

Interface Design

Bülbül, Seher

261189

WiSe 2020/2021

OMB 5

Prof. Dr. Gabriel Rausch

Prüfungsaufgabe:
Weiterentwicklung des VUIs

Weiterentwicklung des VUIs

Dokumentation

Customer Journey Map

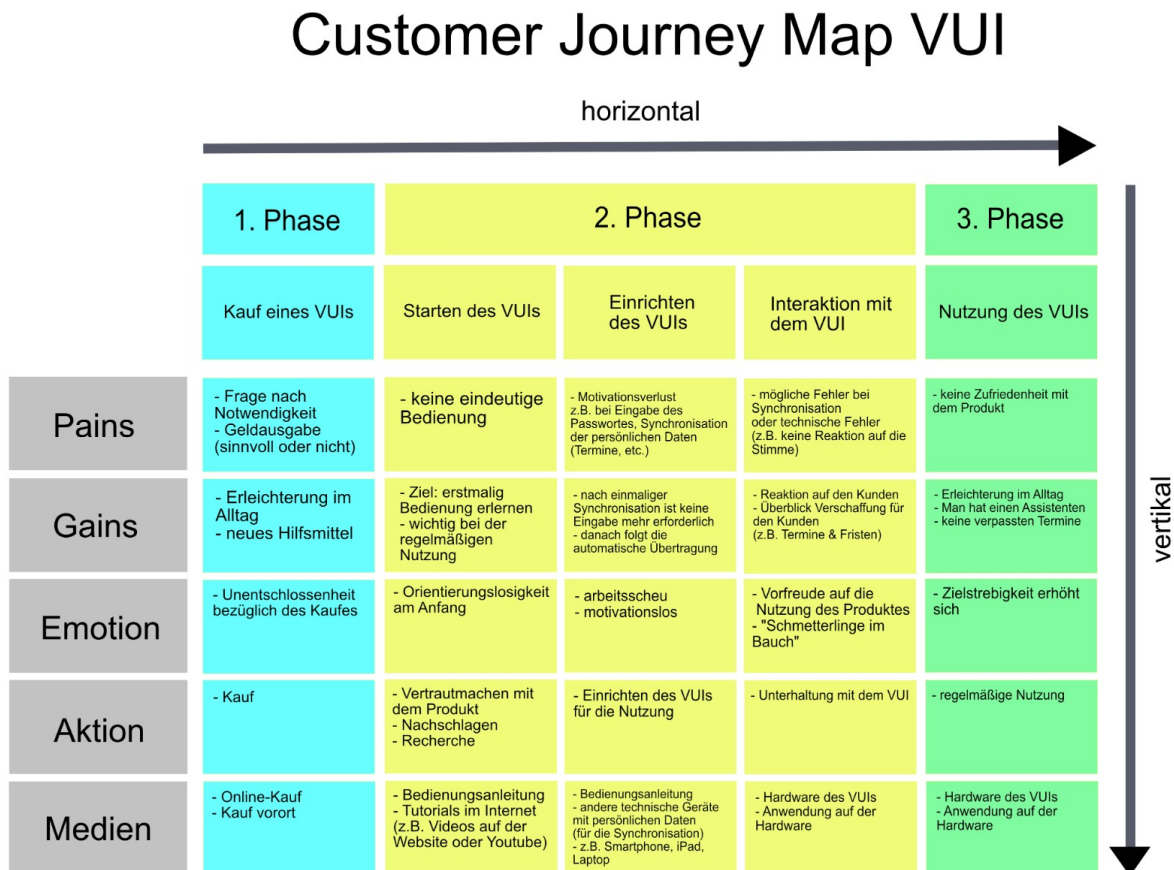


Abbildung 1.1. Customer Journey Map

Bei der Customer Journey Map werden die Touchpoints zwischen der Dienstleistung/Produkt - welches Angeboten wird - und dem Nutzer herausgearbeitet. Dabei läuft man in verschiedenen Phasen durch und erarbeitet einige Kriterien durch. In den Phasen werden viele Fragen gestellt, die für eine bessere Anwendung dienen soll. Hierbei habe ich eine Grafik erstellt, welches mit Hilfe der Inhalten Gesichtspunkte darstellt.

