

用户体验导向的银行柜员桌设计

曹建中^{1,2}

(1.合肥工业大学, 合肥 230009; 2.江南大学, 无锡 214122)

摘要: **目的** 从用户体验的角度探讨银行柜员桌设计, 为优化银行柜员办公体验、改善柜台人工服务质量提供新的思路。**方法** 通过对银行柜员桌用户体验现状进行调研和分析, 阐述了银行柜员桌设计中的用户体验价值和意义。**结论** 提出了用户体验导向的银行柜员桌设计策略, 即深入洞察银行柜员的群体特征、关注银行柜台人工服务的多重交互、重视银行柜员桌各关联要素之间的协调统一 3 个方面。

关键词: 银行柜员桌; 银行柜员; 用户体验; 银行服务

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2017)16-0078-05

Bank-teller Desk Design Based on User Experience

CAO Jian-zhong^{1,2}

(1.Hefei University of Technology, Hefei 230009, China; 2.Jiangnan University, Wuxi 214122, China)

ABSTRACT: It explores the design of bank-teller desk from the perspective of user experience, in order to enhance bank-tellers' working experience and improve banking services. It first analyzes the situation of bank-teller desk's user experience, and then explains the values of user experience in bank-teller desk design. Finally, it puts forward several strategies of bank-teller desk design based on user experience from three aspects, which includes deep insights on bank-tellers' features, attention to multiple interaction of bank counter services and focusing on coordination of elements relevant to bank-teller desk.

KEY WORDS: bank-teller desk; bank-teller; user experience; bank services

银行柜员桌是银行网点柜台窗口为顾客提供金融服务的专用办公桌, 因其用户是银行柜台出纳员(简称银行柜员), 故名银行柜员桌。随着银行业的发展, 柜员桌在网点服务中的作用愈加突出, 专业化、现代化水平不断提升。然而, 银行特殊的金融职能强化了人们对柜台人工服务内容、效率、方式的关注, 而对柜员桌、柜台等服务媒介的设计研究并不多见, 缺少支撑其突破创新的设计思维和方法。本文从用户体验的角度探讨银行柜员桌设计, 一方面为优化银行柜员办公体验、改善柜台人工服务质量提供思路; 另一方面, 为当前银行网点改造中的柜员桌设计创新提供启示。

1 银行柜员桌的用户体验现状

与普通办公桌相比, 银行柜员桌受金融规范、业务形式等因素限制, 具有典型的行业性, 比如功能区多、使用频率高、用户和使用场景相对固定等。根据银行柜台种类的不同, 一般将柜员桌分为封闭式柜台区(也称现金服务区)柜员桌和开放式柜台区(也称非现金服务区)柜员桌两种类型。

我国几家大型银行的柜员桌及其依附的柜台见表 1, 上方为封闭式柜台和柜员桌, 下方为开放式柜台和柜员桌。从表 1 中可以看出, 不同银行因品牌形象、服务理念的不同, 其柜员桌设计各有差异; 而在

收稿日期: 2017-04-24

基金项目: 合肥工业大学哲学社会科学培育计划项目(J-S2017HGJ0024)

作者简介: 曹建中(1980—), 男, 安徽人, 江南大学博士生, 合肥工业大学讲师, 主要研究方向为产品创新设计、体验与服务设计。

表 1 国内几家大型银行的柜员桌及柜台
Tab.1 The bank-teller desks and bank counters of some large banks in China

银行类别	工商银行	农业银行	建设银行	邮储银行
封闭式柜台和柜员桌				
开放式柜台和柜员桌				

同一家银行，两种柜员桌的设计也略有区分。总体来看，现有银行柜员桌的设计大多受传统办公桌影响，同质化现象严重，基本给人“似曾相识”的感觉，缺少支撑业务转型的突破创新和个性化设计，难以满足日益多样化、综合化、复杂化的柜台服务需求和银行顾客期待。从用户体验的角度看，主要有以下不足。

