

User eXperience 2010

Типовые проблемы систем самообслуживания

Мария Синицына

UsabilityLab

m.sinitsyna@usabilitylab.net

Типовые проблемы

«Терминалы оплаты услуг связи. Я их ненавижу.

- Одна из причин ненависти — сенсорный экран. Он

тупит

звонит на морозе,
бликует на солнце,
покрыт жирными отпечатками
пальцев

и, самое главное, совершенно
не скрывает, что за ним кроется
обычный писюк с виндой.

- Плюс (а точнее, очередной минус) на экране в самых худших традициях инета плавают баннеры и разная другая рекламная мишура.

Интерфейс сделан криворукими для криворуких»

<http://dimonster-1983.livejournal.com/10882.html>

КОНТЕКСТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Погода и освещение

*«Я не знаю ни одного человека, который мог бы не напрягаясь **в солнечный день различить что-то** на экране банкомата.*

Там абсолютно ничего не видно.

*Такова, видимо, **специфика всепогодных экранов дисплеев банкоматов**»*

<http://dionz.livejournal.com/2419.html?thread=371>

Очередь и суета

«После первого прохода у дяди на руках оставалось тысяч шесть непроплаченных долгов.

Очередь уже было выдохнула, но дядя оказался упрямым:

он попробовал подсунуть деньги автомату ещё раз и (о чудо!) автомат принял их всё с той же вероятностью 40%».

<http://oleyka.livejournal.com/37320.html>

Дефицит времени

«Какой мудак придумал эту гребаную систему!

Мне денег надо положить, а для этого мне надо сделать столько операций!

*В итоге ничего не внес. Только нервы себе помотал.
Блин, в итоге плюнул и пошел к другому аппарату.
Потеря времени однако.*

Руки бы оторвать тому "гению" надо».

Рекомендации:

- Крыша;
- Большие буквы и элементы управления
- Контрастный цвет шрифта;
- Отсутствие технических проблем;
- Максимальная скорость осуществления операции.



УДОБСТВО УПРАВЛЕНИЯ

Какой стороной вставлять карту?

Вопрос

[Главная](#) » [Наука, Техника, Языки](#) » [Техника](#) » Выбирается лучший ответ



@ [Zinochka](#) **Знарок** (286)

На голосовании: 1 год

[Подарить стикер!](#) **NEW**

какой стороной вставлять карточку в банкомат?



Оценка: 0 [Рейтинг](#): 0

[Ускорить выбор лучшего ответа](#)

Ответы

- *Нужной*
- **На банкомате около щели есть рисунок и там показано как.**
- *Противоположной...пардон*
- *Он сожрет тока , если сторона правильная))) главное, магнитной полосой вниз вставляй*
- *А он только одной стороной туда вставляется. Так что не ошибешься*
- **Как воткнётся!!! :-)**

<http://otvet.mail.ru/question/28611779/>

Инструкции и реальность

«На этом этапе видеоролик показывает, что в какую-то из трех дырок в банкомате нужно положить деньги.

Что самое смешное, так это то, что

банкомат в ролике не совпадает с тем, что стоит перед человеком»

<http://flnews.ru/story.php?title=blog-im--kaant--yuzabiliti-bankomatov-i-terminalov-ekspress-oplaty>

Отмена ошибочных действий

«В этом банкомате

***нет возможности выйти из подменю
на уровень назад,***

*а при нажатии на кнопку Cancel происходит обрыв
сессии с выплевыванием карты!*

***В голову гвоздь нужно забить тому
кто это проектировал!»***

<http://kontiky.livejournal.com/143113.html>

Понимание ожиданий пользователя

«...Выбирают типовую необходимую сумму под кнопкой, давят, а банкомат выдаёт «Ошибка оборудования» либо ещё что, порой просто «выплёвывает» карточку. Чтобы данного не приключалось и дабы не утрачивать время,

***постоянно избирайте клавишу
"Другая сумма"***

(имеет возможность именоваться по-другому)»

