

Kontextspezifisches Nutzerfeedback in einer Desktop-Anwendung

Sven Bittenbinder¹, Dominique Winter^{1,2}

Buhl Data Service GmbH¹
HS Emden/Leer²

Zusammenfassung

Um Softwareanwendungen mit hoher Usability und ausgezeichneter User Experience zu schaffen, müssen Produktentwickler ihre Nutzer kennen. Häufig sind jedoch Nutzer und Produktentwickler räumlich weit auseinander gelegen und so fällt es ihnen schwer, die Nutzer kennen zu lernen und mit Ihnen in Dialog zu treten. Eine Möglichkeit, raum- und zeitunabhängig zu kommunizieren, sind Feedbackkanäle innerhalb der Softwareanwendung, bei denen Nutzer im Kontext der Nutzung Kontakt zum Hersteller aufnehmen können. Während solche Feedbackmöglichkeiten bei Webanwendungen weit verbreitet sind, fehlen diese meist in Desktop-Anwendungen. Doch wie kann ein bidirektionaler Feedbackkanal in Desktop-Anwendungen aufgebaut und wie kann gezielt Feedback zu bekannten Problemstellen vom Anwender eingefordert werden?

1 Einleitung

Anwender versuchen durch den Einsatz von Software bestimmte Problemstellungen zu lösen. Die Entscheidung für einen Hersteller resultiert aus einer Vielzahl von Faktoren, unter anderem der Usability und der User Experience des Produkts (DIN EN ISO 2011). Produzenten von Software stehen somit vor der Herausforderung, ein für den Anwender passendes und die Problemstellung lösendes Produkt zu kreieren. Das Produkt muss den Erwartungen der Anwender entsprechen.

Dazu sind die Hersteller bemüht die (zukünftigen) Anwender kennenzulernen, deren Problemstellungen und Erwartungen zu analysieren (Kausch 2007; Bruhn 2009; Berger et al. 1993) und in einer Software umzusetzen. Für eine erfolgreiche Softwarelösung reicht dies jedoch nicht aus, denn während des Produktlebenszyklus ändern sich Anforderungen (Hölzing 2008; Pohl & Rupp 2012) sowie die Anwender selbst. Es ist somit unerlässlich, dass Hersteller auch nach der Einführung einer Software mit ihren (dann realen) Anwendern in Dialog stehen und von deren Erfahrungen profitieren (Piller 2006; Angerer 2003).

Die Kommunikation übers das Internet bietet dabei für Hersteller sowie Kunden viele Vorteile gegenüber „analoger“ Kommunikation via Brief, Fax und Telefon (Wiegran & Harter 2002). Durch in Webanwendungen integrierte Chat- oder Feedback-Elemente ist es möglich, ohne Medienbruch und ohne Verlassen des Nutzungskontextes, Fragen und Anmerkungen zum gerade Erlebten an den Hersteller zu übermitteln.

Der Einsatz solcher Elemente in Desktop-Anwendungen ist derzeit noch nicht so weit fortgeschritten, eröffnet in Anbetracht der Vorteile jedoch großes Potenzial für Software-Hersteller, um vom Anwenderfeedback zu partizipieren.

2 Feedback-Elemente für gezielte Kontexte

Zu wissen, aus welchem Nutzungskontext heraus der Anwender Feedback sendet, hilft zu verstehen, mit welcher Problemstellung sich der Anwender auseinandergesetzt hat. Solche Kontextinformationen werden selten als Freitext in Feedbacknachrichten verpackt, sind jedoch für das Verstehen des Feedbacks von großer Bedeutung.

Für eine sich auf dem Markt befindliche Desktop-Anwendung zur Erstellung von Nebenkostenabrechnungen wurden gezielt Problemstellen durch die Analyse von Nutzungsverhalten auf Grundlage von Trackinginformationen, Supportanfragen und Rezensionen analysiert und anschließend Experten-Reviews der Anwendungen durchgeführt.