1) 使用感受。常见的银行柜员工作场景见图 1，

不难看出柜员桌功能布局的系统设计缺失，使各种金融办公设备如点钞机、扎钞机、叫号器、评价器、对讲机、扫描仪、打印机、显示屏以及相关钱物、票据、文件、文具等堆满桌面，杂乱无序且难以区分、收纳。这样的工作场景，一方面存在较大的使用隐患，易引发柜员潜在的误操作；另一方面，给柜员心理造成极大压力，继而产生焦虑、躁动、不安等消极情绪，并转嫁于银行顾客。



图 1 常见的银行柜员工作场景
Fig.1 Working situation of bank-tellers in banks

2) 互动关系。对银行柜员之间频繁的业务协作缺乏深入考虑,使得单个柜员桌所在的狭小空间经常需要同时容纳多个工作人员,大大降低了银行协同办公(如层级授权、票据核对、现金交付等)的效率。此外,柜员桌与柜台的分离建造,降低了银行柜员与顾客之间服务界面的完整性、互动性。

3) 生理关怀。银行为追求网点形象的统一性和柜员桌的标准化,往往缺乏针对不同性别、年龄、地区等柜员群体的差异化设计,柜员桌在造型、色彩、材质等方面缺乏针对柜员生理的足够关怀,以至于很多柜员因不适应柜员桌的人机关系而产生严重的职业疾病,如颈椎病、肩周炎以及视力疾病等。

以上的状况在欠发达地区的金融机构尤为明显,既困扰着银行柜员又给顾客留下不好印象,极大地影响了银行柜台人工服务的效率、质量和形象。究其原因,很大程度上缘于银行对“以用户为中心的设计”理念重视不够,缺乏对用户体验价值的深入认知。

2 银行柜员桌设计中的用户体验价值

产品不但要“有用”而且要“好用”,更要“吸引”用户。Pine II 和 Gilmore 在《体验经济》一书指出“精心设计用户的体验是一切产品和服务的灵魂,所有的产品都可以体验化”^[1]。银行柜员桌设计中的用户体验价值主要表现为以下3个方面。

1) 激发银行柜员的工作热情与活力。在银行网点服务中,柜员是最为忙碌且关键的一线工作人员。当银行柜员生理、心理都处于良好状态时,所提供的服务才有可能最佳的,也才能真正打动顾客。因此,以银行柜员为中心,重新思考柜员桌的设计,聚焦体验属性和人文关怀,必将最大化地激发柜员的工作热情,发挥其服务顾客的主动性、创造性。

2) 引导各家银行柜员桌的突破创新。如果说传统柜员桌设计侧重的是造型、色彩、材料、机能等自然属性,那么现代银行柜员桌设计更应关注工作方式、情感满足、互动协作、服务价值等体验属性^[2],而这恰是银行在体验经济时代金融创新的现实需要。当将设计重心从满足交易处理的功能需求拓展到基于银行柜员生理和心理的多重关怀;从有形的柜员桌本身转向无形的柜台服务过程时,必将带来设计的更大突破。

3) 重新定义银行柜台人工服务模式。互联网、智能终端技术的快速发展极大地改变了大众的生活方式和金融习惯,引导着顾客从传统的物理网点向电子银行、互联网金融的迁移、分散^[3]。在此背景下,如何充分发挥银行柜台人工服务特色,留住更多顾客,实现线下人工服务与线上自助服务的融合发展,是当前银行业面临的一大挑战^[4]。以银行柜员桌为切入点,聚焦柜员办公体验,有助于构建有意义、易感

知、易接近的柜台人工服务模式,拉近与顾客之间的距离。

总之,用户体验导向的银行柜员桌设计,是基于金融服务的本体属性认知,尊重、关怀银行柜员和顾客的重要体现。良好的用户体验,将极大地缓解银行柜员的工作强度、操作难度、疲劳程度,提升银行网点人工服务的效率、质量和形象。

3 用户体验导向的银行柜员桌设计策略

用户体验是用户在使用一个产品或一项服务的过程中,建立起来一种纯主观的心理感受^[5]。对于一个界定明确的用户群体来说,其用户体验的共性能够由深入的用户研究和行为分析总结出来,并通过设计创新提升到更高水平。用户体验导向的银行柜员桌设计,可从以下3方面入手。

