

交互设计可用性分析：一款难用的 ATM 机

这里主要围绕交互设计的可用性分析了一款难用的 ATM 机的设计失败之处，兼顾美观性分析。

1 初始界面



功能设计：

在初始界面应该设计提供“无卡交易”“有卡交易”“手机预约”等选择，或者提示插卡，而不是默认插卡，直接要求输入密码。

提示语设计：

“欢迎使用 XX 银行”语义不明，“欢迎来到 XX 银行”或“欢迎使用 XX 银行取款机”比较合理。密码提示语是“密码”，而不是“请输入密码”，简单粗暴，易使用户体验不佳。缺少英文提示语。

密码框长度：

银行卡密码只有 6 位数，密码框长度设置过长，没有必要且令人不舒服。

按钮设置：

在初始页面设置“返回”按钮完全没有必要。没有“取消”按钮和输入密码常用的“清除”按钮，导致输入密码功能非常难用，且一旦输错将造成无法使用。

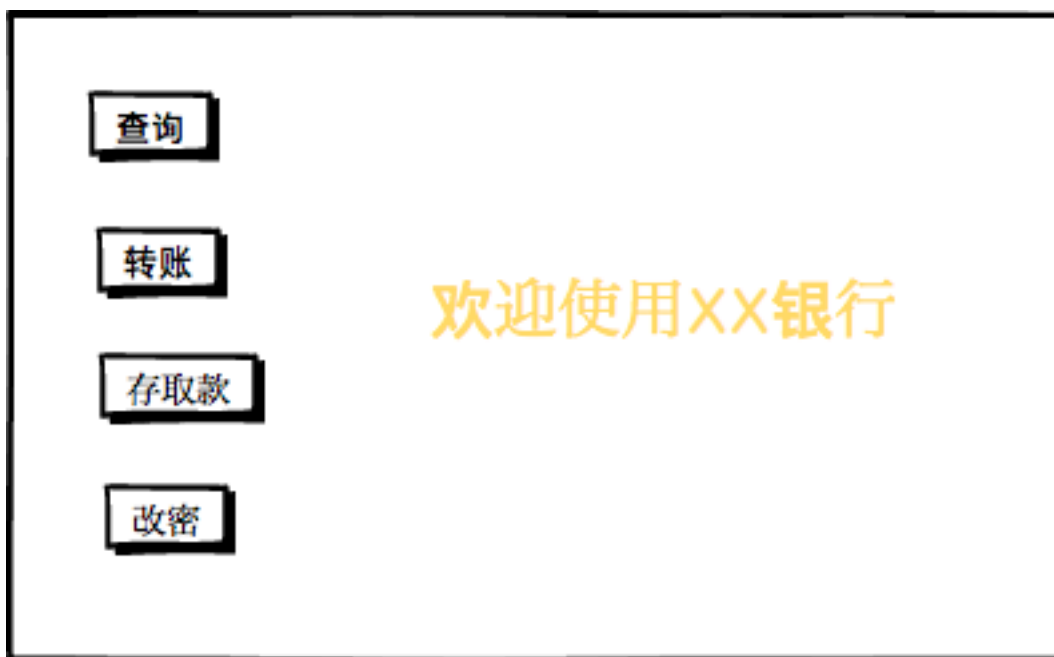
颜色搭配：

此 ATM 机提示语采用白色的背景色搭配黄色的文字，文字能见度低，难以识别。

审美体验：

界面设计简陋，字号搭配不协调，图表布局令人不舒服。

2. 导航界面



功能设置：

“查询”指代不明，应把查询基本信息/查询余额/转账记录分开。

存款/取款没有分开，使得在进入“存取款”界面后还要进一步区分，增加用户操作数，增加使用的复杂性。

缺少“缴费”打印凭条”等常用功能。

按钮设置：

缺少“退出”“退卡”“返回”等常用按钮，用户操作错误后无法放弃交易，给用户造成极大不便。而且一般应增加“其他服务”/“更多服务”按钮来处理“改密”等其他琐碎的或难以在一个界面完全列出的服务请求。