In der Horizontalen Ebene durchläuft der Nutzer vom Kauf bis zur Nutzung des Produktes/Dienstleistung.

In der Senkrechten Ebene werden folgende Fragen beantwortet:

- Pains: Welche Hindernisse, Probleme und Frustration erlebt der Kunde?
- Gains: Welche Vorteile hat der Kunde in der Phase? Was bringt ihn das seinem Ziel näher?

- Emotion: Was fühlt der Kunde in der Phase? (z.B. Aufregung, Enttäuschung etc.)
- Aktion: Was unternimmt der Kunde um mit dem Produkt weiterzukommen?
- Medien: Mit welchen Kanälen, Werkzeugen und Hilfsmittel nutzt der Kunde in der Phase?

Folgenden zwei Anwendungsbeispiele wurden bearbeitet:

1. Termine und Fristen werden anhand eines Terminkalenders angezeigt:

Interaktionsschritte:

- Ansprechen des VUIs
- Erwartende Antwort vom VUI erhalten
- Ein Terminkalender anhand einer Grafik darzustellen (Fristen und Termine eingetragen sind)

2. Bei nicht verstandenen Befehle, dass der VUI dem User weiterhilft.

(Wiederholungen des VUI)

Interaktionsschritte:

- Ansprechen des VUI
- Bei der nicht Erkennung der Fragen, wird der VUI nach einer Wiederholung fragen
- Falls die Frage erkannt wurde, gibt der VUI die richtige Antwort aus (schriftlich oder mündlich)
- Wenn der Ausdruck nicht verstanden wurde, werden andere Beispielfragen angezeigt, welches der Nutzer fragen könnte.

<u>Heuristische Evaluation „TO-DO Liste und Termine anzeigen“</u>	Den VUI ansprechen	Feste Antworten, welches der VUI antwortet	Grafisch darstellbar
Aufgabenangemessenheit	ist schon vorhanden	Feste Antworten auf die Befehle die der VUI kennt	Grafische Darstellung in einer Form eines Terminkalender
Selbstbeschreibungsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Als 1. spricht der VUI den Nutzer an - Fragen sind aufgelistet, worauf VUI antworten kann - Es gibt schriftliche und Mündliche Ausgaben 	User ist zufrieden mit den Antworten des VUI	Eigenen Terminkalender, sodass man eine bessere Übersicht hat
Nutzerkontrolle und Freiheit	Bei nicht eingetragenen Befehle reagiert der VUI nicht	VUI kann nicht auf Befehle reagieren, die er nicht kennt	Durch den Sprachbefehl kann der User eine grafische Darstellung verlangen
Erwartungskonformität und Standards	Entsprechen die Standards	Ausführliche Antworten vom VUI, sodass der User versteht	Sonderwünsche wie z.B. Terminkalender anzeigen werden mit einem Sprachbefehl angezeigt
Fehlervermeidung	Kurze Einleitung geben, wie der VUI funktioniert	Der VUI ist fähig auf alles zu antworten, die er kenn.	Unter den Befehlen muss stehen, wie die Grafik angezeigt werden kann
Individualisierbarkeit	Fokussiert sich auf die persönlichen Information des Users.	VUI gibt Termine an, welches auch passt	Terminkalender beinhaltet Termine und Fristen des Users

Lernförderlichkeit	Wie beim Punkt 2 genannt, sind einige Befehle aufgelistet, worauf der VUI reagieren kann	User lernt schnell, da der VUI deutliche Antworten gibt	Terminkalender wird schriftlich und mündlich angegeben
WCAG 2			
Wahrnehmbarkeit	User kann direkt starten, hierbei bietet sich eine Einleitung gut an	Im Textfeld werden mündliche und schriftliche Texte ausgegeben	Der Terminkalender soll deutlich zu sehen sein (also weder zu gross oder zu klein)
Bedienbarkeit	Durch Sprachbefehle	Sprachbefehl wird ausgelöst, wenn es Antworten eingespeichert sind	Grafik kann nur das Sprachbefehl erscheinen
Verständlichkeit	Unverständlichkeit, da es nur eine Sprache versteht.	Antworten sind meist verständlich	Wichtig ist, dass der Terminkalender übersichtlich ist und dem User eine bessere Aussicht geben kann

