett konto i utländsk valuta är till för ... Konto i utländsk valuta ... Om Konto i utländsk valuta
> Företag > Utländ > Valutahandling > Konto i utländsk valuta	> Företag > Utländ > Valutahandling > Konto i utländsk valuta	> Företag > Utländ > Valutahandling > Konto i utländsk valuta

(Sökresultatet av ordet "Valuta" på Nordeas webbplats)

Danske Bank: Danske Bank rekommenderade sina kunder att skaffa utländsk valuta via ett växlingskontor såsom Forex eftersom dessa hade större tillgång på valuta än deras kontor. De gav en hänvisning till Forex webbplats. Bra var att denna information fanns tillgänglig på den sida som användare går via för att få information om växlingskurser. Det var dock några testpersoner som missade denna information då de fokuserade direkt på länken till valutaomvandlaren. Uppgiftsavklarandet var 16 av 22.

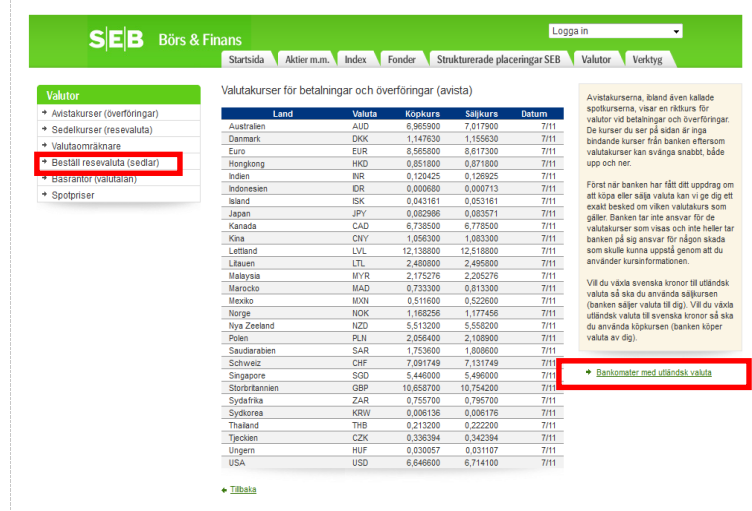


(Valutakurser hos Danske Bank)



(Heat map för Danske Bank)

SEB: Bäst gick det för testpersonerna att utföra denna uppgift på SEB:s webbplats. Alla utom en testperson löste uppgiften (dvs 21 av 22). Dels fanns ett tydligt menyalternativ i vänstermenyn *Beställ resevaluta (sedlar)* och dels fanns en länk till uttagsautomater med utländsk valuta i högerkolumnen av sidan.



(SEB valutakurser)

Slutkommentarer

Resultatet visade att majoriteten av testdeltagarna upplevde webbplatserna för SEB och Swedbank som enklast att navigera på. Bland annat kommenterade några av deltagarna att de tyckte om att det fanns en tydlig vänstermeny på dessa två webbplatser vilket gjorde det hela betydligt lättare. Flera deltagare reagerade på, vid köp av valuta, att de lämnade Swedbanks "säkra" sida när köpfunktionen (*Unimon*) öppnades i ett nytt fönster. Detta upplevdes inte särskild pålitligt och med anledning av detta skulle de i en naturlig situation besöka antingen ett Swedbank kontor eller gå till närmaste Forex kontor.

SEB var den bank som upplevdes vara den mest logiska och lätthanterliga. Deltagarna var mest positiva till att all relevant information var presenterad på en och samma plats. De behövde inte leta på flera olika ställen på webbplatsen för att hitta informationen.

Nordeas webbplats upplevdes som lätt att navigera på för att hitta valutakurser. Dock hade deltagarna stora bekymmer att hitta information om hur Nordea kunde hjälpa dem med köp av utländsk valuta. Av 22 deltagare lyckades endast 2 av dessa att utföra eller ta reda på hur de ska gå tillväga för att köpa valuta. Några deltagare letade efter närmaste kontor men de kunde däremot inte hitta detaljuppgifter om det specifika kontoret t.ex. om valutaväxling erbjöds.

Danske Bank upplevdes som rörig och ologisk av de flesta deltagarna. Flertalet av deltagarna klickade sig genom hela webbplatsen för att hitta fram till valutafunktionen eftersom inga val verkade vara associerade till varken kurser eller resevaluta. Många använde sökmotorn med nyckelordet "valuta" och lyckades hitta fram till rätt information.

Sammanfattningsvis tyder resultatet på att bankerna, utom Danske Bank, visar vägen för användarna till information angående valutakurser och valutaomvandlare. Bristerna hittas istället vid själva slutförandet av affären, då valutan konkret ska köpas. Vägen målas tydligt upp, men målet förblir dolt. Något du känner igen?