

Thèse de doctorat d'ERGONOMIE

Soutenue en 1998

Utilité et utilisabilité de l'informatique dans la gestion du travail bancaire

Thèse de doctorat

Ferreira, M.C.

Résumé

Le développement bancaire dans la société actuelle s'est appuyé sur un processus d'informatisation en pleine expansion. L'objectif de cette recherche est de comprendre le décalage entre l'utilité de l'informatique bancaire et son utilisabilité dans des situations d'exécution de tâches informatisées. Côté utilité, l'informatique se révèle être un instrument adapté aux buts de l'intermédiation financière (collecte, stockage, transformation, transport et restitution des informations), à ses enjeux (productivité et rentabilité) et à ses contraintes (qualité, fiabilité, sécurité, et rapidité). Cependant, divers indices interrogent son utilisabilité. L'analyse ergonomique des schémas et des schèmes d'action d'opérateurs de trois services du secteur caisse, montre, dans le cadre d'un travail répétitif et presque rituel, l'existence de diverses stratégies de régulation ; celles-ci visent à compenser et à prévenir les dysfonctionnements informatiques et à garantir la qualité des services rendus aux clients. L'existence même de ces régulations met en évidence les défauts de transparence opérative des progiciels et les problèmes de compatibilité intrinsèque et extrinsèque qui entachent leur utilisabilité.

Utility and usability of data processing in the work bank

Abstract

Banking development in nowadays society is based on a fast expanding computerization process. The aim of this research is to understand the gap between the utility of bank data processing and its usability for the achievement of computerized bank activities. Concerning the use, data processing appears to be a well suited tool for financial tasks (collection, storage, transformation, transportation and feed-back of information), its stakes (productivity and reliability) and its constraints (quality, reliability, security and rapidity). However, several indications challenge its usability. The ergonomic analysis of the schemas and schemes of action plans of bank agents working in three different services of the Cashier Sector shows that, within the scope of a repetitive and almost ritual task, there are different regulation strategies. They aim to compensate and to prevent any data processing malfunction and to guarantee the quality of services offered to the clients. The fact these regulations exist bring to the fore the software lack of operational transparency and the internal and external compatibility problems that blemish its usability.

