

Identifikation von Bedienbarkeitsproblemen in einem Enterprise 2.0 Werkzeug

Bachelor-Arbeit
Abschlussvortrag

17.10.2011

Bearbeiter: Stefan Wiesi
Betreuer: Alexander Steinhoff
Lehrstuhl: SEBIS – Prof. Matthes

Agenda

- ◆ Rückblick
- ◆ Auswahl der Methoden
- ◆ Planung & Durchführung
- ◆ Ergebnisse
 - ◆ Beispiele aufgedeckter Probleme
 - ◆ Zusammenfassende Auswertung
- ◆ Ausblick

Rückblick

- ◆ ZIEL
 - Identifizierung von Usability-Problemen
 - Auswertung verschiedener Methoden und deren Kombination
- ◆ MOTIVATION
 - Webanwendung bietet Möglichkeit der Logfile-Analyse
 - Oft werden nur einzelne Methoden angewendet
- ◆ VORGEHEN
 - Auswahl passender Methoden
 - Planung, Durchführung & Auswertung
 - Interpretierung der Ergebnisse

Auswahl der Methoden

Analytische Methoden

1. Heuristische Evaluation
2. Cognitive Walkthrough
3. Pluralistic Walkthrough

Empirische Methoden

- 1. Interviews**
2. Fokusgruppen
3. Fragebögen
- 4. Logfile-Analyse**
- 5. Usability-Tests**

Planung und Durchführung

Interviews

- ◆ 2+3 Interviews
- ◆ 30 bis 60 Minuten
- ◆ Fragenkatalog

Logfile-Analyse

Quick-Search

- ◆ Piwik-Webanalytik
- ◆ Suchalgorithmus

Präfix-Suche

- ◆ URL-Parameter
- ◆ Suchfilter

Usability-Test

- ◆ Aufgabendefinition
- ◆ 5 Testpersonen
- ◆ 90 Minuten
- ◆ Interaktives Gespräch

`/search?kinds=wikiPage&spaces=%2Fwikis%2Fsebis%typeTags=staff&query=ba`

Registrierung & Anmeldung

DEMO

Wikis

Definieren einer Homepage

Tags

Choose from these suggestions:

[car](#) [course](#) [usability](#) [home](#) [nicki](#) [reqgae](#) [student project](#) [bmw](#)

Home Page

 Home

Tags

Choose from these suggestions:

[car](#) [course](#) [usability](#) [home](#) [nicki](#) [reqgae](#) [student project](#) [bmw](#)

Editors

 Stefan Wiesi

Weitere Probleme: „New Wiki Button“, „Expert Settings“ & „Browse Wiki Funktion“

Wiki-Seiten

Fehlende Unterstreichen-Option und maximierte Menüleiste



Weitere Probleme: „Zurück-Button“, „Zuordnung Wiki-Seite“, „Tabelleneigenschaften“, „Darstellungsfehler“ & „Parent-Child Konzept“

