

Оценка эргономичности, функциональных возможностей и особенности пользовательского интерфейса мобильных приложений Сбербанк Онлайн и ВТБ24

Дегтярева А.В., Шугина А.А.

Студентки 4 курса Российский Экономический Университет имени Г. В. Плеханова (115054, г. Москва, Стремянный переулок дом 36) e-mail: ana-shugina@yandex.ru, degtyareva.ann@yandex.ru

Аннотация: В данной статье проводится подробный сравнительный анализ систем мобильных интернет-банков, чаще всего используемых в России, рассматриваются два наиболее популярных мобильных приложения на территории Российской Федерации по интернет-банкингу – Сбербанк Онлайн и Мобильный банк ВТБ24. Кроме того, в настоящей статье определяются основные преимущества и недостатки описываемых мобильных приложений для использования интернет-банкинга. Более того, в этой статье рассматривается не только внутреннее наполнение и дизайн приложений, но и их технические характеристики, особенности и функциональные возможности. На основе проведенного сравнительного анализа в данной статье даются соответствующие оценки и рекомендации мобильным приложениям по пользовательским критериям, а также по критериям в соответствии с нормами эргономики пользовательских интерфейсов.

Ключевые слова: юзабилити, Сбербанк Онлайн, ВТБ24, оценка мобильного приложения, сравнительный анализ, интерфейс, технические характеристики

Ergonomic assessment, functionality and features of user interface in mobile application Sberbank Online and VTB24

Degtyareva A.V., Shugina A.A.

Fourth -year students Plekhanov Russian University of Economics (115054, Russia, Stremyanny lane 36, Moscow) e-mail: ana-shugina@yandex.ru, degtyareva.ann@yandex.ru.

Abstract: This article provides a detailed comparative analysis of systems of mobile online banking, often used in Russia, considered two of the most popular mobile application on the territory of the Russian Federation for Internet banking – Sberbank Online and Mobile Bank VTB24. In addition, this paper identifies the main advantages and disadvantages of the described mobile applications for the use of Internet banking. Moreover, in this article, it is considered not only the internal content and design of applications, but also for their technical characteristics, features and functionality. On the basis of the comparative analysis in this article are relevant assessments and recommendations by mobile applications user criteria, as well as the criteria in accordance with ergonomic user interfaces.

Keywords: usability, Sberbank Online, VTB24, assessment of a mobile application, comparative analysis, interface, technical characteristics

1. Введение

На сегодняшний день всемирная сеть Интернет прочно вошла в нашу жизнь и стала ежедневной необходимостью. Благодаря этому, в банках появился интернет-банкинг – комплекс средств для управления банковскими счетами через Интернет [1]. В настоящее время интернет-банкинг - одна из наиболее быстро развивающихся сфер. Он позволяет через сайт банка получать любую необходимую информацию по счетам, выполнять разного рода финансовые операции в любое время суток, а также получать онлайн-консультации при

необходимости. С этими возможностями нет необходимости приходить в отделение банка, можно только иметь компьютер или другое устройство, имеющее доступ в Интернет. Поэтому сейчас, с развитием сферы смартфонов и планшетных компьютеров, наибольшую популярность получает такая разновидность интернет-банкинга, как Мобильный Банк. Мобильный банк - это специальная версия интернет-банка, оптимизированная для работы на устройствах с малым экраном и обладающая более простым интерфейсом и функционалом. Для того, чтобы использование мобильного банка было удобным и не занимало много времени, приложение должно быть оформлено в соответствии с требованиями эргономики для пользовательских интерфейсов и эстетики [3, 6]. Эргономика – изучение многообразных взаимоотношений между человеком, с одной стороны, и его работой, оборудованием и окружающей средой, с другой, и как применение полученных знаний к решению проблем, возникающих из этого отношения [2, с. 30]. В данной статье приводятся результаты исследования интернет-банков, выводится список самых популярных и используемых мобильных приложений, а также подробно рассматриваются приложения на платформе IOS двух ведущих банков России – Сбербанк и ВТБ24, проводится сравнительный анализ по критериям оценки и, в итоге, результат выводится в конечную таблицу.

2. Анализ мобильных банков

Мобильный банк является лидером дистанционного банковского обслуживания. Система включает в себя полный спектр банковских услуг, предоставляемых банком, кроме операций с наличными деньгами:

- оплата коммунальных услуг, мобильной связи, штрафов, налогов и прочее
- круглосуточный контроль состояния банковских счетов и всех операций;
- переводы денежных средств, как между своими счетами, так и на другие;
- оплата покупок интернет-магазинах;
- осуществление операций по обмену валюты;
- открытие вкладов и депозитов;
- возможность самостоятельно заблокировать банковскую карту при необходимости.

