



**Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin**

University of Applied Sciences

Entwurf und Implementierung eines Augmented Reality Systems für
Produkt-Design-Feedback durch den Endkunden

Abschlussarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades

Bachelor of Science (B.Sc.)

an der

Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
Fachbereich IV (Informatik, Kommunikation und Wirtschaft)
Studiengang Angewandte Informatik

1. Prüfer: Prof. Dr. Thomas Jung
2. Prüfer: Dipl. Sport-ing. Andreas Geiger

Eingereicht von: Ali Bektas
Immatrikulationsnummer: s0559003
Eingereicht am: 07.09.2019

Zusammenfassung

Diese Bachelorarbeit beschreibt den Entwurf und die Implementierung einer Augmented Reality Anwendung. Die Anwendung soll möglichst präzise und aussagekräftige Feedbacks zu Produkten ermöglichen. Ziel der Anwendung ist es, die Kommunikationsmöglichkeiten von Kundenrückmeldungen durch den Einsatz von Augmented Reality zu erforschen.

[...]

Abstract

[...]

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Zielsetzung	1
1.3 Vorgehensweise und Aufbau der Arbeit	1
2 Grundlagen	3
2.1 Augmented Reality	3
2.2 Objekterkennung und- Verfolgung	5
2.3 Situated Visualization	6
2.3.1 Situated Visualization - Definition	6
2.3.2 Situated Visualization - Techniken und Herausforderungen	10
2.4 Computerunterstützte Kollaboration	12
2.5 Usability	13
2.5.1 Usability - Definition	14
2.5.2 Usability Engineering	15
2.5.3 Personas	18
2.6 Zusammenfassung	18
3 Analyse	19
3.1 Augmented Reality Frameworks	19
3.2 Annotationen in AR	19
3.3 Zeigen und Auswählen in AR Benutzeroberflächen	19
3.4 Kundenintegration	19
3.5 Zusammenfassung	20
4 Konzeption	21
4.1 Nutzungskontextanalyse	21
4.2 Anforderungsanalyse	22
4.3 Entwurf	26
4.3.1 Low-Fidelity-Prototyp	26
4.3.2 Konzeptioneller Entwurf	28
5 Implementierung	29
5.1 Entwicklungsumgebung	29
5.1.1 Game Engine	29
5.1.2 Tracking	29
5.2 Verarbeitung der Eingabedaten	29

5.3	Zeiterfassung für die Studie	29
6	Nutzerstudie	30
6.1	Planung	30
6.2	Erhebung	30
6.3	Diskussion	31
6.4	Fazit	31
7	Fazit	32
7.1	Zusammenfassung	32
7.2	Kritischer Rückblick	32
7.3	Ausblick	32
	Abbildungsverzeichnis	33
	Tabellenverzeichnis	34
	Source Code Content	35
	Glossar	36
	Literaturverzeichnis	37
	Anhang A	39
	Anhang B	43
	Anhang C	46
	Eigenständigkeitserklärung	49

Kapitel 1

Einleitung

1.1 Motivation

[...]

1.2 Zielsetzung

Das Ziel dieser Arbeit ist es, ein System zu konzipieren und einen Prototypen zu entwickeln, welches dem Anwender ermöglicht, Feedback an Produkten abzugeben.

Das zu konzipierende System soll zum einen Anwendungsszenarien unterstützen, in welcher Nutzer Feedbacks zu Produkten abgeben können, zum anderen soll Nutzern ermöglicht werden, diese Feedbacks auf den Produkten zu explorieren. Diese Kommunikation soll eine Kollaboration von mehreren Nutzern, mit dem Produkt im Mittelpunkt, ermöglichen und zum Ziel haben, die Qualität der Produkte und die damit verbundene Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Die prototypische Implementierung soll sich auf die Erstellung, Bearbeitung und Löschung von Feedbacks eingrenzen. Die Feedbacks sollen auf dem physischen Produkt in Form von Annotationen dargestellt, und in einer im Web übertragbaren Format gespeichert werden. Dies soll den Zugriff auf diese Daten (z. Bsp. für die Überführung in ein Anforderungsmanagement System) über eine Schnittstelle realisierbar machen.

Nach der Implementierung des Prototypen, soll die Usability für die Erstellung, Änderung und Löschung von Feedbacks durch eine Usability Studie evaluiert werden.

1.3 Vorgehensweise und Aufbau der Arbeit

Zunächst werden im Kapitel 2 Grundlagen näher gebracht, die für das Verständnis dieser Arbeit benötigt werden. Anschließend wird im Kapitel 3 ein Überblick über den Stand der Technik im Bereich der Augmented Reality Technologien gegeben sowie Paradigmen für die Selektion in 3D Benutzeroberflächen, für die Anwendung auf mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets analysiert.

Im Kapitel 4 wird die Konzeption des Systems beschrieben. Zunächst wird der Nutzungskontext des zu konzipierenden Systems analysiert und anschließend der Verlauf eines Kreativ Workshops beschrieben, welcher als Grundlage für die Anforderungsanalyse diente. Abschließend werden in diesem Kapitel die Anforderungen an den zu entwickelnden Prototypen beschrieben und ein Papierprototyp vorgestellt.

Basierend auf den in den vorangegangenen zwei Kapitel erarbeiteten Konzeptionen und den dort definierten Anforderungen, wird im Kapitel 5 der Verlauf für die Umsetzung des digitalen Prototypen beschrieben.

Im Kapitel 6 wird zunächst die Planung der durchzuführenden Nutzerstudie beschrieben. Dies beinhaltet die Festlegung des Studiendesigns sowie die Planung der Prozedur und die des Ablaufplans. Anschließend wird die Durchführung der Studie beschreiben sowie die Ergebnisse der erhobenen Daten vorgestellt. Zuletzt werden Folgerungen zu den aus der Studie erhobenen Daten diskutiert.

Abschließend wird im Kapitel 7 ein Fazit gezogen und die Arbeit zusammengefasst. Es wird in einer kritischen Rückblick erläutert [... weis noch nicht wie ich das hier beschreiben soll. Im Sinne von was hätte Rückblickend besser gemacht werden können. Wo wurden Fehler gemacht. Ohne zu sehr nach hätte, hätte Fahrradkette zu klingen ...]. Zuletzt werden mögliche Erweiterungsmöglichkeiten der Anwendung beschrieben.

Kapitel 2

Grundlagen

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die in dieser Arbeit verwendete Terminologien und führt Grundlagen zu Technologien und Techniken ein, welche die Basis für dieser Arbeit bilden.

Nach Erläuterung der Definition von Augmented Reality, werden unterschiedliche Ansätze für die Objekterkennung und Verfolgung vorgestellt. Diese sind ein essenzieller Bestandteil der Augmented Reality Technologie. Es wird die Definition von Situated Visualization erläutert und unterschiedliche Darstellungsformen für die Visualisierung von Daten im Kontext zur physischen Welt (z. Bsp. Gegenstände, Person, Aufgabe) nahe gebracht. Abschließend wird die Definition von Usability erläutert und ein Einblick in Usability Engineering gegeben, welches eine etablierte Vorgehensweise für die Gestaltung und Entwicklung von Systemen mit hohen Usability Anforderungen ist.

2.1 Augmented Reality

Augmented Reality (zu dt. Erweiterte Realität, kurz AR) steht für die Überlagerung der realen Welt mit digitalen Informationen. [Azu97; SH16] Im Gegensatz zur, Virtual Reality (z. dt. Virtuelle Realität, kurz VR), wo Benutzer vollständig in virtuelle Umgebungen eintauchen, ist das Ziel von AR, Informationen direkt in die physische Umgebung des Benutzers einzufügen. So soll der Eindruck entstehen, dass diese Informationen Teil der realen Welt sind.¹ [Azu97] Während in VR Benutzer von der äußeren Umgebung nichts mitbekommen, wird in AR die reale Umgebung des Benutzers, mit virtuellen Objekten überlagert. Azuma beschreibt in [Azu97], folgende Charakteristiken für Augmented Reality:

1. Kombinieren reale und virtuelle Welt (Combines real and virtual).
2. Ermöglichen Interaktionen in Echtzeit. (Interactive in real time)
3. Informationen (reale und virtuelle) haben einen Bezug im dreidimensionalen Raum. (Registered in 3-D)

¹Nach Definition von Azuma müssen Informationen hierbei nicht nur auf visuelle Informationen beschränkt sein, sondern können auch auditive, haptische, gustative (Geschmack) oder auch olfaktorische (Geruch) Informationen umfassen.

Diese Charakteristiken helfen dabei Augmented Reality besser zu verstehen und technologisch einzuordnen. [Azu97] Filme, wie z. Bsp. "Jurassic Park", in welchem virtuelle Objekte in die reale Szene eingefügt werden, erwecken zwar den Eindruck, dass diese Objekte, Teil der realen Szene sind, jedoch kann mit diesen Objekten nicht in Echtzeit interagiert werden. [Tön10] In Filmen werden die virtuellen Objekte in eine zuvor aufgezeichnete Aufnahme eingefügt. In der AR Technologie werden hingegen virtuelle Objekte live in ein Video eingefügt. Dies bedeutet, dass in Filmen für das Einfügen von digitalen Informationen in die reale Szene, eine beliebig große Zeitspanne zur Verfügung steht. In AR muss dies in wenigen Millisekunden geschehen. Die neue Position und Ausrichtung des virtuellen Objektes in der live Szene muss innerhalb einer Zeitspanne von zwei Frames bestimmt werden.

Ein anderes Beispiel für AR ist in Live-Ansichten von Digitalkameras zu finden, welche das aufzunehmende Bild als Vorschau anzeigen. Oft blenden diese Informationen zu den aktuellen Einstellungen der Kamera sowie den Ladezustand der Batterie im Vorschaubild ein (Siehe Abbildung 2.1). Diese Informationen überlagern zwar die reale Szene, haben jedoch keinen Bezug zum dreidimensionalen Raum. Der elektronische Sucher hingegen, welcher, Objekte (z. Bsp. Gesichter) erkennt und in einem virtuellen Rahmen einrahmt, hat einen Bezug zu den Objekten im 3D Raum. Zudem sind Interaktionen in Echtzeit möglich. Bewegt sich das vom virtuellen Rahmen, eingerahmte reale Objekt, oder die Kamera selbst, verändert sich auch die Position des virtuellen Objektes.

[Azu97] Durch das Kombinieren von virtueller und physischer Welt, erweitert Augmented Reality die Wahrnehmung des Menschen. Die Motivation von AR ist, dem Menschen durch das Einfügen von digitalen Informationen in die physische Welt Hinweise zu geben und Details zu zeigen, die er sonst nicht unmittelbar wahrnehmbar wären. Diese Informationen sollen den Menschen bei der Verrichtung ihrer Aufgaben in der physischen Welt unterstützen.

Azuma fasst in [Azu97] Forschungen zu AR in sechs Anwendungsgebiete zusammen: Zur Visualisierung von Medizindaten, in der Wartung und Instandsetzung, Annotationen, für die Wegfindung in der Robotik und für die Navigation von Militärflugzeugen. Beispielsweise können Annotationen verwendet werden, um Informationen über den Inhalt von Regalen einzublenden, während ein Nutzer durch eine Bibliothek läuft und nach bestimmten Büchern sucht. Auch können Annotationen in AR verwendet werden, um einzelne Bauelemente an komplexen Bauteilteilen zu identifizieren und Informationen über diese zu visualisieren. In der Wartung und Instandsetzung können Augmented Reality Anwendungen dabei helfen, Instruktionen an komplexen Maschinen und Anlagen zu visualisieren, welche sonst in Form von Text und Bildern vorliegen. So können virtuelle Replikate über die physischen Modelle gelegt und, zum Beispiel, Schritt für Schritt Anleitungen direkt am physischen Produkt visualisiert werden. Durch Animationen können diese Anleitungen präziser gestaltet werden und zum Beispiel auch Informationen über die Richtung geben.

Diese Systeme können heute zum Beispiel Unternehmen dabei helfen, besser mit ihren Kunden zu kooperieren. In Kombination mit der Technologie Internet of Things (IOT) können Unternehmen, zustandsbezogene Informationen zu Ihren Systemen bei Endkunden abrufen und proaktiv ihre Kunden auf notwendige Wartungen am physischen System, aufmerksam machen. Wartungsanleitungen können dann direkt an den Anlagen angezeigt werden, sodass Endkunden diese selbständig durchführen können.²

²Fallstudie zur Anwendung von AR in Wartung von Industrieanlagen: <https://www.ptc.com/-/media/Files/PDFs/Case-Studies/Howden-vuforia-studio-case-study-Feb-2019.pdf?la=en&hash=6342841E1B6470C1F313295427398606> [letzter Zugriff: 25.06.2019]



Abbildung 2.1: Beispielhafte Darstellung eines Digitalkamera-Display mit eingeblendeten digitalen zusätzlichen Informationen. Quelle: Eigene Darstellung

[Tön10, S. 32] Für die Überlagerung der realen Welt mit virtuellen Objekten eignen sich nach heutigem Stand der Technik zwei Display Techniken, nämlich Optical See-Through und Video See-Through. Bei Optical See-Through kann der Nutzer direkt in die reale Welt blicken, wobei computergenerierte Bilder auf einen halbdurchlässigen Spiegel eingeblendet werden (dieses wird als Combiner bezeichnet). Diese Technik hat den Vorteil, dass der Nutzer einen direkten Blick auf die reale Welt hat. Der Nachteil ist jedoch, dass die reale Welt nicht zeitgleich mit virtuellen Objekten überlagert werden kann. Dadurch, dass die Berechnung der Positionsbestimmung und das Rendern der virtuellen Objekte Zeit in Anspruch nimmt, werden diese mit einer kleinen Verzögerung angezeigt. Dies kann, auch wenn es sich nur um einige Millisekunden handelt, zu einem so genannten Schwimmeffekt führen (en. Lag). Mit der See Through Display Technik, wird die reale Welt dem Nutzer als ein Video angezeigt und mit virtuellen Objekten überlagert. Der Vorteil dieser Technik liegt darin, dass die Darstellung der realen Welt um die Zeit verzögert werden kann, die benötigt wird, um die virtuellen Objekte richtig zu positionieren und zu rendern. Dadurch werden die Nachteile der Optical-See-Through Technik kompensiert. Dass die reale Welt dem Nutzer verzögert angezeigt wird bringt jedoch den Nachteil mit sich, dass Positionsänderungen physischen, sich in der realen Welt befindenden Objekten oder die Änderung der Perspektive, falls sich der Nutzer selbst bewegt, verzögert angezeigt werden. Zudem wird mit dieser Technik, je nach Auflösung der Kamera die reale Welt, mit verringriger Qualität angezeigt.