Weiterentwicklung des Prototypen

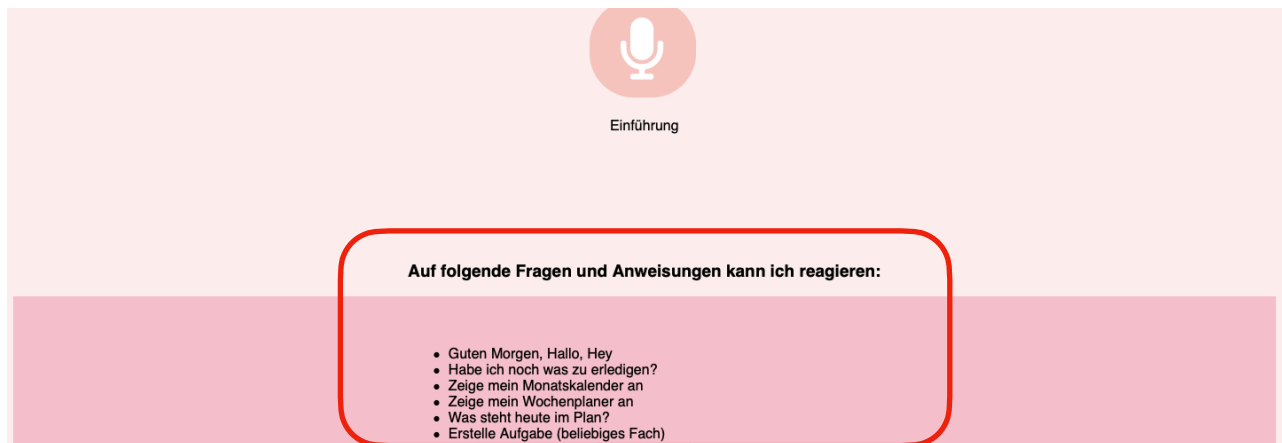
1. Durch das Sprachbefehl reagiert des VUI und zeigt das Grafik an.
2. Für eine bessere Ansicht, wurde ein Textfeld hinzugefügt, welches die Grafik angezeigt werden kann
3. Außerdem wird auf die Grafik schriftlich und mündlich hingewiesen
4. Es gibt einen Wochenplaner und einen Monatsplaner

Aufgabenangemessenheit	ist schon vorhanden	Gegenüber dem User durchschaubar sein	Fällt dem User leichter, wenn er nicht weiß wie er es fortführen soll
Selbstbeschreibungsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Als 1. spricht der VUI den Nutzer an - Fragen sind aufgelistet, worauf VUI antworten kann - Es gibt schriftliche und Mündliche Ausgaben 	Wichtig ist es hierbei, dass die Antwort des VUIs verständlich ist, sodass der User auch weiß - was falsch war	Eindeutigkeit: Skalierung zu den Befehlen
Nutzerkontrolle und Freiheit	Bei nicht eingetragenen Befehle reagiert der VUI nicht	Allein der User hat die Steuerung auf den VUI. Mit den entsprechenden Befehlen	User hat die Steuerung und kann das anzeigen, was er will
Erwartungskonformität und Standards	Entsprechen die Standards	Unverständlichkeit wird hier geregelt. (So weiß der User das der VUI reagiert)	Befehle die aufgelistet sind
Fehlervermeidung	Kurze Einleitung geben, wie der VUI funktioniert	Dem User muss klar sein auf welche Befehle VUI reagieren kann. Desto weniger Fehler treten ein	Die Skalierung auf die Befehle steht dafür da um Fehler zu vermeiden
Individualisierbarkeit	Fokussiert sich auf die persönlichen Information des Users.	Keine vorhanden, da der VUI nicht auf das Befehl eingehen kann	Durch die Befehle die aufgelistet sind, kann der Nutzer auswählen welche Fragen er stellen kann
Lernförderlichkeit	Wie beim Punkt 2 genannt, sind einige Befehle aufgelistet, worauf der VUI reagieren kann	Der User weiß dann, worauf der VUI antworten und worauf nicht	Die Befehle bleiben länger im Gedächtnis, da sie schriftlich ausgeschrieben wurden
WCAG 2			