Tags

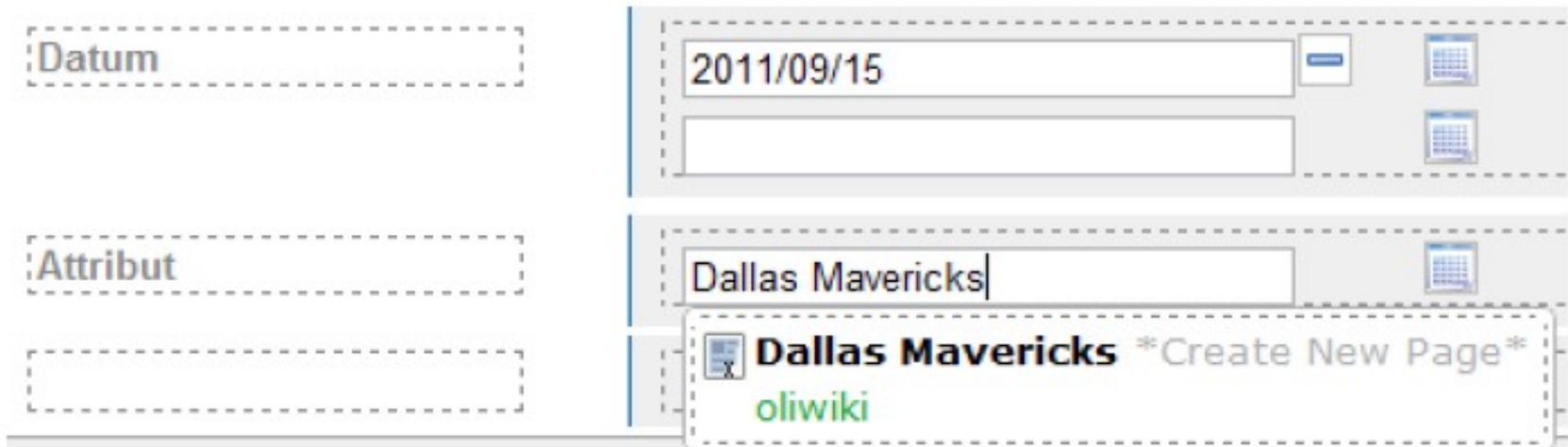
Hinzufügen von Tags

Name	<input type="text" value="New Wiki"/> *
Tags	<p>ty, <u>web 2.0</u>, <u>enterprise 2.0</u></p> <p>usability, web 2.0, enterprise 2.0 *new*</p> <p> <input type="text" value="car"/> <input type="text" value="course"/> <input type="text" value="usability"/> <input type="text" value="home"/> <input type="text" value="nicki"/> <input type="text" value="reggae"/> <input type="text" value="student project"/> <input type="text" value="bmw"/> </p>
Editors	<p> Stefan Wiesi <input type="button" value="−"/></p>

Weitere Probleme: „Tags löschen“, „Tags / TypeTags“ & „Vorschlag-Liste“

Attribute

Hinzufügen von Attributen



The image shows a Wiki editor interface with three attribute boxes on the left and their corresponding rendered output on the right. The first attribute box is labeled 'Datum' and contains the date '2011/09/15'. The second attribute box is labeled 'Attribut' and contains the text 'Dallas Mavericks'. The third attribute box is empty. The rendered output shows the date '2011/09/15' with a calendar icon, the text 'Dallas Mavericks' with a calendar icon, and a link 'Dallas Mavericks *Create New Page*' with a green 'oliwiki' label below it.

Weitere Probleme: „Attribute löschen“, „Lösch-Optionen“ & „Attribut-Formatierung“

Attachments

Löschen von Attachments

DEMO

Weitere Probleme: „Navigation“, „Verlinkung“, „Attachment-Reiter“, „Datei hochladen“ & **„aktives Tab“**

Suche

Quick-Search

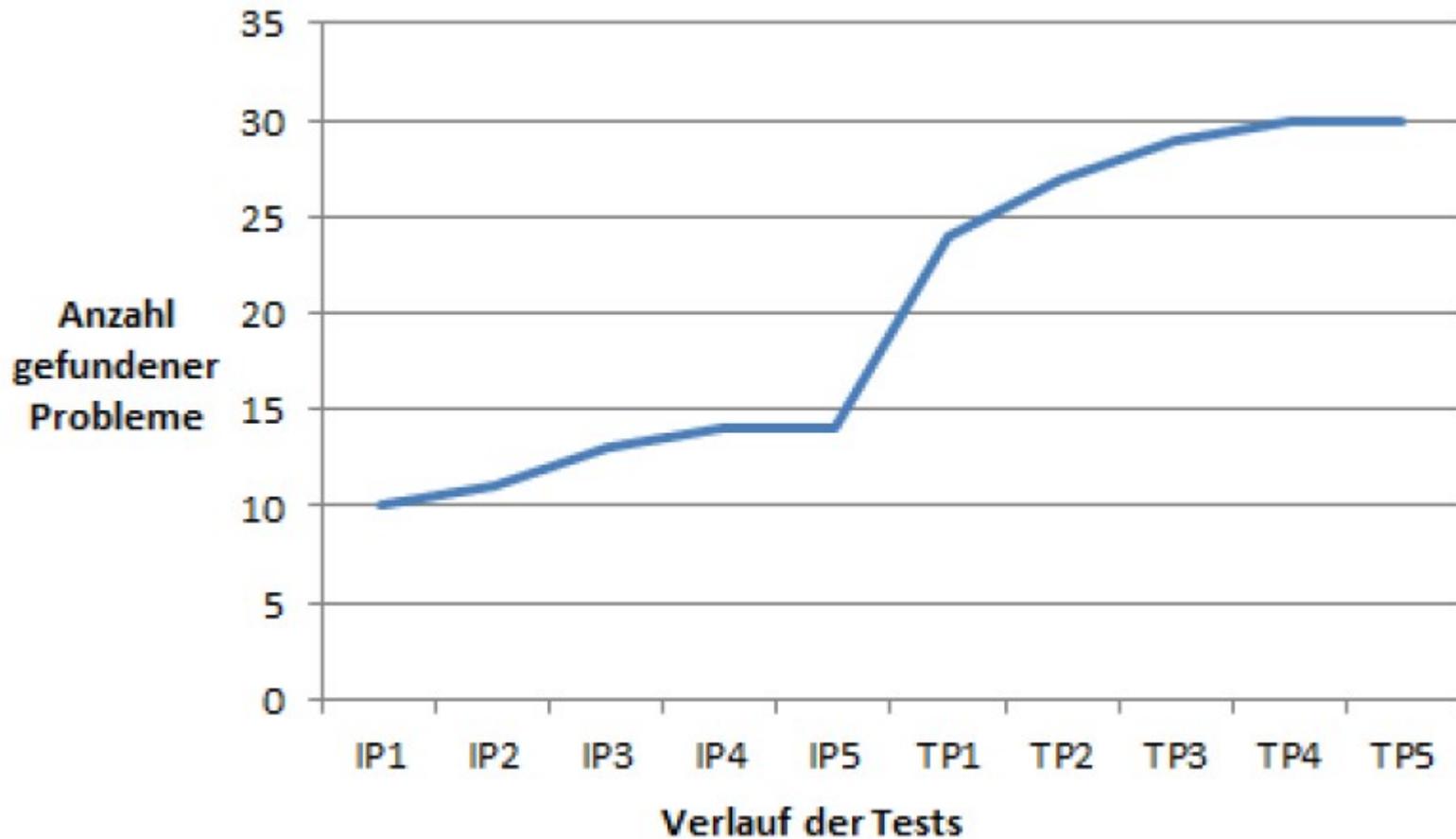
- ◆ Erste Vorschläge werden am häufigsten angeklickt
- ◆ Nutzer finden nach wenigen Eingaben die gesuchten Ergebnisse
- ◆ Lange Verweildauer auf der Seite ist ein Indiz dafür, dass die gesuchten Ergebnisse vorgeschlagen wurden