3.1 深入洞察银行柜员的群体特征

美国学者唐纳德·诺曼指出,以用户为中心的设计是避免犯错误的一个根本途径,并成功地将对人的认知、行为等心理学研究成果转化为用户体验设计的准则和方法,包括概念模式、反馈、限制因素、预设用途等^[6]。良好的用户体验设计需要对物品功能的理解和对用户的理解紧密结合,寻求产品在内涵和外延上的统一。

银行柜员是银行柜员桌的天然用户,也是银行内部与顾客接触最频繁的服务人员。他们通过柜台窗口直接与顾客“面对面”互动,并为其办理存、贷、汇、开销户、挂失、兑换、理财等各种业务,是银行价值创造的主要渠道。因此,在银行柜员桌设计中最为重要的就是对银行柜员进行深入研究,重点关注他们在服务过程中的行为特征,比如坐姿习惯、操作流程、交易方式、安全意识、轮班规律,以及柜员群体的人员构成、身体数据、教育背景等。在此基础上,构建银行柜员的特征模型,作为柜员桌用户体验评价的决策依据。目前,20世纪八十、九十年代出生的人员已成为银行柜员的主体,而且女性所占比例要远远大于男性。作为我国改革开放之后成长起来的年青一代,他们对于新事物、新科技的接受度较高,追求健康舒适、个性自由的工作方式,喜欢具有人文关怀、生动有趣的产品设计。因此,银行决策者和设计师应与时俱进,遵从新兴柜员的群体特征,从用户体验上做出更大改进。笔者所在团队对中国农业银行柜员桌进行的设计构思见图2,为满足柜员对于不同功能分区的快速识别,在色彩上大胆采用醒目的农行绿(农行标准色)和乳白色搭配,造型上则采用高低错落、半封闭半开放的形态。此外,为满足柜员对票据、现金、凭证等物件的收纳、分类、拿放,灵活设置可自由调整的活动隔板和嵌入式的收纳盒。

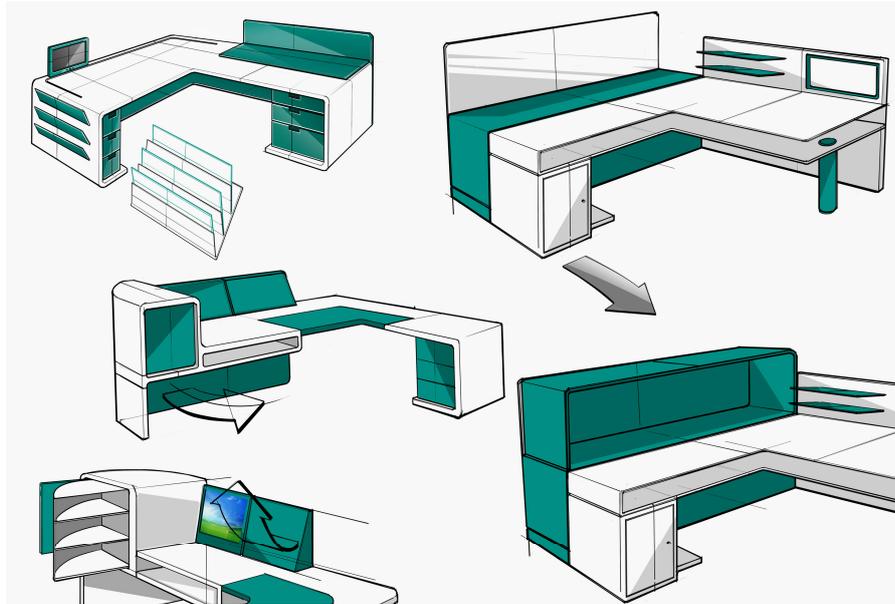


图 2 中国农业银行柜员桌设计构思

Fig.2 The concept design of bank-teller desks of Agricultural Bank of China

应该说,从银行柜员的群体特征出发更容易捕捉到他们在工作中的真正需求和动机,发现未被解决的问题和痛点。当各种银行柜员的个体特征,通过用户研究以典型柜员的共性特征呈现在设计中时,便能最大限度地契合主流柜员可能的、理想的体验模式,创造出用户满意的柜员桌。