В настоящее время использование мобильного банка дает клиентам большой ряд преимуществ перед традиционным использованием банковских услуг. Во-первых, это значительная экономия времени, так как нет необходимости посещать банк лично. Во-вторых, есть возможность постоянного доступа к личным счетам для круглосуточного контроля. Любая совершенная операция сразу отображается на экране смартфона, что определенно

точно способствует повышению контроля со стороны клиента за состоянием своих счетов. Мобильный банк позволяет осуществлять покупки, как в Российских, так и в зарубежных интернет-магазинах на безопасном уровне. Клиенту необходимо оплатить покупки через интернет-банкинг, после чего он может получить выписку со счета, чек и другие необходимые ему данные.

Что касается вопроса безопасности проведения банковских операций через мобильный банк, то можно точно сказать, что современные технологии защиты находятся на таком уровне развития, который обеспечивает 100% гарантию конфиденциальности и безопасности. Важным фактом является еще и то, что в сохранности средств заинтересованы не только клиенты, но и сами банки, ведь они несут ответственность как за сохранность средств клиентов, так и своих средств.

Популярность системы Мобильный банк растет с каждым годом. Это еще раз доказывает, что на этот современный способ обслуживания клиентов появился устойчивый спрос. По данным аналитического агентства Markswebb Rank & Report в России мобильными банками пользуются 18 млн человек в возрасте от 18 до 64 лет. Далее приведем таблицу самых популярных мобильных приложения интернет-банкинга в России (таблица 1)

Таблица 1

| На платформе IOS (iPhone) | На платформе Android: |
|----------------------------------|------------------------------|
| 1 место - Тинькофф Банк | 1 место - Тинькофф Банк |
| 2 место – Сбербанк | 2 место – Альфа-Банк |
| 3 место - Почта Банк | 3 место - Сбербанк |
| 4 место - Альфа-Банк | 4 место - МДМ Банк |
| 5 место - МИНБанк | 5 место - Почта Банк |

Можно увидеть, что практически все мобильные банки заняли разные места на разных платформах. Из чего следует вывод, что полностью идеального мобильного приложения интернет-банка нет. Оценив данную ситуацию, мы решили провести собственное исследование двух мобильных банков на платформе IOS – Сбербанк Онлайн и ВТБ24 и сравнить, какое приложение лучше отвечает требованиям эргономики для пользовательских интерфейсов и эстетики, а также техническим характеристикам. Следует отметить, что пользовательские интерфейсы, предоставляемые Сбербанк Онлайн и ВТБ24 занимают промежуточное положение между инфографичным пользовательским интерфейсом (то есть реализующим совокупность некоторого подобия активных и пассивных плиток) и иконографичным (то есть использующий для манипуляций «иконки» объектов) [3].

3. Сбербанк Онлайн

Открыв приложение, мы попадаем на страницу идентификации, где необходимо ввести пятизначный код для входа в свой личный кабинет. После правильного набора мы автоматически переходим на главную страницу приложения, где видны карты, счета и вклады, цели и металлические счета. При этом на мобильный телефон приходит уведомление о входе в приложение. В нижней строке указаны разделы: главная, платежи, история, на карте, курсы.

В разделе «платежи» можно оплачивать мобильную связь, коммунальные услуги, налоги, штрафы и др. В базе есть все необходимые данные, поэтому нужно ввести только код платежа. Также можно переводить средства между своими счетами, клиенту сбербанка и на счет или карту в другой банк или запросить деньги у другого пользователя. Раздел «история» помогает отслеживать совершенные операции. Указывается дата, сама операция (перевод, оплата услуг) и сумма списания. Раздел «На карте» позволяет найти отделения сбербанка или банкоматы для снятия средств. При включенной геолокации приложение автоматически покажет ближайшие к вам службы Сбербанка. В разделе «курсы» указаны курсы иностранных валют (USD, EUR), а также курс покупки и продажи металлов (золото, серебро, платина, палладий). Также, нажав на круг в верхней части экрана, попадаешь в раздел статистики и аналитики. В нем указана общая сумма средств клиента в Сбербанке и расходы за текущий месяц. Расходы можно детализировать и посмотреть, на какие услуги тратятся максимальное количество средств. На рисунке 1 представлены 3 страницы приложения: главная, платежи и расходы.

