

DECUS IT-Symposium 2006

Evaluierung einer kontextsensitiven Hilfe für ein Unterstützungssystem

17.05.2006

A. Thun & D. Hulbert

-
- Kurzvorstellung des Unterstützungssystem
 - Onlinehilfe
 - Anforderungsanalyse
 - Konzept
 - Realisierung
 - Evaluierung
 - Fazit und Ausblick

Klassifizierung von Objekten

- ergonomisch optimiertes Bedienkonzept
- klar strukturierte Benutzungsoberflächen
- Programmkomponenten
 - Bildmanagement
 - Datenbank
 - Klassifikatoren
 - GUI



Bedienablauf

- Bildmaterial aufzeichnen
- Bild mit unbekanntem Objekt
- Klassifizierung
 - Ausrichtung
 - Kontur
 - Merkmale
 - Ergänzungen
- Ergebnisliste
- abschließende Ergebnisspeicherung



Nutzerforderung nach Hilfe

- komplexe Aufgabe
- Sonderfälle
- Feinheiten

Möglichkeiten

- Anwenderhandbuch (AH)
- Onlinehilfe (OH)

Unterschiede

- schnelles Durchblättern für ersten Eindruck
- Umfang gut einschätzbar
- Überblick und Orientierung
- systeminitiierte Hilfe
- Suchfunktion
- letzte Änderungen beachten, Druck sparen
- Änderungen / Erweiterungen schnell umsetzbar
- in Programm enthalten, kann nicht verloren gehen
- in abgedunkelten Räumen gut nutzbar

AH OH

✓	x
✓	x
✓	x
x	✓
x	✓
x	✓
x	✓
x	✓

Was wird benötigt?

- klares Navigationskonzept
- Übersicht der enthaltenen Themen
- Standortbestimmung
- Berücksichtigung von Benutzern mit unterschiedlichen Erfahrungen
- Hilfe an Stellen im Arbeitsablauf, an denen es Probleme gab
- systemintegratede Hilfe darf nicht stören
- vielschichtiger Informationszugang
- Suchfunktion

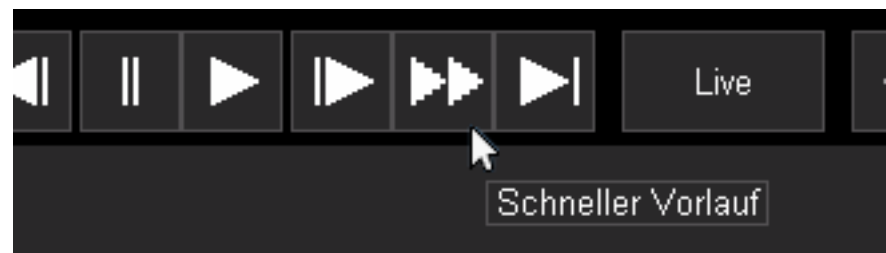
ISO 9241-13

- systeminitiiert
- benutzerinitiiert
- kontextsensitiv

Zweigleisiges Vorgehen

- Tooltips
- ausführliche Hilfetexte

- Auslösung: Benutzer bewegt Mauszeiger über Objekt der grafischen Benutzungsoberfläche (Button o.ä.)
- in Programm integriert
- abschaltbar
- kontextsensitiv: Inhalt abhängig vom Systemzustand / Arbeitsablauf
- insbesondere für unerfahrene Benutzer oder solche, die das System nur unregelmäßig nutzen