<http://mukkr.livejournal.com/263788.html>

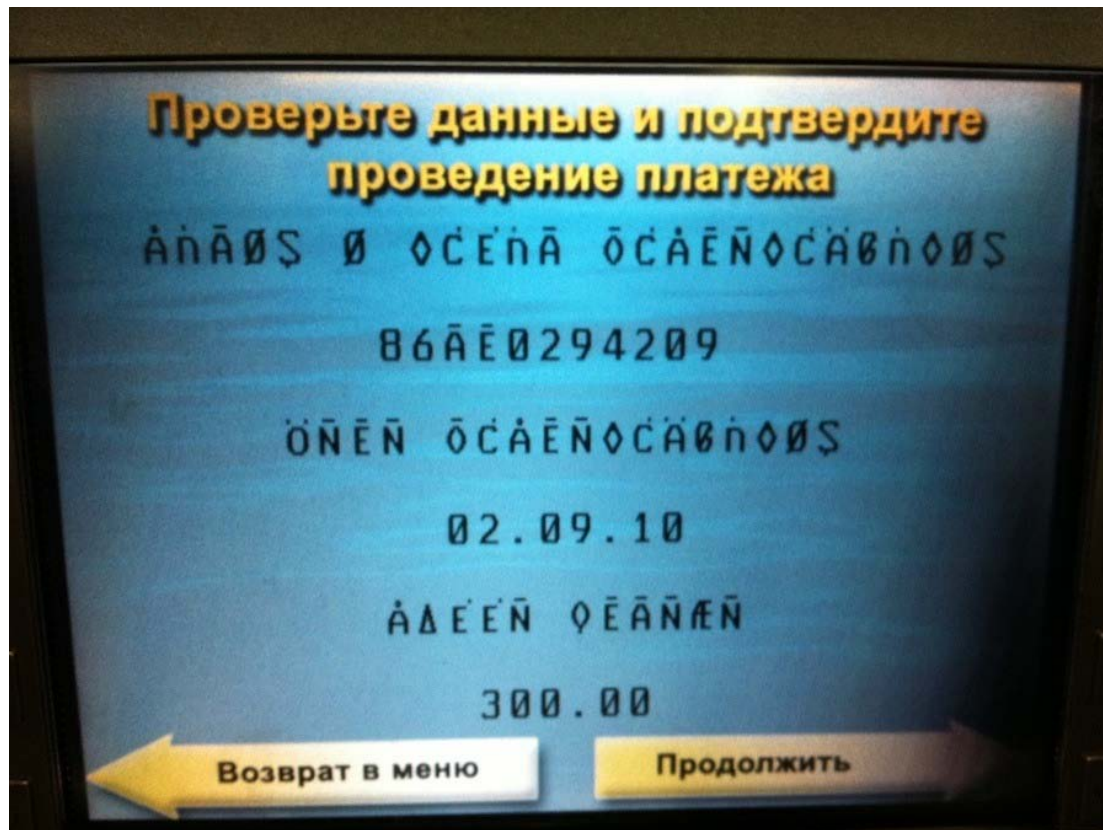
Рекомендации:

- Сделать инструкции ненужными
- Рисовать стрелку непосредственно на карте
- Сделать элементы управления очевидными, добавить подписи
- Понять, что пользователь хочет получить от банкомата/терминала. Предлагать в первую очередь эту опцию.



ТЕКСТЫ

Сообщения на экране



Названия категорий

«... "Ну, вот видите. У вас же нет чекового счета".

Я стал объяснять, что уже открыл чековый счет,

в подтверждение доставая чековую книжку из кармана пальто. "Нет, это не чеки. Мы не открываем чековые счета частным лицам.

У вас сберегательный счет. Если бы вы правильно нажимали на клавиши, у вас не было бы этой проблемы"».

Чек

*«Банкомат с утра
попытался вступить в
диалог.*

*Я сейчас уже от смеха
лопну».*

<http://ogarkov.com/2010/04/16/банкомат-попытался-вступить-в-диалог/>



Рекомендации:

- Разговаривать на языке пользователя
- Для этого проводить с ними интервью и карточные сортировки
- Отображать на чеках значимую информацию (название операции, статус)
- Не отображать на чеках информацию, которую нельзя терять (одноразовые пароли)



ДОВЕРИЕ

Предсказуемость

«Банкомат радостно сообщает, что

у него нет бумаги

и спрашивает, вывести на экран? На логичный ответ "да" он

пишет гениальную по своей глубине фразу - "остаток счета напечатан на чеке"»

<http://satrac.livejournal.com/46129.html>

Реклама и насильственное подключение услуг

«выбираешь вебмани, потом спрашивают, хотите зарегаться? это быстро и по-другому мы вам никак не дадим.

