



Th. Memmel, Th. Buring & O. Lalive d'Épinay

Integratives Usability Engineering - Benutzerorientierte Modellierung von Geschäftsprozessen und Softwareanforderungen

Das User Interface und dessen Qualität gehört zu den nicht-funktionalen Anforderungen eines Softwareprodukts. Jedoch werden nicht-funktionale Anforderungen in vielen Projekten eher stiefmütterlich behandelt, da der Fokus vieler Projektverantwortlicher oft auf den funktionalen Aspekten der Software und der Unterstützung der zugrunde liegenden Unternehmensprozesse liegt.

Unserer Erfahrung nach wird die Usability-Qualität eines Softwareproduktes bereits in der Phase der Geschäftsprozessmodellierung massgeblich beeinflusst. Werden Prozesse, die sich später zum Beispiel auf den Dialog- und Arbeitsfluss eines Anwenders auswirken, ohne Berücksichtigung der Benutzerperspektive definiert, kann ein Usability Experte die dadurch verursachten Probleme meist nur noch geringfügig ausbessern. Solche prozess-orientierten Softwareanwendungen lassen die eigentlichen Aufgaben und Ziele der Benutzer ausser Acht.

Die Priorisierung von Prozessen und Funktionen geht in vielen Fällen auf den gelebten Anforderungs- und Spezifikationsprozess zurück. Viele gelebte Business Modellierungs- und Entwicklungsprozesse haben keinen Bezug zum User Interface und zu Aspekten der Usability. Nicht selten steht Generierung von Artefakten wie zum Beispiel Business oder System Use Case Modellen im Vordergrund. Doch eine Diskussion von Use Cases mit Stakeholdern und Endbenutzern gestaltet sich aufgrund des hohen Abstraktionsgrades schwierig. Der Usability Experte findet sich daher häufig in einem Spannungsfeld zwischen Benutzern, Fachabteilungen und IT wieder. Daher hat es sich in der Praxis bewährt, abstrakte Anforderungen in interaktiv erlebbare Darstellungen zu überführen. Erst diese erlauben es, die Auswirkung von definierten Prozessflüssen und geforderten Funktionen auf das spätere Softwareprodukt tatsächlich zu verstehen. Die Übersetzung der prozess-basierten und funktionalen Anforderungen in für alle verständliche Notationen ist daher von zentraler Bedeutung für den Projekterfolg und ein erfolgskritischer Bestandteil einer interdisziplinären Wertschöpfungskette.

Wir erläutern in unserem Beitrag aus Sicht eines Beratungs- und Dienstleistungsunternehmens, welche Mehrwerte durch eine Verzahnung der Disziplinen Geschäftsprozessmodellierung, Requirements Engineering und Usability Engineering erzielt werden können und wie wir den durch Usability getriebenen Brückenschlag in der Praxis leben. In unserem Vortrag diskutieren wir, wie die Akzeptanz und der Stellenwert von benutzerzentrierter Analyse und Modellierung durch ein integriertes Usability Engineering erhöht werden können. Schliesslich zeigen wir auf, welche Usability Methoden zu einem bestimmten Zeitpunkt in einen ganzheitlichen Engineering Prozess eingegliedert werden können. Anhand einiger konkreter Notationen erörtern wir, wie benutzerorientiertes Modellieren von Geschäftsprozessen aussehen kann, wie Usability Engineering in das Requirements Engineering integriert werden kann und wie die der gesamte Projektverlauf davon profitiert.