2.2 Objekterkennung und- Verfolgung

Markerbasiertes Tracking

Markerloses Tracking

2.3 Situated Visualization

2.3.1 Situated Visualization - Definition

Das zu konzipierende System soll durch den Einsatz von Augmented Reality, die Abgabe von Feedbacks zu Produkten und deren Darstellung auf den Produkten bzw. Produktteilen ermöglichen. Als eine besondere Form von Visualisierung beschäftigt sich das Feld Situated Visualization mit der Visualisierung von Daten im Kontext zu physischen Objekten.

[SH16, S. 239] Ein großer Vorteil von Augmented Reality Nutzeroberflächen ist dessen Fähigkeit, Situation, Aufgaben oder Nutzer-relevante Informationen in der realen Umgebung des Nutzers anzeigen zu können. Diesen Vorteil zunutze zu machen ist jedoch sehr davon abhängig, welche Informationen in AR, in welcher Form dargestellt werden. Das Feld Situated Visualization befasst sich mit der richtigen Präsentation von computergenerierten Grafiken in der realen Szene von physischen Gegenständen oder Personen. [Mar18, S. 188] Situated Visualization ist die Präsentation von Daten, welche in Bezug zur physischen Umgebung stehen. Die Bedeutungsbestimmung wird durch die Kombination von Visualisierung und dessen Beziehung zu der unmittelbaren Umgebung erreicht. [SH16, S. 240] Abzugrenzen von Situated Visualization, sind Visualisierungen welche zwar im 3D Raum präsentiert werden, jedoch keinen Bezug zu einem im dreidimensionalen Raum befindlichen Objekt, Person oder Aufgabe haben.

[Mar18, S. 192] [WJD17, S. 2] stellen das in Abbildung 2.2 dargestellte konzeptionelle Modell zur Situated Visualization vor.

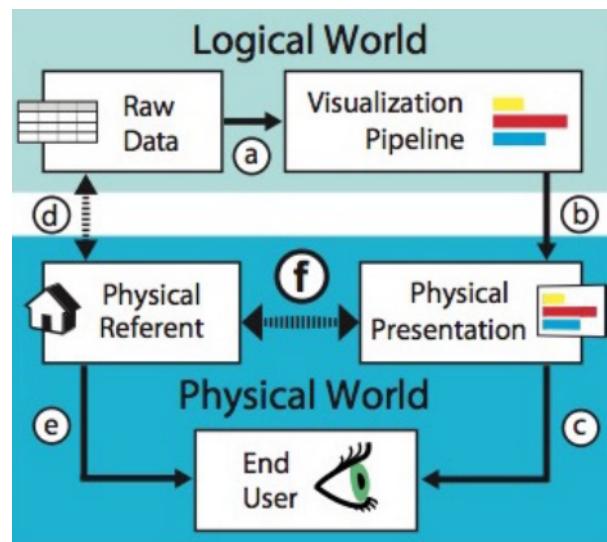


Abbildung 2.2: Konzeptionelles Modell zu Situated Visualization Quelle: [Mar18, S. 192]

Dieses Modell (siehe Abbildung 2.2) erweitert die konventionelle Visualisierung der logischen Welt (Abbildung 2.2 oberer Abschnitt) um die der physischen Welt (Abbildung 2.2 unterer Abschnitt). Die durchgängig dargestellten Pfeile (Abbildung 2.2 (a), (b), (c) und (e)) zeigen den Informationsfluss zwischen den einzelnen Komponenten, die gestrichelten Pfeile (Abbildung 2.2 (d) und (f)) die konzeptionellen Beziehungen. Der Informationsfluss beginnt bei den Rohdaten in der oberen linken Ecke der Darstellung. Die Rohdaten

durchlaufen den Visualisierungspipeline und werden in ein vom Menschen besser interpretierbare visuelle Form umgewandelt (Abbildung 2.2 (a → b)). Die Verbindung zwischen logischer und physischer Welt wird mithilfe zweier Beziehungen hergestellt (b und d). Die physische Präsentation der Daten (Abbildung 2.2 (b)) stellt die Präsentation der Daten in visueller Form in der Realen Welt dar. Dies könnte zum Beispiel eine Visualisierung in Form einer Annotation sein, welches der Betrachter durch eine Datenbrille auf einem physischen Gegenstand sieht, eine Auflistung von Daten welches auf dem Display eines Smartphones oder Tablett angezeigt wird oder ein Preisschild welches in ausgedruckter Form an ein physisches Gegenstand angebracht ist.

Die zweite Beziehung besteht zwischen Rohdaten und physischen Referenten. Diese Beziehung ist konzeptionell, da Datensätze sich auf mehrere unterschiedliche Referenten beziehen können. Der Grad, in wieweit der physische Referent und die physische Präsentation gleichzeitig wahrgenommen werden können hängt von der räumlichen Distanz zwischen diesen beiden ab (Abbildung 2.2 (f)).

Der Betrachter könnte die Daten mithilfe von Augmented Reality, auf dem physischen Referenten betrachten. Der Betrachter könnte vor dem physischen Referenten stehen und die Daten zu dem Referenten auf dem Bildschirm seines Smartphones betrachten. Der Betrachter könnte aber auch räumlich entfernt vom physischen Referenten sein, sodass er diesen nicht sehen kann und die Daten auf einem Ausgabegerät wie einem Computerbildschirm betrachten.

[Mar18, S. 194] Da Distanzen jedoch relativ zu Größe von Objekten wahrgenommen werden, kann die physische und die wahrgenommene Distanz zwischen dem Physischen Referenten und der Physischen Präsentation stark voneinander abweichen. Wenn beide Objekte zum Beispiel nur wenige cm groß sind, kann ein Abstand von einem Meter sehr groß erscheinen, während der gleich Abstand für ein sehr großes Objekt, wie zum Beispiel ein Berg in einer Landschaftsansicht, zum Beispiel sehr klein erscheint.

[WJD17] Neben der räumlichen Distanz muss auch die zeitliche Distanz zwischen dem aktuellen Zustand des Physischen Referenten und die der physischen Präsentation hinsichtlich dessen Aktualität betrachtet werden. Die zeitliche Distanz ist die zeitliche Abweichung zwischen den Daten die dem aktuellen Zustand des physischen Referenten entspricht, und den Daten welche in der Physischen Präsentation visualisiert werden. Werden beispielsweise Temperaturwerte die ein Temperatursensor an einem physischen Objekt anzeigt betrachtet und es wird der aktuell gemessene Wert angezeigt gibt es keine zeitliche Distanz. Wird jedoch ein historischer Wert angezeigt oder eine Vorhersage, kann die zeitliche Distanz stark variieren.

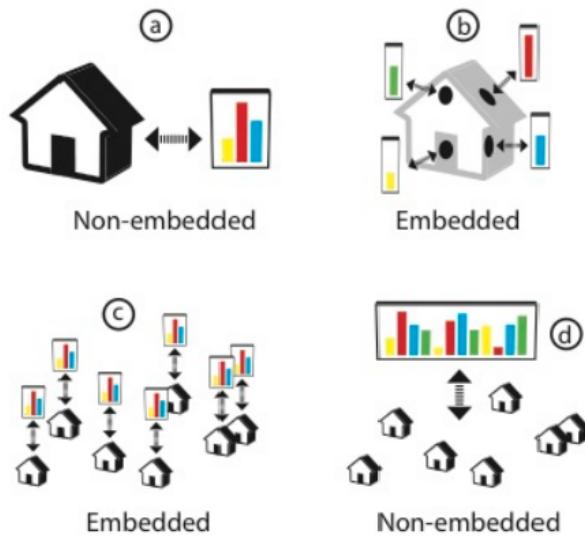


Abbildung 2.3: Embedded und Nicht-Embedded Situated Visualisierungen. [Mar18, S. 195]

[Mar18, S. 195] Embedded Visualization stellen eine besondere Art von Situated Visualization dar, welche sehr stark in die physische Umgebung integriert sind.

Abbildung 2.3 zeigt eingebettete und nicht eingebettete (Situated) Visualisierungen. [Mar18, S. 202] Ist ein Objekt aus mehreren Einzelteilen zusammengesetzt und die Daten zu den Einzelteilen, werden in einer Visualisierung in der Nähe des Objektes dargestellt, gilt die Visualisierung als Situated, jedoch nicht als Embedded (Abbildung 2.3 (a)). Werden die Daten zu den Einzelteilen, jeweils in der unmittelbaren Nähe der jeweiligen Einzelteilen dargestellt, gilt die Visualisierung als Embedded (Abbildung 2.3 (b)). Ist ein, Einzelteil jedoch nur einmal in einem Produkt vorhanden (zum Beispiel ein Motor in einem Auto), gilt die Visualisierung zu diesem Einzelteil nicht als Embedded.

Embedded Visualization geht davon aus, dass mehrere Teil-Visualisierungen zu den jeweiligen physischen Referenten entsprechen. Befinden sich in einem Haus beispielsweise mehrere Steckdosen und der Stromverbrauch für jede Steckdose wird jeweils in der unmittelbaren Nähe der jeweiligen Steckdose visualisiert, gilt die Visualisierung als Embedded. Gibt es in dem Haus jedoch nur eine Steckdose, gilt die Visualisierung nicht mehr als Embedded.

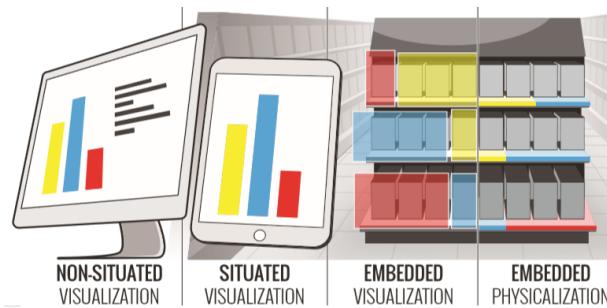


Abbildung 2.4: Illustration mit unterschiedlichen Visualisierungen am Beispiel von Produkten in einem Supermarkt-Regal

Mit Hilfe der Illustration in Abbildung 2.4 zeigen [WJD17] am Beispiel von Produkten, welche in einem Supermarkt in einem Regalen platziert sind, die Eigenschaften unterschiedlicher Visualisierungen und die damit verbundenen Vor- und Nachteile der jeweiligen Visualisierungsform.

Der Vorteil von Non-Situated Visualisierungen (Abbildung 2.4 ganz links) ist, dass diese flexibler hinsichtlich Standort der Nutzung und Hardwareanforderungen gestaltet werden können. Der Betrachter kann sich in dieser Form der Visualisierung räumlich getrennt von den Produkten befinden und die Visualisierung auf einem beliebigen Display wie zum Beispiel einem Computerbildschirm, auf dem Display eines Smartphones oder Tablett ansehen. Der Nachteil dieser Art der Visualisierung ist jedoch dass kein direkter Bezug zwischen den angezeigten Informationen und den physischen Produkten bzw. Produktteilen hergestellt werden kann.

Am Beispiel von (Abbildung 2.4 ganz links), wäre dem Betrachter, ohne die Unterstützung einer Beschreibung der Lage wo sich die Produkte im Supermarkt befinden oder mit Hilfe einer Karte, nicht möglich, eine Beziehung zwischen der, physischen Platzierung der Produkte im Verkaufsraum und deren Umsatz herzustellen.

Situated Visualization ermöglicht dem Betrachter, Produkte bzw. Produktteile und Visualisierungen zu diesen, zur gleichen Zeit betrachten zu können. Dies bringt den Vorteil dass eine Beziehung zwischen Lage und Ausrichtung der Produkte bzw. Produktteile und den visualisierten Informationen hergestellt werden kann. Diese Form der Visualisierung erfordert jedoch, dass sich der Betrachter räumlich nahe am Produkt befindet und die Visualisierung auf einem mobilen Endgerät anzeigt wird.

Embedded Visualization ermöglichen dem Betrachter, die Visualisierung der Daten unmittelbar an den jeweiligen Produkten bzw. Produktteilen zu betrachten ohne den Blick von diesen abwenden zu müssen. Dies bringt den Vorteil dass der Betrachter während er die Visualisierung betrachtet, seinen Blick nicht vom Produkt bzw. Produktteil abwenden muss und Informationen zur direkten Umgebung des Produktes bzw. Produktteiles wahrnehmen kann. Diese Form der Visualisierung erfordert dass sich der Betrachter vor den entsprechenden Produktteilen befindet und Ausgabetechniken verwendet werden, welche die Informationen unmittelbar in der Nähe der Produktteile anzeigen (z. Bsp. mit AR).

Am Beispiel von (Abbildung 2.4 zweite von rechts) wird dem Betrachter ermöglicht, Informationen zur unmittelbaren Umgebung der Produkte (zum Beispiel eine zu schwache Beleuchtung, einen unangenehm riechenden Geruch, ein Windzug, usw.) wahrzunehmen, während er die Visualisierung (welches ihm zum

Beispiel zeigen könnte dass der Umsatz für diese Produkte während der vergangenen Monate zurück gegangen ist) zu diesen Produkten unmittelbar an den Produkten betrachtet.

