

Kontextsensitive Darstellung von Informationen zur Unterstützung der Ressourcen-Einteilung

Bei Entscheidungsfindungsprozessen werden verschiedenste Informationen aus unterschiedlichen Quellen zusammengetragen, deren Qualität und Darstellung maßgeblich für den Prozess ist. Das Ziel ist zu untersuchen, inwiefern die Ergänzung von Informationen mit geografischen Daten zu einer Optimierung bei der Entscheidungsfindung beiträgt und welche Bedeutung dabei der Darstellungsform (Listen- oder Kartenansicht) zukommt. Für die Entwicklung des Prototypen wurde der Bereich der Entscheidungsfindung auf das Szenario der Außendienstplanung limitiert.

Konzept

Mit dem Prototypen sollen nicht klassische Probleme der Informatik oder Logistik, wie beispielsweise das Problem des Handlungsreisenden gelöst werden. Vielmehr besteht die grundlegende Idee darin, Informationen (Ressourcen und Aufgaben) mit geografischen Daten zu verknüpfen und diese zu visualisieren, um somit Nutzer_innen bei ihren Entscheidungsprozessen zu unterstützen.

Um den Prototypen möglichst nahe an den Wünschen und Bedürfnissen der Anwender_innen zu entwickeln, stützt sich das Konzept auf die Ergebnisse der durchgeführten Interviews mit Personen welche im Außendienst tätig sind.

- **Routenverwaltung**
Anwender_innen können eigene Listen mit ausgewählten Unternehmen (Trips) im System erfassen und diese, durch den Einsatz von unterschiedlichen Visualisierungen (Karten- und Listenansicht), bearbeiten.
- **Systembruch**
Damit ist gemeint, dass parallel zu den bestehenden System der befragten Personen zusätzliche Drittsoftware oder gar andere Medien benötigt werden (Termine, Kalender, Kundendaten und Routenberechnung). Durch die Einbindung des Prototypens in die bestehende Enterprise-Resource-Planning und Customer-Relationship-Management-Lösung Pery sollen die Daten zentralisiert werden und somit das Problem lösen.
- **Übersicht Standorte**
Bei allen Interviews wurde angegeben, dass die Planung mit „harten Grenzen“ (Postleitzahl oder Name der Stadt) nicht zielführend ist, da der geografische Kontext verloren geht (siehe Abbildung 1). Für diesen Zweck ist eine Ansicht vorgesehen welche die Unternehmensinformationen auf einer Karte darstellt.

