

Software-Ergonomie in Banken und Versicherungen

Udo Bleimann, FH Darmstadt
Angelika Herzig, Schweizerische Kreditanstalt, Zürich

Zusammenfassung

Banken und Versicherungen entwickeln die intern benötigte Software in der Regel im eigenen Unternehmen. Auf diese Weise verfügen viele dieser Dienstleistungsunternehmen über EDV-Abteilungen, die von der Größe her mit mittelgroßen bis großen Software-Firmen verglichen werden können.

Im Workshop sollen nun Fragestellungen erörtert werden, die die Software-Ergonomie aus dem speziellen Blickwinkel der Banken/Versicherungen betrachten. Hierzu werden ca. zehn Kurzdarstellungen von verschiedenen Banken und Versicherungen in Form von Thesen gegeben, die Inhalte anschließend nach Bereichen strukturiert und dann schließlich gemeinschaftlich mit allen Teilnehmern diskutiert.

Der Workshop versucht ein wenig die Lücke zu schließen, die sich aus der realen Situation der Software-Entwickler bei Banken und Versicherungen einerseits und aus den wissenschaftlichen Erkenntnissen zur Software-Ergonomie andererseits zweifellos ergibt. Häufig bereiten die Fragen, die für den Wissenschaftler trivial, schon lange gelöst erscheinen, in der Praxis den Entwicklern große Probleme. So sind z.B. Style Guides - sei es firmenspezifisch oder einem Industriestandard angepaßt - bei den Firmen wohl gar nicht vorhanden bzw. gerade in Entwicklung, während sie aus theoretischer Sicht bereits überholt sind. Auch über Anwendungen, die sich an zeichenorientierten Terminals orientieren (3270 o.ä.) und deren Integration in die neue graphische Anwendungswelt, macht sich die Wissenschaft keine Gedanken mehr. In der realen Unternehmenssituation liegt hier aber ein Schwerpunkt der Arbeit.

Weitere Fragen, die im Workshop angesprochen werden sollen, sind etwa:

- Entwicklung von Graphical User Interfaces (Erfahrungen, Projekte)
- User Interface Standards: Lücken, Interpretationsspielraum, Geltungsbereich

- Applikationsentwicklung mit BenutzerInnen: Was klappt, was geht schief?
- Usability-Testing / Usability Labor
- Werkzeuge für Prototyping und Produktentwicklung
- organisatorische und ökonomische Aspekte (Stellenwert im Unternehmen etc.).

Zusammenfassend werden mit dem Workshop folgende Ziele verfolgt:

1. Es soll den TeilnehmerInnen die Gelegenheit geboten werden, sich über die spezifischen software-ergonomischen Belange der EDV-Entwicklung bei Banken und Versicherungen austauschen zu können.
2. Es soll aufgezeigt werden, mit welchen (ungelösten) Problemen sich Software-ErgonomInnen und Userinterface-DesignerInnen bei Banken und Versicherungen auseinandersetzen. (Diese Probleme könnten z.B. als Fragen an die Wissenschaft weitergegeben werden.)
3. Auch über den Workshop hinaus soll (sofern das Bedürfnis vorhanden ist) ein Forum zum Austausch von Informationen zwischen den einzelnen Banken/Versicherungen geschaffen werden.

Prof. Dr. Udo Bleimann

Fachhochschule Darmstadt

Fachbereich Informatik

Schöfferstr. 8 b

64295 Darmstadt

Tel: 06151 / 16-8418

Fax: 06151 / 16-8935