[WJD17] Eine Möglichkeit, um Daten im Kontext zu physischen Objekten zu visualisieren, ist auch über die Verwendung von so genannten Faksimiles möglich. Diese sind detailgetreue, skalierbare Nachbildungen von Objekten, oder eine Instanz eines Objektes, welche durch eine Klasse oder ein Modell klar definiert ist. Ein Faksimile wird für gewöhnlich verwendet, falls die Visualisierung am echten physischen Referenten schwierig bis unmöglich ist. Dies ist der Fall, wenn die physischen Referenten: Sehr klein (z.Bsp. Atome), sehr groß (z Bsp. ein Flussverlauf) zu weit entfernt (z. Bsp: auf einem anderen Planeten) oder sehr fragil bzw. wertvoll sind (z. Bsp. ein Gemälde). In solchen Begebenheiten kann die Nutzung von Faksimiles die räumliche Distanz zum betrachtenden Objekt reduzieren und es damit zugänglicher machen. Ein Faksimile kann wenn diese mit ausreichender detailgetreue nachgebildet ist wie der eigentlichen physische Referent betrachtet werden. Die Nutzung von Faksimiles verringert jedoch, die Möglichkeit für den Betrachter, den eigentlichen Referenten zu verändern oder wichtige Details zu betrachten. Dies kann durch den Einsatz von Telepräsenz³ kompensiert werden.

2.3.2 Situated Visualization - Techniken und Herausforderungen

Im folgenden Abschnitt wird ein Überblick über die Herausforderungen für die Darstellung von Daten im Kontext zu realen Objekten gegeben und Techniken für die Bewältigung dieser Herausforderungen vorgestellt.

[SH16] Bei der Darstellung von Informationen im Kontext zu realen Objekten stellen sich folgende Herausforderungen:

- Überladene Darstellung (Unübersichtlichkeit)
- Fehler in der Registrierung (Objekterkennung und Verfolgung)
- Visuelle Interferenzen

Überladene Darstellung (Unübersichtlichkeit):

[SH16, S. 241] Situated Visualization steht vor den gleichen Herausforderungen welche auch bei traditionellen Visualisierungen auftreten. **Überladene Darstellung (Unübersichtlichkeit):** 'Wird eine große Menge an Informationen dargestellt, kann dies dies schnell zu einer überladenen Darstellung führen, welches dem Betrachter, einen Einblick über die dargestellten Daten zu gewinnen erschwert. Da die Darstellung der Daten in AR Anwendungen, auf die Fläche der real existierenden Objekte begrenzt ist, wird diese Herausforderung besonders verschärft. Es eignen sich hierfür zwei Lösungsansätze: Die Datenmenge kann durch Filterung der Daten reduziert werden. Dafür kann das "Information seeking mantra" von Shneiderman [Shn96] angewendet werden. Bei diesem Konzept, wird dem Nutzer zunächst ein Überblick über die gesamte Datenmenge gegeben. Dem Nutzer wird die Möglichkeit gegeben, in bestimmte Bereiche der Daten hineinzuzoomen, Teile der Daten welche nicht von Interesse sind auszublenden und einige Teile der Daten auszuwählen zu welchen mehr Details angezeigt werden sollen.

³Telepräsenz ist eine Form von Videokonferenz und beschreibt die Möglichkeit, virtuell an entfernten Orten Präsent zu sein. Siehe: <https://www.itwissen.info/Telepraesenz-telepresence.html> [Zuletzt aufgerufen am: 28.06.2018]

Beispielsweise kann dies in AR Anwendungen angewendet werden in welcher Annotationen zu Objekten aus der realen Welt visualisiert werden. Abbildung (2.5) zeigt ein Beispiel in welcher dem Nutzer, Informationen zu Büchern in einer Bibliothek als Annotationen angezeigt werden. Auf (Abbildung 2.5 links) werden alle Annotationen zu Büchern welche der Suche des Nutzers entsprechen dargestellt. (Abbildung 2.5 rechts) werden Annotationen zu Büchern mit ähnlichen Eigenschaften gruppiert dargestellt. Der Nutzer kann auf eine Gruppe klicken um die Annotationen welche in einer Gruppen zusammengefasst dargestellt sind, zu entfalten.



Abbildung 2.5: Annotations zu Büchern in einer Bibliothek. Quelle: [Tat16, S. 1]

Werden virtuelle Darstellungen nahe an realen Objekten platziert, können diese wichtige Details aus der realen Welt sowie andere virtuelle Informationen verdecken. Verschiedene Arbeiten beschäftigen sich mit der Behandlung von Verdeckung ([Gra12], [BFH01]).

In dieser Arbeit wird das Problem der Überladenen Darstellung, bei der Implementierung des Prototypen nur dahingehend behandelt dass der Vorgang für die Erstellung von Feedbacks durch die Darstellung vorhandener Feedbacks auf dem Produkt nicht beeinträchtigt wird.

Fehler in der Objekterkennung und Verfolgung: Visualisierungen in AR müssen einen Bezug zu den Objekten aus der realen Umgebung herstellen. Fehler in der Objekterkennung und Verfolgungen führen zur ungenauen Ausrichtung der Visualisierung.

Dies erfordert die Einführung von Fehlerbehandlung. [SH16, S. 243] Um dem Nutzer zum Beispiel zu ermöglichen die den Kontext Darstellung trotz einer fehlerhaften Registrierung zu verstehen, können die Umrisse des Referenzen dargestellt werden.



Abbildung 2.6: Links: Durch die Fehlerhafte Registrierung wird der virtuelle Inhalt falsch platziert. Rechts: Durch die zusätzliche Darstellung der Umrisse des Objektes wird der Kontext wieder richtig hergestellt. Quelle: [SH16, S. 243]

SDKs bieten die Möglichkeit, Informationen zum aktuellen Zustand der Objekterkennung abzurufen (z. Bsp. ob das Objekt aus der realen Welt gefunden wurde und die Objektverfolgung im Gange ist, ob das Objekt verloren wurde und daher nicht weiter verfolgt werden kann, ob zu wenig Bildmerkmale gefunden werden und die Objekterkennung bald verloren gehen kann). Diese Informationen können genutzt werden um auf Fehler zu reagieren und zum Beispiel dem Nutzer entsprechende Anleitungen zur weiteren Bedienung zu geben.

Visuelle Interferenz: [SH16, S. 243] Visualisierungen heben relevante Daten hervor und lenken die Aufmerksamkeit des Nutzers zu diesen Informationen. In Situated Visualization wird die Aufmerksamkeit des Nutzers auf relevante Teile aus der realen Welt, der aktuellen Szene gelenkt. Eine Herausforderung dabei stellt, dass irrelevante Aspekte der realen Welt keinen störenden Einfluss haben. [KMS07] stellen Techniken vor Teile aus der realen Umgebung in den Fokus zu rücken während andere den Kontext dazu herstellen.

In AR stellt sich die Herausforderung, dass Visualisierungen sich auf Änderungen der realen Szene anpassen müssen. Dies kann zum Beispiel die Änderung der Lichtverhältnisse sowie die Änderungen des Hintergrundes sein. [GE08] Die Änderung des Hintergrundes wie Farbe, Textur, Beleuchtung haben zum Beispiel einen signifikanten Einfluss auf die Lesbarkeit von Texten.

2.4 Computerunterstützte Kollaboration

Durch die Verwendung des zu entwickelnden Systems, sollen Anwendungsszenarien unterstützt werden, in welchen Nutzer, über Feedbacks auf Produkten bzw. Produktteilen kommunizieren können. Diese Kommunikation soll eine Kollaboration von mehreren Nutzern, mit dem Produkt im Mittelpunkt zu ermöglichen und zum Ziel haben, die Qualität der Produkte und die damit verbundene Kundenzufriedenheit zu verbessern.

In der computerunterstützten, kooperativen Zusammenarbeit (en. Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)) ist eine Kategorisierung die Rodden in [Rod92, S. 2] beschreibt, sehr verbreitet.

Rodden betrachtet bei dieser Kategorisierung zwischen Nutzern zwei Dimensionen der Kommunikation zwischen Nutzern: Die räumliche Distanz zwischen Nutzern sowie die zeitliche Differenz im Nachrichtenaustausch, dabei erfolgt eine Unterteilung zwischen Remote oder Co-Located und Synchron oder Asynchrone Kommunikation.

Die zeitliche Dimension definiert, ob mehrere Nutzer zur gleichen Zeit (synchron) miteinander kommunizieren oder zu unterschiedlichen, also (asynchron/ zeitlich unabhängig voneinander) kommunizieren. Die räumliche Dimension gibt Aussage darüber, ob sich die Nutzer während der Kommunikation am gleichen Ort befinden (Co-located) oder räumlich getrennt voneinander sind (Remote).

[Nev15, S. 188] beschreiben darüber hinaus eine Mischform von Remote und Co-located Kommunikation. Bei dieser Form von Kollaboration können eine Teilmenge der Nutzer sich am gleichen Ort befinden, während ein anderer Teil entfernt, also (Remote), mittels Telepräsenz an der Kommunikation teilnehmen.

Schmalstieg und Höllerer [SH16, S. 362] beschreiben auf Grundlage dieser Unterteilung mögliche Anwendungsbereiche für AR Systeme (Siehe Tabelle 2.1).

[SH16, S. 362] In Co-Located und synchronen Anwendungsszenarien (z. Bsp. eine Besprechung in einem Besprechungsraum), können Augmented Reality Anwendungen, die Nutzern dabei unterstützen, Informationen im gemeinsamen Raum zu betrachten zu manipulieren und zu diskutieren.

In Remote und synchronen Szenarien können AR-Systeme es ermöglichen dass ein Nutzer (Nutzer 1), einem anderen Nutzer (Nutzer 2 welcher räumlich getrennt von Nutzer 1 befindet), Informationen über dessen reale Umgebung zu zeigen kann (z. Bsp. Installations- oder Reparatur-Anleitungen). ⁴

Tabelle 2.1: Kategorisierung Computer unterstützter Kooperationssysteme mit Bezug zu AR.

Quelle: [SH16, S. 362]

	Co-located	Remote
Synchronous	AR shared space	AR telepresence
Asynchron	AR annotating/ browsing (in-situ)	Generic sharing

[SH16, S. 362] Zu den Anwendungsszenarien für asynchrone Kommunikation in AR Anwendungen zählt das Erstellen von Annotationen in der physischen Umgebung und das spätere, an Ort und Stelle, Durchforsten und Bearbeiten dieser Annotationen durch andere Nutzer.

2.5 Usability

Nach der Implementierung eines digitalen Prototypen, soll im Rahmen einer Nutzerstudie die Usability (dt. Benutzbarkeit) des Prototypen evaluiert werden. Daher wird in diesem Abschnitt, die Definition von Usability näher betrachtet. Anschließend wird ein Einblick in Usability Engineering gegeben welches eine etablierte Herangehensweise für die Gestaltung und Entwicklung von Systemen mit hohen Usability Anforderungen ist.

⁴Ein AR App der Firma PTC welche Nutzern über eine synchronen Kommunikation, Informationen in die Umgebung des jeweils anderen einzublenden: <https://www.ptc.com/de/news/2017/vuforia-chalk> [Zuletzt aufgerufen am 21.08.2019]

2.5.1 Usability - Definition

In der Normreihe ISO 9241 welches als ein internationaler Standard, Richtlinien für die Gestaltung von Mensch-Computer-Interaktionen beschreibt, wird im ISO Norm 9241-11, Usability (zu dt. Benutzbarkeit) wie folgt definiert:

“Das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“

Dass die Usability eines Systems nach dessen Nutzungskontext zu bewerten ist verdeutlichen [RF16, S. 10] an einem konkreten Beispiel für die Erfassung von Kurznachrichten (SMS) mit dem Aufkommen von Mobiltelefonen. Bevor Smartphones mit Touch-Displays verbreitet waren, hatten Mobiltelefone oft rein numerische Tastaturen sodass, das Erfassen von Textnachrichten über die Nutzung der numerischen Tasten erfolgen musste. Indem zum Beispiel in kurzen Zeitabständen zwei mal auf die Taste “2“ gedrückt wurde, wurde zu Beispiel der Buchstabe “B“ eingegeben. Diese Eingabemethode wurde oftmals von vielen Nutzern als umständlich empfunden. Jedoch konnte auf diese Weise effizient und zufriedenstellend die Aufgabe, eine Kurznachricht zu erfassen erfüllt werden. Zudem war diese Methode einfach zu erlernen und einprägsam. Somit wies dieser Ansatz für den damaligen Stand der Technik eine hohe Usability auf.

Nielsen stellt in [Nie93, S. 25] Akzeptanzkriterien für ein System vor und stellt Usability als eine Teilmenge die dieser Kriterien vor. Akzeptanzkriterien unterteilt er in soziale und praktische Kriterien.

Soziale bzw. ethische Akzeptanzkriterien sind solche, welche die Nutzer von der Nutzung eines Systems abhalten, auch wenn praktische Akzeptanzkriterien sehr gut erfüllt werden.

Um die gewünschte Funktionalität zu ermöglichen, werden mit Augmented Reality Anwendungen viele Informationen über die Umgebung des Nutzers erhoben.[RKM13, S. 3] Es wird auf die Kamera, gegebenenfalls auf den Lautsprecher sowie verschiedene Sensoren wie z. Bsp. den Gyroskop, Accelerometer usw. zugegriffen. Dies birgt Risiken dass diese Daten missbräuchlich genutzt, gestohlen und die Privatsphäre von Nutzern verletzt werden können. [Tem12, S. 9] Die Studie PlaceRaider beweist, dass mithilfe von Kamera und Sensordaten eines Smartphones die Umgebung des Nutzers detailliert genug rekonstruiert werden kann, um sensible Informationen wie z. Bsp. Kontodaten auf einem Kontoauszug ablesen zu können. [RKM13; Leb18] stellen weitere Risiken für die Beeinträchtigung der Privatsphäre von Nutzern vor welche als soziale Akzeptanzkriterien bei der Gestaltung von Augmented Reality Systemen beachtet werden sollten.

