

Bachelorthesis

# Nachvollziehbarkeit von Nutzern und Systemen bei Webapplikationen

An der Fachhochschule Dortmund  
im Fachbereich Informatik  
Studiengang Software- und Systemtechnik, Vertiefung Softwaretechnik  
erstellte Bachelorthesis  
zur Erlangung des akademischen Grades  
Bachelor of Science

von  
Marvin Kienitz  
geb. am 26.04.1996  
Matr.-Nr. 7097533

Betreuer:  
Prof. Dr. Sven Jörges  
*Zweitbetreuer: -ausstehend-*

Dortmund, 6. Oktober 2020

## Kurzfassung

*Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.*

*Nam dui ligula, fringilla a, euismod sodales, sollicitudin vel, wisi. Morbi auctor lorem non justo. Nam lacus libero, pretium at, lobortis vitae, ultricies et, tellus. Donec aliquet, tortor sed accumsan bibendum, erat ligula aliquet magna, vitae ornare odio metus a mi. Morbi ac orci et nisl hendrerit mollis. Suspendisse ut massa. Cras nec ante. Pellentesque a nulla. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Aliquam tincidunt urna. Nulla ullamcorper vestibulum turpis. Pellentesque cursus luctus mauris.*

*Nulla malesuada porttitor diam. Donec felis erat, congue non, volutpat at, tincidunt tristique, libero. Vivamus viverra fermentum felis. Donec nonummy pellentesque ante. Phasellus adipiscing semper elit. Proin fermentum massa ac quam. Sed diam turpis, molestie vitae, placerat a, molestie nec, leo. Maecenas lacinia. Nam ipsum ligula, eleifend at, accumsan nec, suscipit a, ipsum. Morbi blandit ligula feugiat magna. Nunc eleifend consequat lorem. Sed lacinia nulla vitae enim. Pellentesque tincidunt purus vel magna. Integer non enim. Praesent euismod nunc eu purus. Donec bibendum quam in tellus. Nullam cursus pulvinar lectus. Donec et mi. Nam vulputate metus eu enim. Vestibulum pellentesque felis eu massa.*

*Quisque ullamcorper placerat ipsum. Cras nibh. Morbi vel justo vitae lacus tincidunt ultrices. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In hac habitasse platea dictumst. Integer tempus convallis augue. Etiam facilisis. Nunc elementum fermentum wisi. Aenean placerat. Ut imperdiet, enim sed gravida sollicitudin, felis odio placerat quam, ac pulvinar elit purus eget enim. Nunc vitae tortor. Proin tempus nibh sit amet nisl. Vivamus quis tortor vitae risus porta vehicula.*

## Abstract

*Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.*

*Nam dui ligula, fringilla a, euismod sodales, sollicitudin vel, wisi. Morbi auctor lorem non justo. Nam lacus libero, pretium at, lobortis vitae, ultricies et, tellus. Donec aliquet, tortor sed accumsan bibendum, erat ligula aliquet magna, vitae ornare odio metus a mi. Morbi ac orci et nisl hendrerit mollis. Suspendisse ut massa. Cras nec ante. Pellentesque a nulla. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Aliquam tincidunt urna. Nulla ullamcorper vestibulum turpis. Pellentesque cursus luctus mauris.*

*Nulla malesuada porttitor diam. Donec felis erat, congue non, volutpat at, tincidunt tristique, libero. Vivamus viverra fermentum felis. Donec nonummy pellentesque ante. Phasellus adipiscing semper elit. Proin fermentum massa ac quam. Sed diam turpis, molestie vitae, placerat a, molestie nec, leo. Maecenas lacinia. Nam ipsum ligula, eleifend at, accumsan nec, suscipit a, ipsum. Morbi blandit ligula feugiat magna. Nunc eleifend consequat lorem. Sed lacinia nulla vitae enim. Pellentesque tincidunt purus vel magna. Integer non enim. Praesent euismod nunc eu purus. Donec bibendum quam in tellus. Nullam cursus pulvinar lectus. Donec et mi. Nam vulputate metus eu enim. Vestibulum pellentesque felis eu massa.*