Präfix-Suche

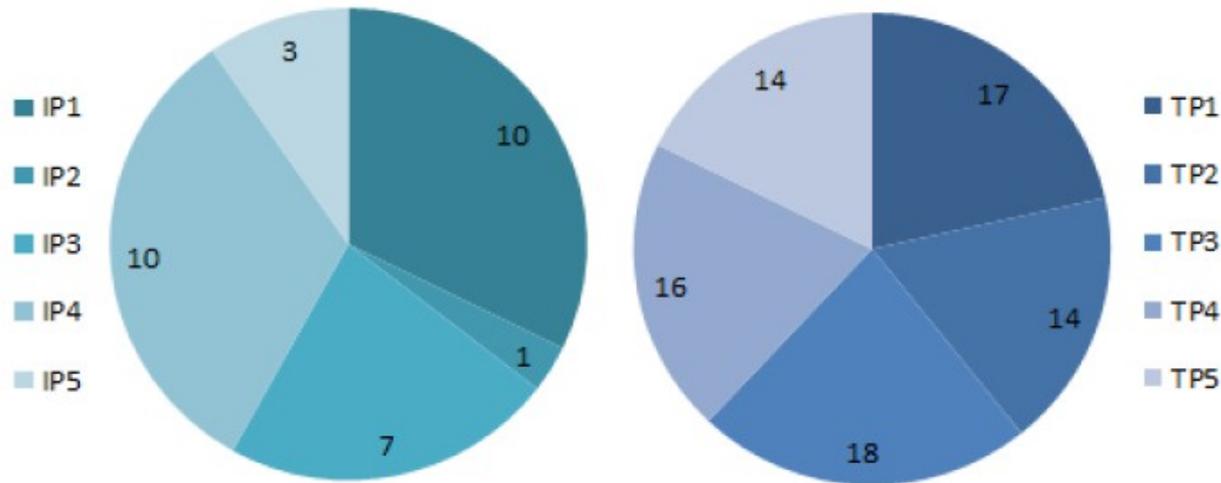
- ◆ Filter werden nur selten kombiniert
- ◆ Tags werden am häufigsten genutzt
- ◆ Tags werden aber nicht zur Navigation genutzt

Weitere Probleme: „Fehlender Tag-Hinweis“ & „UND-Verknüpfung“

Globale Betrachtung (1/2)



Globale Betrachtung (2/2)



Anzahl gefundener Probleme je Interviewpartner /Testperson

Darstellungsfehler	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-
Tabellennavigation	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-
Parent-Child Konzept	-	X	X	-	X	-	-	-	-	-

Ausblick

1. Kosten/Nutzen Analyse
2. Beheben gefundener Fehler
3. Anwendung weiterer Methoden