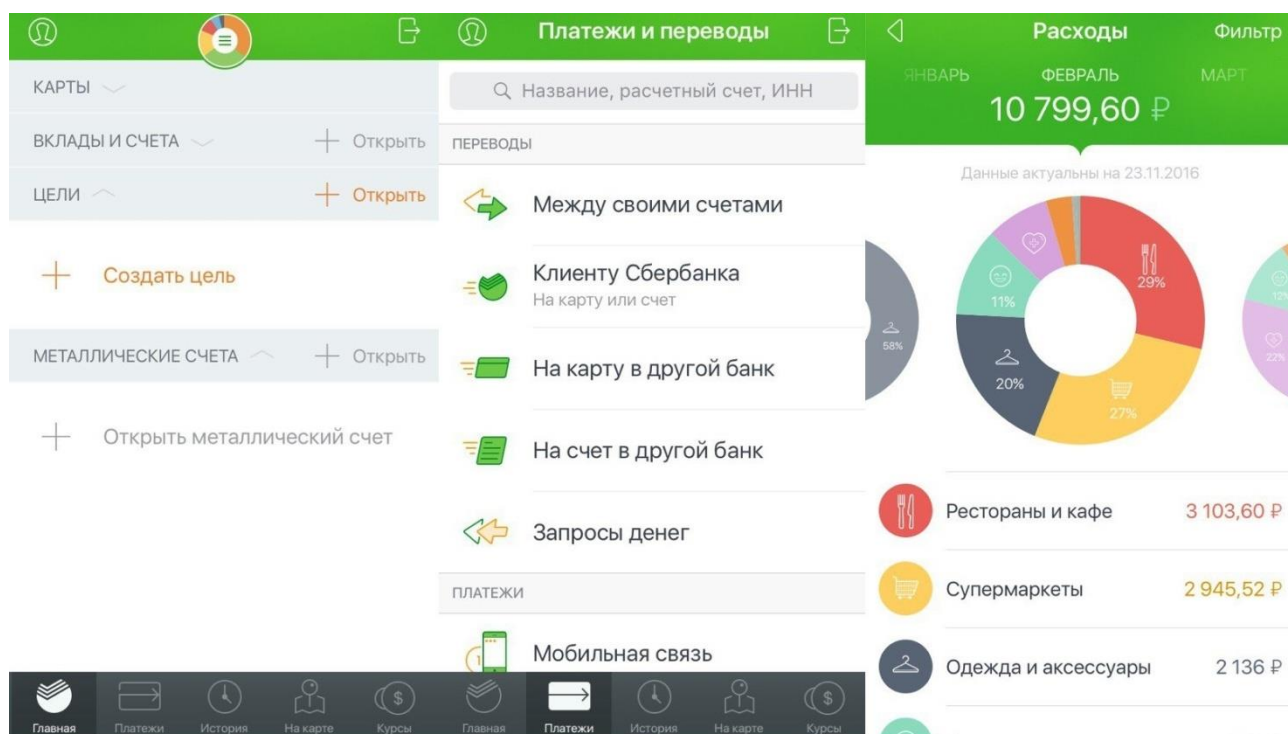


Рисунок 1

Как можно увидеть из рисунка 1, цветовая гамма приложения сдержанная, цвет фона белый, с зелеными вкраплениями, цвет текста в основном черный, большинство элементов и иконок зеленого цвета. Элементы стиля выполнены в едином стиле и форме. Использована позитивная цветовая схема (зеленый на белом), благодаря чему чтение и восприятие текста становится комфортным и не оказывает сильную нагрузку на глаза [3, 5, 6]. Фон приложения белый, однотонный, что также позволяет легко ориентироваться. В интерфейсе остаются пустые, незаполненные места и это также делает просмотр приложения быстрым и удобным. Следует отметить, что более важные материалы и данные располагаются сверху приложения, как это требует эргономика, [5], что позволяет быстрее ориентироваться в мобильном банке.