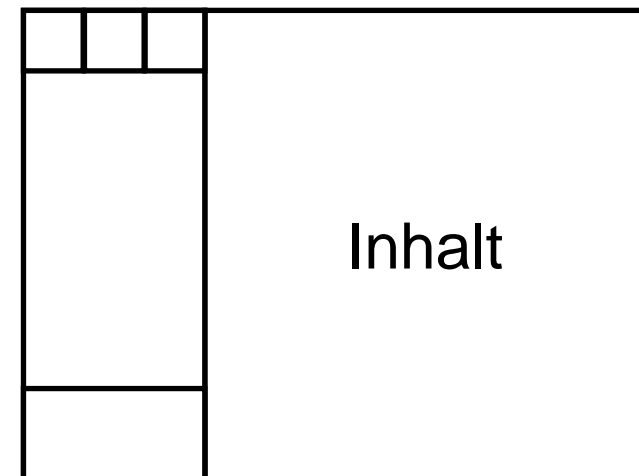


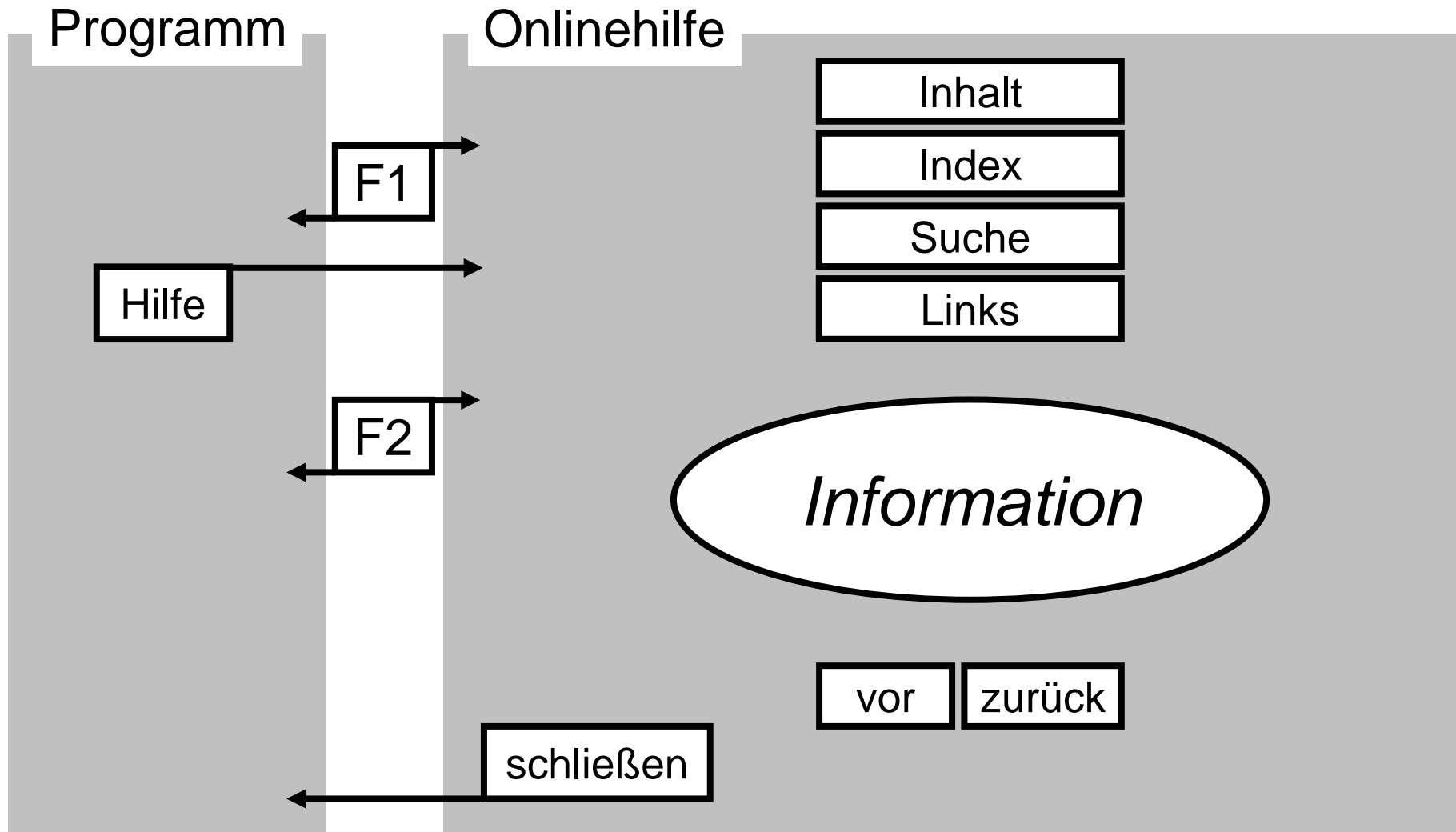
Oberfläche

- eigenes Fenster
- Zugriffsmöglichkeiten (links)
 - Inhalt (Standortbestimmung)
 - Index (Stichworte)
 - Suche
- Steuerung (links)
 - vor / zurück
 - Oberflächenthemen
 - Sprache
 - Hilfe schließen
- Inhalt (rechts): HTML
 - Formatierungen
 - Bilder
 - Links