Unter den praktischen Kriterien sowie Usability (zu dt. Benutzbarkeit) auf. Die Eigenschaft Benutzbarkeit gliedert er in die Eigenschaften Nützlichkeit (en. Utility) und Gebrauchstauglichkeit (en. Usability) auf. Unter Utility (zu dt. Nützlichkeit) ist zu verstehen ob ein System mit den Funktionalitäten die es bereitstellt in der Lage ist, die Aufgabe zu erfüllen wozu sie konzipiert wurde.

Die Eigenschaft Benutzbarkeit gliedert Nielsen in folgende fünf Teileigenschaften:

- Einfach zu erlernen.
- Effizient in der Nutzung.

- Leicht zu merken. (Ein Nutzer welcher das System bereits einmal verwendet hat, sollte in der Lage sein nach einer längeren Pause das System nutzen zu können ohne es erneut erlernen zu müssen.)
- Wenig Fehler. (Das System sollte während der Nutzung zu möglichst wenig Fehler führen. Im Falle das Fehler auftreten, sollte es möglich sein dass sich das Systems von diesen Fehlern erholt sodass die Nutzung des Systems fortgeführt werden kann.)
- Subjektive Zufriedenstellung (Das System sollte angenehm zu nutzen sein. So dass Nutzer auch subjektiv zufriedengestellt werden während sie das System nutzen.)

2.5.2 Usability Engineering

[RF16, S. 7] Im laufe der Zeit haben sich verschiedene Fachrichtungen (wie z. Bsp: Human Computer Interaction (HCI), Human Factors, Interaction Design, Usability Engineering, User centered Design (UCD), User Experience (UX) und Design Thinking) entwickelt welche nutzenorientierte Methoden für die Entwicklung von Technologien und neuen Anwendungen verfolgen.

[Ros02, S. 14] Als eines dieser Fachrichtungen wurde die Fachrichtung Usability Engineering von Usability Fachleuten bei Equipment Corporation ins Leben gerufen. Der Begriff Usability Engineering steht für die Konzeption, die Techniken für die Planung, Verifizierung und Abdeckung von Usability Zielen eines Systems. Das Ziel von Usability Engineering ist, messbare Usability Ziele in den frühen Phasen des Softwareentwicklungsprozesses zu definieren und einen Rahmen zu schaffen diese Ziele im laufe der Entwicklung stetig überprüfen zu können um sicherstellen zu können dass diese erreicht werden.

Nielsen beschreibt in [Nie93, S. 72] Phasen den Entwurf und Entwicklung von Software Projekte mit der Anwendung von Usability Engineering Methoden durchlaufen. Im folgenden werden einige dieser Phasen zusammenfassend erläutert:

Benutzerprofile

[Nie93, S. 73] In dieser Phase der Usability Engineering werden alle Nutzer identifiziert, die mit dem zukünftigem System in Berührung kommen werden. Als Nutzer werden Personen verstanden welche mit dem System oder mit Artefakten die durch Systems entstehen in Berührung kommen werden. Dies kann Personen beinhalten welche das System installieren, konfigurieren, warten, administrieren sowie Endnutzer des Systems oder aber auch Personen die das System selbst nicht nutzen jedoch Ergebnisse die durch das System entstehen erhalten werden. In einigen Fällen, ist es einfacher potenzielle Nutzer eines neuen Systems zu identifizieren und deren Charakteristiken zu analysieren. Dies ist der Fall wenn Produkte für eine ganz bestimmte Nutzergruppe vorgesehen sind. Zum Beispiel für Produkte welche in einer bestimmten Abteilung eines Unternehmens in Einsatz kommen sollen. Schwieriger ist die Analyse von Nutzern hingegen für Produkte welche von einer breiteren Menge von Nutzern genutzt werden sollen.

Folgende Informationen sollten über die Nutzer erhoben und analysiert werden: Der Erfahrungsstand des Nutzers (z Bsp. in Verwendung von solchen Systemen und Endgeräten), Bildungsstand, Alter des Nutzers, Arbeitsumgebung, Lebensumstände, usw. Dieser Schritt ist wichtig um die Lernfähigkeit von Nutzern besser einschätzen zu können und so Kriterien für die Komplexität der Nutzeroberfläche zu bestimmen.

Aufgabenanalyse

[Nie93, S. 75] Sobald die Nutzer identifiziert und deren Eigenschaften sowie Bedürfnisse analysiert wurden, werden die Ziele und Aufgaben der Nutzer analysiert. Wie bewältigen die Nutzer aktuell Aufgaben um ihre Ziele zu erreichen? Hierbei sollte beobachtet werden welche Informationen die Nutzer benötigen, welche Ausnahme oder Not Situationen auftreten und wie die Nutzer in diesen Situationen handeln. Es sollte beobachtet werden ob die Nutzer das aktuell verwendete System in irgendeiner weise umgehen (engl. Workarounds anwenden). Zudem sollten die im Bezug auf die zu lösende Aufgabe, verwendeten Terminologien festgehalten werden. Diese können später als eine Quelle für Metapher bei der Gestaltung der neun Nutzeroberfläche verwendet werden.

[Nie93, S. 77] Im nächsten Schritt werden die benötigten Funktionalitäten des neuen Systems analysiert und Möglichkeiten erforscht wie diese mit dem neuen System erzielt werden können. Es ist wichtig dass in diesem Schritt die Mögliche Umsetzung der Funktionalitäten sich nicht ausschließlich an Lösungen von bereits bestehenden Systemen orientiert sondern bessere geeignete Umsetzungsmöglichkeiten erkundet werden.

[Nie93, S. 78] Zuletzt werden in dieser Phase Möglichkeiten erforscht wie sich das Nutzungsverhalten der Nutzer über die Zeit, mit der Nutzung des neuen Systems entwickeln könnte. Dieser Schritt wird benötigt um das neue System flexibel genug und offen für neue Anforderungen gestalten zu können.

Analyse bestehender Produkte

[Nie93, S. 78] In dieser Phase werden bestehende Produkte mit ähnlichem Aufgabenfeld analysiert. Diese können für die Konzeption des neuen Systems als Prototypen dienen. Da bestehende Systeme vollständig umgesetzte Funktionalitäten beinhalten, können diese einfach getestet werden. Diese Systeme können heuristisch evaluiert werden, es können Nutzer Studien durchgeführt werden oder es kann eine vergleichende Analyse durchgeführt werden falls mehrere Systeme zur Verfügung stehen. Auf Basis der Informationen die, in der Phase "Benutzerprofile" zusammengetragen wurden, wird in dieser Phase analysiert wie gut die Funktionalitäten und Interaktionstechniken bestehender Systeme die Nutzer bei der Umsetzung ihrer Aufgaben unterstützen. Zusätzlich können technischen Produktrezessionen in dieser Phase auch hilfreiche Informationen über bestehende Systeme geben. Da nicht alle Aufgaben bereits eine Software Lösung existiert, schließt Nielsen in dieser Phase die Betrachtung von Lösungen welche nicht aus dem Software bzw. Computer Bereich stammen ein.

Usability-Ziele festlegen

Wie im Abschnitt 2.5.1 beschrieben, setzt sich die Usability eines Systems nicht nur aus einer Eigenschaft zusammen sondern gliedert sich in mehrerer Teileigenschaften wie Erlernbarkeit, Fehlertoleranz usw. [Nie93, S. 79] Oft ist es nicht möglich alle Usability Kriterien mit gleicher Gewichtung zu priorisieren. In dieser Phase werden auf Grundlage der erstellten Benutzerprofile sowie der Aufgabenanalyse, Prioritäten für die einzelnen Usability Eigenschaften definiert.

Dafür werden die Usability Eigenschaften operationalisiert und in messbaren Zielen ausgedrückt. Meistens werden Messintervalle für angestrebte Werte, für minimal zu erreichende Werte und theoretisch optimale

Werte definiert. Als minimal zu erreichende Werte sind, gelten der Regel Werte welche aktuell mit dem System erreicht werden kann. Usability Ziele für neue Versionen von bestehenden Systemen oder für Systeme für welche vergleichbare andere Systeme existieren, festzulegen ist deutlich einfacher als für neue Systeme wozu keine Vergleichswerte vorliegen. Ein Vorgehen für solche Systeme ist, einige mit dem System zu lösende Aufgaben zu definieren und mehrere Usability Spezialisten nach realistischen Werten zu fragen welche erzielt werden könnten.

Prototypen und Szenarien

[Nie93, S. 93] Die Implementierung eines Systems sollte nicht auf Basis der Gestaltung von Benutzeroberflächen in den frühen Phasen der Konzeption stattfinden. Stattdessen können Prototypen in den frühen Phasen eingesetzt werden. Auf diese Weise können, Zeit und kostensparend Prototypen des finalen Systems in den frühen Gestaltungsphasen evaluiert werden. Prototypen lassen sich in zwei Dimensionen unterteilen (Abbildung 2.7):

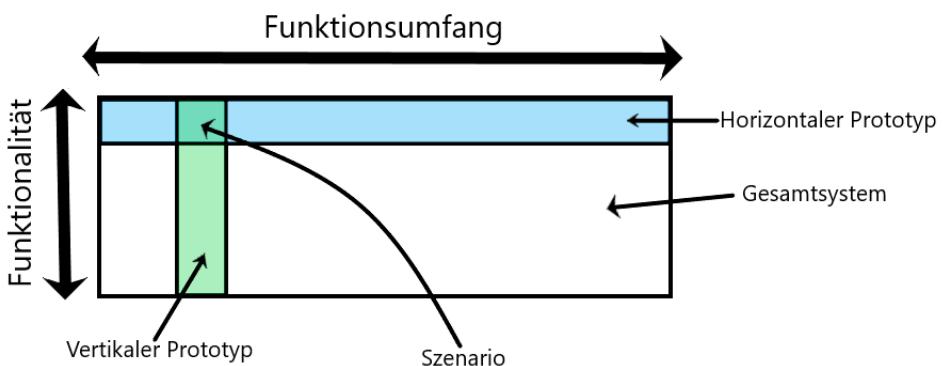


Abbildung 2.7: Schematische Darstellung von horizontalen und vertikalen Prototypen. Quelle: In Anlehnung an [Nie93, S. 94]

In die horizontale Dimension haben Prototypen einen breiteren Funktionsumfang beinhaltet jedoch wenig bis keine Funktionalität. Horizontale Prototypen eignen sich sehr gut um einen Überblick über den Funktionsumfang des Systems zu gewinnen. Jedoch wirken Test Szenarien mit diesen Prototypen eher unrealistisch da durch die fehlende Funktionalität keine Aufgaben mit den Funktionen die der Prototyp bereitstellt gelöst werden können.

Sind Prototypen in die vertikale Richtung gestaltet, sind sie in der Funktionsumfang eingeschränkt bieten jedoch mehr Funktionalität. Diese Prototypen eignen sich sehr gut um besondere Aspekte eines Systems in aller Tiefe zu beleuchten. Dadurch eignen sich diese Prototypen sehr gut um bestimmte Funktionen möglichst in die Tiefe, unter realistischen Umständen zu testen und richtigen Aufgaben zu lösen.

Szenarien beschreibt Nielsen in [Nie93, S. 99] als minimalistische Prototypen welche die Einschränkungen von horizontaler und vertikaler Prototypen vereinen. Nutzer können nicht mit Daten interagieren (Einschränkung horizontale Prototypen) und Nutzer können sich nicht frei im System bewegen (Einschränkung vertikaler Prototypen). [Nie93, S. 100] Weiter definiert Nielsen, Szenarien wie folgt.

Ein Szenario beschreibt:

- Einen individuellen Nutzer
- welcher unter bestimmten Umständen
- über ein bestimmtes Zeitintervall (Im Kontrast zu anderen Prototypen beinhalten Szenarien zusätzlich eine explizite Zeitdimension in welcher bestimmt wird welche Reaktion auf eine bestimmte Aktion folgt.)
- eine spezifischen Teil eines Computersystems nutzt
- um ein bestimmtes Ergebnis zu erzielen

[Nie93, S. 101] Aus Szenarien können, wenn diese ausreichend detailliert gestaltet Nutzertests verwendet werden. Beispielsweise können auf Basis von Szenarien Papierprototypen erstellt werden und diese von Nutzern getestet werden um Aufgaben zu lösen.

2.5.3 Personas

2.6 Zusammenfassung

Kapitel 3

Analyse

3.1 Augmented Reality Frameworks

<https://library.vuforia.com/content/vuforia-library/en/articles/Solution/model-targets-supported-objects.html>

3.2 Annotationen in AR

[Bra19]

3.3 Zeigen und Auswählen in AR Benutzeroberflächen

3.4 Kundenintegration



Abbildung 3.1: Online-Produktkommentierung über Listen- und Bildzugang. Quelle: [Kir11, S. 7]

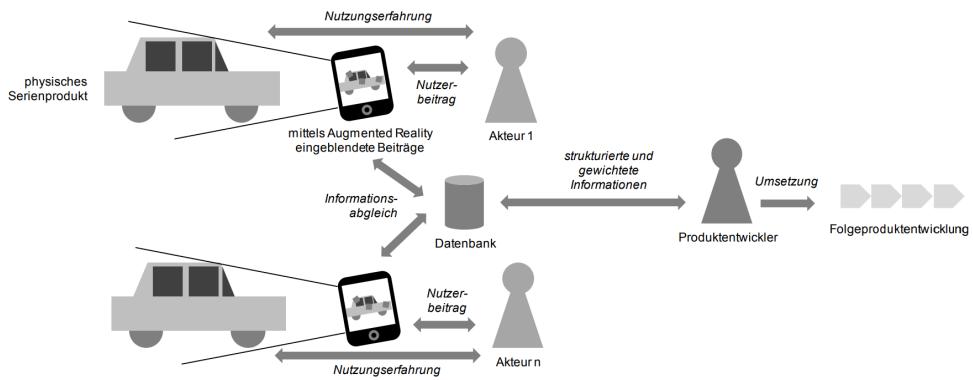


Abbildung 3.2: Informationsfluss in der objektzentrierten IPI-Umsetzung. Quelle:[Kir12, S. 135]

3.5 Zusammenfassung

Kapitel 4

Konzeption

In diesem Kapitel wird die Konzeption des Gesamtsystems beschrieben. Es wird die Nutzungskontextanalyse beschrieben, welches als Grundlage und Vorbereitung für die anschließende Anforderungsanalyse diente. Die Anforderungsanalyse in welcher, im Rahmen eines Kreativ Workshops, Anwendungsfälle für das zu konzipierende System erarbeitet wurden, wird erläutert. Abschließend wird ein Entwurf der Anwendung beschrieben.