Можно выделить основные плюсы приложения Сбербанк Онлайн:

- Подключение занимает не более минуты.
- Можно легко контролировать содержание всех операций.
- Простота использования
- Возможность перевода средства с одного счета на другой, открытия вклада
- SMS- оповещение по всем операциям.
- Возможность подключение услуги «Автоплатеж» для оплаты постоянных услуг (мобильная связь, услуги ЖКХ)

4. ВТБ 24

Открыв приложение банка ВТБ24 – также попадаем на страницу идентификации. Однако, если в Сбербанк онлайн нам требуется ввести только пароль, в ВТБ24 необходим ввод как пароля, так и логина для входа в личный кабинет. После правильного набора на мобильный телефон приходит код подтверждения, который необходимо ввести, а только затем мы переходим на главную страницу приложения. Меню приложения появляется слева, при нажатии на значок. В меню входит: главная, шаблоны, оплата услуг, переводы, обмен валюты, с карты на карту, счета и карты, вклады и сбережения, кредиты.

В раздел «Главная» дублируется информация из других услуг меню, а именно счета и карты, вклады и сбережения, кредиты, шаблоны и др., что усложняет процесс поиск нужной информации. В разделе «Оплата услуг» так же, как и в Сбербанк Онлайн, можно оплачивать мобильную связь, коммунальные услуги, налоги, штрафы и др. В базе есть все необходимые данные, однако, они расположены в алфавитном порядке, что делает поиск более трудным. Раздел «Переводы» позволяет переводить средства между своими счетами, клиенту сбербанка и на счет или карту в другой банк, а услуга перевод с карты на карту также выделена в отдельный раздел меню. Раздел «Кредиты» позволяет оформить кредит, либо оплачивать уже имеющийся. Также в приложении есть иностранных валют (USD, EUR, GBP, CHF, SEK, JPK) и курс покупки и продажи металлов (золото, серебро, платина, палладий). На рисунке 2 представлены 3 страницы приложения: главная, платежи и расходы.

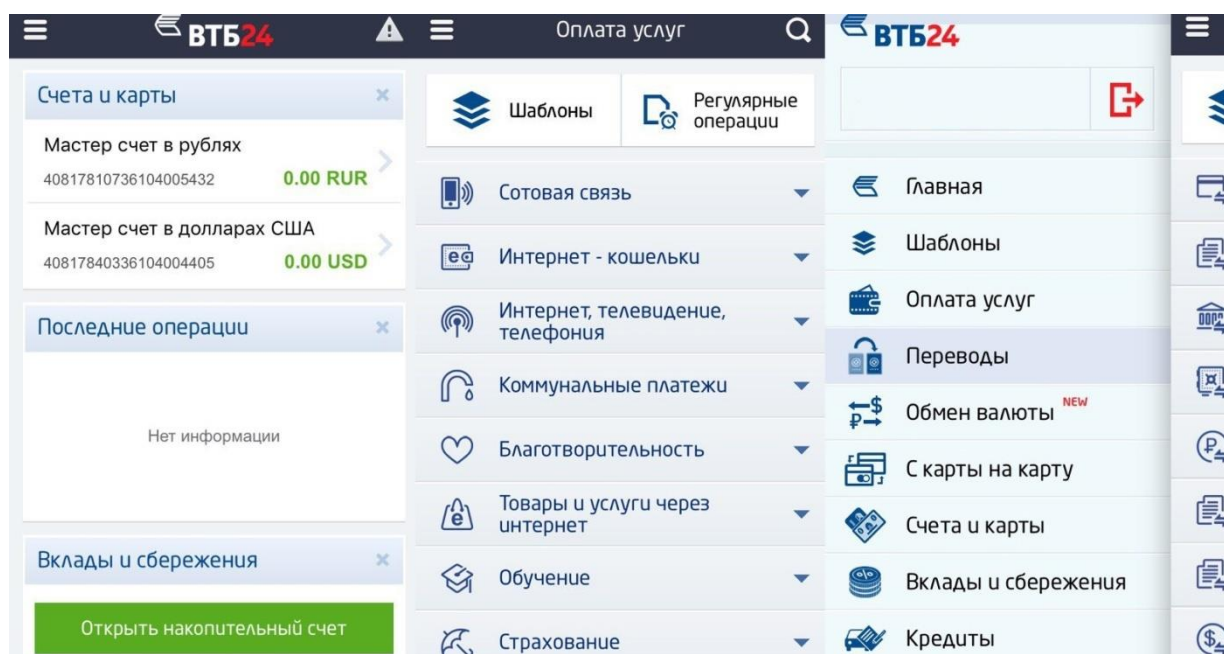


Рисунок 2

Как можно увидеть из рисунка, цветовая гамма приложения ВТБ 24 так же, как и в Сбербанк Онлайн сдержанная, цвет фона голубой, с белыми вкраплениями, цвет текста

черный и синий, большинство элементов и иконок также синего цвета. Элементы стиля выполнены в едином стиле и форме. Чтение и восприятие текста также комфортно и не оказывает сильную нагрузку на глаза. Согласно требованиям эргономики, как было сказано выше, в начале страницы должна отображаться главная информация, в целом, приложение ВТБ24 следует данному правилу.