Inhalt

- Startseite
- Übersicht (kurzer Text)
- detaillierter Text
- Schnelleinstieg
- Hilfe zur Hilfe





Inhalt	Index	Suche
--------	-------	-------

Startseite


- 1. Vorwort
- 2. Schnelleinstieg
- 3. Einführung
 - 3.1 Möglichkeiten des Systems
 - 3.2 Grenzen des Systems
 - 3.3 Ablauf der Klassifizierung
 - 3.4 Systemzustände
 - 3.5 Aufteilung der Benutzungsoberfläche
 - 3.6 Bedienkonzept
- 4. Überwachung
 - 4.1 Kurzübersicht
 - 4.2 Einführung
 - 4.3 Bildbereich
 - 4.4 Bearbeitungsbereich
 - 4.5 Steuerbereich
 - 4.6 Datenbankbereich
- 5. Ausrichtung
 - 5.1 Kurzübersicht
 - 5.2 Einführung
- 6. Kontur
 - 6.1 Kurzübersicht
 - 6.2 Einführung
- 7. Merkmale
 - 7.1 Kurzübersicht
 - 7.2 Einführung
- 8. Ergänzungen
 - 8.1 Kurzübersicht
 - 8.2 Einführung
- 9. Ergebnis
 - 9.1 Kurzübersicht
 - 9.2 Einführung
- 10. Ablage
 - 10.1 Kurzübersicht
 - 10.2 Einführung
- 11. Hilfe zur Hilfe

Zurück Vorwärts


Dunkelraum Hellraum

Englisch Deutsch

Hilfe schliessen



**Forschungsgesellschaft für Angewandte
Naturwissenschaften e.V. (FGAN)**



**Forschungsinstitut für Kommunikation,
Informationsverarbeitung und Ergonomie (FKIE)
Abteilung Ergonomie und Führungssysteme (EFS)**

Onlinehilfe

Willkommen in der Onlinehilfe. Um auf die Inhalte zuzugreifen nutzen Sie bitte die Leiste auf der linken Seite. Dort sind die einzelnen Kapitel in einer Baumstruktur aufgelistet. Der Index enthält eine Liste von Stichworten, der Sie direkt zur jeweiligen Erläuterung bringt. Selbstverständlich steht Ihnen auch eine Suchfunktion zur Verfügung.

Unterstrichene Wörter im Text können Sie anklicken, um zu einer Erklärung zu gelangen.

Sollten Sie bereits Erfahrungen mit dem System haben, wird Ihnen der Schnelleinstieg zur Auffrischung empfohlen.

Inhalt

- Vorwort
- Schnelleinstieg
- Einführung
- Überwachung
- Ausrichtung
- Kontur
- Merkmale
- Ergänzungen
- Ergebnis
- Ablage
- Hilfe zur Hilfe

Ziel

- Bewertung des Systems durch Benutzer
- Rückschlüsse für Verbesserungen

Versuchsvoraussetzungen

- geeignete Versuchspersonen
 - möglichst hoher Ausbildungsstand
 - sollen Programm später tatsächlich einsetzen
- homogene Gruppen
- Vergleichbarkeit der Ergebnisse