*Quisque ullamcorper placerat ipsum. Cras nibh. Morbi vel justo vitae lacus tincidunt ultrices. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In hac habitasse platea dictumst. Integer tempus convallis augue. Etiam facilisis. Nunc elementum fermentum wisi. Aenean placerat. Ut imperdiet, enim sed gravida sollicitudin, felis odio placerat quam, ac pulvinar elit purus eget enim. Nunc vitae tortor. Proin tempus nibh sit amet nisl. Vivamus quis tortor vitae risus porta vehicula.*

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1	Motivation . . . . .	1
1.2	Problemstellung . . . . .	1
1.3	Zielsetzung . . . . .	2
1.3.1	Abgrenzung . . . . .	2
1.4	Vorgehensweise . . . . .	2
1.5	Open Knowledge GmbH . . . . .	3
<b>2</b>	<b>Instandhaltung und Support</b>	<b>5</b>
2.1	Phase in Softwareprojekten . . . . .	5
2.2	Nachvollziehbarkeit . . . . .	5
<b>3</b>	<b>Methoden und Praktiken</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Beispielhafte Integration</b>	<b>9</b>
4.1	Konzept . . . . .	9
4.2	Implementierung . . . . .	9
4.3	Demonstration . . . . .	9
<b>5</b>	<b>Abschluss</b>	<b>11</b>
5.1	Fazit . . . . .	11
5.2	Ausblick . . . . .	11
	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>11</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>12</b>
	<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>13</b>
	<b>Quellcodeverzeichnis</b>	<b>15</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>17</b>

# 1 Einleitung

## 1.1 Motivation

In der Welt der Systeme mit Benutzerinteraktionen gibt es stets die Hürde, dass “im Feld“ unvorhergesehene Probleme auftreten. Diese Systeme können bspw. Graphical User Interfaces (GUI) sein. Donald Norman [Nor89] argumentierte bereits 1989, dass bei komplexen Aufgaben und Umgebungen das Unerwartete erwartet werden muss. Nutzerfeedback ist notwendig um diese Situation aufzuklären und beheben zu können [RC99].

Bei Webapplikationen ist dieses Problem noch prägnanter, denn hier sind..

- ..die Systeme selber meist um ein Vielfaches komplexer [Gin02],
- ..die Umgebungen komplex und unterschiedlich,
- ..die Nutzer eher unwissend, wie das System funktioniert [RC99] und
- ..die Nutzer stehen meist nicht im direkten Kontakt mit den Stakeholdern [CMPP08]. Stakeholder sind im Rahmen dieser Arbeit die Betreiber und Entwickler einer Webapplikation.

## 1.2 Problemstellung

Aufgrund dieser Bedingungen werden bei Webprojekten Probleme im Feld erwartet. Zur Behebung dieser Mängel benötigen die Stakeholder Informationen. Für Nutzer gibt es daher oftmals Formulare um diese Auffälligkeiten zu melden (Beispiel siehe rechts). Die Einbindung solcher Formulare ist zeit- und kostengünstig, kann aber nur erfolgreich sein, wenn die Nutzer verständliches und informatives Feedback geben können und wollen.

Bettenburg *et al* [BJS<sup>+</sup>08] fanden bei Fehlerberichten eine Dissonanz zwischen dem was Entwickler als hilfreich empfanden und dem was Nutzer ihnen als Bericht lieferten. Eine besser zugeschnittene Lösung ist anzustreben.

Abb. 1.1: Formular aus der Instagram [Ins20] Android App

### 1.3 Zielsetzung

Ziel dieser Arbeit ist es, eine Möglichkeit zu schaffen, dass die Stakeholder die Interaktionen eines Nutzers und das Verhalten einer Webapplikation nachvollziehen zu können.

Folgende Fragen sollen im Zuge der Ausarbeitung für den Leser beantwortet werden:

1. Warum ist die Nachvollziehbarkeit wichtig?
2. Wie kann die Nachvollziehbarkeit verbessert werden?
3. Wie kann eine Erweiterung einer Webapplikation aussehen um dies zu erreichen?  
(Hierbei soll ein Projekt der Open Knowledge GmbH hinzugezogen werden)
  - a) Was sind die Auswirkungen für den Nutzer?
    - i. Wird die Leistung der Webapplikation beeinträchtigt?
    - ii. Wie wird mit seinen Daten umgegangen (Stichwort DSGVO)?