3.2 关注银行柜台人工服务的多重交互

从服务科学的角度看,银行柜员桌是顾客在柜台服务窗口与柜员面对面交易、复杂业务办理、获取个性化建议的后台支撑与载体。服务在本质上是过程而不是物件,由多层次、多样化的交互活动构成,而且服务过程中发生的交互作用,除了顾客与服务人员之间的人际互动之外,还包括其他有形和无形要素的参与,即非人际交互^[7-8]。

银行柜台人工服务的交互场景见图 3,既包括柜员与顾客、柜员与柜员、顾客与顾客之间的人际交互,也包括柜员与柜员桌(含桌上的各种设备)、顾客与柜台(含柜台上的各种设备)等多种形式的人机交互。在柜员与顾客互动中包括语音对话、眼睛对视,以及票据、钱财、证件等实物交换;而在柜员与柜员的互动中主要有业务协作、核对授权、轮换班次等;在柜员与柜员桌的人机交互中,包括拿取现金、票据归类、证件扫描、信息录入、打印输出等。从设计的角度看,银行柜台人工服务中的多重交互很大程度上决定了柜员桌的功能布局、模块设置、体量大小、排列方式等。因此,将柜员桌的设计纳入银行柜台人工服务的交互体系,更符合服务的本质,有助于为柜员、顾客同时创造良好的体验。

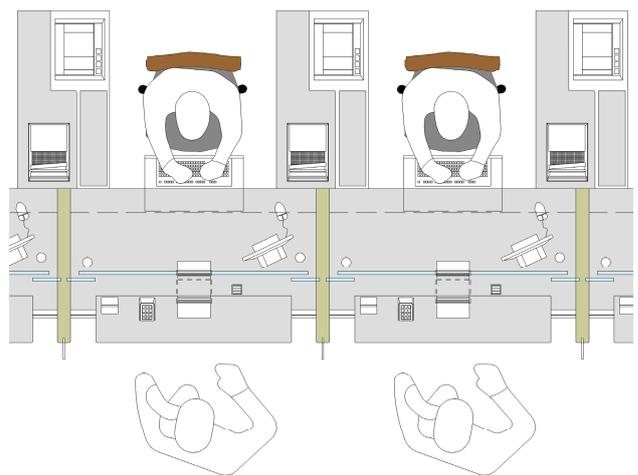


图 3 银行柜台人工服务的交互场景

Fig.3 The interaction scene of bank-tellers services

需要明确的是,当将与银行柜员桌密切相关的服务交互作为设计关注对象时,设计思维不再是传统设计通常所强调的物理逻辑,而是以操作流程、行为动机、动作反馈等为核心的行为逻辑^[9]。在行为逻辑下,银行柜员桌设计的关键不在于物质媒介本身,而是更为重要的体验过程和服务交互。

3.3 确保银行柜员桌各关联要素的协调统一

银行柜员桌作为柜台服务系统的重要组成部分,不是孤立存在的,具有多方面的关联要素:首先是柜员桌自身的构成要素,如桌面、抽屉、隔板、票据盒、支撑脚、活动托板、移动副柜等;其次是放置在柜员桌上的办公要素,如显示屏、打印机、印章盒、扫描仪、对讲机、计算器、捆钞机、钞票箱、点验钞机、

电话座机、鼠标键盘、文具、票据等；最后是柜员桌所在银行柜台服务系统中的其他构成要素，如柜台、座椅、防弹玻璃、综合布线、视频监控设备、客户评价设备、安全报警设备、顾客叫号设备、通风换气设备等，以上3个方面的要素彼此关联，共同构成了完整的银行柜台服务系统。

