

# A Materialien Interviews

## Leitfaden für explorative Interviews

Leitfaden: Kurzinterview zur Nachnutzung von Evaluationsergebnissen im Bereich Usability und User Experience

1. Screening-Frage Haben Sie im Rahmen ihrer professionellen Tätigkeit bereits auf Ergebnisse und Aufzeichnungen zurückliegenden Projekten zurückgegriffen, etwa auf Ergebnisse aus Usability-Evaluationen?
2. Bitte beschreiben Sie kurz Ihre derzeitige Arbeit und Ihren Aufgabenbereich.
3. Bitte beschreiben Sie eine konkrete Situation, bei der Sie in ihrer Arbeit auf die Ergebnisse und Aufzeichnungen aus früher durchgeführten Usability-Studien zurückgegriffen haben.
  - Motivation?
  - In welcher Form lagen die Daten vor?
  - Gab es Hindernisse oder Schwierigkeiten?
  - Wonach wird entschieden, was verallgemeinerbar ist? (Auch in anderen Nutzungskontexten valide?)
4. Aus welchen Gründen haben Sie bereits Daten aus zurückliegenden Aktivitäten genutzt? (Anwendungsszenarien)
  - a) Um Produkte zu vergleichen - mit Vorversionen oder ähnlicher Software/Produkten. (Benchmarking)
  - b) Um Maßnahmen zielgerichteter einsetzen zu können. - “Das man z. B bereits weiß, wo Probleme auftreten können und sich dann primär darauf konzentrieren kann?”
  - c) Um Usability-Guidelines zu ermitteln oder zu belegen.
  - d) Um die Effektivität oder Effizienz verschiedene Methoden miteinander zu vergleichen.
  - e) Um mich zu einem Anwendungsbereich zu informieren.
  - f) Als Gedächtnisstütze für die eigene Arbeit

- g) Ergebnisse zugänglich mache, um die eigene Tätigkeit im Unternehmen zu kommunizieren
  - h) Um für aktuelle Kontexte oder Probleme bereits existierende Lösungen zu recherchieren
  - i) Sonstiges
5. Wie schätzen Sie das Potenzial für die Sammlung und Verknüpfung von anfallenden Usability-Daten in ihrer Organisation ein? (Usability-Warehouse)

## Kodierungsschema explorative Interviews

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anwendungsszenario:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergebnisse anwenden</li> <li>• Guide erstellen</li> <li>• Produktvergleich</li> <li>• Andere informieren</li> <li>• Umsetzung verfolgen</li> <li>• Methodenvergleich</li> <li>• Zielgerichtete Maßnahmen</li> <li>• Info zu Bereich</li> </ul> </li> <li>- Motivation:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfolg zeigen</li> <li>• Vermeidung von Doppelarbeiten</li> <li>• Guidelines verbessern</li> <li>• Fehler nicht wiederholen</li> <li>• Impact erhöhen</li> <li>• Verständnis verbessern</li> <li>• Absicherung</li> <li>• Negotiation-Support</li> <li>• Erfolg überprüfen</li> <li>• Gedächtnis</li> <li>• Konsistenz</li> <li>• Informationszugang</li> <li>• Andere Motivationen</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgaben           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potenzial</li> <li>- Quelle</li> <li>- Art der Informationen</li> <li>- Zielgruppe</li> <li>- Lösungen (vorhandene, dezidierte Informationssysteme)</li> <li>- Geplante Lösungen</li> <li>- Datenformat</li> <li>- Suchstrategie</li> <li>- Validierung und Anwendbarkeit</li> <li>- Kritik</li> <li>- Hindernis</li> </ul> </li> </ul> |
|--|--|

---

## Nennungen Informationsarten

### User Research:

- „Aufgabenstellung, Use Cases, Task-Flows“ von wieder-  
aufgenommenen Projekten (T8)
- „Nutzerprofil“ (T8)
- „Use Cases“ (T8)
- „Field Research Daten“ (T8)
- „Personas“

### Entwicklungs- und Designergebnisse:

- „Produkte“ (T1)
- „Seite“, existierender Webdialog (T5)
- „Showcase“, existierendes Positivbeispiel (T7)
- „Specs“, z. B für Passwortdialog (T4)
- „Spezifikation“ (T5)
- „Screendesigns, Spezifikationen“ (T8)
- „Design-Entwürfe“ (T8)
- „Wie haben wir es damals gelöst?“ (T9)

### Materialien für Evaluationen:

- „Szenarien-Dokumente“ von Tests (T4)
- „was haben wir damals befragt“ (T9, seltener)
- „Prüfkriterien“, „UID-Checkliste“ (T7)

### Evaluationsergebnisse:

- „Issues“, mit Screenshots (T7)
- „Meldungen“ zu Usability-Problemen (T8)
- Studienergebnisse (T9)

- Kenntnisse aus Inhouse-Tests zu spezifischen Fragestellungen (T2)
- „Studien außerhalb des Unternehmens“ (T6)
- „in den entsprechenden Studien, was wir damals rausgefunden haben zu dem Thema“ (T6)
- „Testergebnisse“ für Heuristik (T6)
- „alt-bekannte Sachen“, „da schaut man mal in die alten Test“ (T7)
- Bilder der Gesichter von Testteilnehmern (T7)
- „Studien, die gemacht wurden in den letzten Jahren“ (T8)
- „formative Usability-Tests“ (T8)
- „Testergebnisse“ - „das sind hauptsächlich qualitative Daten, die wir über Usability-Tests erheben“ (T8)
- „Feedback“ aus Nutzertests über „generische UI-Elemente“ (T8)
- „Berichte und Daten“ zu „ähnlichen Fragen“, z. B zur Positionierung von Buttons (T9)
- „ein klassischer Bericht“ (T9)
- „wir hatten das Problem schonmal“ (T9)
- „Ergebnisse, die wir bekommen, die dann z. B die Gründe für die Änderung von etwas sind“ (T9)
- „Kennzahlen“ aus Befragungsdaten mit standardisiertem Usability-Fragebogen, Vergleich mit „Vorgängerversionen“ und „Benchmark“
- Test: Gemessene Zeiten und Fehler (T4, jedoch selten selbst)
- „Weniger Abbrüche auf diesen Seiten“ (T6, Nutzerstudien)
- „Nachbefragung und Vorbefragung von Nutzertests“ fließen in Nutzerprofil ein (T8)
- „externe Studien“ (T2)
- „Studien ausserhalb des Unternehmens“ (T6)
- „verschiedenen Heuristiken. Von den DIN-Normen über die, Heuristik HAF von der Gesundheitsorganisation der USA, über Yale“ (T6)

- „Befragungsdaten“ (T9)
- Konkurrenzanalyse mit Heuristiken (T8)