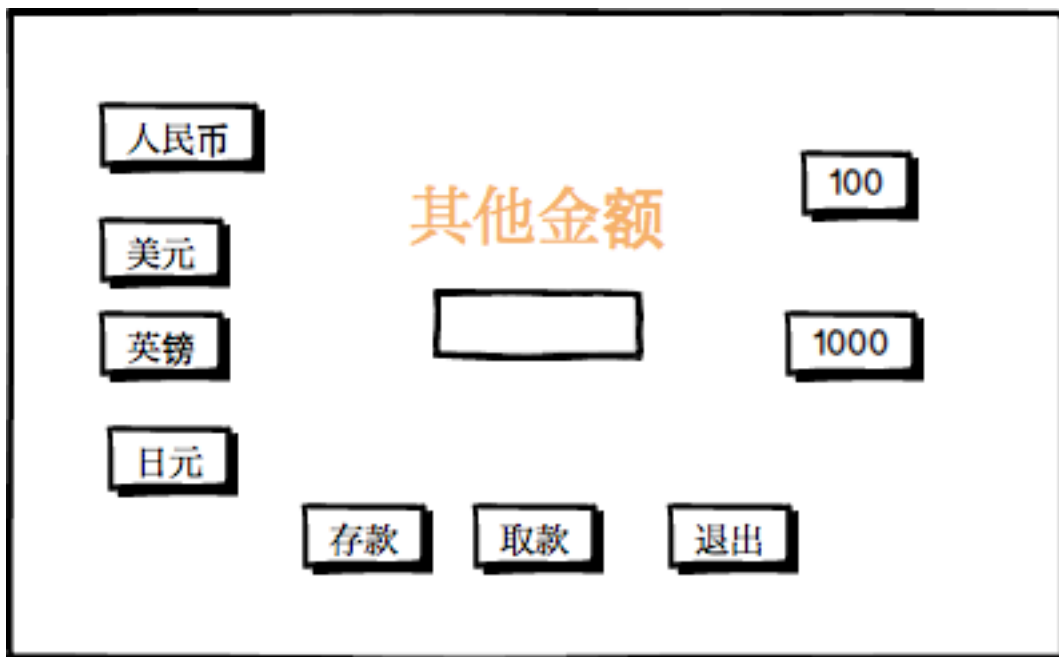
提示语设置：

没有“注意安全”不用后请及时退卡”等实用、人性化提示，只有毫无意义的“欢迎使用 XX 银行”。

布局与美观性：

所有按钮布局在界面左侧，提示语占据右侧大片空白，不仅影响美观且给用户操作带来很大不便。

3. 存取款界面



功能设置：

存/取款功能在同一界面，以下方的按钮区别存/取功能，增加操作复杂性，容易出错。

操作流程：

用户需要先选择币种，在选择或输入金额，再选择存款/取款，操作步骤多且没有提示说明，增加使用者记忆负担，容易出错。

按钮设置：

没有常用的“返回”按钮。常用金额只有“100”和“1000”，设置过少。不同种类操作采用相同形状的按钮，容易混淆。

数据输入处理：

输入除常用金额外的其他金额时，输入框长度过短，如果用户想输入数目较大的金额则会非常不便。输入没有对应的“清除”按钮，用户输错无法处理。输入金额没有提示“请输入 100 的倍数”，没有提示最大最小额度，导致用户不知道数据范围，容易输入不合法数据。

提示语设置：

缺乏对此界面功能的必要提示和说明。

布局与美观性：

此界面上按钮非常多，布局拥挤，左右按钮比例不协调，美观性差。

4. 信息查询界面



功能设置:

界面提供功能过少, 不符合一般一行的业务需要。一般还应有“积分查询”信用记录“外汇”等功能, 或提供“其他业务”选项, 将这些功能综合到其中。

按钮设置:

“返回”“退出”这两个导航功能按钮和其他业务功能按钮形状一致, 容易混淆。可采用其它类型按钮或将位置移动到不醒目处以区分。

提示语设计:

缺乏必要的功能介绍和操作提示。

界面布局与美观性:

所有业务功能按钮集中在最左侧, 布局比例不协调, 不美观也不符合人体操作习惯。

5. 转账界面

本行转账

跨行转账

移动端转账

请输入转账信息

账户信息

金额

确认

返回

转账信息

卡卡/卡折转账

转入卡号

收款人

转账金额

手续费

确认

退卡

打印凭条

功能设置：

在转账信息和确认前没有一个提示对方账户信息并等待再次确认的界面，对用户来说增加了操作失误带来的安全隐患。

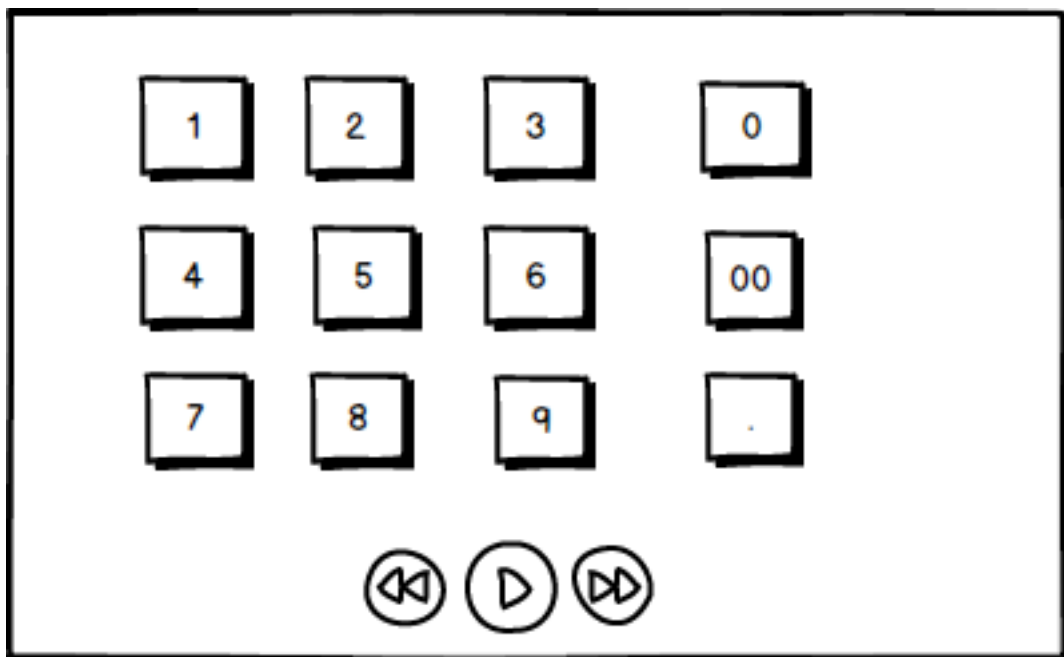
按钮设置：

缺少“返回”按钮。如果用户转账后想继续其他操作则会不方便。

界面布局与美观性：

按钮排列在右侧符合人体操作习惯，但布局不美观。

6. 键盘设计



按键种类：

缺少可能需要的“*”“#”符号。

按钮设置：

“前进”与“后退”意义不明确，一般来说“前进”“后退”控制界面切换，还应增加“确认”“清除”“取消”按钮。

字号设计：

按钮字号过小，不便于区分。

布局与使用方便性：

“0”“00”“.”键设置在最右侧纵向排列，不如设置在下方横向排列更加符合人体使用习惯。“前进”“后退”等使用频率没有数字键高的键设置在下方阻碍输入数字的方便性，应放置在上方或一侧更加合理。

总体来说，此 ATM 机在设计上忽略了一些常用的功能和银行、用户的需要，某些界面功能分类不当，在按钮设置上忽略了常用的“返回”“清除”“退出”按钮的设计，布局不合理不美观，文字颜色与背景搭配不当，某些界面流程复杂，增加了用户的操作复杂性，容错性差，是一款难用的失败设计。