因此，为塑造更好的用户体验，有必要在银行柜员桌设计中遵循系统思维，综合考虑各要素之间的集成关系，同时兼顾多个柜员桌在不同营业网点中的排列方式。一般来说，为了更好地实现各关联要素的协调统一，可采用模块化的方式来设计柜员桌。在模块构成中，既有通用的标配件如钞票箱、键盘托架、防护隔板等，还有针对特殊需求的定制件如大小不一的票据盒；既有固定件如支撑脚、桌面，还有活动件如移动副柜、活动托板等。良好的模块设计，一方面有助于银行柜员根据自身工作习惯任意组合柜员桌各功能模块，从而活跃办公气氛、增强工作趣味；另一方面，便于银行根据营业网点的空间环境安排理想的柜员桌排列方式。中国银行的开放式柜台及柜员桌见图4，通过模块化设计，将各关联要素纳入系统，兼顾多种可能的衍生形态及多个柜员协作办公的需要，突破了传统银行柜员桌单调、沉闷的样式，在优化柜员工作体验的同时为顾客带来了全新的银行服务形象。



图4 中国银行的开放式柜台及柜员桌

Fig.4 The open bank counters and bank-teller desks in Bank of China

综上所述，银行柜员桌设计是一项系统工程，其良好的用户体验源于对银行柜员及利益相关者、柜台服务系统的深入研究，更离不开跨专业的协作创新^[10]。在具体实践中，应避免将普通办公桌的设计理念照搬到银行柜员桌上，而应遵循其自有的设计策

略和方法。

4 结语

银行网点转型的大力推进以及数字化金融的快速发展，使得银行柜台服务无论是内容还是形式都将发生新的改变。在此过程中，银行柜员桌的设计也将不断突破传统，并呈现出高度人性化、集成化、智能化的趋势。与此同时，用户体验的价值也将进一步凸显，并成为银行柜员桌设计创新的重要内容。为此，后续研究可围绕银行柜台服务系统的用户体验评价、交互方式以及柜员桌、柜台的一体化设计做更深入的探讨。

参考文献：

- [1] PINE II B J, GILMORE J H. The Experience Economy: Work is theater & every business a stage[M]. Boston: Harvard Business School Press, 1999.
- [2] 辛向阳, 曹建中. 设计 3.0 语境下产品的属性研究[J]. 机械设计, 2015, 32(6): 105—108.
XIN Xiang-yang, CAO Jian-zhong. Study on Product Attributes Under the Context of Design 3.0[J]. Journal of Machine Design, 2015, 32(6): 105—108.
- [3] KING B. Bank 3.0: Why Banking is No Longer Somewhere You Go, But Something You Do[M]. USA: Marshall Cavendish, 2013.
- [4] KING B. Breaking Banks: The Innovators Rogues and Strategists Rebooting Banking[M]. John Wiley & Sons, 2014.
- [5] 罗仕鉴, 朱上上. 用户体验与产品创新设计[M]. 北京: 机械工业出版社, 2010.
LUO Shi-jian, ZHU Shang-shang. User Experience and Product Innovation Design[M]. Beijing: China Machine Press, 2010.
- [6] NORMAN D A. The Design of Everyday Things[M]. USA: Basic Books, 2002.
- [7] 范秀成. 服务质量管理: 交互过程与交互质量[J]. 南开管理评论, 1999(1): 8—12.
FAN Xiu-cheng. The Management of Service Quality: the Process and Quality of Interaction[J]. Nankai Business Review, 1999(1): 8—12.
- [8] STICKDORN M, SCHNEIDER J. This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases[M]. USA: Wiley, 2011.
- [9] 辛向阳. 交互设计: 从物理逻辑到行为逻辑[J]. 装饰, 2015(1): 58—62.
XIN Xiang-yang. Interaction Design: From Logic of Things to Logic of Behaviors[J]. Zhuangshi, 2015(1): 58—62.
- [10] CAGAN J, VOGEL C M. Creating Breakthrough Products: Innovation from Product Planning to Program Approval[M]. New Jersey: Prentice Hall, 2002.