**Rückmeldungen aus der Nutzung**

- Kundenzufriedenheit, Conversion (T6)
- „jemand kommt, z. B von der Hotline, und sagt, ja, hier ist ein Kunde der hat ein Problem mit dem Ausdruck“
- „Tagebücher“ (T1, T2)
- Ergebnisse von Umfragen zu Nutzungsgewohnheiten (T2)
- Fragebogen vor und nach der Nutzung (T2)
- „wenn dann der Kunde nochmal das gleiche Problem meldet“ (T8)

## Erste Systematik der Anwendungsfälle

Dies ist die ursprüngliche Systematik der Anwendungsfälle, welche auf der Grundlage der Erkenntnisse in den Fokusgruppen überarbeitet wurde. *Die in der weiteren Arbeit verwendete Systematik findet sich in Tabelle 7.2 auf Seite 187.*

	<b>Anwendungsfall</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>#</b>	<b># F3</b>
AF1	Ergebnisse direkt anwenden	Empirische Ergebnisse werden in die Entscheidungsfindung bei Gestaltungsfragen einbezogen, wenn Sie für einen Kontext als relevant betrachtet werden. Andere Arbeitsergebnisse (Personas, Use-Case Beschreibungen) dienen als Vorlage oder können mit geringen Anpassungen übernommen werden.	5	5
AF2	Richtlinien ableiten	Empirische Ergebnisse und Spezifikationen fließen in Gestaltungsrichtlinien ein (Usability-Guidelines, Design-Styleguides oder Evaluierungs-Checklisten und -Heuristiken).	7	4
AF3	Produkte vergleichen	Produkte werden in Hinblick auf die Ergebnisse von Evaluierungen und der Konsistenz der Gestaltung verglichen.	7	2
AF4	Umsetzung verfolgen	Die Umsetzung von Anforderungen im Produkt wird, ggf. auch über mehrere Produktversionen, verfolgt. Zusätzliche Erkenntnisse widerlegen oder unterstützen mit der Zeit die Notwendigkeit der Umsetzung.	3	1
AF5	Maßnahmen effizienter durchführen	Studien werden auf neue Fragestellungen fokussiert und Materialien für die Durchführung werden wiederverwendet.	6	
AF6	Stakeholder informieren	Ergebnisse aus durchgeführten Projekten werden zur Verfügung gestellt, um anderen die Einarbeitung zu ermöglichen, den Einfluss auf die Produktgestaltung zu erhöhen und die eigene Leistung sichtbar zu machen.	6	
AF7	In Bereich einarbeiten	Verschiedene Ergebnisse, aber auch externe Quellen werden konsultiert, um sich auf ein neues Projekt vorzubereiten.	5	
AF8	Methodenvergleich	Die Qualität der Ergebnisse verschiedener Methoden, etwa von Nutzertests und Expertenevaluierungen, werden verglichen.	1	

## **B Fokusgruppen: Facetten für Usability-Ergebnisse**

Die folgende Darstellung wurde verwendet, um den Teilnehmern an den Fokusgruppen mögliche Facetten von Usability-Wissen vorzustellen.

### Kategorien einer Facettenklassifikation für Usability-Ergebnisse

#### Administrativ

Dokument
▶ Ergebnistyp
▶ Autor
▶ Team
▶ Projekt
▶ Erstellungsdatum
▶ Letzte Änderung
▶ Dateiformat
▶ Popularität
▶ ...

Studie
▶ Methode
▶ Fragestellung
▶ Anzahl Teilnehmer
▶ Durchführender
▶ ...

Entwicklung
▶ Status: gelöst / ungelöst
▶ Aufwand
▶ Anzahl Empfehlungen
▶ Usability betreffend
▶ Behoben in Entwicklungsphase: Anforderungserhebung/ Modellierung / Design / Implementierung
▶ ..

#### Kontext

Nutzer
▶ Nutzergruppe
▶ Erfahrung mit Produkt
▶ Fachliche Erfahrung
▶ Alter
▶ Geschlecht
▶ ...

Task
▶ Use Case / Szenario
▶ Unterziel in Use Case
▶ Generisches Unterziel: z.B. „Datum eingeben“
▶ Tasktyp: z.B. offen/geschlossen
▶ Aufgabendauer
▶ Aufgabenhäufigkeit
▶ ...

Produkt
▶ Produktname
▶ Zielgruppe
▶ Produktfamilie, -linie
▶ Produktversion
▶ Entwicklungsstatus: z. B. Konzept / Prototyp
▶ Modul, Untermodul
▶ Modultyp z. B. Wizard
▶ UI-Element
▶ ...

Nutzungskontext
▶ Verwendete Hardware
▶ Mobil/stationär
▶ ...

#### Analyse

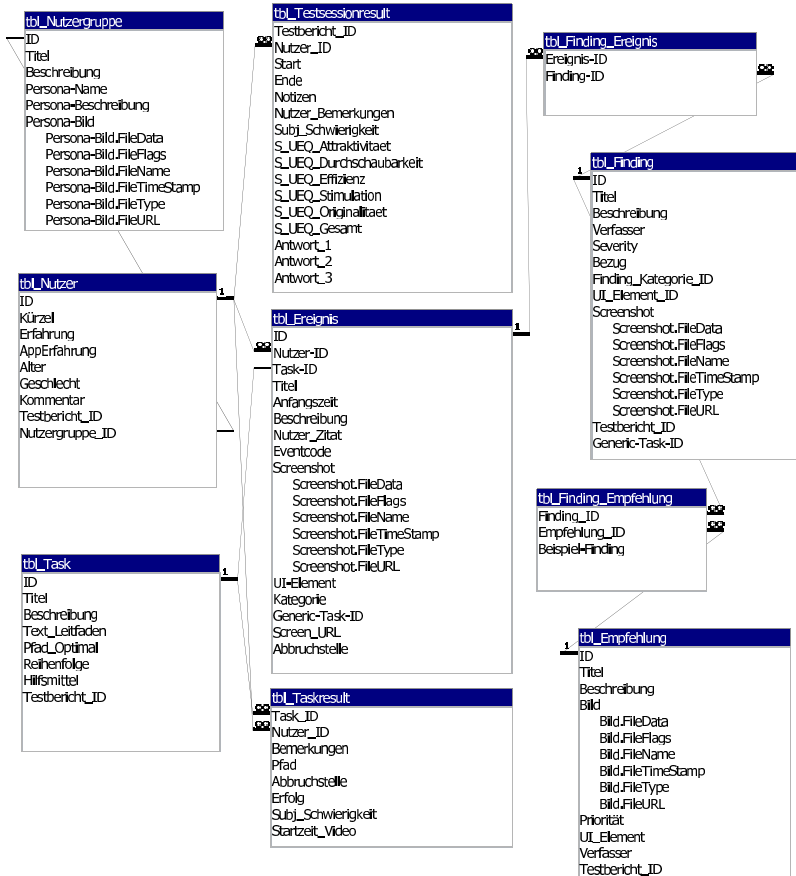
Problem
▶ Problemklassifikation nach Nutzungszyklus: Planning / Translation / Physical Action / Evaluation z. B. „A clear do it now mechanism“
▶ Problemkategorie: Navigation / Terminologie / Inhalt / Funktionalität
▶ Fehlereinordnung aus Nutzersicht: Missing, Incongruent Mental Model, Irrelevant, Wrong, Better Way and Overlooked
▶ Betroffene Richtlinie/ Pattern/ Checklist-Item
▶ Usability-Faktor: Efficiency Effectiveness Productivity Satisfaction Learnability Safety Trustfulness Accessibility Universality Usefulness
▶ Schweregrad
▶ Anzahl betroffener Tasks
▶ ...