вводишь телефон, тыкаешь кнопку, высылают смску с пин-кодом. потом опять телефон, вводишь пин-код. ура? нет, теперь можно скинуть деньги на счет личного кабинета. потом добавить закладку на вебмани, еще и с комментарием можно. закидываешь деньги, и... ждешь когда пополнится счет. потом опять, телефон, пин, кнопка, вводишь долгожданный кошелек. причем самым мудаческим образом - пять процентов вынужден считать не терминал, а ты - вот и подгнешь сколько перечислится с комиссией на кошель, да чтоб не больше чем есть.

ладно, справились, даж закладки и все дела - удобно, да еще и в инете можно это мутить, но

зачем же мучать у терминала-то?»

<http://vaha-ekb.livejournal.com/12366.html>

Оперативность решения проблем

«Позвонил туда, говорят:

***"наверное в банкомате сбой,
приезжайте туда-то через 2 недели,***

*заберете карту, раньше этого времени деньги никак не
снять". А зарплата должна быть на днях,*

***за 2 недели помру нахрен с голоду,
занимать деньги совсем не хочется».***

<http://forum.rcdesign.ru/f6/thread175106.html>

Честность

«Я этой системе не верю. Один раз через их терминал что-то платил. было написано что "без процентов".. ну не поверил..

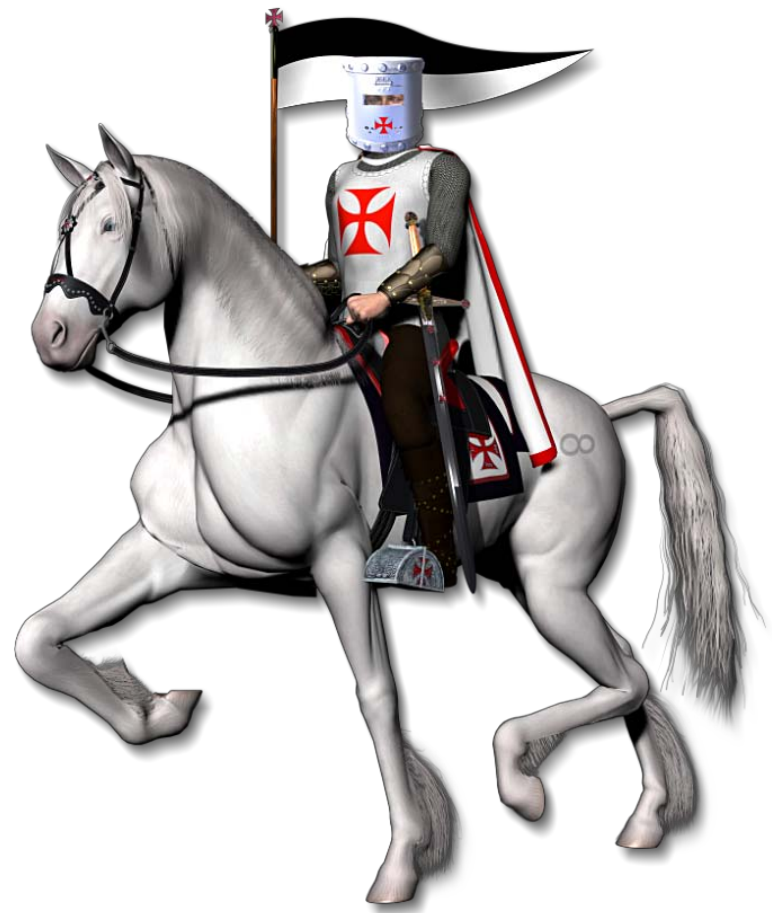
думал снимут 3-5%, а сняли дохрена.

Так что и сам с ними больше не связываюсь и другим не советую»

http://community.livejournal.com/spb_auto/12986241.html?thread=323031937

Рекомендации:

- Честность
- Последовательность
- Понятность
- Отзывчивость
- Профессионализм



Давайте делать добрые дела!

«Вот, раньше что было добрым делом? Помочь старушке перейти дорогу. А сейчас? Помочь той же старушке снять деньги в банкомате. Помог. 21 век».

[http://demidov.livejournal.com/
660942.html](http://demidov.livejournal.com/660942.html)



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Вопросы?