Herausgefunden wurde, dass die softwareseitige Abbildung eines realen Schemas, welches viele Einstellungen bedingt und Rahmenbedingungen voraussetzt, die Abläufe und Eingabemasken verkompliziert. Es ist davon auszugehen, dass an diesen Bereichen Anwender Fragen und Anmerkungen haben werden, die die Gebrauchstauglichkeit (DIN EN ISO 2011) betreffen. Feedback zu diesen Bereichen unterstützt anschließend eine Optimierung der Abbildung des betreffenden Ablaufs für alle Anwender.

Zur gezielten Erhebung kontextspezifischen Feedbacks müssen die Feedback-Elemente unmittelbar dem Kontext zugeordnet sein. Nach dem Gesetz der Nähe assoziieren Menschen dicht beieinander liegende Elemente als zusammengehörige Gruppe (Zimbardo et al. 2008). Aus diesem Grund wird das Feedback-Element direkt einem im Kontext liegenden Eingabefeld zugeordnet. Damit kann der Anwender Feedback abgeben, ohne den Kontext zu verlassen und seine Wahrnehmung schneller, direkter und detaillierter beschreiben. Im Gegenzug werden so Störfaktoren wie zeitliche und räumliche Diskrepanz zwischen Kontext und Feedbackabgabe minimiert.

Grundsätzlich muss das Feedback-Element selbst die Möglichkeit bieten, die Anmerkung oder Frage des Anwenders aufzunehmen und zu transportieren. Dies unterscheidet sich nicht sehr stark von konventionellen Feedback-Kanälen. Der Fokus liegt beim kontextsensitiven Feedback-Element in der automatischen Generierung von Informationen, die für die spätere Auswertung relevant sind und die der Anwender üblicherweise zusätzlich zu seinem eigentlichen Feedback mit in die Nachricht verpacken muss. Um den Anwender nicht mit der Abfrage nötiger, aber für die Wahrnehmung des Anwenders nicht relevanten Informationen

zu belasten, werden diese vom kontextsensitiven Feedback-Element automatisch erfasst (Wiegran & Harter 2002). Dazu gehört vor allem der Kontext, aus welchem heraus das Feedback-Element genutzt wurde, bei Bedarf automatisiert erstellte Programminformationen und -daten, beispielsweise Klickpfade oder Eingabewerte, sowie (anonyme) Identifikationsmerkmale, damit Antworten und Rückfragen vom Hersteller unter Beachtung des Datenschutzes über die Desktop-Anwendung an den korrekten Anwender gelangen.

3 Feedback verarbeiten

Sobald der Anwender über das Feedback-Element Kontakt zum Hersteller aufgenommen hat, beginnen die nachgelagerten (Kommunikations-)Prozesse. In einem Ticket-System wird das Feedback in unterschiedliche Klassen eingeteilt und daraus die weiteren Schritte abgeleitet.

- Verbesserungsvorschläge fließen nach Bewertung und gegebenenfalls Konkretisierung in die zukünftige Planung der Produktentwicklung ein.
- Bei Fehlern oder Falscheingaben handelt es sich um Supportfälle. Diese werden zwar unterstützend kommentiert, aber zielgerichtet an den Support verwiesen.
- Lassen das Feedback und die Kontextinformationen immer noch zu viel Interpretationsspielraum zu, werden beim Absender des Feedbacks konkretere Informationen nachgefragt. Es wird mit dem Anwender in Dialog getreten.

Allen Klassen von Feedback ist gemein, dass die Anwender eine Antwort bekommen und damit der Verbleib des Feedbacks sowie die Ableitungen daraus kommuniziert werden.