4.1 Nutzungskontextanalyse

Aktuelle Lösungen für die Abgabe von Feedbacks zu Produkten erfolgt oft ohne den Einsatz von Augmented Reality. Diese erfolgen oft als Bewertungen in Online Einkaufsportalen, Blog Beiträgen, durch den Austausch in Interessengruppen oder über direkten Kontakt zum Hersteller.

Bei Bewertungen in Onlineportalen, in Blog Beiträgen oder auch bei direktem Kontakt zum Hersteller (z.Bsp. durch E-Mail), haben Kunden die Möglichkeit Ihre Feedbacks schriftlich zu beschreiben und mit Bildern oder Videos zu ergänzen. Bei solchen Beschreibungen kommt es jedoch manchmal vor dass nicht immer klar hervorgeht zu welcher Stelle oder zu welches Teil am Produkt sich die Beschreibung bezieht. Informationen über die Umgebung in welchem das Produkt verwendet wird, geht aus solchen Beschreibungen auch nicht immer hervor. Zudem ist nicht ohne Aufwand möglich direkt zu erkennen an welchen Stellen eines Produktes Feedbacks häufen.

Bei Interessengruppen in welchen Nutzer von bestimmten Produkten, sich räumlich zusammentreffen um Erfahrungen auszutauschen wie z.Bsp. zu Hausaltprodukten, Modellflugzeugen, VR Headsets usw., haben die Nutzer die Möglichkeit Ihre Ideen genauer zu beschreiben. Bei solchen Treffen haben die Nutzer die Möglichkeit mit Bezugnahme auf die Stellen am Produkt und dem Kontext ihrer Umgebung Feedback zum Produkt zu geben. Das Problem bei dieser Art der Rückmeldungen ist jedoch dessen eingrenzte Reichweite. Zudem werden Inhalte welche in solchen Treffen diskutiert wurden oft nicht ausreichend dokumentiert.

Auf Basis der im Kapitel 2 behandelten Grundlagen und der Nutzungskontextanalyse wurde eine abstrakte Skizze des Gesamtsystems (Abbildung 4.5) entworfen in welcher, Funktionale wie Nicht-Funktionale Anforderungen an das zu konzipierende System dargestellt werden:

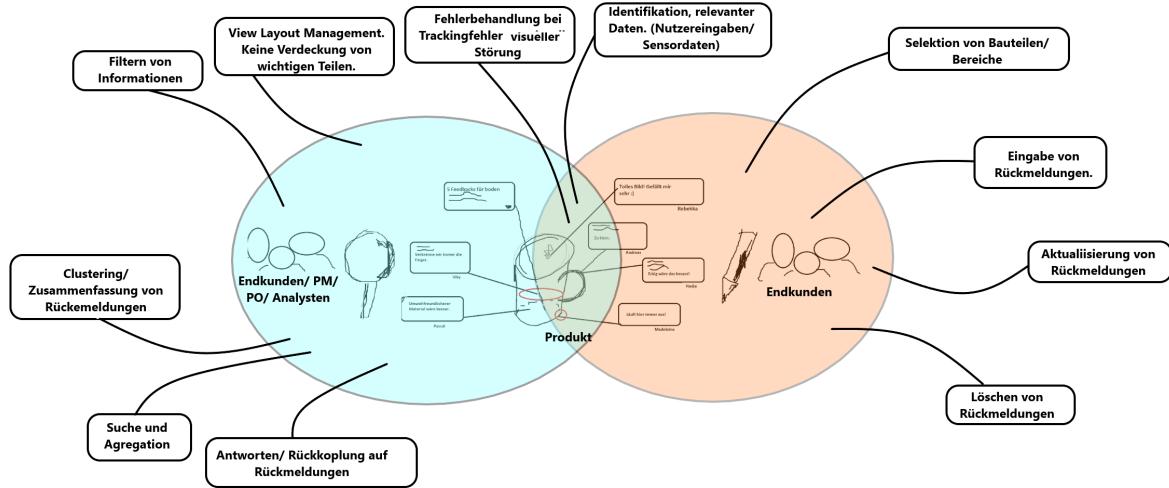


Abbildung 4.1: Abstrakte Skizze des Gesamtsystems
Quelle: Eigene Darstellung

Dieses Skizze sollte die Projektidee begreifbarer machen und als grobe Orientierung bei der Anforderungsanalyse dienen.

4.2 Anforderungsanalyse

Als Grundlage für die Anforderungsanalyse wurde ein Kreativ Workshops durchgeführt. Das Ziel des Workshops war, die im Abschnitt ?? beschriebenen Phasen des Usability Engineering Lifecycle umzusetzen.

Das Workshop fand am dritten Juli, am Fraunhofer IPK in Berlin statt. Am Workshop nahmen fünf Teilnehmer teil.

Zur Vorbereitung wurde in einem zuvor für diesen Workshop gebuchten, Besprechungsraum, einzelne Stationen für die am Workshop durchzuführenden Aktivitäten vorbereitet.¹ Zunächst wurden die Teilnehmer begrüßt und für die Teilnahme am Workshop bedankt. Anschließend wurde der Anlass und der Ablauf des Workshop vorgestellt.

Mit Hilfe einer kurzen PowerPoint Präsentation wurde die Projektidee vorgestellt und anhand der groben Skizze des zu konzipierenden Systems (Abbildung 4.5) verdeutlicht. Anschließend fand eine Frage- Antwort Runde statt, welches die Möglichkeit gab, Rückfragen zu stellen. Somit sollte sichergestellt werden, dass die Projektidee von allen Teilnehmer gleichermaßen verstanden wurde.

¹z.Bsp.: Aufstellung eines Pinnwand für die Erstellung eines Affinitätsdiagrammes, Abbildungen von Personen für die Erstellung von Personas usw.

Nach Vorstellung der Projektidee fand ein Brainstorming statt, dessen Ergebnis in ein Affinitätsdiagramm festgehalten wurden. Dieses diente als Grundlage für die Erstellung von Nutzerprofilen.²

Es sollten Ideen für die Beantwortung folgender Fragen zusammengetragen werden:

- Wer sind die Nutzer? (Rolle, Erfahrungsstand, Lebensstil/ Lebenskontext)
- Was sind aktuelle Problemlösungsstrategien der Nutzer?
- Was sind die Ziele der Nutzer?
- Wo liegen die Schmerzpunkte mit aktuellen Lösungstretarien?

Den Teilnehmern wurde 15 Minuten Zeit gegeben, indem Ideen zu den, oben genannten Fragen, auf Kärtchen aufgeschrieben wurden. Folgende Ideen sind dabei entstanden welche im nächsten Schritt als Orientierung für die Erstellung von Personas dienten³:

Wer sind die Nutzer: Technik Nerd, Produkt Entwickler, Werbeagentur, Unzufriedene, Unerfahrene, Gewerbliche Nutzer/ Laborpersonal, Endkunde, Qualitätsprüfung eines Produkts (Vorgesetzter), Lagerpersonal

Aktuelle Problemlösungsstrategien: Email, Chat, Web-Portale, Telefonsupport, Vergleich von Käuferbewertungen

Ziele der Nutzer: Nächstes Produkt sollte besser sein, Eigenes Design, Fehleranfälligkeit beseitigen, Informationen vor dem Kauf, Hilfreiche Bewertungen finden und verstehen, Ersatzteile beschaffen, Lösungen aus dem Nutzerkreis bereitstellen, Infos in Form: Kurzer Beschreibungen/ Kontakt Informationen des Verantwortlichen, Anleitungen, Reklamation Technischer Dokumentationen (Montageanleitung)

Wo liegen die Schmerzpunkte: Komplizierte Beschreibung der Umgebung/ Use-Case, Zustand der Bearbeitung unbekannt, Fehlerbehebung meines Produktes, Produkt wird nicht wie vorgesehen (geplant) genutzt und funktioniert daher nicht richtig (Vorstellung eines möglichen neuen Anwendungsfalles), Lange Wartezeiten auf Antwort, Bessere Kommunikation zwischen Abteilungen

Personas: Auf Grundlage der im Affinitätsdiagramm festgehaltenen Ideen, wurden im nächsten Schritt, Personas erstellt. Diese repräsentieren, stellvertretend die Ziele der Nutzer des zu konzipierenden Systems. Es wurden zuvor ausgedruckte Bilder von Personen unterschiedlicher Alter und Geschlecht, welche jeweils in Szene dargestellt sind die Ausschluss über ihr aktuelles Lebenskontext ausgelegt. Gemeinsam mit allen Teilnehmern wurden dann Bilder ausgewählt welche möglichst unterschiedliche, dennoch realistische Nutzer für das zu konzipierende System darstellen könnten.

Es sind dabei fünf unterschiedliche Personas entstanden (Tabelle 4.1, Vollständige Beschreibung der Personas befindet sich im Anhang A). Die Personas, Felix, Timo und Svenja sind für die Implementierung des Prototypen besonders bedeutsam. Diese Personas werden das System nutzen um Feedbacks zu erstellen,

²Im gewöhnlichen Vorgang für die Erstellung von Affinitätsdiagramme, schreiben Teilnehmer Ideen auf Kärtchen, welche zunächst unsortiert auf ein Pinnwand gehetzt werden. Anschließend werden die Ideen, gemeinsam besprochen und in Gruppen bzw. Untergruppen sortiert. In dem stattgefundenen Workshop wurden diese Gruppen jedoch im voraus vorgegeben.

³Eine Abbildung des entstandenen Affinitätsdiagramm befindet sich im Anhang [Referenz darauf]

zu bearbeiten und zu löschen. Die Personas Magitta und Flo dienen dazu um ein Verständnis für das zu konzipierende Gesamtsystem aufzubauen in welchem sich der Prototyp einfügen soll⁴:

Tabelle 4.1: Zusammenfassung der Personas

Name	Rolle	Ziele und Bedürfnisse
Timo	Produktentwickler	*Oft sind komplizierte Anwendungsfälle schwer zu beschreiben. *Produktbezogenen Beschreibungen werden oft von anderen nicht verstanden.
Svenja	Auszubildende	* Möchte dass es besonders einfach und unkompliziert benutzbar ist.
Felix	Zahnarzt	* Möchte dass seine Laborgeräte einwandfrei funktionieren. * Möchte bei technischen Problemen schnelle Rückmeldung vom Hersteller. Qualität der Produkte haben einen Einfluss auf sein Betrieb.
Magitta	Produktmanagerin	* Möchte die Produkte ihres Unternehmens zu verbessern. * Wo liegen die Schwächen? Wo die Stärken?
Flo	Daten Analyst	* Möchte aus Daten Wissen generieren. * Möchte über eine Schnittstelle präzise Kundenfeedbacks zu Produkten erheben um aus diesen Erkenntnisse zu generieren

Szenarien:

Basierend auf den entworfenen Personas, wurden Ist-Szenarien beschrieben (Siehe Anhang: A). Mit diesen wurden aktuelle Problemlösungsstrategien der Personas Timo, Felix und Svenja im jeweiligen Anwendungskontext beschrieben. Dabei wurden besonders die Schmerzpunkte mit aktuellen Lösungstretarien betont.

das Auswählen der Produktteile bzw. Stelle am Produkt

[...Daraus hab ich dann die Ist-Szenarien geschrieben...]

User Stories:

Auf Grundlage der Soll-Szenarien, wurden im nächsten Schritt User Stories beschrieben welche im Prototypen implementiert werden sollten:

⁴Die ausgearbeitete Version der Personas befindet sich im Anhang A

Tabelle 4.2: User Stories

Nr.	Als	abgeleitet aus Persona	möchte ich	damit
10	Endkunde	Timo	neue Anwendungsfälle direkt am Produkt-Teil beschreiben können	ich bei meiner Beschreibung implizit einen Bezug zu einer bestimmten Stelle am Produkt herstellen kann
20	Endkunde	Timo	Ergänzende Anleitungen direkt am Produkt am Produkt Teil oder Stellen ansehen können	ich mir ergänzende Bemerkungen und Anleitungen direkt an der betreffenden Stelle ansehen kann
30	Endkunde	Timo	Anleitungen zu spezifischen Stellen am Produkt beschreiben können	mir die Bezugnahme zur betreffenden Stelle am Produkt erleichtert wird und meine Anleitungen besser von anderen verstanden werden
31	Endkunde)	Svenja, Timo, Felix	ein bestimmtes Teil an einem physischen Produkt auswählen können	ich bezugnehmend auf das ausgewählte Teil Aktionen ausführen kann. (z. Bsp.: eine Rückmeldung abgeben)
32	Endkunde	Svenja, Timo, Felix	eine von mir abgegebene Rückmeldung auswählen können	damit ich diese Rückmeldung oder den Bezugspunkt auf dem physischen Produkt auf das sich die Rückmeldung bezieht verändern oder löschen kann
33	Endkunde	Svenja, Timo, Felix	die Beschreibung auf einer von mir abgegebenen Rückmeldung verändern können.	ich eine Nachträgliche Korrektur oder Ergänzung vornehmen zu kann.
34	Endkunde	Svenja, Timo, Felix	den Bezugspunkt (Produkt-Teil oder bestimmte Stelle auf einem Produkt-Teil) auf die ein von mir erstellte Rückmeldung sich bezieht verändern können.	ich eine Nachträgliche Korrektur oder Ergänzung vornehmen zu kann.
35	Endkunde	Svenja, Timo, Felix	eine von mir erstellte Rückmeldung löschen können	ich eine obsolete, redundante oder versehentlich erstellte Rückmeldung wieder entfernen kann
40	Endkunde	Svenja	schnell und unkompliziert Feedbacks zu Produkt Teile od. Stellen abgeben können.	ich auch Feedbacks beiläufig abgeben kann.
50	Endkunde	Svenja, Timo, Felix	möchte ich Bewertungen zu einem Produkt, am Produkt ansehen können	ich mich vor dem Kauf eines Produktes genauer erkundigen kann und mir vor allem für mich wichtigen stellen am Produkt besser beurteilen kann
60	Endkunde	Svenja, Timo, Felix	möchte ich Kontaktinformationen zu Verantwortlichen Personen sehen können.	ich direkt Kontakt zu dieser Person aufnehmen kann.
70	Endkunde	Timo	möchte ich den Wunsch äußern können, dass der Hersteller über mein Feedback informiert wird	ich sicher gehen kann dass mein Feedback zeitnah vom Hersteller wahrgenommen wird
80	Endkunde	Timo	möchte ich bei Abgabe eines Feedbacks, den Einfluss auf mein Geschäft beschreiben können	damit ich dem Hersteller des Produktes ein besseres Verständnis über den Ausmaßes ermöglichen kann und dieser den im Feedback beschriebenen Sachverhalt entsprechend beurteilen und priorisieren kann

4.3 Entwurf

Im folgenden Abschnitt wird der erste Entwurf des zu entwickelnden Prototypen beschrieben. Es wird zunächst ein Papierprototyp vorgestellt welches einen ersten Entwurf der Benutzeroberfläche darstellt. Anschließend werden die Systemkomponenten, die Entitätentypen für die zu speichernden Informationen, sowie der erste Entwurf der Klassendiagramme vorgestellt.