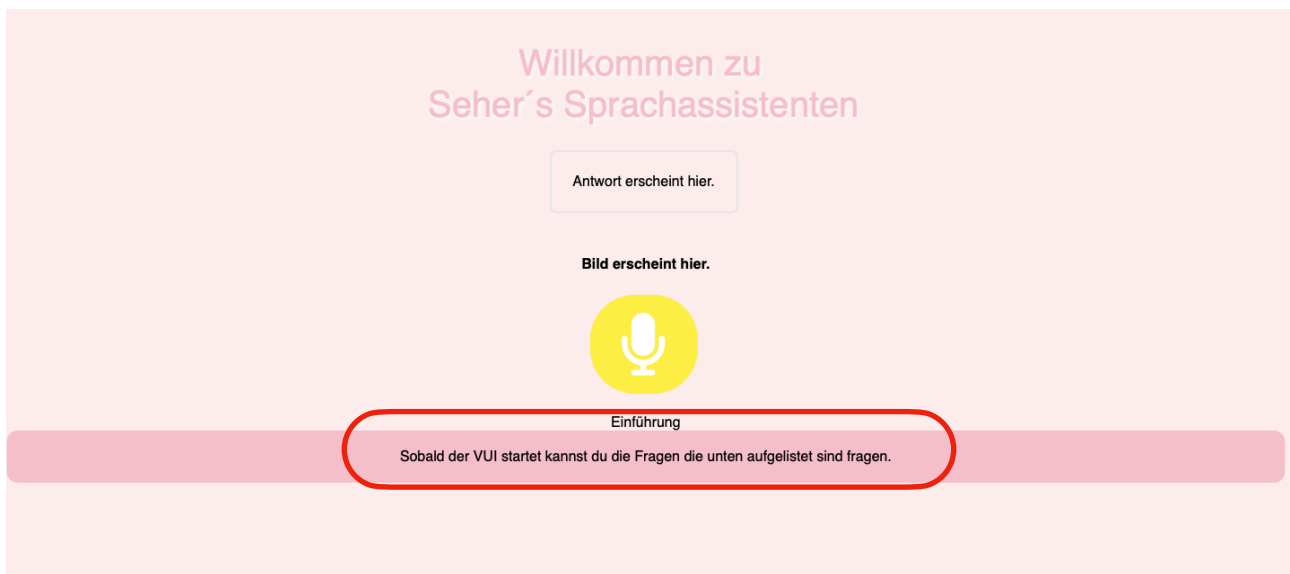
Wahrnehmbarkeit	User kann direkt starten, hierbei bietet sich eine Einleitung gut an	Im Textfeld werden mündliche und schriftliche Texte ausgegeben	Eindeutige Wahrnehmbarkeit vorhanden
Bedienbarkeit	Durch Sprachbefehle	Sprachbefehl wird ausgelöst, wenn es Antworten eingespeichert sind	Man kann sich aussuchen
Verständlichkeit	Unverständlichkeit, da es nur eine Sprache versteht.	Antworten sind meist verständlich	Verständlichkeit und Funktionalität sollte vorhanden sein

Weiterentwicklung des Prototypen

Der Sprachassistent startet vorerst mit der Frage „Herzlich Willkommen zu Seher Sprachassistent. Wie kann ich dir heute behilflich sein? Du kannst dich an die unten aufgelisteten Befehle orientieren.“



Wenn der Nutzer nicht weiter weiß, ist ein Einführungstext vorhanden. Dieser Text wird eingeblendet, wenn man auf den Button drangeht.



Falls der Nutzer ein Befehl ausgibt, den der VUI nicht kennt, fragt der VIU nach einer Wiederholung.

Probleme bei der Weiterentwicklung

Die Skalierung zu den Befehlen, bei Umverständlichkeit wurde nicht berücksichtigt. Da diese nicht passend zum Produkt ist. In unserem Falle wurde am Anfang schon auf die Befehle angewiesen. Eine zweite bzw. mehrere Andeutungen könnte für den User unangenehm werden.

Link zum neuen VUI

https://seherbuelbuel.github.io//IFD_WiSe20-21/Aufgabe%205/Sprachassistent.html