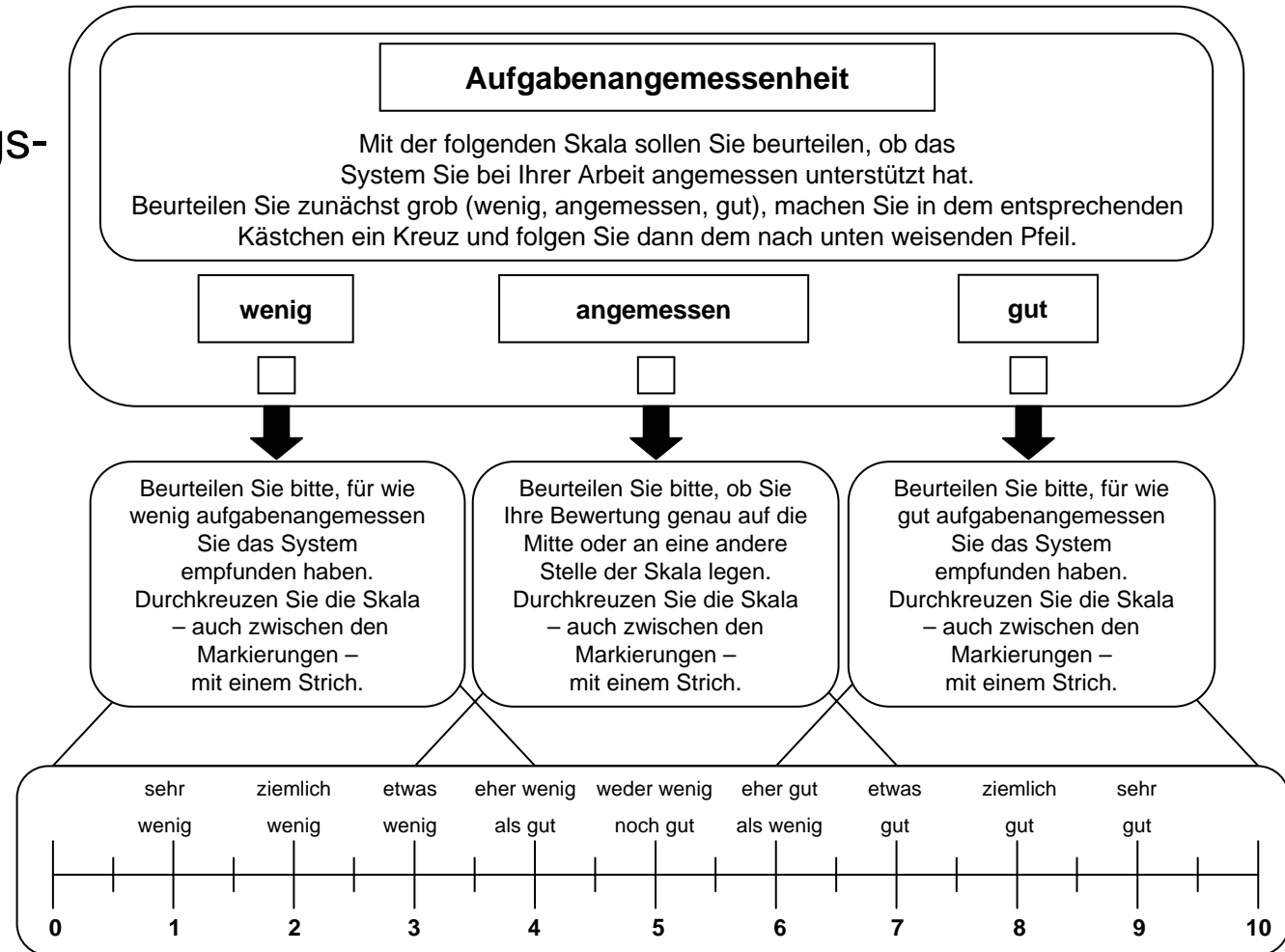
Versuchsablauf

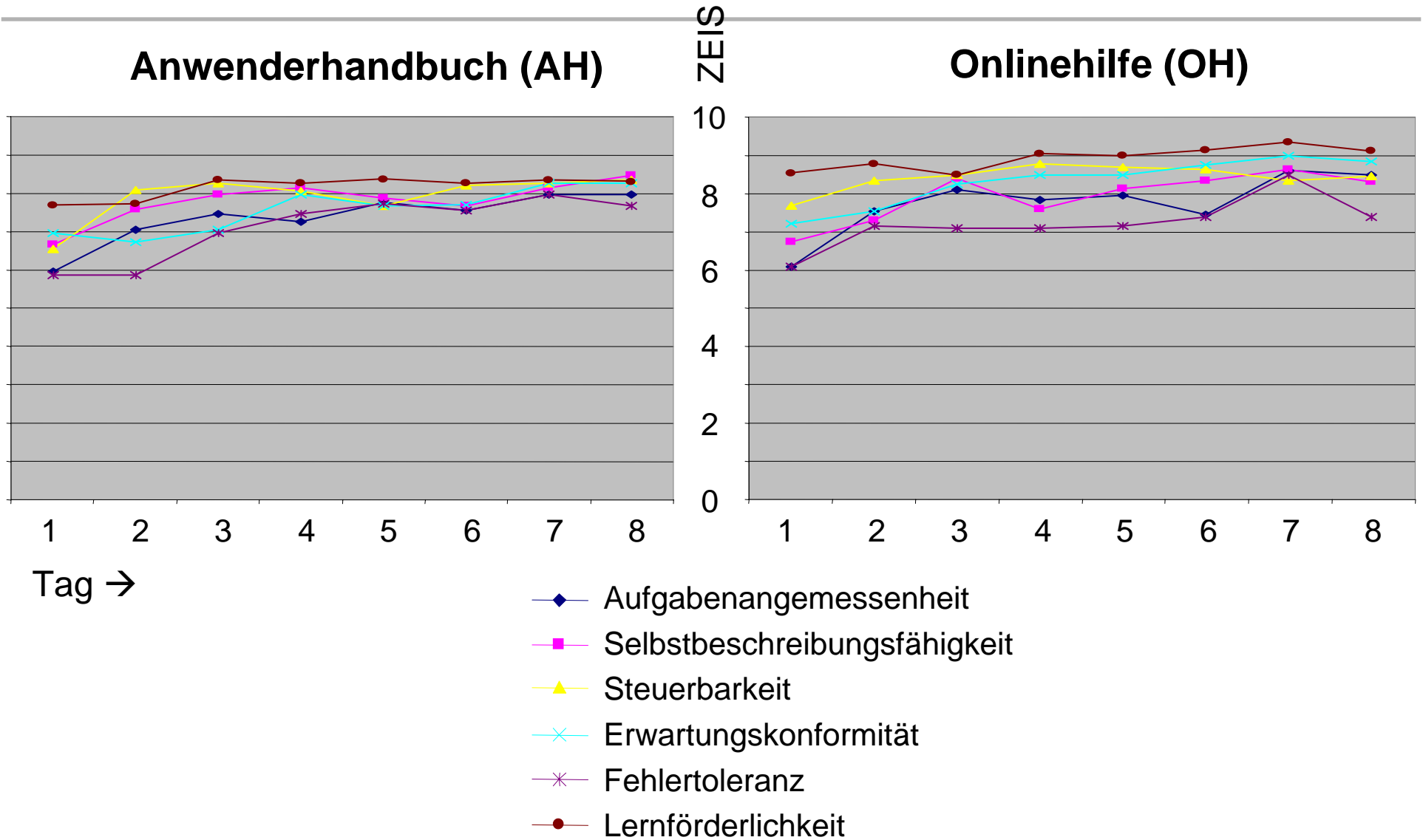
- Ausführliche Demonstration des Unterstützungssystems und der Benutzungsschnittstellen
 - Präsentation von ausgewählten Beispielszenarien mit exemplarischer Bearbeitung
 - Testdurchlauf mit Versuchsperson
 - eigentlicher Versuch
 - Ausfüllen des Fragenkatalogs
 - Versuchsnachbesprechung
- nur am ersten Tag
- an allen 8 Tagen