Effizienz / Effektivität
▶ Ø Task Completion Rate
▶ Ø Time On Task
▶ Ø Anzahl Hilfestellung
▶ ...



# C Datenmodell Usability-DB

Beziehungen für usabilitydb\_start\_v1\_3





## **D Materialien Evaluationsstudie**

### **Fragebogen Vor- und Nachbefragung und Leitfaden**

Auf den folgenden Seiten wird der in der Evaluationsstudie den Teilnehmern für die Vor- und Nachbefragung vorgelegte Fragebogen dargestellt (Kapitel 11). Die Nachbefragung beginnt ab der fünften Seite des Fragebogens.

Danach wird der durch dem Interviewleiter verwendete Leitfaden für die Evaluationsstudie (Kapitel 11) dargestellt. Das den Teilnehmern vorgelegte Szenario findet sich auf Seite 4 des Leitfadens. Anschließend finden sich die Aktivitäten, welche die einzelnen Schritte des Szenarios bilden.

## Vorbefragung

### 1) Erfahrung

1 a) Wie viele Jahre arbeiten Sie schon im Bereich UX/Usability? \_\_\_\_\_

### 2) Aktuelle Stelle und Aufgaben

2 a) Wie viele Jahre sind Sie schon bei Ihrem momentanen Unternehmen angestellt? \_\_\_\_\_

2 b) Beschäftigen Sie sich hauptsächlich mit der Verbesserung "eigener" Produkte (unternehmensintern) oder der Produkte von Auftraggebern?

- eigene Produkte
- fremde Produkte

2 c) In welchen Bereichen liegen Ihre Projekte?

- Mobile
- Unterhaltung
- Industrie
- Büro
- Game Development
- Medizin
- Hochschule und Lehre
- Anderes: \_\_\_\_\_

2 d) Wo liegen Ihre Aufgabenschwerpunkte?

- Evaluation
- Information Architecture
- User Interface Konzeption
- Prototypen-Entwicklung
- Requirements Engineering
- Usability Testing
- Usability Engineering
- UX Design
- Andere: \_\_\_\_\_

2 e) Haben Sie Personalverantwortung?

- Ja
- Nein

2 f) Wie lautet Ihr Jobtitel?

- Information Architect
- Interaction Architect
- Productmanager
- Research Consultant
- Usability Consultant
- Usability Engineer
- User Experience Consultant
- User Interface Designer
- andere Bezeichnung: \_\_\_\_\_

2 g) Welche Dauer (in Monaten) haben Ihre Projekte im Durchschnitt? \_\_\_\_\_

2 h) Mit wie vielen unterschiedlichen Produkten beschäftigen Sie sich dabei ungefähr?  
(Anzahl im Jahr) \_\_\_\_\_

2 i) Was schätzen Sie, wie viele (in %) der von Ihnen gemachten Vorschläge zur Verbesserung der UX/Usability werden tatsächlich realisiert? \_\_\_\_\_%

### 3) Unternehmen

3 a) Wie groß ist das Unternehmen in dem Sie arbeiten? Bitte geben Sie die ungefähre Zahl der Beschäftigten an: \_\_\_\_\_

3 b) Bitte geben Sie die ungefähre Anzahl der Beschäftigten an, die sich primär mit UX/Usability befassen. \_\_\_\_\_

3 c) Ist die Kompetenz für Usability/UX zentral in einer Abteilung angesiedelt, oder verteilt sich diese über verschiedene Bereiche im Unternehmen?

- Zentral in einer Usability-/UX-Abteilung
- Dezentral im Unternehmen

3 d) Bitte schätzen Sie den Stand Ihrer Organisation ein in Bezug auf den Reifegrad bei der Integration von Usability:

- Notwendigkeit nicht erkannt
- Erkennt: *Problembewusstsein, Durchführung einzelner Maßnahmen*
- Berücksichtigt: *Bewusstsein für Quality in Use, Nutzerfokus*
- Implementiert: *Nutzerbeteiligung, Nutzung von Usability-Werkzeugen, personelle Kompetenz ausreichend vorhanden*
- Integriert: *Integration, Verbesserung, Iteratives Vorgehen*
- Institutionalisiert: *Anwenderzentrierung als Unternehmensziel, Anwendung auch auf die eigene Organisation*

#### 4) Kommunikation und Wissensmanagement

- 4 a) Welche Arten von Arbeitsergebnissen produzieren Sie schwerpunktmäßig?
- Nutzungskontextbeschreibung (etwa in der Form von Personas & Szenarien)
  - Beschreibung der Erfordernisse aus Nutzersicht (user needs)
  - Spezifikation der Nutzungsanforderungen (requirements for use)
  - Interaktionsspezifikation
  - User-Interface-Spezifikation (etwa in der Form von Prototypen)
  - Usability-Testbericht
  - Bericht über Langzeitbeobachtungen
  - Andere: \_\_\_\_\_
- 4 b) An wen kommunizieren Sie Ihre Arbeitsergebnisse schwerpunktmäßig?
- Grafik- und Produktdesigner
  - Mediengestalter
  - Kommunikationsdesigner
  - Software-Entwickler oder Entwicklungs-Ingenieure
  - Produktmanager
  - Marketing-Fachleute
  - Technische Redakteure
  - Usability-/UX-Beauftragte
  - Management
  - Andere: \_\_\_\_\_
- 4 c) Werden in ihrem Unternehmen eins oder mehrere der folgenden Wissensmanagement-Werkzeuge eingesetzt und dafür spezifisch für das Usability-Wissensmanagement angepasst?
- Dokumentenmanagement-System speziell für Usability-/UX-Arbeitsergebnisse
  - Datenbank mit spezifischer Struktur für Usability-Ergebnisse (etwa in Access, Lotus, Sharepoint)
  - Issue-Tracking-System nur für Usability-Ergebnisse
  - Issue-Tracking-System mit speziellen Kategorien für Usability-Ergebnisse
  - Usability-/UX-Blog
  - Forum zu Usability/UX
  - Wiki mit spezifischer Struktur für Usability-Ergebnisse
  - Anderes Wissensmanagement-Werkzeug: \_\_\_\_\_

4 d) Werden eins oder mehrere der folgenden **für unterschiedliche Zwecke eingesetzten Wissensmanagement-Werkzeuge** auch für das Usability-bezogene Wissensmanagement verwendet?