4 Ergebnisse

Aufgrund der Integration eines bidirektionalen Feedbackkanals konnten hilfreiche Anregungen und Hinweise durch Anwender gesammelt werden. Durch die Platzierung der Feedback-Elemente in verschiedenen Nutzungskontexten wurde zudem das Feedback gezielt für die untersuchten Bereiche eingesammelt. Von den bisherigen, über einen Zeitraum von rund 15 Monaten ausgewerteten, 163 Feedbackmeldungen, beziehen sich insgesamt 87% auf den untersuchten Nutzungskontext, zuzüglich 2%, deren Inhalte sich sowohl auf den Nutzungskontext, als auch auf einen anderen beziehen.

Feedback-Klasse	Anzahl	%	Davon kontextbezogen
Verbesserungsvorschläge	88	54%	97%
Supportfälle	63	39%	81%
Konkretisierung / Dialog	19	12%	79%

Tabelle 1: Einteilung des Feedbacks in Klassen (inkl. Mehrfachzuordnung)

In 12% der Fälle war das Feedback trotz automatischer Kontextinformationen nicht interpretierbar, so dass über den bidirektionalen Kanal beim Anwender nachgefasst und das Feedback konkretisiert werden konnte. Der Kontextbezug des als „Verbesserungsvorschlag“ klassifizierten Feedbacks lag mit 97% nahezu beim Optimum. Bei „Supportfällen“ und notwendigen „Konkretisierungen“ verringert sich der Kontextbezug auf ca. 80% (Tabelle 1).

Die Auswertung der Feedbacks hat gezeigt, dass man durch kontextsensitive Feedback-Elemente gezielt zu bestimmten Problemstellen Anmerkungen und Anregungen der Anwender einsammeln kann. Es zeigte sich aber auch, dass der Feedback-Kanal teilweise als Support-Kanal missbraucht wurde. Zu beobachten ist dabei jedoch eine Abnahme des Kontextbezugs. Diese Tatsache sowie eine Untersuchung über die Veränderung der Klassenverteilung im zeitlichen Verlauf unter Beachtung des bereits umgesetzten Feedbacks, bilden die Basis für eine tiefere Analyse des Feedback-Materials.

Literaturverzeichnis

- Angerer, T. (2003). *Management von Kundenfeedback - Integrative Konzeption und empirische Transaktionsanalyse der Erfolgswirksamkeit*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Richter, R., Rubinoff, A., Shen, D., Timko, M. & Walden, D. (1993). Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality. *Center for Quality of Management Journal* Vol. 2. Nr. 4, S.3-36.
- Bruhn, M. (2009). *Kundenintegration*. Wiesbaden: Gabler.
- DIN EN ISO 9241-210 (2011). *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme*. Beuth, Berlin.
- Piller, F. (2006). User Innovation: Der Kunde kann's besser. In Drossou, O. (Hrsg.): *Die wunderbare Wissensvermehrung. Wie Open Innovation unsere Welt revolutioniert*. Hannover: Heise, S. 85–97.
- Hölzing, J.A. (2008). *Die Kano-Theorie der Kundenzufriedenheitsmessung. Eine theoretische und empirische Überprüfung*. Wiesbaden: Gabler Verlag / GWV Fachverlage.
- Kausch, C. (2007). *A risk-benefit perspective on early customer integration*. Heidelberg: Physica-Verlag.
- Pohl, K. & Rupp, C. (2012). *Basiswissen Requirements Engineering (iSQI-Reihe). Aus- und Weiterbildung nach IREB-Standard zum Certified Professional for Requirements Engineering Foundation Level*. Heidelberg: dpunkt.verlag.
- Wiegran, G. & Harter, G. (2002). *Kunden-Feedback im Internet. Strukturiert erfassen, schnell beantworten, systematisch auswerten*. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Zimbardo, P.G., Gerrig, R.J. & Graf, R. (2008). *Psychologie*. 18. Auflage. München: Pearson Studium.

Kontaktinformationen

Sven Bittenbinder, Dominique Winter
 Buhl Data Service GmbH, Am Siebertsweiher 3/5, 57290 Neunkirchen, Germany
 bittenbinder@buhl-data.com / svenbittenbinder@gmx.de, dominique.winter@designik.de