Zwei Gruppen

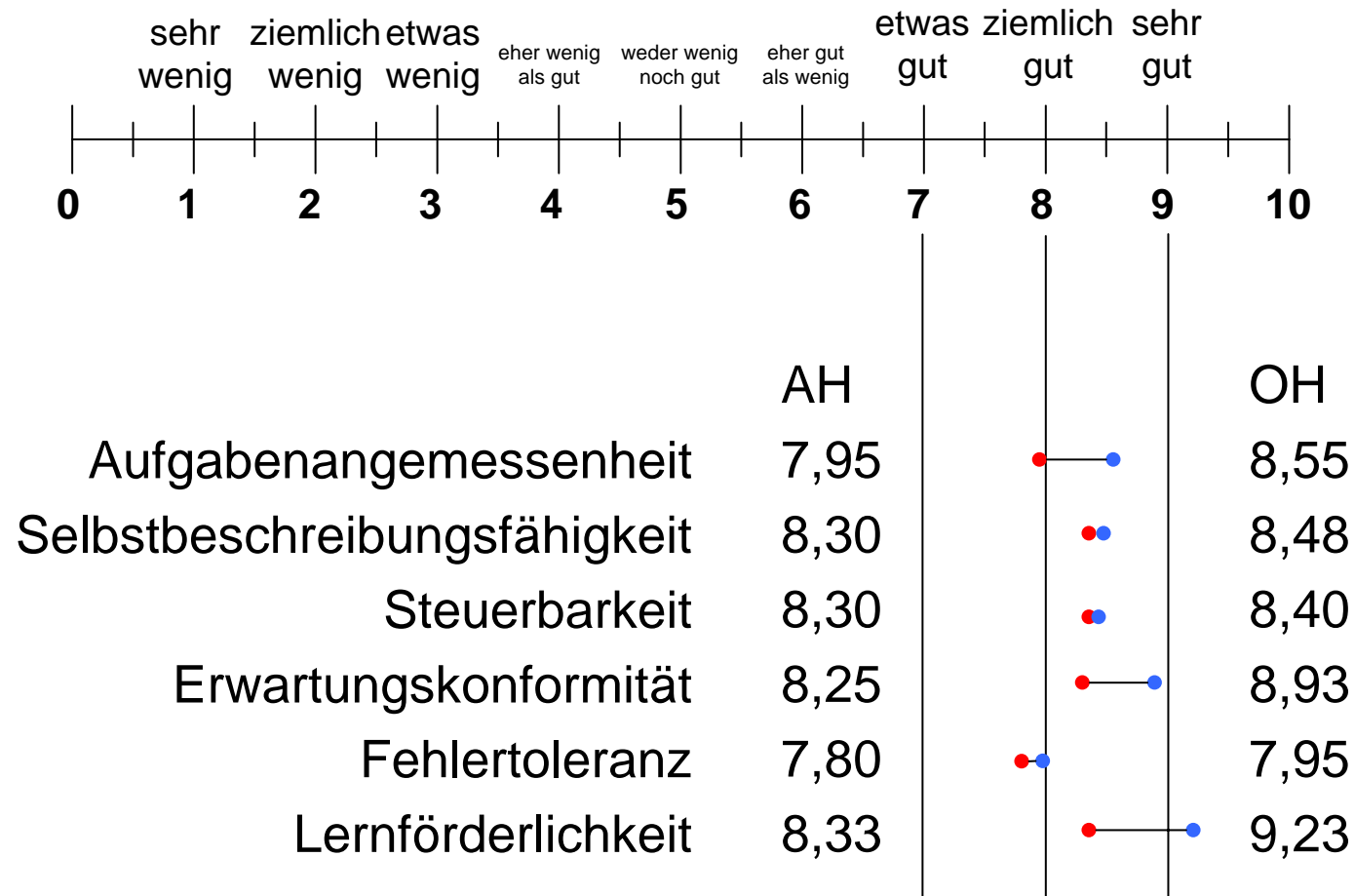
1. Anwenderhandbuch
2. Onlinehilfe

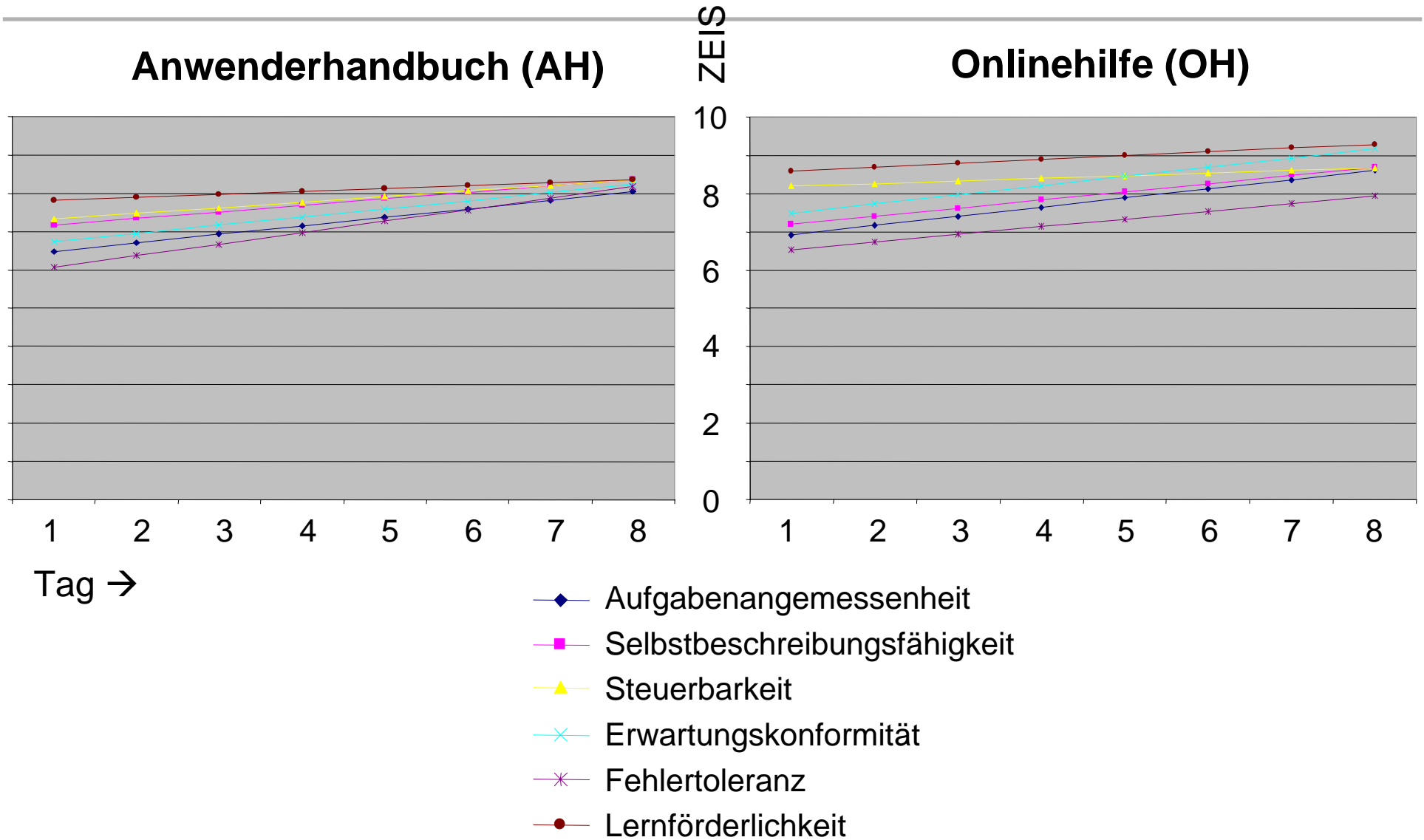
- Aufgaben-angemessenheit
- Selbstbeschreibungsfähigkeit
- Steuerbarkeit
- Erwartungskonformität
- Fehlertoleranz
- Lernförderlichkeit

