

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
Белорусский государственный университет
информатики и радиоэлектроники

УДК004.42.:336.717:621.395

Чугаева
Екатерина Александровна

Экспертная оценка пользовательских интерфейсов мобильных
банковских приложений

АВТОРЕФЕРАТ

на соискание степени магистра наук
по специальности 1-59 80 01 «Охрана труда и эргономика»

Научный руководитель

Прудник Александр Михайлович

кандидат технических наук,
доцент

Минск 2021

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время происходит перенос действий, для которых ранее требовалось личное присутствие, в онлайн режим. Пользователи банковских мобильных приложений могут воспользоваться преимуществами дистанционной работы, оказываемой банками, предоставляющими всё большие возможности. Например, для оформления кредита, «ЗАО «Альфа-Банк»» предлагает скачать приложение, оставить заявку и получить запрашиваемые денежные средства на карту онлайн или с доставкой домой, без посещения розничного отделения банка. В условиях большой конкуренции, банки борются за каждого клиента, что влечет за собой разработку удобных и эффективно работающих мобильных приложений, которые позволяют их клиентам совершать операции с банковскими продуктами не выходя из дома. Банки привлекают клиентов различными способами, а пользовательский интерфейс мобильного приложения, обладающий современным функционалом, удобный и простой в использовании является одним из критериев пользовательского выбора банка для обслуживания.

Банковская система РБ достаточно быстро развивается. Например, МТБанк продал свой продукт «Халва» по франшизе в один из Российских банков. Также широко внедряются современные технологии. Например, возможность для юридических лиц работать с банком через мобильное приложение. Исходя из этого можно сказать, что банковская сфера РБ не стоит на месте [13].

В связи с пандемией COVID-19, как никогда актуальным оказался перенос посещения отделений банков в мобильные банковские приложения. Клиенты могут произвести валютно-обменные операции, совершить оплату всевозможных услуг и товаров не выходя из дома. Каждый банк Республики Беларусь на сегодняшний день имеет в своём пакете предоставляемых услуг мобильное приложение, предоставляемое на платной или безвозмездной основе клиентам банка, ориентированное на физических лиц. Кроме того, с каждым годом расширяются возможности использования банковских мобильных приложений юридическими лицами, что позволяет управлять денежными операциями организации находясь в любом месте, имея всего лишь доступ к сети Интернет.

Создание реальной банковской системы в Республике Беларусь привело к необходимости детальной проработке мобильных приложений и их интерфейсов. Для обеспечения конкурентоспособности банковских программных продуктов необходимо создавать мобильные приложения, отвечающие требованиям текущих и потенциальных клиентов.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Цель и задачи исследования

Целью исследования данной работы является оценка пользовательских интерфейсов мобильных приложений средних по размеру активов банков. Планируется решение следующих задач:

- 1) Исследовать существующие особенности и эргономические показатели пользовательского интерфейса мобильных приложений.
- 2) Выделить критерии оценки пользовательских интерфейсов банковских мобильных приложений.
- 3) Провести оценку пользовательских интерфейсов мобильных приложений банков по выделенным критериям.

Результаты работы были опубликованы в электронном архиве научных публикаций репозитория БГУИР.

Объектом исследования в данной работе выступают мобильные приложения банков.

Предметом исследования являются пользовательские интерфейсы мобильных приложений банков.

Содержание диссертационной работы соответствует образовательному стандарту высшего образования второй ступени (магистратуры) специальности 1-59 80 01 «Охрана труда и эргономика».

Личный вклад соискателя

Все основные научные результаты, представленные в работе, получены соискателем самостоятельно на базе УО «БГУИР». В диссертации изложены результаты научно-исследовательских работ, выполненных автором, в том числе в соавторстве.

Личный вклад соискателя заключается в проведении теоретических исследований, разработке блока вопросов для проведения опроса, проведения исследований и обработке полученных данных.

Участие научного руководителя – кандидата технических наук, доцента, Прудника А.М., заключалось в обсуждении структуры, целей и задач исследования, консультировании в процессе проведения исследования и обобщении результатов теоретических и практических исследований, проведенных автором.

Библиотека БГУИР

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В общей характеристике работы сформулированы ее цель и задачи, даны сведения об объекте и предмете исследования.

Во введении обозначена актуальность проведения исследования, поставлены цели и задачи работы.

В первой главе дается определение пользовательского интерфейса и рассматриваются его элементы для дальнейшего выделения критериев оценки. Проведено исследование литературы по тематике диссертации.

Вторая глава посвящена разработке вопросов для проведения опроса и выделению на их основе критериев оценки пользовательских интерфейсов мобильных банковских приложений. Дана сравнительная характеристика пользовательских интерфейсов мобильных приложений банков и показаны результаты исследования.

В третьей главе приводятся полученные результаты исследований с анализом, расшифровкой и пояснениям к ним, делается вывод, о том, что каждое приложение должно иметь возможность для пользователя настроить приложение под себя.

В заключении сформулированы итоги и результаты проведенной работы.

В приложении приведен бланк опроса клиентов банков.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе выполнения магистерского проектирования были проработаны, углублены, систематизированы теоретические и практические аспекты поставленной задачи.

Проведен аналитический обзор научно-технической литературы по теме диссертации и проведено исследование эргономичности пользовательских интерфейсов банковских мобильных приложений. Эффективный пользовательский интерфейс — это интерфейс, удовлетворяющий условиям, желаниям и потребностям пользователя.

Выделены критерии для оценки пользовательских интерфейсов мобильных приложений банков на основе выбранных методов сбора данных. Критерии были объединены в группы: основные критерии эргономической оценки; структура и навигация; функциональные возможности; удобство использования; внешний вид.

В исследовании проведена оценка пользовательских интерфейсов мобильных приложений банков по выделенным нами критериям. Установлено, что приложения «Альфа-Банк», «МТБанк», «Банк ВТБ», соответствуют основным критериям оценки пользовательских интерфейсов. Все три приложения выполнены в современном стиле, имеют логичную структуру содержания, выполняют основные требования мобильного банка, с их помощью можно оплачивать различные услуги, переводить деньги со счета на счет, а также следить и контролировать операции по картам. Интерфейс данных приложений простой и понятный, не перегруженный лишним функционалом и информацией, на экране присутствуют «пустые» места и используются тексты небольшого объема, что соответствует требованиям эргономики.

СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ СОИСКАТЕЛЯ

1. Чугаева, Е. А. Анализ пользовательских интерфейсов банковских мобильных приложений / Чугаева Е. А. – Репозиторий БГУИР, 2021. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<https://libeldoc.bsuir.by/handle/123456789/43656>.

2. Чугаева, Е. А. Актуальность повышения эргономичности пользовательских интерфейсов мобильных приложений банков / Е. А. Чугаева, М. Н. Кайдак. – Репозиторий БГУИР, 2021. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<https://libeldoc.bsuir.by/handle/123456789/35817>.

Библиотека БГУИР