#### 1.3.1 Abgrenzung

Die zu erstellende Softwarelösung soll sich mit Webapplikationen beschäftigen, die dynamisch mit JavaScript erzeugt werden - auch Single-Page-Applications (SPAs) genannt.

### 1.4 Vorgehensweise

Zunächst soll dem Leser vermittelt werden, wie die genaue Ausgangssituation ist und welche besonderen Hürden es in der GUI (graphical user interface) Betreuung in Bezug auf das Themengebiet gibt. Es soll aufgezeigt werden, welche Folgen eine bessere Nachvollziehbarkeit bei der GUI Betreuung besitzt und warum diese erstrebenswert ist.

Durch das gewonnene Verständnis über die Ausgangssituation, sollen nun Methoden aufgezeigt werden, wie man eine Nachvollziehbarkeit erreichen kann. Methoden wie Logging, Metriken, Tracing und ggf. ähnliche sollen betrachtet werden.

Auf Basis des detaillierten Verständnisses der Problemstellung und der Methoden soll nun eine Erweiterung einer bestehenden Webapplikation der Open Knowledge GmbH erstellt werden, welche als Ziel hat, die Nachvollziehbarkeit zu erhöhen.

Als letztes soll ein Fazit über die Arbeit gezogen werden. Danach soll im Ausblick genannt werden, wie das Themengebiet und die erstellte Softwarelösung sich weiterentwickeln könnten.

## 1.5 Open Knowledge GmbH

**TODO: Dieser Abschnitt muss noch überarbeitet werden**

Die Open Knowledge GmbH ist ein branchenneutrales mittelständisches Dienstleistungsunternehmen mit dem Ziel bei der Analyse, Planung und Durchführung von Softwareprojekten zu unterstützen. Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 in Oldenburg, dem Hauptsitz des Unternehmens, gegründet und beschäftigt heute ca. 75 Mitarbeiter. Mitte 2017 wurde der zweite Standort in Essen eröffnet an dem aktuell 13 Mitarbeiter angestellt sind.

Die Mitarbeiter von Open Knowledge übernehmen in Kundenprojekten Aufgaben bei der Analyse über die Projektziele und der aktuellen Ausgangssituationen, der Konzeption der geplanten Software, sowie der anschließenden Implementierung. Die erstellten Softwarelösungen stellen Individuallösungen dar und werden den Bedürfnissen der einzelnen Kunden entsprechend konzipiert und implementiert. Technisch liegt die Spezialisierung bei der Mobile- und bei der Java Enterprise Entwicklung, bei der stets moderne Technologien und Konzepte verwendet werden. Aufgrund der großen Expertise in den Bereichen Technologien und Konzepte sind sowohl die Geschäftsführer als auch diverse Mitarbeiter der Open Knowledge GmbH als Speaker auf Fachmessen wie der Javaland oder Autoren in Fachzeitschriften wie dem Java Magazin vertreten. Auch aufgrund der medialen Präsenz konnte die Open Knowledge GmbH in den letzten Jahre zahlreiche Projekte für namhafte Kunden, wie z.B. Vodafone, die HUK-Coburg, die Daimler AG und die DB Schenker AG übernehmen. [Bec19]

Durch das breite Dienstleistungsangebot und die Branchenneutralität übernimmt die Open Knowledge GmbH Projekte aus der Automobilindustrie, der Luft- und Raumfahrt, dem Bankwesen und dem Versicherungswesen innerhalb des nationalen und europäischen Raums.

Entsprechend der Philosophie “Offenkundig Gut“ und dem Namen des Unternehmens wird stets versucht das benötigte Wissen zur Erstellung und Wartung der Software mit dem Kunden zu teilen, sodass die Kunden nach Abschluss der Projekte in der Lage sind, die Software selbstständig zu Pflegen und die Projektarbeit von OK damit abgeschlossen ist [Gmb20].





## 2 Instandhaltung und Support

### 2.1 Phase in Softwareprojekten

In vielen Modellen über Phasen oder den Lebenszyklus einer Software gibt es eine Phase, in der Instandhaltung und Support den Alltag bestimmen [cite], sie wird oftmals “Maintenance“ bezeichnet. Sie ist häufig weniger stark betrachtet als die anderen Phasen [cite], ist aber nach Zelkowitz *et al*[ZSG79] für rund zwei Drittel der Entwicklungskosten verantwortlich.