- Netzlaufwerk
- Netzlaufwerk mit Volltextsuche
- Groupware-Anwendungen (wie Lotus Notes)
- Dokumentenmanagement-System mit Strukturierung und Volltextsuche
- Allgemeines Issue-/Bug-Tracking-System
- Blog
- Forum
- Wiki
- Anderes Wissensmanagement-Werkzeug: \_\_\_\_\_

4 e) Wenn Wissensmanagement-Werkzeuge eingesetzt werden: Welche Arten von Ergebnissen werden damit verwaltet?

- Nutzungskontextbeschreibung (etwa in der Form von Personas & Szenarien)
- Beschreibung der Erfordernisse aus Nutzersicht (User needs)
- Spezifikation der Nutzungsanforderungen (requirements for use)
- Interaktionsspezifikation
- User-Interface-Spezifikation (etwa in der Form von Prototypen)
- Usability-Testbericht
- Bericht über Langzeitbeobachtungen
- Daten zu Nutzerbefragungen (quantitativ)
- Daten zu Nutzerbefragungen (qualitativ)
- Daten zum Nutzungsverhalten
- Aufgezeichnete Videos (Nutzertests, Fokusgruppen etc.)
- Nutzerfeedback
- Andere: \_\_\_\_\_

## Abschlussbefragung

### 1) Fragen zur Einschätzung des Szenarios:

1 a) Haben Sie Facetten bzw. Filter oder Funktionen vermisst, die für die Durchführung des Szenarios wichtig gewesen wären?

- Ja: \_\_\_\_\_
- Nein

1 b) Sehen Sie Ähnlichkeiten zwischen den Tätigkeiten und den dabei auftretenden Informationsbedürfnissen in dem vorgestellten Szenario und denen in Ihrer eigenen Organisation?

- Keine Ähnlichkeiten
- Wenig Ähnlichkeiten
- Viele Ähnlichkeiten

1 c) Wenn nur wenig oder geringe Ähnlichkeiten vorliegen: Was sind die wichtigsten Unterschiede?

---

---

---

*Die weiteren Fragen beziehen sich auf den Einsatz eines derartigen Usability-Informationssystems im Kontext Ihres eigenen Unternehmens: Bitte stellen Sie sich vor, das System soll für Ihr Unternehmen angepasst und eingeführt werden: Im Vorfeld bekommen Sie den gezeigten Prototyp, und sollen Nutzen, Aufwände und Risiken für Ihre Arbeit einschätzen.*



## 2) Einschätzung der Nützlichkeit

2 a) Die Nutzung des UIS erhöht meine Leistungen bei der Arbeit.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						

2 b) Die Nutzung des UIS für meine Arbeit macht mich produktiver.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						

2 c) Die Nutzung des UIS verbessert die Qualität meiner Arbeitsergebnisse.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						

2 d) Ich denke, das UIS ist nützlich für meine Arbeit.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						

## 3) Einschätzung der Benutzbarkeit

3 a) Die Interaktion mit dem System ist eindeutig und verständlich.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						

3 b) Die Interaktion mit dem System erfordert keine große mentale Anstrengung.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						

3 c) Ich finde das System einfach zu benutzen.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						

3 d) Ich finde es einfach, das System dazu zu bringen, zu tun, was ich möchte.

Stimme	1	2	3	4	5	
überhaupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll zu
nicht zu						



5 f) Wer sollte Zugriff auf die Usability-Informationen haben?

- Nur das Usability-/UX-Team sollte direkten Zugriff auf die Informationen haben, und bei Bedarf daraus zielgruppengerechte Berichte erstellen.
- Nur das Usability-/UX-Team und die jeweiligen Adressaten einzelner Ergebnisse sollten direkten Zugriff haben (z.B. der jeweilige Produktmanager oder die zuständigen Entwickler, aber nur auf die jeweils für sie relevanten Ergebnisse)
- Alle im Unternehmen sollten Zugriff haben.
- Alle im Unternehmen sowie externe Firmen, mit denen wir zusammenarbeiten (z.B. Agenturen), sollen Zugriff darauf haben.
- Andere Möglichkeit: \_\_\_\_\_

### 6) Bewertung der explorativen Suche und Auswertung

6 a) Das UIS kann mir dabei helfen, wichtige Informationen zu finden, nach denen ich ansonsten nicht gesucht hätte.

Stimme überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	Stimme voll zu
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

6 b) Das UIS motiviert mich dazu, zusätzliche Ergebnisse zu entdecken.

Stimme überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	Stimme voll zu
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**7) Vollständigkeit:**

7 a) Sollten zusätzliche Arten von Arbeitsergebnissen und Daten in eine solche Datenbank aufgenommen werden? Wenn ja, welche?

---



---

7 b) Welche der angebotenen Facetten/Filterkriterien sind im Kontext Ihrer Arbeit in Ihrer Organisation am wichtigsten? – Nennen Sie bitte maximal 5 Facetten in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

- Produkt
- Produktbereich
- Kategorie/Problemursache
- Severity
- Nutzergruppe
- Nutzungsszenario
- UI-Element
- Autor
- Erstellt
- Nutztätigkeit (generisch)

7 c) Welche der Funktionen des UIS sind für die Anwendung in Ihrer Organisation am wichtigsten? – Nennen Sie bitte maximal 5 Funktionen in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

- Einzelne Erkenntnisse, dokumentübergreifend
- Filterbasiertes Interface
- Suchfunktion mit Anfragevervollständigung
- Zeitabhängige Darstellung (Timeline)
- Quantitative Analysemöglichkeiten (z.B. UEQ)
- Verknüpfungen zwischen aufeinander aufbauenden Ergebnissen
- Empfehlungen zu existierenden Richtlinien/Pattern
- Relevanz relativ zu Projekt

7 d) Welche Möglichkeiten (Funktionen, Facetten) fehlen für die Anwendung in Ihrer Organisation?

---



---



---



---



---



- 9 d) Das System hilft dabei, die Wiederholung bereits bekannter Fehler bei der Gestaltung zu vermeiden.

Stimme überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	Stimme voll zu
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

- 9 e) Der Zugriff auf Usability-Ergebnisse in der gezeigten Form bietet Mehrwerte für meine Arbeit im Unternehmen.

Stimme überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	Stimme voll zu
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

- 9 f) Der Zugriff auf Usability-Ergebnisse in der gezeigten Form bietet Mehrwerte für die Arbeit von anderen Mitarbeitern in meinem Unternehmen.

Stimme überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	Stimme voll zu
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Wenn positiv: Welche anderen Mitarbeiter?

---

- 9 g) *[Diese Frage bezieht sich auf eine einfache Volltext-Datei suche, wie sie als Desktopsuche und als Suche in Netzwerklaufrwerken integriert ist und kann als Beispiel gezeigt werden]:*

Mit einer einfachen Volltextsuche auf allen vorhandenen Dokumenten lassen sich vergleichbare Mehrwerte erzielen.

Stimme überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	Stimme voll zu
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

- 9 h) Wie viel zusätzlicher Aufwand für die Dokumentation in einem Projekt ist für die von Ihnen erwarteten Mehrwerte bei der Nutzung gerechtfertigt?