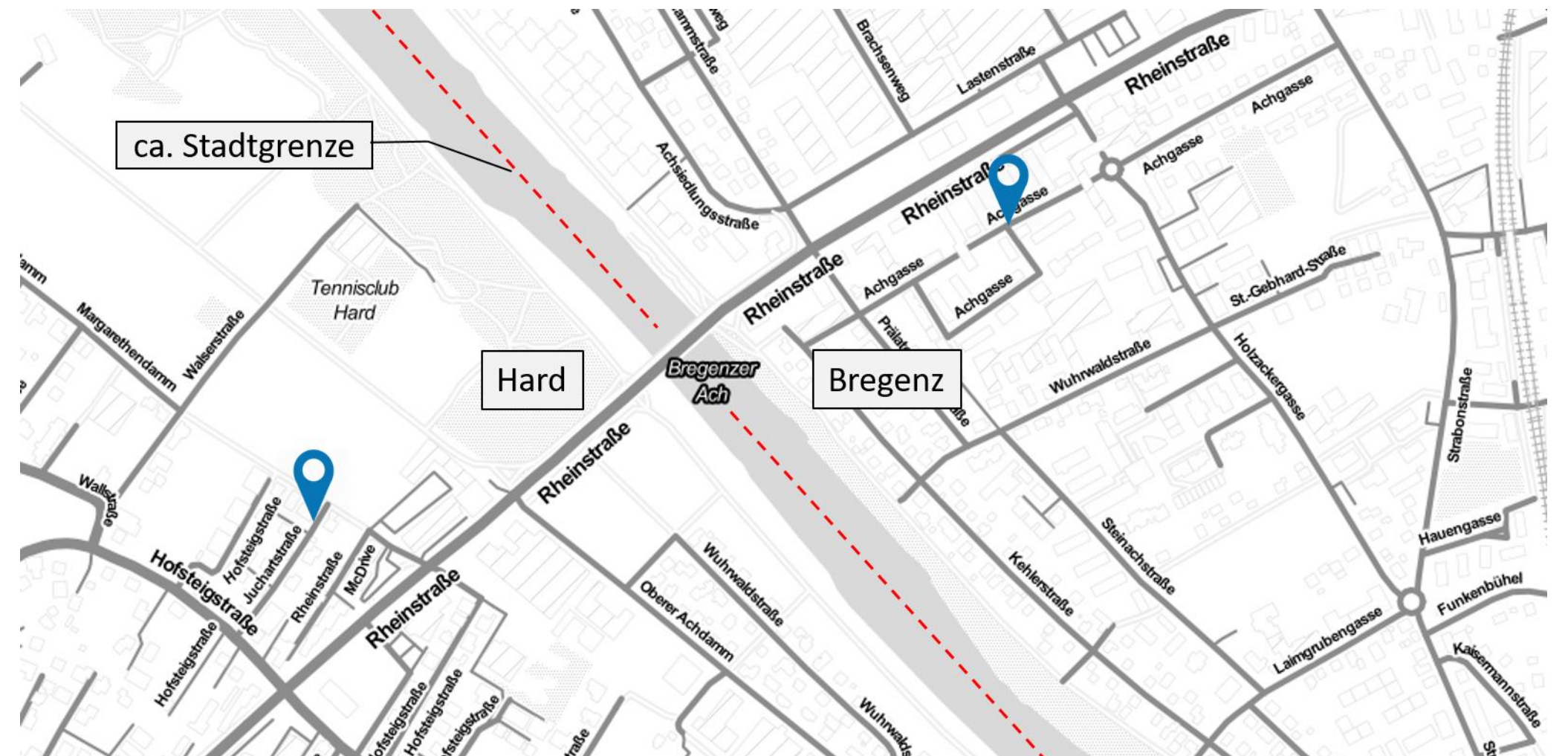


Abbildung 1: Problem bei der Filterung oder Sortierung auf Basis von Ortsgrenzen oder Postleitzahlen

Evaluation

Für die Evaluation des Prototypen wurde eine Gebrauchstauglichkeitsanalyse nach ISO 9241-11 durchgeführt. Anwender_innen mit unterschiedlichem Vorwissen wurden gebeten Aufgaben aus dem Bereich der Außendienstplanung mithilfe des Prototypen zu bewältigen. Während des Tests wurde eine Eyetracking-Analyse durchgeführt und im Anschluss an den Test wurden die Testpersonen mittels eines Fragebogens über ihre Anwendungserfahrung befragt.

Das Ergebnis der Gebrauchstauglichkeitsanalyse war positiv - alle Testpersonen waren in der Lage die ihnen gestellten Aufgaben erfolgreich zu lösen und die subjektiven Bewertungen liegen im positiven Bereich.

Wie die Auswertung ergeben hat wird mit steigender Komplexität auch häufiger auf die ergänzende Kartenansicht zurückgegriffen.

Das äußert sich einerseits in einer längeren Verwendungsdauer der Kartenansicht und andererseits durch häufigere Wechsel zwischen den beiden Ansichten.

Diskussion

- + **Bessere Übersicht** von Unternehmensstandorten
→ Kartenansicht
- + **Darstellungsart kann nach Bedarf gewechselt werden**
Kartenansicht ↔ Listenansicht
- + **Zusätzliche Informationen** für die Entscheidungsfindung
→ Kontextsensitive Daten
(Umsatzzahlen, letzter Besuch, ...)
- **Kleinere Anpassungen** an der grafischen Oberfläche
- Marker in der Kartenansicht werden je nach Zoomstufe überlagert → Clustern