Плюсы приложения ВТБ 24:

- Подключение занимает не более минуты
- Можно легко контролировать содержание всех операций
- Двойной способ защиты (логин, пароль и SMS)
- Возможность перевода средства с одного счета на другой, открытия вклада, кредита
- SMS- оповещение по всем операциям
- Определение ближайшего банкомата

Однако сразу бросаются в глаза минусы:

- Сложность в поиске необходимой опции
- Операции дублируются в нескольких разделах

5. Сравнение приложений

В дополнение к вышесказанному, мы решили провести сравнение двух описываемых нами мобильных, согласно некоторым критериям оценки [2, 3, 4, 5], применяемых в работах специалистов. Способы и критерии тестирования пользовательских интерфейсов приведены в таблице 2, расположенной ниже, и напротив каждого из них указаны оценки, соответствующие нашему личному мнению.

Таблица 2. Сравнительная таблица критериев

| Критерий | Сбербанк Онлайн | ВТБ24 |
|---------------------------------|-----------------|-------|
| Основные критерии оценки | | |
| Простота | + | + |
| Понятность | + | + |
| Содержание | + | + |
| Корректность функционирования | + | + |
| Безопасность | +/- | + |
| Возможность заблокировать карту | + | + |
| Структура и навигация | | |

| | | |
|---|---|-----|
| Логика содержания | + | +/- |
| Наличие пустых страниц | - | - |
| Функциональные возможности | | |
| Получение информации по карте | + | + |
| Платежи и переводы | + | + |
| Изменение настроек карты | - | - |
| Поиск банкоматов и офисов банка | + | + |
| Удобство использования | | |
| Возможность дистанционной регистрации и восстановления потерянного доступа; | - | - |
| Удобство входа, навигации, совершения платежей; | + | +/- |
| Возможность упрощения повторных операций. | + | + |
| Внешний вид | | |
| Приятный дизайн | + | + |
| Качественная графика | + | +/- |

При сопоставлении критериев, можно понять, что оба мобильных приложения очень достойны и удовлетворяют требованиям пользователя. Однако, они имеют как свои плюсы, так и минусы. В приложении Сбербанк Онлайн слабое место – это безопасность. Пятизначный код является неплохим средством, но в сравнении с ВТБ24, является менее надежным. В приложении ВТБ24 мало проработанным моментом является логика содержания. Частое дублирование услуг, сложность поиска необходимой операции делают процесс использования более долгим и сложным.

6. Выводы.

На основе проведенного анализа можно полагать, что приложения Сбербанк Онлайн и ВТБ24, в целом, соответствуют основным критериям оценки. Оба приложения выполнены в современном стиле, имеют логичную структуру содержания, выполняют основные требования мобильного банка, а именно: с их помощью можно оплачивать различные услуги, переводить деньги со счета на счет, а также следить и контролировать все операции по картам. С точки зрения эргономики можно отметить: интерфейс приложений простой и понятный, не перегруженный лишним функционалом и информацией, на экране присутствуют «пустые» места, тексты небольшого объема, простые и понятные

Список литературы:

1. ИА «Банки.ру» – Электронный Ресурс – Режим доступа: <http://www.banki.ru>
2. Мунипов В.М., Зинченко В.П. Эргономика: человекоориентированное проектирование техники, программных средств и среды: Учебник. – М.: Логос. - 2001. - 356с.
3. Попов А.А. Эргономика пользовательских интерфейсов в информационных системах: учебное пособие/ А.А. Попов. М.: РУСАЙНС, 2016. 312с.
4. Попов А.А. Эргономика пользовательских интерфейсов в информационных системах. Часть 2. Разработка пользовательских интерфейсов с использованием Visual Basic.Net 2010. Учебное пособие. М.: ООО «НИПКЦ Восход-А», 2014. 320с.
5. Приморский институт переподготовки и повышения квалификации работников образования. Методика сайтостроения. – Электрон. книга. Режим доступа: <http://iso.pippkro.ru/dbfiles/sites/htmlbook/chapter4.html>
6. Профессиональные советы по проблемам веб-дизайна // Студия Артемия Лебедева. – Электрон. Статья – Режим доступа: <http://www.artlebedev.ru/>