4.3.1 Low-Fidelity-Prototyp

Die in der Anforderungsanalyse erstellten Ist-Szenarien wurden genutzt um aus diesen Papiertpro

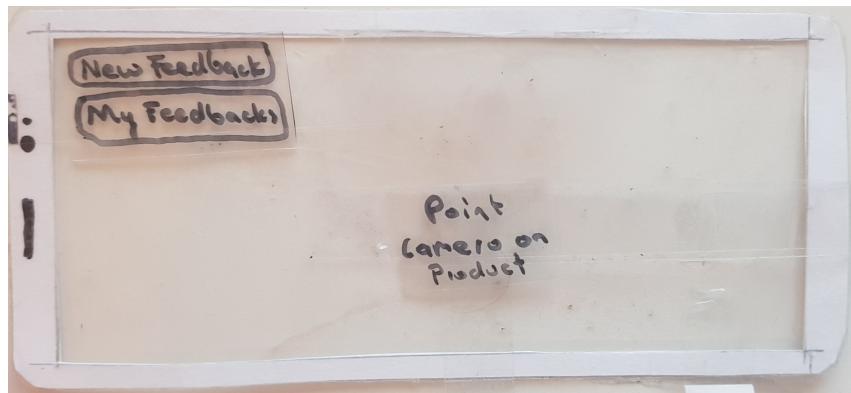


Abbildung 4.2: Startbildschirm der Anwendung.
Quelle: Eigene Darstellung



Abbildung 4.3: Startbildschirm der Anwendung.
Quelle: Eigene Darstellung



Abbildung 4.4: Startbildschirm der Anwendung.
Quelle: Eigene Darstellung



Abbildung 4.5: Startbildschirm der Anwendung.
Quelle: Eigene Darstellung

Abbildung ??

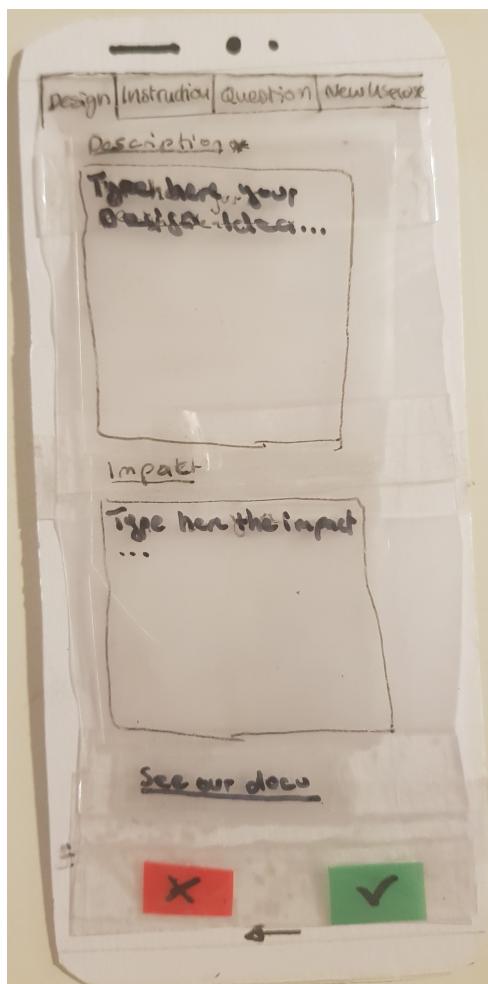


Abbildung 4.6: A figure

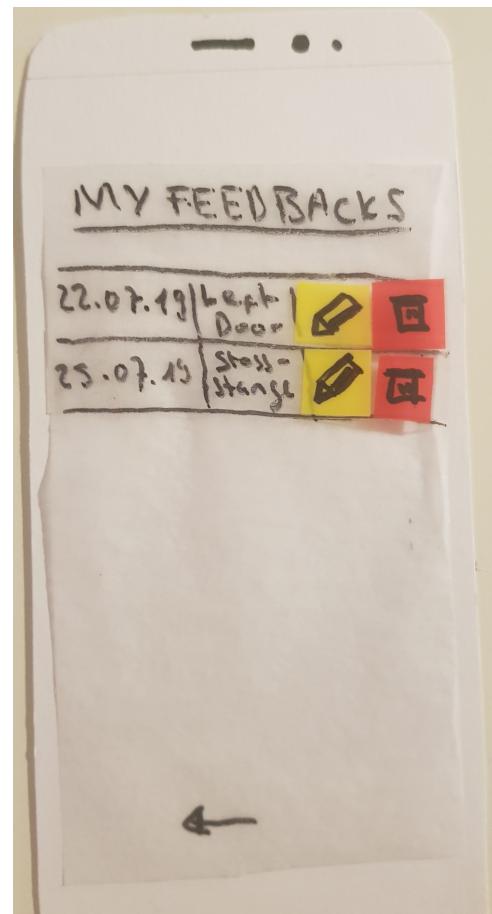


Abbildung 4.7: Another figure

4.3.2 Konzeptioneller Entwurf

Systemkomponente

Entity Relationship Diagramm (ERM)

Klassendiagramm

Kapitel 5

Implementierung

5.1 Entwicklungsumgebung

5.1.1 Game Engine

5.1.2 Tracking

5.2 Verarbeitung der Eingabedaten

5.3 Zeiterfassung für die Studie

Kapitel 6

Nutzerstudie

6.1 Planung

Studiendesign:

Prozedur:

6.2 Erhebung

Ergebnisse:

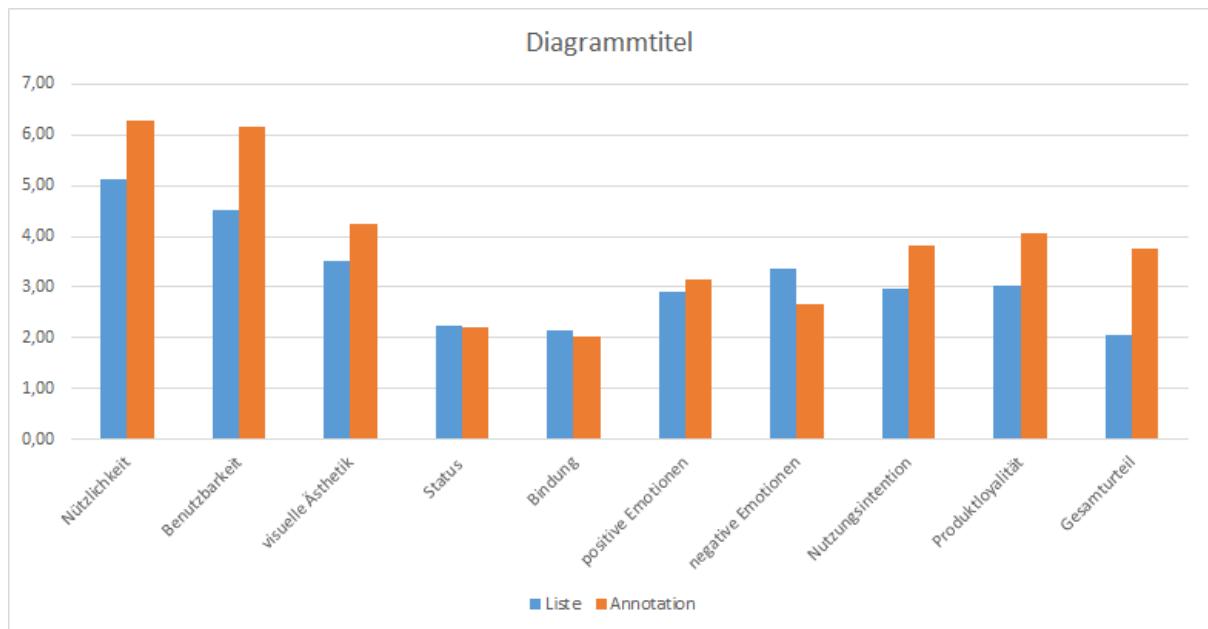


Abbildung 6.1: Vergleich der Mittelwerte aus meQue Fragebogen für Listen/Annotation Ansicht
Quelle: Eigene Darstellung

6.3 Diskussion

6.4 Fazit

Kapitel 7

Fazit

TODO

7.1 Zusammenfassung

TODO

7.2 Kritischer Rückblick

TODO (Reflexion und Bewertung der Zielsetzung gegenüber erreichtem Ergebnis)

7.3 Ausblick

TODO

Abbildungsverzeichnis

2.1	Beispielhafte Darstellung eines Digitalkamera-Display mit eingeblendeten digitalen zusätzlichen Informationen. Quelle: Eigene Darstellung	5
2.2	Konzeptionelles Model zu Situated Visualization Quelle: [Mar18, S. 192]	6
2.3	Embedded und Nicht-Embedded Situated Visualisierungen. [Mar18, S. 195]	8
2.4	Illustration mit unterschiedlichen Visualisierungen am Beispiel von Produkten in einem Supermarkt-Regal	9
2.5	Annotationen zu Büchern in einer Bibliothek. Quelle: [Tat16, S. 1]	11
2.6	Links: Durch die Fehlerhafte Registrierung wird der virtuelle Inhalt falsch platziert. Rechts: Durch die zusätzliche Darstellung der Umrisse des Objektes wird der Kontext wieder richtig hergestellt. Quelle: [SH16, S. 243]	12
2.7	Schematische Darstellung von horizontalen und vertikalen Prototypen. Quelle: In Anlehnung an [Nie93, S. 94]	17
3.1	Online-Produktkommentierung über Listen- und Bildzugang. Quelle: [Kir11, S. 7]	19
3.2	Informationsfluss in der objektzentrierten IPI-Umsetzung. Quelle:[Kir12, S. 135]	20
4.1	Abstrakte Skizze des Gesamtsystems Quelle: Eigene Darstellung	22
4.2	Startbildschirm der Anwendung. Quelle: Eigene Darstellung	26
4.3	Startbildschirm der Anwendung. Quelle: Eigene Darstellung	26
4.4	Startbildschirm der Anwendung. Quelle: Eigene Darstellung	27
4.5	Startbildschirm der Anwendung. Quelle: Eigene Darstellung	27
4.6	A figure	28
4.7	Another figure	28
6.1	Vergleich der Mittelwerte aus meQue Fragebogen für Listen/Annotation Ansicht Quelle: Eigene Darstellung	30
A.1	Das im Kreativ Workshop am 03.05.2019 entstandene Affinitätsdiagramm welches als Grundlage für die Erstellung von Personas diente. Quelle: Eigene Darstellung	39

Tabellenverzeichnis

2.1 Kategorisierung Computer unterstützter Kooperationssysteme mit Bezug zu AR. Quelle: [SH16, S. 362]	13
4.1 Zusammenfassung der Personas	24
4.2 User Stories	25

Source Code Content

Glossar

AR Kurzbeschreibung für Augmented Reality (zu dt. Erweiterte Realität). 3

Visualisierungspipeline Rahmenstruktur, Programmgerüst welches in der Softwaretechnik verwendet wird.