- Kein zusätzlicher Aufwand
- < 1% zusätzlicher Aufwand bezogen auf das Projekt (weniger als 1 zusätzlicher Personentag PT auf 5 Personenmonate PM)
- 1-2% Aufwand (ca. 1 PT auf 5 PM)
- 2-3% Aufwand (ca. 2 PT auf 5 PM)
- > 3% Aufwand (mehr als 3 PT auf 5 PM)

- 9 i) Wenn bei Ihnen bereits ein dezidiertes System zum Management von Usability-Information eingesetzt wird: Wie groß sind die Mehrwerte des vorgestellten UIS im Vergleich zu diesem System?

- Die Mehrwerte des vorgestellten Systems sind eindeutig größer.
- Die Mehrwerte des vorgestellten Systems sind in etwa vergleichbar
- Die Mehrwerte des vorgestellten Systems sind eindeutig niedriger

---

9 j) Um das Wissensmanagement für Usability in meinem Unternehmen zu verbessern, sind andere Aspekte momentan wichtiger als die Einführung eines Wissensmanagement-Tools:

- Verbesserungen von Prozessen und Abläufen
- Verbesserungen beim Projektmanagement
- Verbesserungen beim persönlichen Austausch
- Andere: \_\_\_\_\_

9 k) Weitere Anmerkungen oder Kommentare?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Leitfaden:

Evaluierung der Anforderungen an ein Usability-Informationssystem für Inhouse-Usability-Experten anhand eines interaktiven Prototyps.

### Ziele des Projektes:

- Unterstützung der Auswertung und des Austauschs von Usability-bezogenem Wissen innerhalb von Unternehmen (Inhouse-Usability), **insbesondere zwischen Usability-Professionals**, aber auch mit anderen (Produktmanager, Designer, Entwickler).
- Basis **waren Interviews und Fokusgruppen** zu den Informationsbedürfnissen von Usability-Professionals
- Daraus wurde  **szenariobasiert ein Prototyp** entwickelt, welcher Funktionen für die projektübergreifende Analyse und Auswertung vorhandener Ergebnisse bietet
- **Konzentration auf Auswertung**: Ziel der **Reduktion** der notwendigen, zu erfassenden Metadaten durch Bedarfsanalyse, Konzentration auf automatisch oder mit geringem Aufwand zu erhebenden Metadaten. Zurzeit noch dezidierte Eingabe in Datenbank vorgesehen.

### Ziel der Evaluation:

- **Rückmeldung, Kritik und Verbesserungsvorschläge** zu den Funktionen und Metadaten (Facetten) des Prototyps zu bekommen
- **Priorisierung** von Funktionen und Metadaten
- **Bewertung**: Verständlichkeit, Vollständigkeit, Relevanz für die eigene Arbeit und Risiken/Chancen des Einsatzes in der Organisation
- **Allgemeine Hinweise** auf die Gestaltung eines solchen Systems ableiten.

### Szenario und Korpus:

- **fiktives Nutzungsszenario** „Immo-Web-Solutions“ betreut mehrere Immobilienportale
- Abgestimmt auf die verwendeten **Beispiel-Dokumente**. Ergebnisse zu Nutzertests von B.A.-Studierenden im Studiengang IIM

### Ablauf:

- Vorbefragung
- Prototyp zeigen, ausprobieren, Verständnisfragen
- Szenario: Einzelne Aktivitäten werden von Testleiter vorgestellt und anhand von Leitfragen besprochen
- Nachbefragung
- Gerne melden bei Pausen...

### Einverständniserklärung

- Anonymität: Person/Organsiation
- Abklären vor Veröffentlichung direkter Zitate, ob Anonymisierung ausreichend
- Aufzeichnung für spätere Auswertung



# 1 Vorbefragung

→ Fragebogen Vorbefragung

**Aufzeichnung starten**

## 2 Szenario IWS

- Das folgende Szenario schildert die Aktivitäten bei der Bearbeitung einer Arbeitsaufgabe unter Verwendung des UIS.
- Szenario umfasst **3 Teile mit jeweils 3-5 Schritten**: Der erste Teil ist etwas länger Anwendungsfälle
- Ich zeige die Funktionen des Systems,
- Vorher 5 min Gelegenheit, **sich selbst einen Überblick zu verschaffen**
- Die **einzelnen Schritte/Aktivitäten**, aus denen jeder Teil des Szenarios besteht, beziehen sich auf die jeweiligen Funktionen und inhaltlich Facetten, welche im dem interaktiven Prototypen angeboten werden.
- Zu jeder Aktivität werden die folgenden, offenen Fragen gestellt:
  - *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*
  - *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*
  - Ggf. Nachfragen zur Einschätzung einzelner Funktionen und Facetten in Bezug auf die Ihre Arbeitssituation: *Wie schätzen Sie die Funktion/Facette xy für Ihre Arbeitssituation ein?*

## 2.1 Hintergrundinformationen zum Unternehmen und Tätigkeit

### **Unternehmen:**

**IWS (Immo-Web-Solutions)** - betreibt mehrere Immobilien-Websites unter unterschiedlichen Marken. Teilweise handelt es sich dabei um dieselbe technische Plattform mit nur leicht angepasster Oberfläche (**immonet.de**, **haz-immo.de**), teilweise aber auch um unabhängig betriebene Web-Auftritte (**wg-gesucht.de**). Seit ca. 6 Monaten wird auch die **neu erworbene Plattform studenten-wg.de** schrittweise integriert. Während wg-gesucht aufgrund der vielen Optionen eher internetaffine Nutzer anzieht, bietet studenten-wg eine einfachere Alternative mit weniger Funktionalität.

### **Usability-Team:**

In einem **Team von 5 Mitarbeitern** werden **Interaktionskonzepte erarbeitet sowie Prototypen und Endprodukte evaluiert**. Die Abteilung ist zentralisiert, die Mitarbeiter werden bei allen Entwicklungsprojekten hinzugezogen und sind jeweils schwerpunktmäßig einzelnen Produktteams zugeordnet.

In den letzten 2 Jahren wurde bei IWS damit begonnen, **systematisch Erkenntnisse aus Nutzerstudien und daraus resultierende Entwürfe in eine Datenbank aufzunehmen**, um die Nachnutzung von Ergebnissen und den Austausch zwischen den Mitarbeitern innerhalb und außerhalb des UX-Teams zu verbessern. Das vorhandene Wissen soll damit möglichst personenunabhängig zur Verfügung gestellt und genutzt werden. **Die Datenbank, die intern Usability-Informationssystem oder UIS genannt wird, steht im Intranet allen Interessierten zur Verfügung.**

### **Aufgabenbereich von Lisa Wagner:**

**Lisa Wagner** ist seit einigen Jahren mit für die Usability/UX der Produkte von IWS zuständig. Sie erarbeitet **Konzepte für die Oberflächengestaltung**, führt **Expertenevaluierungen** sowie **kleinere Nutzerstudien** durch und koordiniert größere User Research-Studien und Nutzertests mit externen Agenturen. Sie vermittelt diese Ergebnisse an die jeweiligen Produkt-Manager und Entwicklungsteams.

