

Эргономичность банкоматов

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь
Букас М. Г.

Шупейко И. Г. – к. психол.н., доцент

Целью дипломной работы является проведение эргономической оценки банкоматов г. Минска. В настоящее время десятки различных типов банкоматов установлены по всему городу, при этом они существенно различаются по принципам взаимодействия с клиентом и оформлению интерфейсов. В результате у многих людей возникают затруднения при их использовании, о чем свидетельствует большое число участников форумов, на которых обсуждается данная проблема.

Недостаточно высокий уровень эргономичности банкоматов приводит к целому ряду нежелательных последствий. Во-первых, существенно снижается степень удовлетворенности пользователей, поскольку они вынуждены делать ошибки в выборе операций, что увеличивает время обслуживания одного клиента, способствует возникновению очередей, вызывает раздражение и нервозность. Во-вторых, низкий уровень эргономичности банкоматов имеет негативные экономические последствия для банков - владельцев данных устройств, т.к. неудовлетворенность пользователей конкретным банкоматом часто приводит к нежеланию им пользоваться, что в целом снижает количество обслуживаемых клиентов.

На рисунке 1 показан алгоритм взаимодействия клиента и банкомата банка «Москва – Минск» при реализации двух основных его функций.

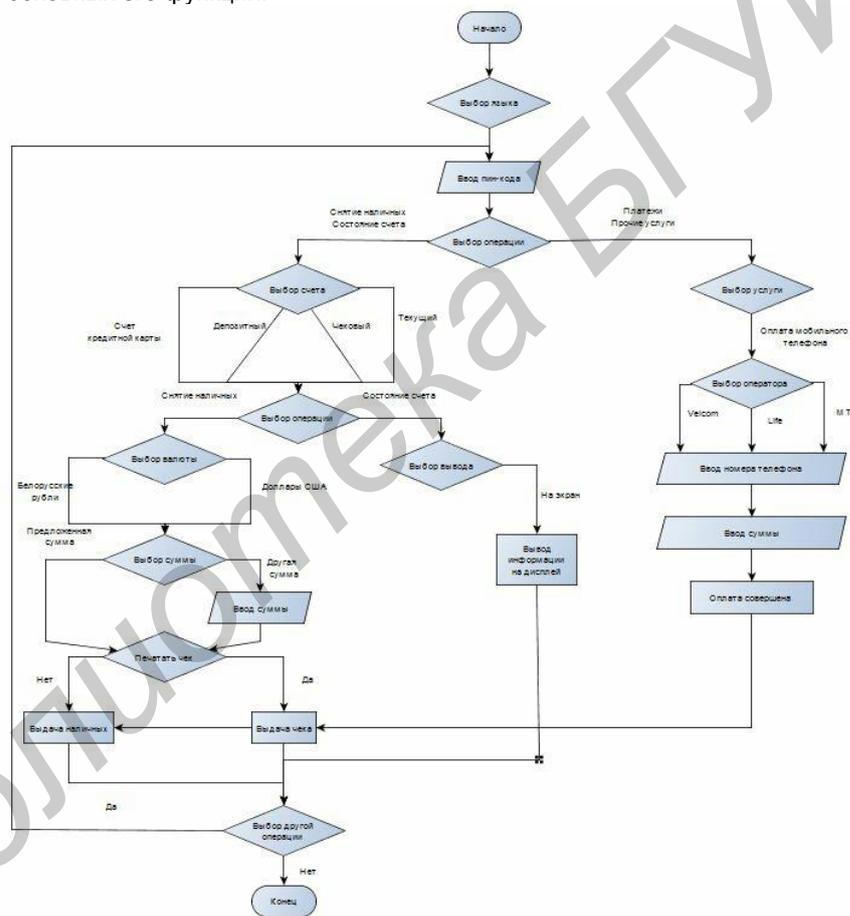


Рисунок 1 – Алгоритм работы клиента банкомата

Проведенное исследование показало, что эргономичность системы «клиент – банкомат – среда», главным образом, определяется двумя факторами: эргономичностью пользовательского интерфейса и обустройством места установки банкомата средствами защиты от непогоды и яркого солнечного излучения.

Список использованных источников:

1. Форум <http://www.e1.ru/talk/forum/read.php?f=72&i=6191&t=6191>.
2. Зинченко В.М., Мунипов В.М. Основы эргономики. – М.: Логос, 2001.
3. Мандел Т. Дизайн интерфейсов – М. : ДМК Пресс, 2005.