Literaturverzeichnis

- [Azu97] Ronald T Azuma. „A Survey of Augmented Reality“. 1997. URL: [http://www.cs.unc.edu/%5Csim\\$azumaW:](http://www.cs.unc.edu/%5Csim$azumaW:).
- [BFH01] Blaine Bell, Steven Feiner und Tobias Höllerer. „View Management for Virtual and Augmented Reality“. 2001. URL: <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=502363>.
- [GE08] Joseph L Gabbard und J II Edward Swan. „Usability Engineering for Augmented Reality: Employing User-based Studies to Inform Design“. 2008. URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.424.308&rep=rep1&type=pdf>.
- [KMS07] Denis Kalkofen, Erick Mendez und Dieter Schmalstieg. *Interactive Focus and Context Visualization for Augmented Reality*. 2007. ISBN: 9781424417506. URL: <http://www.cs.tufts.edu/comp/250VIS/papers/AR-FC-VIS.pdf>.
- [Leb18] Kiron Lebeck u. a. „Towards Security and Privacy for Multi-User Augmented Reality: Foundations with End Users“. 2018. URL: <https://ar-sec.cs.washington.edu>.
- [Mar18] Kim Marriott u. a. *Immersive Analytics*. 2018, S. 366. ISBN: 978-3-030-01387-5.
- [Nev15] ElSayed Neven A. M. u. a. „Using Augmented Reality to Support Situated Analytics“. In: *IEEE Virtual Reality Conference 2015*. 2015, S. 2. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=7223352&tag=1>.
- [Nie93] Jakob Nielsen. *Usability Engineering*. 1993, S. 362. ISBN: 0125184069. URL: https://books.google.de/books?hl=de&lr=&id=DB0owF7LqIQC&oi=fnd&pg=PP1&dq=usability&ots=B15aU0FUCN&sig=8apn_0ZCNfu_NhbGpjnUGKTgyjY#v=onepage&q=usability&f=false.
- [RF16] Michael Richter und Markus Flücker. *Usability und UX kompakt Produkte für Menschen*. 2016, S. 219. ISBN: 978-3-662-49827-9.
- [Rod92] Tom Rodden. „A Survey of CSCW Systems“. 1992. URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.39.8704&rep=rep1&type=pdf>.
- [Ros02] Mary Beth Rosson u. a. *Usability Engineering: Scenario-Based Development of Human-Computer*. 2002. ISBN: 1-55860-712.9.
- [SH16] Dieter Schmalstieg und Tobias Höllerer. *Augmented Reality: Principles and practice*. 2016, S. 496. ISBN: 978-0-321-88357-5.
- [Shn96] Ben Shneiderman. „The Eyes Have It: A Task by Data Type Taxonomy for Information Visualizations“. 1996. URL: [https://www.cs.umd.edu/%5Csim\\$ben/papers/Shneiderman1996eyes.pdf](https://www.cs.umd.edu/%5Csim$ben/papers/Shneiderman1996eyes.pdf).
- [Tat16] Markus Tatzgern u. a. „Adaptive Information Density for Augmented Reality Displays“. 2016. URL: <https://help.here.com/de/wp8/citylens>.

-
- [Tön10] Marcus Tönnis. *Augmented Reality Einblicke in die Erweiterte Realität*. 2010, S. 199. ISBN: 978-3-642-14178-2.
 - [WJD17] Wesley Willett, Yvonne Jansen und Pierre Dragicevic. „Embedded Data Representations“. 2017.

Anhang A

Affinitätsdiagramm:



Abbildung A.1: Das im Kreativ Workshop am 03.05.2019 entstandene Affinitätsdiagramm welches als Grundlage für die Erstellung von Personas diente. Quelle: Eigene Darstellung

Personas



Zahnarzt

- ❖ 37 Jahre alt
- ❖ hat Zahnmedizin studiert
- ❖ arbeitet seit 9 Jahren als Zahnarzt
- ❖ führt seit 2 Jahren eine eigene Zahnarztpraxis
- ❖ wünscht sich dass in seiner Praxis alles glatt läuft damit er mehr Zeit für seine Familie hat

Felix

- nutzt das System gelegentlich
- verwendet das System meistens dann wenn es dringende Problem mit seinen Produkten im Labor gibt
- nutzt das System mit seinem Smartphone und teilweise auf den Desktop PCs in seiner Praxis

“Ein Problem mit den Laborgeräten ist oft mit zusätzlichen Kosten und Aufwand für meine Praxis verbunden. - Terminen müssen verschoben oder gar abgesagt werden. Mein Personal muss sich mit Aufgaben beschäftigen die nicht notwendig wären.”

“Meine Patienten verlassen sich auf mich und mein Personal - wir müssen uns auf unser Equipment verlassen können”

“Bis ich Unterstützung vom Technischen Support bekomme dauert es oft zu lang”

“Oft dauert es sehr lange bis ich eine erste sinnvolle Rückmeldung erhalte und das Problem überhaupt verstanden wird. Ärgerlich ist dann wenn die Behebung des Problems nur wenige Minuten dauert.”



Bastler, Tüftler / Technik-Nerd

- ❖ 50 Jahre alt
- ❖ Bachelor Abschluss in Maschinenbau
- ❖ ist seit 18 Jahren als Senior Produktentwickler bei einem Hersteller für innovative Haushaltsgeräte tätig
- ❖ Bastelt gerne in seiner Freizeit
- ❖ nimmt an Treffen für Modellflugzeuge teil

Timo

- nutzt das System oft
- verwendet das System meistens wenn es spezifische Fragestellungen oder Probleme mit seinen Werkzeugen und Produkten gibt
- verwendet das System um Ideen
- nutzt das System mit seinem Smartphone

“oft wird nicht verstanden was ich meine..”

“Anleitungen zu den Produkten, vor allem an sehr spezifischen sind oft nicht vorhanden oder zu abstrakt”

“schnelle Lösungen aus der Community zu ”



Auszubildende

- ❖ 21 Jahre alt
- ❖ macht aktuell eine Ausbildung zu Mediengestalterin
- ❖ geht in ihrer Freizeit gerne aus
- ❖ möchte sich mehr engagieren, aber es soll nicht zu aufwendig sein
- ❖ wünscht sich mehr Aufmerksamkeit und Anerkennung

Svenja

- **nutzt das System gelegentlich**
- **nutzt das System mit ihrem Smartphone**
- **nutzt das System meistens wenn sie ein neues Produkt probiert und besonders beeindruckt davon oder enttäuscht ist**

“ich möchte eine App relativ einfach und beiläufig bedienen können”

“es sollte ein schneller Einstieg möglich sein ohne dass ich mich in eine App erstmal anlernen müsste”

“sollte auch mal schnell, während auf den Bus warte erledigt werden können”



Produktmanagerin

- ❖ 46 Jahre alt
- ❖ hat ein Master Abschluss in Betriebswirtschaftslehre
- ❖ hat 5 Jahre im Consulting gearbeitet
- ❖ seit 15 Jahren im Product Management
- ❖ seit 8 Jahren Leiterin im Produkt Management für die Produktfamilie XY

Magitta

- **arbeitet selten mit dem System**
- **Nutzt die Daten die aus dem System stammen**
- **benutzt ihr Laptop/ Desktop PC/ Tablet**
- **arbeitet oft mit Powerpoint Slides**
- **nutzt Visualisierungen in Management Dashboards**

“Ich trage große Verantwortung.”

“Die Daten müssen für mich gut aufbereitet und sein.”

“wie kann ich unsere Produkte verbessern?”

“Es ist für mich wichtig die Mängel und Schwachstellen an unseren Produkten zu kennen?”

“Können intern Prozesse optimiert und verbessert werden um die Qualität der Produkte zu verbessern?”



Data Scientist

- ❖ 29 Jahre alt
- ❖ hat ein Bachelor Abschluss in Wirtschaftsinformatik
- ❖ war 1,5 Jahre als Werkstudent in einem IT Unternehmen für Suchmaschinenoptimierung tätig
- ❖ als Absolvent hat er ein Jahr an einem Marketingunternehmen gearbeitet
- ❖ ist seit 8 Monaten als Freelancer tätig
- ❖ sein Job ist sein Hobby

Flo

- **arbeitet selbst nicht mit dem System**
- **Nutzt die Daten die aus dem System stammen**
- **arbeitet mit seinem Laptop/ Desktop PC/ Cloud**
- **nutzt KI Technologien um Erkenntnisse aus großen Datenmengen zu gewinnen**

“Daten sind der Rohstoff in meinem Geschäft!”

“Meine Kunden bezahlen mich für die Erkenntnisse die ich auch den Daten gewinne. ”

“Die Qualität meiner Arbeit misst sich daran wie zuverlässig diese Erkenntnisse sind.”

“Daten über Produkte und ”

“welches sind die Top 10 Smartphones?”

Ist-Szenarien

Felix

Am Dienstagabend nach der Sprechstunde, entscheidet sich Felix, dem technischen Support des Herstellers für die Beleuchtungsanlage im Behandlungsraum A, eine E-Mail zu schreiben. Denn die Leuchte bleibt nicht stabil in seiner Ausrichtung sondern rutscht immer wieder seitlich nach runter. Nicht nur er ist darüber sehr verärgert sondern auch seine Arzthelperin. Diese muss bei Eingriffen, bei welchen, Felix eine gute Ausrichtung der Beleuchtung besonders wichtig ist, die Leuchte immer wieder richtig ausrichten. An manchen Eingriffen ist sie sogar nur noch damit beschäftigt. Er hatte die Anfrage im Support bereits vor eineinhalb Wochen geöffnet, doch nach der ersten Rückmeldung folgte nur ein E-Mail Ping-Pong mit Gegenfragen wurden und Vorschläge die er ausprobieren sollte, jedoch nicht geholfen haben. Am Mittwochnachmittag erhält Felix eine Antwort. Der Hersteller reagiert diesmal mit dem Angebot einer Skype-Session. Vier Experten werfen an diesem Videoanruf einen Blick auf die Leuchte und tauschen sich aus untereinander aus. Einer von diesen wurde, spontan noch dazu gerufen. Nach kurzer Zeit stellt sich heraus dass an dem Modell welches bei Felix im Praxis in Einsatz ist, ein Gelenk angebracht ist, welches ein sehr seltenes Exemplar ist. Einem der Support Ingenieure der dieses Modell zufällig einmal bei einem Kunden im Einsatz gesehen hatte, fällt ein, dass bei diesem Modell, am Drehgelenk, eines der M6er Schrauben mit einer M7er Schraube ausgetauscht werden musste, um das Gelenk stabiler zu machen. Der Hersteller schickt daraufhin einen Techniker, und die Schraube wird ausgetauscht. Felix ist nun besonders verärgert da ein Problem welches in fünf Minuten behoben werden konnte, ihm und seiner Personal sehr viel Wertvolle Zeit und Mühe gekostet hat. Die Entschuldigungen des technischen Supports über den Verlauf dieser Anfrage und die Beteuerungen diesen Sachverhalt an das Produktmanagement und an das Doku-Team für die weitere Aufarbeitung weiterzugeben besänftigen seine Verärgerung kaum.

Timo

Timo freut sich. Es ist endlich Samstag, seine Freundin ist auf Junggesellinnenabschied und er hat endlich wieder Zeit an seinen Modellfliegern zu werkeln. In drei Wochen findet ein Treffen der Modellflieger Community am Nachbarort statt und er will seine Flieger bis dahin auf Vordermann bringen. Vor einigen Wochen hatte er bereits angefangen, sich um das etwas kränklich anhörende Motor, eines seines seiner Flieger zu kümmern. Vor zwei Wochen hatte er hierzu eine Frage im Forum "Modellfliegerprofis.de" gepostet und gefragt ob jemand eine Ahnung hätte, ob für die M16er Schraube links neben der Lötstelle des Einlassventils eine Mutter von einem anderen Hersteller verwendet werden kann? Ob da schon einmal jemand eine andere Mutter ausprobiert hat und ob dies geholfen hat. Er hat wenig Hoffnung dass jemand sinnvoll auf seine Frage antworten konnte, dennoch wirft er mal einen Blick in das Forum. Wie erwartet haben nur wenige auf seine Frage reagiert und die meisten haben nicht genau verstanden worum es geht. Er beantwortet noch einige Fragen und schließt etwas frustriert das Forum. Drei Wochen später am Treffen der Modellflieger hat er dann die Gelegenheit sein Anliegen den anderen Technikaffinen direkt am Modell zu zeigen und sich über seine Frage auszutauschen. Es stellt sich heraus dass, einige den Blog Beitrag gesehen haben, sich jedoch gar nicht erst die Mühe gemacht haben die betreffende Stelle am Flieger anzuschauen. Vielen geht aus seiner Beschreibung nicht klar hervor welche Stelle am Flieger er genau meint. Links neben des Einlassventils gebe es mehrere Lötstellen. Einigen war die Beschreibung zu kompliziert und wussten gar nicht wie eine M16er Schraube überhaupt aussieht. Für Timo ist es nicht

neu, dass dieser Art von Fragen und Antworten am Ort und Stelle am Modell viel einfacher beschrieben, diskutiert und oft auch Lösungen gefunden werden können.

Svenja

Svenja ist fix und alle! Es ist Mittwochabend, sie hat gerade ihr Fitness Workout hinter sich gebracht und wartet in Ihrem Lieblingskaffee auf ihren Kumpel Timo. Der hat ihr geschrieben dass er sich etwas verspäten wird. Svenja hört während des Workouts oder auch in der Agentur während der Arbeit gerne Musik und hat sich vor kurzem neue Bluetooth Kopfhörer gegönnt. Die Kopfhörer sehen sehr hochwertig aus und gefallen ihr vor allem wegen der schönen Gestaltung. Außer die etwas nach ihrer Meinung zu auffällige Rille an einer bestimmten Stelle des Aufbewahrungsbox der Kopfhörer. Sie hat eine Menge für diese Kopfhörer investiert. Fast ein Drittel ihrer Ausbildungsvergütung. Sie hatte sich vorgenommen, Feedback zu diesem Produkt abzugeben. Da sich Timo nun verspäten wird, entschließt sie sich, die Zeit zu nutzen um das zu erledigen. Sie hat gesehen dass in dem Onlineshop in dem sie die Kopfhörer gekauft hat, Rezessionen geschrieben werden können. Sie holt sich ihr Handy raus, loggt sich im Onlineshop ein und sucht sich die Kopfhörer in ihren letzten Bestellungen heraus. Sie hatte zuvor noch nie eine Rezension geschrieben, doch nach etwas hin und her klicken gelangt sie zu einem Formular wo sie Eingaben machen kann. Es werden ihr einige Kriterien vorgeschlagen, welche Sie an dem Produkt bewerten kann (z. Bsp. die Soundqualität, Gestaltung usw.). Das findet sie praktisch. Sie gibt für die Gestaltung 4 Sterne. Doch sie findet dass in diesem Fall, eine Begründung für den Stern Abzug sehr angebracht wäre. Sie versucht die Stelle zu beschreiben, doch in dem Moment fällt ihr auf, das dies eigentlich gar nicht so einfach ist. Besser wäre wenn sie von der Stelle ein Bild machen und mit einer Bildbearbeitungsprogramm markieren würde (so ein Programm ist sowieso standardmäßig auf ihrem Handy installiert denkt sie sich.). Dennoch findet sie das jetzt etwas aufwendig. Im Augenwinkel sieht sie auch schon den Timo aus dem Tram aussteigen und in ihre Richtung zu laufen. Sie schließt den Browser und nimmt sich das für ein anderes mal vor.