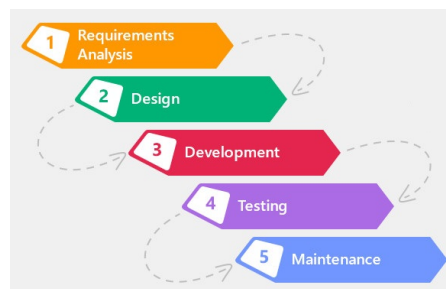


Abb. 2.1: Lebenszyklus einer Software **TODO: Replace with own diagram**

### 2.2 Nachvollziehbarkeit

Ein wichtiger Aspekt in der Maintenance-Phase, ist die Nachvollziehbarkeit. Sie beschäftigt sich mit der Informationserfassung und -aufbereitung, um das Verhalten eines Systems und die Interaktionen der Nutzer verstehen zu können.



## **3 Methoden und Praktiken**

In diesem Kapitel soll beschrieben werden, wie eine Nachvollziehbarkeit in Softwareprojekten erreicht werden kann. Spezielle Methoden und Praktiken sollen vorgestellt und beleuchtet werden.

### **3.1 Logging**

### **3.2 Metriken**

### **3.3 Tracing**



## **4 Beispielhafte Integration**

### **4.1 Konzept**

Hier soll die grobe Architektur geplant werden, welche Komponente es gibt und wie diese kommunizieren sollen.

### **4.2 Implementierung**

Auf Basis des Konzeptes soll nun eine Implementierung erfolgen.

### **4.3 Demonstration**

Nachdem nun eine Implementierung steht, soll die Erweiterung auf nicht-technische Weise veranschaulicht werden. Hier soll dargestellt werden, wie die Nachvollziehbarkeit nun verbessert worden ist.



## 5 Abschluss

### 5.1 Fazit

*Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.*

### 5.2 Ausblick

*Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.*

# Abbildungsverzeichnis

1.1	Formular aus der Instagram [Ins20] Android App . . . . .	1
2.1	Lebenszyklus einer Software <b>TODO: Replace with own diagram</b> . . . . .	5



## Tabellenverzeichnis



## Quellcodeverzeichnis



# Literaturverzeichnis

- [Bec19] BECKER, Vincent: *Vorstellung und Demonstration des Frameworks zur Überprüfung der Akzeptanzkriterien von User Stories einer RESTful API*. 2019
- [BJS<sup>+</sup>08] BETTENBURG, Nicolas ; JUST, Sascha ; SCHRÖTER, Adrian ; WEISS, Cathrin ; PREMRAJ, Rahul ; ZIMMERMANN, Thomas: What makes a good bug report? In: *Proceedings of the 16th ACM SIGSOFT International Symposium on Foundations of software engineering*, 2008. – ISBN 0-7695-0262-8, S. 308–318
- [CMPP08] COSTABILE, Maria F. ; MUSSIO, Piero ; PROVENZA, Loredana P. ; PICCINNO, Antonio: End users as unwitting software developers. In: *Proceedings of the 4th international workshop on End-user software engineering*, 2008, S. 6–10
- [Gin02] GINIGE, Athula: Web Engineering: Managing the Complexity of Web Systems Development. In: *Proceedings of the 14th international conference on Software engineering and knowledge engineering*, 2002, S. 721–729
- [Gmb20] GMBH, OpenKnowledge: *Expertise / OPEN KNOWLEDGE GmbH*. <https://www.openknowledge.de/expertise>, 2020. – [Online; abgerufen am 06.10.2020]
- [Ins20] *Instagram App Screenshot*. <https://www.instagram.com/>, 2020
- [Nor89] NORMAN, Donald A.: The “Problem“ of Automation: Inappropriate Feedback and Interaction, Not “Overautomation“. In: *ICS Report 8904* (1989)
- [RC99] RENAUD, K. ; COOPER, R.: An error reporting and feedback component for component-based transaction processing systems. In: *Proceedings User Interfaces to Data Intensive Systems*, 1999. – ISBN 0-7695-0262-8, S. 141–150
- [ZSG79] In: ZELKOWITZ, Marvin V. ; SHAW, Alan C. ; GANNON, John D.: *Principles of Software Engineering and Design*. Prentice Hall Professional Technical Reference, 1979. – ISBN 978-0-13-710202-0