Lisa Wagner war in den letzten 2 Jahren primär für die Optimierung der **Startseite von immonet.de** zuständig. Für die vor einigen Monaten übernommene Plattform **studenten-wg.de** soll sie jetzt zunächst den **gesamten Checkout-Prozess** bei der Suche nach Mietangeboten überarbeiten. Dazu gehören alle Funktionalitäten, welche nach der Suche und Auswahl von Objekten zum Tragen kommen, z.B. Merken, Teilen und Vergleichen von Ergebnissen, Kontaktaufnahme mit dem Anbieter, sowie alle Aspekte der Erstellung und Verwendung eines Nutzerkontos.

## 2.2 Prototyp kennenlernen

Sie können sich jetzt einige Minuten den Prototypen ansehen, um sich einen Überblick zu verschaffen und erste Verständnisfragen zu klären.

Durch die darauf folgenden Schritte führe ich Sie dann wieder... Es folgen jetzt 3 Szenarien mit je 4-6 einzelnen Schritten (Aktivitäten).

### Szenario Teil 1: In neuen Bereich einarbeiten

Lisa Wagner hat bald das erste Treffen mit ihrem neuen Projektteam, welches die Entwicklung der Checkout-Prozesse übernehmen hat. Vorher möchte sie sich in die bisherigen Usability-Ergebnisse einarbeiten. (AF-Einarbeiten)

#### **Aktivität 1a: Überblick Ergebnisse**

*Zunächst öffnet Lisa Wagner das UIS im Intranet. Darin filtert sie die Ergebnisse anhand der Erkenntnisse zu dem Produkt studenten-wg. Sie sieht die Ergebnisse eines ihr bekannten Nutzertests, der vor kurzem zu dem gesamten System durchgeführt wurde.*

*Interessiert betrachtet Sie auch die Angaben zu den Ergebnismengen in den Filtern und vergleicht diese mit den Ergebnissen von wg-gesucht: Der Check-Out-Prozess scheint bei studenten-wg noch nicht intensiv untersucht worden zu sein. Bei beiden liegen die Ergebnisse anscheinend eher in der Kategorie im Bereich Navigation und Inhalt, während bei immonet Funktionalität im Vordergrund steht.*

Aktion: UIS öffnen. Filtern nach *Produkt/studenten-wg, Inhaltstyp/Erkenntnisse*. Facetten scrollen. Erkenntnisse durchscrollen.

Ergebnis: 18 Erkenntnisse zu studenten-wg: Vergleich zu anderen anhand der Facetten: Mehr Content-bezogene Probleme (UI-Element), viele Probleme von Erstnutzern (Nutzergruppe)

Funktion: Einzelne Ergebnisse, Facetten

Facette: Produkt (andere Facetten rezipierend, etwa UI-Elemente, Nutzergruppe)

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*  
*Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*  
*Wie schätzen Sie die Funktion/Facette (Einzelne Ergebnisse, projektübergreifend | Filterfunktion) für Ihre Arbeitssituation ein?*

#### **Aktivität 1b: Vergleich anhand UEQ mit Studenten-WG**

*Die Erkenntnisse erscheinen ihr sehr negativ, obwohl sie bereits wusste, dass es bei studenten-wg Probleme mit der User Experience gab. Sie möchte gerne eine allgemeine Einschätzung, und öffnet die Teststatistik des User Experience Questionnaires (UEQ). Zum Vergleich lässt sie sich auch die Ergebnisse zu WG-gesucht anzeigen und fasst Sie nach Produkt zusammen.*

Aktion: Öffnen Test-Statistik-Spalte. Filter hinzufügen *Produkt/wg-gesucht*. ...Statistik nach Produkt auswählen

Ergebnis: *Insgesamt etwas besser: wg-gesucht. Breitere Basis*

Funktion: Quantitative Vergleichsansicht für UEQ

Facette: Produkt

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*  
*Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*  
*Wie schätzen Sie die Funktion der parallelen Analyse anhand der filterbasierten Aggregation von quantitativen Ergebnissen für Ihre Arbeitssituation ein?*

**Aktivität 1c: Ergebnisse und Richtlinien im Produktbereich**

*Sie filtert weiter, zunächst nach Ergebnissen zum Produktbereich „Checkout“ für studenten-wg. Auch hier zeigten sich Probleme im Test, vor allem in Bezug auf die Merklste.*

*Da Lisa Wagner in diesem Produktbereich noch keine Erfahrungen hat, öffnet sie auch die Ergebnisse zu den anderen Online-Auftritten der IWS, welche den Checkout betreffen. Zu diesem Bereich wird ihr auch eine existierende, sehr allgemeine Richtlinie angezeigt.*

Aktion: Filtern nach Produkt/studenten-wg (Studenten-WG abwählen).  
Produktbereich/Checkout. Filter aufheben Produkt/studenten-wg

Ergebnis: Erst 3, dann 28 Ergebnisse werden angezeigt – 1 Richtlinien werden angezeigt

Funktion: Facetten mit Mehrfachauswahl, Empfehlungen für Richtlinien

Facette: Produkt

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?  
Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?  
Wie schätzen Sie die Funktion der Empfehlung von vorhandenen Richtlinien oder Pattern zum aktuellen Suchkontext für Ihre Arbeitssituation ein?*

**Aktivität 1d: Untersuchung der Basis der Lösungsvorschläge**

*Sie möchte nun einige der Lösungsvorschläge (Entwürfe) genauer betrachten, und stellt fest, dass viele, aber nicht alle, auf wichtigen Erkenntnissen aus Nutzertests beruhen. Sie sieht sich einige der Erkenntnisse an, auf denen die Ergebnisse beruhen.*

*Außerdem merkt sie sich, welche Kollegen sich bisher primär mit dem Bereich „Checkout“ beschäftigt hatten. Sie nimmt sich vor, später noch einmal in Ruhe einzelne Testberichte durchzugehen und öffnet diese im Hintergrund.*

Aktion: Wechseln zur Ergebnisansicht. Filtern nach Inhaltstyp/Entwürfe. Einzelne Erkenntnisse zu Entwürfen anklicken & Link öffnen. Filter Autoren ansehen, Link zu Dokument öffnen.

Ergebnis: 8 Entwürfe für Checkout - Vielen Entwürfen ist eine Erkenntnis, anderen mehrere zugeordnet.