Soll-Szenarien

Felix

Es ist Donnerstagnachmittag, Felix hat Mittagspause und kommt gerade vom Mittagessen. Am Mittagessen haben Felix und Gül (seine Arzthelferin) sich über die Beleuchtungsanlage im Behandlungsraum A unterhalten. Gül beklagt sich dass dieser so oft nicht in der ausgerichteten Position bleibt und immer wieder nach unten rutscht. Felix entschließt sich mit dem technischen Support des Herstellers Kontakt aufzunehmen. Er erinnert sich noch, dass er vor einigen Wochen eine E-Mail von diesen erhalten hatte worin ein neues Feedback Feature beworben wird. Man könne damit Feedback direkt am Produkt abgeben. Er findet schnell diese E-Mail und erkundigt sich über das Feature. Es hört sich ganz gut dafür geeignet zu sein um über die Leuchte ein Feedback abzugeben. Er ist jedoch etwas skeptisch. Er lädt die vom Hersteller beschriebene App herunter und gibt einige Daten wie zum Beispiel seine Kundennummer ein. Im App findet er eine Auflistung von Produkten die er von diesem Hersteller in seiner Praxist hat. Er wählt aus dieser Auflistung die Leuchte. Daraufhin erscheint ein Bildschirm auf welches er angeben soll um welcher Kategorie sein Feedback eingeordnet werden soll: Es ist die Kategorie "Gestaltung" vorausgewählt. Er schaut sich die anderen Kategorien an und, wählt "Beeinträchtigung in der Nutzung" aus.

Nachdem er auf das Button "Fortfahren" geklickt hat, schaltet sich die Kamera seines Smartphones ein und in halbtransparenter Schrift wird er aufgefordert, die Kamera auf die Leuchte zu richten. In dem Moment

wo er die Leuchte durch das Display seines Smartphones sieht, wird die Leuchte auf dem Bildschirm seines Smartphones mit einer virtuellen, halbtransparenten, gräulichen Silhouette umhüllt. Es erscheint nun in der Mitte des Bildschirms, ein Art Fadenkreuz in einem Ring. Felix soll nun die Kamera nah auf das Teil am Produkt richten, für das er ein Feedback abgeben möchte und zweimal auf das Fadenkreuz tippen um es auszuwählen. Dies wird ihm auf dem Bildschirm in halbtransparenter Schrift unter dem Ring mit dem Fadenkreuz eingeblendet. Also bewegt Felix die Kamera in Richtung des Gelenks welches immer wieder herunterrutscht. Während er die Kamera in Richtung des Gelenks bewegt färbt sich jeweils das Teil am Produkt welches sich dem Mittelpunkt der Kamera am nächsten befindet, gelblich. Das ist wohl ein Zeichen dass das System gerade dieses Teil im Fokus hat. Außerdem sieht er auf manchen Teilen keine virtuelle Post Its mit Bemerkungen eingeblendet. Es sieht für ihn so aus dass diese Bemerkungen von anderen Kunden stammen. Hier und da schaut hält er kurz an und schaut sich dieses oder andere Post It an. Es fallen ihm interessante Anleitungen oder Bemerkungen zur Gestaltung des betreffenden Produkt auf. Am Gelenk angekommen wird gelblich eingefärbt. Felix tippt zweimal auf das Fadenkreuz worauf sich die Kamera des Smartphones schließt. Es wird nun auf dem Bildschirm angezeigt, welches Teil er ausgewählt hat. Er kann wohl die Auswahl wieder aufheben indem er auf das Button "Aufheben" welches daneben angezeigt wird, klickt. Darunter ist ein Eingabefeld ausgeklappt worin er eine Beschreibung eingeben kann. Er sieht dass wohl außer der Beschreibung noch eine weitere Eingabe möglich ist. Unter dem ausgeklappten Eingabefeld für die Beschreibung, befinden sich weitere Felder, welcher momentan noch eingeklappt ist. Felix findet das Feld mit der Bezeichnung "Business Impact" interessant und schaut sich dieses genauer an. Hier kann er eine Beschreibung für die Auswirkungen auf sein Geschäft eingeben und ob er sich wünscht dass diese Rückmeldung an das technische Support gesendet wird. Er gibt ein dass er wegen diesen Mangels, einen Verlust von mindestens einem Personentag in der Woche Verlust macht. Er merkt, dass wohl die Beschreibung für die Rückmeldung wohl ein Pflichtfeld ist. Das Button "Absenden" ist immer noch ausgegraut. Er gibt noch eine Beschreibung ein und klickt auf Absenden. Am nächsten Morgen erhält er eine E-Mail vom technischen Support worin ihm mitgeteilt wird dass, alle erforderlichen Daten für die Bearbeitung der Anfrage erhalten wurden. Bei dem Bauteil welches an dem Produkt angebracht ist, handele es sich um ein seltenes ein das eher selten an dieser Leuchte angebracht wird. Sie hätten jedoch ein die genau Bauteilbezeichnung und ein Bild von diesem Bauteil um intern, möglichst schnell jemanden zu finden der sich mit diesem Bauteil in Kombination mit der Leuchte auskennt. Nach vier Tagen erhält Timo eine Rückmeldung. Der Support hätte das Problem identifizieren können und teil ein Terminvorschlag mit um ein Techniker vorbeizuschicken. Sie hätten zu diesem Bauteil ein Kommentar hinterlassen welches die Ursache und mögliche Lösungsansatz direkt am Bauteil dokumentiert. Er könne sich dies mit dem AR System ansehen.

Timo

Es ist Mittwochabend. Nach dem Abendessen entschließt sich Timo mal ein Blick in das Forum "Modellfliegerprofis.de" zu schauen. Hier hatte er am Montag eine Frage zu eines seiner Flieger gepostet. Wie er es schon gewohnt war, kamen einige Gegenfragen. Einige haben nicht verstanden welche Stelle am Flieger genau meint und einige welche es ungefähr verstanden haben, haben den Kontext zu seinem Problem nicht ganz verstanden. Einer hat vorgeschlagen das Problem doch mal mit den neuen AR System zu beschreiben. Dort könne man Rückmeldungen an Produkten, direkt am betreffenden Teil abgeben. Anleitungen beschreiben, Tipps und Bemerkungen von anderen ansehen uvm. Timo findet das spannend und lädt sich die App schnell runter. Er kann sich mit sein Nutzerdaten vom Onlinehandel anmelden

von welchem er seine Modellflugzeuge kauft und bekommt nach der Anmeldung seine Modellflugzeuge angezeigt. Er wählt das betreffende Modellflugzeug aus. Daraufhin erscheint ein Bildschirm auf welches er angeben soll um welche Art von Rückmeldung es sich handelt. Es ist "Gestaltung" vorausgewählt. Er schaut sich die anderen Arten an und ist überrascht was angeboten wird. Unter anderem erwecken folgende Kategorien sein Interesse: "Alternativer Anwendungsfall", "Technische Frage". In seinem Fall wählt er "Technische-Frage" aus. Nach dieser Auswahl schaltet sich die Kamera seines Smartphones ein und er wird von der App geleitet bis er das betreffende Teil ausgewählt hat. Bevor Timo sein Auswahl bestätigt sieht er am betreffenden Produkt teil einige Bemerkungen, Anleitungen und auch eine andere Frage von anderen Nutzern. Doch noch keine welche seine spezielle Frage beantwortet. Nachdem er mit zweimal antippen des Fadenkreuzes seine Auswahl bestätigt, schaltet sich die Kamera wieder aus und es wird ihm bestätigt welches Teil er ausgewählt hat. Auf dem Bildschirm ist ein Eingabefeld "Technische Frage" ausgeklappt in welchem er seine Frage eingeben kann. Darunter sind zwei Links eingeblendet, eines zu den Stellen der Dokumentation des Herstellers in welchen dieses Produkt-Teil vorkommt. Er gibt seine Beschreibung ein und klickt auf "Bestätigen". Als Timo die App nutzt und sich Bauteile am Modell sich nochmal anzuschauen, entdeckt er einige Rückmeldungen von Kunden, welche sein Interesse erwecken. Er nutzt die App, um Fragen von Nutzern zu beantworten, indem er Rückmeldungen von Kategorie "Anleitung" erstellt, zudem findet er einige Vorschläge interessant, welche mit einigen Änderungen am Produkt neue Anwendungsfälle ermöglichen würden. Auch seine Rückmeldung findet er wieder und ist gespannt ob er dazu etwas hören wird. Vier Tage später, als Timo nochmal die App nutzt um sein Flieger anzuschauen, ist er erstaunt. Ein anderer Nutzer hat an die Stelle am Produkt wo auch Timo seine Frage gestellt hatte, einen neuen Beitrag der Kategorie "Anleitung" erstellt und empfiehlt einige "Mutter" eines anderen Herstellers. Einen Link mit genaueren Beschreibung zu diesen hat er auch mit eingefügt.

Svenja

Während Svenja in ihrem Lieblingscafé auf ihren Kumpel Timo wartet (dieser hat ihr geschrieben dass er sich etwas verspäten wird), fasst sie den Entschluss für ihre neuen Bluetooth Kopfhörer die sich sich neulich zugelegt hatte, eine Bewertung zu schreiben. Sie möchte ihre Meinung zur der Gestaltung, der Aufbewahrungsbox der Kopfhörer kundtun. Insgesamt findet sie ja das Produkt sehr schön gestaltet, jedoch ist eine Rille am Aufbewahrungsbox ihrer Meinung nach zu auffällig. Sie hatte von ihren Kollegen in der Agentur mitbekommen, dass der Onlinehandel, von welchem sie auch ihre Kopfhörer herhat, neuerdings so ein Feature anbietet, womit die Bezugnahme an Produktstellen erleichtert wird. Das probiert sie doch gleich mal aus sagt sie und holt ihr Smartphone heraus. Die App hatte sie bereits im Büro installiert, also kann sie diese sofort starten. Sie meldet sich an und Ihr werden gleich Ihre aktuellen Bestellungen angezeigt. Als sie die Kopfhörer auswählt und auf Bewertung abgeben klickt, passiert etwas das sie etwas überrascht. Die Kamera des Smartphones schaltet sich ein und die App bittet sie, die Kamera auf die Kopfhörer zu richten. Na gut sagt sie, kramt schnell die Kopfhörer heraus und folgt der Anleitung der App. Nach kurzer Zeit hat sie verstanden dass sie die Stelle zu welche sie Ihre Bewertung abgeben möchte im visier des Fadenkreuzes haben muss. Als Sie das Teil am Produkt ausgewählt hat, auf welches sie die Rille befindet welches ihr nicht gefällt, sieht sie im Augenwinkel dass der Timo aus dem Tram aussteigt und in ihre Richtung läuft. Schnell tippt in das Feld für die Beschreibung "Die Rille ist ein wenig zu auffällig." und klickt auf "Bestätigung". Sie ist froh sie nichts weiteres eingeben musste.

Fragebogen zur Person

Alter: _____

Geschlecht: männlich weiblich

Studiengang: _____ seit _____ Jahren

Beruf: _____ seit _____ Jahren

Wie häufig geben Sie Feedback zu Produkten:

.... als Rezension im Online-Einkaufsportal?

täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal im Monat seltener als 1-mal im Monat nie

.... als Rezension in einem Video (Onlineplatform)?

Täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal im Monat seltener als 1-mal im Monat nie

... als Reklamation?

täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal im Monat seltener als 1-mal im Monat nie

... in Form eines Blogbeitrags?

täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal im Monat seltener als 1-mal im Monat nie

... an Treffen mit Interessengruppen

(„Meetup“, „Verein“, „Vorträge“)

täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal im Monat seltener als 1-mal im Monat nie

Wenn Sie Feedback zu Produkten geben, fällt es Ihnen schwer, die genauen Stellen (Position) oder bestimmte Teile am Produkt (verständlich für andere in Textform) zu beschreiben, auf welche sie Bezug nehmen möchten?

nein, nie ja, selten ja, gelegentlich ja, oft ja, immer

Wie häufig lesen Sie Feedbacks zu Produkten?

...Rezessionen in Online- Einkaufsportalen?

täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal im Monat seltener als 1-mal im Monat nie

...Blogbeiträge?

täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal im Monat seltener als 1-mal im Monat nie

Wenn Sie Feedbacks zu Produkten lesen, fällt es Ihnen schwer zu verstehen, auf welche Stelle oder auf welches Teil am Produkt das Feedback Bezug nimmt?

nein, nie ja, selten ja, gelegentlich ja, oft ja, immer

Wie viel Erfahrung haben Sie mit virtuellen Umgebungen?

(„Augmented Reality Anwendungen auf Smartphone“, „HMD“, „Cave“, andere AR/ VR-Systeme)

nutze ich
regelmäßig nutze ich
gelegentlich habe ich schon
einmal ausprobiert habe ich schon
einmal gesehen gar keine

Wie oft nutzen Sie ihr Smartphone:

täglich mehrmals etwa 1-mal etwa 2-3-mal im Monat etwa 1-mal seltener als nie
in der Woche in der Woche mal im Monat im Monat 1-mal im Monat

Wieviel Erfahrung haben Sie mit Smartphones, welche mit den Betriebssystemen Android betrieben werden?

gar keine Weniger als ein Monat Seit ein bis 3 Monaten Weniger als ein Jahr 1 bis 3 Jahren Seit mehr als 3 Jahren

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel verfasst habe. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Berlin, den 09.09.2019

Ali Bektas