

## Software-Ergonomie in mittelständischen Softwarehäusern - eine Befragung auf der CeBIT' 96

Jens Hüttner

Institut für Psychologie, Humbolt-Universität zu Berlin

Die Überführung von Software-Ergonomie Wissen aus der Welt der Wissenschaft in die Praxis wird immer wieder beklagt. Die Verbesserung der ergonomischen Qualität von Produkten auf dem Softwaremarkt wird immer wieder an den Produkten großer Unternehmen gemessen. Die Fortschritte in den letzten Jahren sind auch nicht zu übersehen. Über die Qualität der Produkte vieler kleiner und mittelständischer Unternehmen ist wenig bekannt.

Auf der CeBIT' 96 wurden im „Software-Zentrum Mittelstand“ (Halle 5) mit 49 von 250 Ausstellern Interviews durchgeführt. Die Hersteller beantworteten Fragen zu ihren Produkten, zu firmeninternen Standards, zum Kontakt Entwickler-Kunde und zur Benutzungsfreundlichkeit ihrer Entwicklungen. Dabei konnte ein breites Spektrum an Lösungen für verschiedene Branchen einbezogen werden (z.B. 25 Produkte für den Dienstleistungsbereich, 18 für die Produktion). Die Unternehmen entwickeln vorrangig Produkte für DOS und Windows-Systeme, 67% der Produkte sind eigenständige Entwicklungen. Rund ein Drittel der Unternehmen verkauft zur Software spezielle Hardware. Die Größe der Unternehmen variiert stark, 55% haben bis zu 10 Angestellte, 4 Software-Häuser haben mehr als 100 Angestellte. Fast alle Befragten (90%) waren an der Entwicklung der ausgestellten Software beteiligt.

Fast 90% der Befragten liefern mit der Software auch Handbücher aus, ein Viertel von diesen hat einen Umfang von mehr als 600 Seiten. 88% bieten spezielle Schulungen für ihre Produkte an, mit einer Dauer zwischen einem Tag und einem Monat. Drei Viertel der Befragten konnten auf ein Hilfesystem für die Software verwiesen. Usability-tests werden in 38 Unternehmen durchgeführt, allerdings waren einem Viertel der Befragten die Ergebnisse der Tests nicht bekannt (auf der Messe!). Alle Unternehmen gaben an, Kontakt zu ihren Kunden zu haben, 39% haben diesen Kontakt „sehr selten“.

Der Aufwand für die Entwicklung der Benutzungsoberfläche wird wie folgt eingeschätzt:

Aufwand	0-20	20-40 %	40-60 %	60-80 %	80-100 %
Prozent der Befragten	31	35	26	8	-

Mit der Befragung konnte festgestellt werden, daß das Themenfeld Benutzerfreundlichkeit in den Software-Häusern durchaus bekannt ist. Die Unternehmen sind bestrebt, auf ergonomische Aspekte ihrer Software zu achten. Die wird von den Entwicklern allerdings so „nebenbei“ miterledigt. Wie weit das positive Bild der Selbstauskünfte auch objektiven Kriterien standhalten würde, muß offen bleiben.