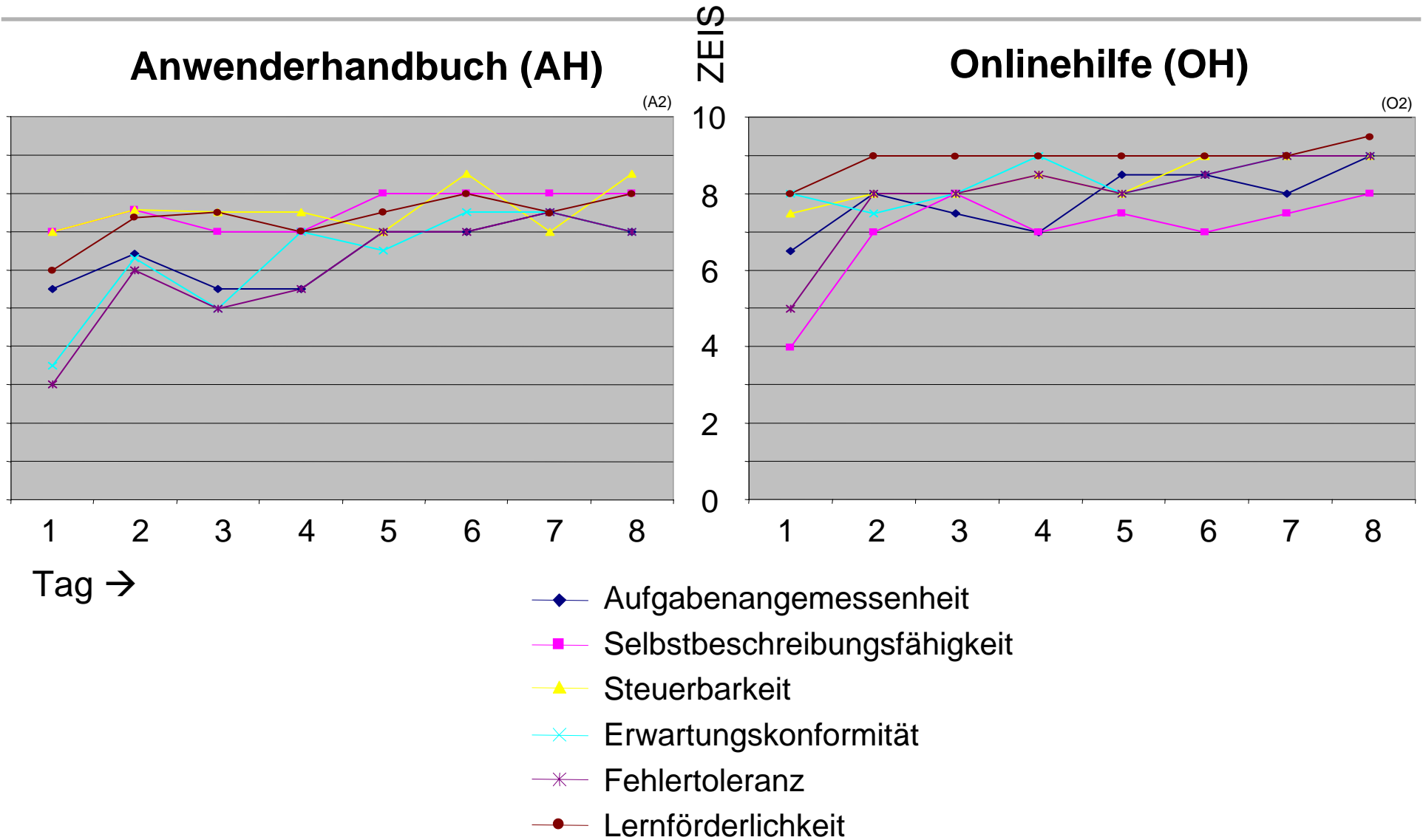




Mittelwerte der beiden letzten Durchgänge







Fazit

- Hilfe generell nötig
- mit Onlinehilfe etwas besser als ohne
- Onlinehilfe wurde tatsächlich genutzt und als hilfreich empfunden
- sicherere Klassifizierung mit Onlinehilfe
- Index und Suche bieten schnellen Zugriff
- Tooltips wurden insbesondere anfangs genutzt

Ausblick

- Fehlerübersicht / FAQ
- mehr Links / Stichworte
- Texte erweitern / umschreiben / kürzen

Fragen?