Funktion: Traceability durch Links, Clickthrough zu Bericht

Facette:

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?  
Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?  
Wie schätzen Sie die Funktion der Verknüpfung zwischen Entwürfen und Erkenntnissen für Ihre Arbeitssituation ein?*

**Aktivität 1e: Relevanz nach Projektkontext**

*Im Anschluss möchte sie sichergehen, dass sie nichts Wichtiges verpasst hat. Sie wählt alle Filter ab. Sie hatte vor der Studie bereits die Kontextangaben zu ihrem aktuellen Projekt aus den Angaben zum letzten Nutzertest zu studenten-wg übernommen.*

*Jetzt wechselt sie zur Projektsicht. Dort sind die Ergebnisse anhand des aktuellen Projektkontextes sortiert. Sie betrachtet die Ergebnisse, die ihr als relevant vorgeschlagen werden.*

Aktion: Alle Filter abwählen. Wechsel zur *Projektsicht*

Ergebnis: Sortierte Liste, die ersten beiden Seiten betrachtet sie genauer

Funktion: Projektrelevanz

Facette:

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*

*Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*

*Wie schätzen Sie die Funktion der Relevanz nach Projektkontext für Ihre Arbeitssituation ein?*

## Szenario Teil 2: Aktuelle Fragestellungen bei Konzeption und Gestaltung

*Die erste Aufgabe in Lisa Wagners neuem Produktbereich liegt bei der Merklisten-Funktionalität für das Ablegen und Wiederauffinden einzelner Angebote.*

### **Aktivität 2a: Probleme priorisieren**

*Lisa Wagner sucht mit der Volltextsuche nach Erkenntnissen zur Merkliste und verschafft sich einen kurzen Überblick. Es scheint bei mehreren Produkten relevant zu sein, häufig mit einem hohen Schweregrad.*

*Dann schränkt sie die Ergebnisse auf die Seite studenten-wg ein und überprüft, bei wie vielen Nutzern die Probleme jeweils auftraten. Dass die Funktion übersehen wird, scheint das akutere Problem zu sein.*

Aktion:	Volltextsuche <i>merkliste</i> . Filtern nur nach <i>Inhaltstyp/Erkenntnisse</i> , Filtern nur nach <i>Produkt/studenten-wg</i>
Ergebnis:	8 Erkenntnisse gefiltert, mehrere zu jedem Produkt
Funktion:	Volltextsuche, Links
Facette:	UI-Element, Produkt, Severity, AnzahlNutzer
Fragen:	<i>Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?</i> <i>Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?</i> <i>Wie schätzen Sie die Funktion der Volltextsuche (mit Anfragevervollständigung) für Ihre Arbeitssituation ein?</i> <i>Wie schätzen Sie die Priorisierung anhand der Anzahl betroffener Nutzer in vergangenen Tests in Ihrer Arbeitssituation ein?</i>

### **Aktivität 2b: Entwürfe vergleichen und auswählen**

*Sie wechselt zu den Entwürfen und Lösungsvorschlägen bei studenten-wg. Dort wird empfohlen, den Merktzettel direkt auf allen Unterseiten anzuzeigen.*

*Bei den anderen Produkten findet sie einen weiteren Entwurf für wg-gesucht. Die Merkliste soll, dank der auffälligeren Positionierung direkt über den Suchergebnissen und den standardisierten Icons mit der Anzeige, wie viele Favoriten dort abgelegt wurden, einfacher gefunden werden. Lisa wechselt zur Zeitleiste. Hier sieht sie, dass dieser Entwurf in einem späteren Test positiv bewertet wurde (Merkliste wird positiv bewertet).*

Aktion:	Filtern nach <i>Inhaltstyp/Entwürfe</i> . Filtern nur nach <i>Produkt/wg-gesucht</i> . Wechseln zu Reiter <i>Zeitleiste</i> . Filter <i>Inhaltstyp/Entwürfe</i> aufheben
Ergebnis:	2 Erkenntnisse, ein Entwurf
Funktion:	Zeitleiste
Facette:	Inhaltstyp/Entwürfe, Zeit
Fragen:	<i>Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?</i> <i>Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?</i> <i>Wie schätzen Sie die Funktion der Zeitleistenansicht für die Einschätzung von Bezügen zwischen Entwürfen und neuen Findings in Ihrer Arbeitssituation ein?</i> <i>Würden Sie die Einteilung nach „Produktversion“ oder nach „Zeit“ bevorzugen?</i>

**Aktivität 2c: Eigenen Vorschlag vorbereiten**

*Lisa möchte ihrem Team diese Variante als Lösungsmöglichkeit vorstellen. Sie begründet dies mit den positiven Ergebnissen bei WG-Gesucht. Der Merktettel selbst soll allerdings einfacher gestaltet werden als bei WG-Gesucht.*

*Lisa stellt zusätzlich einige Screenshots, Nutzerzitate und Videos zu den Erkenntnissen zu den bisherigen Problemen bei studenten-wg zusammen, um ihr Team einfacher zu überzeugen, dass es Handlungsbedarf gibt.*

Aktion: Detailanzeige von Entwurf für wg-gesucht aufrufen. Wechsel zu Ergebnissicht. Filtern nach nur Produkt studenten-wg. Beide Erkenntnisse öffnen und scrollen.

Ergebnis: Einzelne Findings enthalten Videos.

Funktion: Traceability durch Links zwischen aufeinander aufbauenden Artefakten, Videos zum Überzeugen

Facette:

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*

*Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*

*Wie schätzen Sie die Funktion der Verknüpfung einzelner Ereignisse von Nutzern aus den Tests mit den Findings für Ihre Arbeitssituation ein?*

*Die Variante, die Merkliste als auffälliges Icon mit Statusanzeige anzuzeigen, hat sich im Nutzertest bewährt.*



### Szenario Teil 3: Standards ableiten - Weiterleitungsfunktion

In den Nutzertests des Merkzettels hat sich gezeigt, dass viele Nutzer die Inhalte des Merkzettels gerne **weiterleiten** möchten, häufig an sich selbst zur späteren Verwendung. Daher soll für das Weiterleiten oder Speichern der Inhalte des Merkzettels eine Lösung geschaffen werden.

#### **Aktivität 3a: Suchen über Nutzungsszenario**

*Lisa Wagner betrachtet im UIS alle Erkenntnisse im Bereich Checkout. Da Sie davon ausgeht, dass die Weiterleitungs-Funktion besonders bei kollaborativen Nutzungsszenarien eine Rolle spielt, schränkt sie die Ergebnisse auf die kollaborative WG-Suche ein und sortiert die Ergebnisse nach Schweregrad.*

*Auffällig sind die Ergebnisse zu der vergleichbaren Funktion „Suchauftrag“, mit der man per E-Mail bei neuen Suchergebnissen benachrichtigt wird: Das Angebot in einem Pop-Up ist meist zu auffällig gestaltet und wird angeboten, bevor sich die Nutzer einen Überblick verschaffen und über die Qualität einer Suche urteilen können, oder es wird übersehen.“Benachrichtigungsservice“*

Aktion: Filtern nach *Inhaltstyp/Erkenntnisse*, und *Nutzungsszenario/Suche Wohnung WG (kol)*, *Sortieren nach Schweregrad*

Ergebnis: Problem bei der Suche tritt 2x auf, einmal mit Severity 2, einmal mit Severity 1

Funktion:

Facette: Produktbereich, Nutzungsszenario, Severity

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*  
*Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*  
*Wie schätzen Sie die Facette der Einteilung nach Nutzungsszenarien und Nutzungsszenario-Typen für Ihre Arbeitssituation ein?*

#### **Aktivität 3b:**

*Lisa Wagner sucht nach Entwürfen aus dem Bereich Personalisierung und findet eine Lösung, die auch auf ihr aktuelles Problem zu passen scheint: „Such-Abonnement anbieten über Suchergebnissen“, der anscheinend erfolgreich umgesetzt worden ist.*

Aktion: Filtern nach *Inhaltstyp/Entwürfe*, *UI-Element/Personalisierung- Zeitleiste öffnen*

Ergebnis: 8 Entwürfe

Funktion: Hierarische Facette: Ungefähre

Facette: UI-Element, Umgesetzt

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*  
*Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*  
*Wie schätzen Sie die Facette der Einteilung nach Nutzungsszenarien und Nutzungsszenario-Typen für Ihre Arbeitssituation ein?*

Sie hat eine Idee für einen neuen Ansatz für die abonnierte Suche, analog zu dem Entwurf für den beim Suchauftrag: Die Weiterleitungs-Lösung wird direkt über der Merklistenansicht eingeblendet, zusammen mit einer Funktion, die Ergebnisse an sich selbst weiterzuleiten mit der Option, gleichzeitig einen Suchauftrag zu initiieren (Ähnlichkeitssuche). **Das Prinzip wird umgesetzt und im Test positiv beurteilt.**

**Aktivität 3c:**

*Da die vorgeschlagene Alternative auch bei der Merkliste gut funktioniert, sieht Lisa Wagner das Potential für eine allgemeine Richtlinie: Abonnements sollten immer in der Nähe der betreffender Ergebnisse angeboten werden, nicht davor oder danach. Außerdem kann eine zeitnah hilfreiche Funktion wie das Weiterleiten als Einstieg dienen, diese Funktion zu verwenden.*

*Sie erstellt auf der Basis der beiden Entwürfe zur Abo-Funktion bei Suche und Merkliste eine Richtlinie. Diesen verknüpft sie mit den verschiedenen Findings zu den Themen „Such-Abonnement wird übersehen“ und „Pop-Up ist zu aufdringlich“.*

Aktion: [neuer Entwurf schwer zu simulieren, daher ausgehend von dem anderen Entwurf]  
Entwurf für Suchabo öffnen, auf Link „Richtlinie ableiten“ klicken.

Ergebnis:

Funktion: Richtlinien im UIS erstellen und verknüpfen mit Ergebnissen, auf denen Sie basiert

Facette:

Fragen: *Was ist Ihnen bei dieser Aktivität positiv aufgefallen?*  
*Was ist Ihnen bei dieser Aktivität negativ aufgefallen?*  
*Wie schätzen Sie die Funktion der Verallgemeinerung von Richtlinien aus verschiedenen Entwürfen und Erkenntnissen für Ihre Arbeitssituation ein?*

## **Evaluationsstudie: Antworten der Nachbefragung nach Teilnehmern**

Tabelle D.1: Antworten nach Teilnehmern: (2) Nützlichkeit; (3) Benutzbarkeit; (4) Beanspruchung; (9h) Akzeptierter Aufwand

	2a Erhöht Leistung	2b Produktivität	2c Verbessert Qualität	2d Nützlich	3a Eindeutig & verständlich	3b Keine mentale anstrengung	3c Einfach zu benutzen	3d Einfach zu kontrollieren	4a Hoher Aufwand	4b Zusätzliche Belastungen	9h Zusätzlicher Aufwand
TN1	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	>3%
TN2	5	4	5	5	3	4	3	4	1	1	>3%
TN3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	2-3%
TN4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	<1%
TN5	5	5	4	5	2	2	3	3	5	5	2-5%
TN6	4	4	2	4	3	3	3	4	5	4	2-3%
TN7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	>3%
TN8	3	3	3	4	2	4	2	2	5	3	<1%
TN9	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	2-3%
TN10	5	5	3	4	3	3	3	3	5	1	2-3%
TN11	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	>3%
Stimme überhaupt nicht zu	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0% = 0
2	0	0	1	0	3	3	2	2	0	1	<1% = 2
3	3	3	2	1	5	3	5	3	1	2	1-2% = 0
4	3	4	5	5	3	4	4	6	3	3	2-3% = 5
5	5	4	3	5	0	1	0	0	6	3	>3% = 4
N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Median	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4

Tabelle D.2.: Antworten nach Teilnehmern: (5) Risiko und Zugriff

	5a Unschönemäße Verwendung	5b Innovationshemmung	5c Fehlinterpretation	5d Datenschutz- probleme	5e Widerstand gegen Veröffentlichung	5f Wer sollte Zugriff haben?
TN1	1	1	2	3	3	UX- Team und Adressaten
TN2	1	1	2	2	2	Projektmitarbeiter
TN3	3	3	3	5	2	UX- Team und Adressaten
TN4	3	2	3	3	1	Alle intern
TN5	4	2	3	1	4	Nur UX- Team
TN6	4	2	1	1	4	UX- Team und Adressaten
TN7	2	1	1	1	1	UX- Team und Adressaten
TN8	1	1	1	1	1	Alle intern/extern
TN9	1	1	1	1	3	Alle intern
TN10	5	2	2	5	4	UX- Team und Adressaten
TN11	2	1	3	1	3	Alle im Unternehmen
Stimme überhaupt nicht zu	4	6	4	5	3	
2	2	4	3	1	1	
3	2	1	4	2	3	
4	2	0	0	0	3	
Stimme voll zu	1	0	0	2	0	
N	11	11	11	10	10	
Median	2	1	2	1,5	3	

Tabelle D.3: Antworten nach Teilnehmern: (6) Explorative Suche; (8) Korrektheit; (9) Mehrwerte

	9a Wichtige Informationen	9b Zusätzliche Ergebnisse	8a Verfügsch die Aussage	9b Erleichtern suche	8c Verlinkung erleichtert	8d Metadaten helfen bei der Anwendung	9b Realisierte Vorschläge	9c Überflüssige Maßnahmen	9d Wiederholung bekanner Fehler	9e Mehrwerte f: meine Arbeit	9f Mehrwerte f: andere Mitarbeiter	9g Volltextsuche vergleichbar	9i Vergleich eigenes System
TN1	4	5	2	5	4	4	5	5	3	5	4	4	1
TN2	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4
TN3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	2
TN4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	größer
TN5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	größer
TN6	5	5	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	größer
TN7	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1 größer
TN8	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	niedriger
TN9	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	1
TN10	3	5	2	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4 größer
TN11	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2
Stimme überhaupt nicht zu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	2	3	5	1	2	0	3	5	2	1	1	1	1
	4	2	2	5	7	5	5	3	3	3	7	4	4
Stimme voll zu	5	7	0	4	1	5	3	4	6	7	3	3	1
N	11	11	11	11	10	11	11	11	11	11	11	11	11
Median	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3