



Entwicklung und Implementierung eines Modells zur Erfassung und Bewertung der User Experience am Beispiel der Anwendung eDok des LWV Hessen

Ali Alkhiami

Bachelorarbeit am Fachbereich AI der HAW Fulda

Matrikelnummer: 844620

Erstbegutachtung: Prof. Dr. Alexander Gepperth

Zweitbegutachtung: Herr Zinn Christian

Eingereicht am 18. Januar 2025

0.1 Abstract

Diese Arbeit befasst sich mit der Entwicklung und Implementierung eines Modells zur umfassenden Erfassung und Bewertung der User Experience (UX), exemplarisch angewendet auf die Anwendung eDok des Landeswohlfahrtsverbands Hessen (LWV Hessen). Ziel des Modells ist es, einen detaillierten Überblick über die UX innerhalb der Anwendung zu schaffen, indem während der produktiven Nutzung anonymisierte Daten gesammelt werden.

Um die Studienziele zu erreichen, wird zudem eine eingehende Recherche durchgeführt, um zu ermitteln, welche Daten für dieses Vorhaben relevant sind. Dabei wird untersucht, wie die einschlägige Literatur und bestehende Arbeiten die Messung und Definition von User Experience in vergleichbaren Produkten – wie beispielsweise eDok – diskutieren. Ein besonderes Augenmerk liegt hierbei auf der Frage, ob sich langfristige, automatisierte Lösungen realisieren lassen, die ohne direkte Interaktionen zwischen Entwickler*innen und Nutzer*innen auskommen, und wie umfassend sich die UX in einem solchen Setting messen lässt.

Die gesammelten Daten sind bewusst nicht benutzerorientiert, um Datenschutzrichtlinien einzuhalten und die Privatsphäre der Nutzer zu schützen. Das Modell präsentiert diese aggregierten Daten in einem Dashboard, das ausschließlich für Nutzer mit Administratorrechten zugänglich ist. Dieses Dashboard bietet anpassbare Grafiken und Visualisierungen, die durch Filter und weitere Kriterien modifiziert werden können. Dadurch erhalten Administratoren nicht nur Einblicke in die aktuelle UX, sondern können auch Trends und Entwicklungen über einen bestimmten Zeitraum analysieren.

Ein wesentlicher Aspekt des Modells ist die Möglichkeit für Projektverantwortliche, die Datenerfassung auf bestimmten Seiten der Anwendung gezielt an- oder auszuschalten. Dies stellt sicher, dass nur relevante Bereiche beobachtet werden, ohne die Performance auf anderen Seiten zu beeinträchtigen. Das Modell ermöglicht es, die Verweildauer der Nutzer auf spezifischen Seiten zu überwachen, häufig durchlaufene Navigationsmuster zu identifizieren und die Häufigkeit bestimmter Fehler zu erfassen, die von den Nutzern gemacht werden.

Die gewonnenen Erkenntnisse unterstützen die Projektverantwortlichen dabei, problematische Stellen innerhalb der Anwendung zu identifizieren und gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Usability zu ergreifen. Darüber hinaus ermöglicht das Modell eine nachträgliche Überprüfung der implementierten Änderungen, um deren Effektivität zu bewerten und weitere Optimierungen vorzunehmen. Durch diesen iterativen Prozess trägt das Modell wesentlich zur Steigerung der Benutzerzufriedenheit und Effizienz der Anwendung bei.

Inhaltsverzeichnis

1.1	Kontext	5
1.2	Relevanz der Arbeit	7
1.3	Motivation	7
1.4	Ziel der Arbeit	8
1.5	Fragestellung	9
1.6	Eigenleistung	9
2	Einführung in das Thema UX	9
2.1	Herausforderungen und Offenheit der UX-Definition	9
2.2	Forschungsperspektiven: UX als vielschichtiges Phänomen	10
2.3	Usability und ihre Bedeutung	11
2.4	Usability in eDok	12
2.5	Erweiterte Ziele der UX- und Usability-Bewertung in eDok	14
2.5.1	Abgrenzung von UX- und Usability-Evaluationsmethoden	14
2.5.2	Fokussierung auf Usability in dieser Arbeit	14
2.5.3	Vergleich von Nutzerinterviews, Fragebögen und der Sammlung quantitativer Daten	16
2.5.4	Nutzerinterviews und Fragebögen	17
2.5.5	Konsequenzen einer eingeschränkten Beobachtung der User Ex- perience (UX) in eDok	17
2.6	Erkenntnisse und Schlussfolgerung	18
3	Methodik	19
3.1	Architektur und Softwarekomponenten	19
3.2	Anforderungen	20
3.3	Spezifikation der Erfassten UX-Daten in eDok	20
3.4	Systemarchitektur und Datenerfassung	21
3.5	Backend-Logik und REST-Schnittstellen	21
3.6	Anonymisierung und Datenschutz	21
3.7	Visualisierung und Heatmap-Darstellung	21
3.8	Iterative Verbesserung und Anpassung	21
3.9	Implementierung der Heatmap	22
3.10	Zweck und Ziele der Heatmap	22
3.11	Datenerfassung und Speicherung	22
3.12	Implementierungsstrategie	22
3.13	Performance-Überlegungen	23
3.14	Methodisches Vorgehen bei der Datenerfassung	23
3.15	Datenschutz und DSGVO	24
3.16	Datenbankmodell	24
3.17	Umsetzung – Backend	26
3.18	Datenbankentitäten und Objekt-Relationales Mapping	26
3.18.1	Vorteile des objekt-relationalen Mappings (ORM)	27
3.18.2	Beispiel: ClickEvent	27

3.18.3	Weitere Entity-Klassen	28
Component	28
ErrorEvent	28
NetworkRequest	28
UsabilitySession	28
3.18.4	Gründe für die gewählte Struktur	30
3.19	DAO-Schicht	30
3.19.1	ClickEventDAO	30
3.19.2	Weitere DAOs	31
3.20	Controller-Schicht	32
3.20.1	AdminDashboardController	32
3.20.2	ClickEventController	33
3.20.3	ClickSequenceController	35
3.20.4	ErrorEventController	35
3.20.5	Weitere Controller	35
3.21	Zusammenfassung der Backend-Architektur	35
3.22	Frontend: Pfade und Endpunkte	38
3.23	Angular-Service zur Heatmap-Visualisierung	38
3.24	Code-Ausschnitt HeatmapCaptureService	41
3.25	Beispielhafter RequestLogService	43
3.26	HTTP-Interceptor zum Timing und Loggen von Requests	44
3.26.1	Registrierung des Interceptors	44
3.26.2	Funktionsweise	44
3.26.3	Beispielcode (Auszüge)	45
3.26.4	Leistungsaspekte und Erweiterungen	46
3.27	Globaler Error-Handler und manuelles Fehlermanagement	47
3.27.1	GlobalErrorHandler (Auszug)	47
3.27.2	Manuelles Fehlermanagement in der <code>ErrorTestComponent</code>	48
3.27.3	ErrorEventService (Auszug)	49
3.28	Bezug zu den Zielen	50
Erreichte Ziele.	50
Nicht vollständig abgedeckte Ziele.	51
4	Diskussion	51
4.1	Stärken der Umsetzung	51
4.2	Einschränkungen und mögliche Verbesserungen	52
4.3	Ausblick und Weiterentwicklung	52
4.4	Fazit zur Diskussion	53

Abbildungsverzeichnis

1	Die Lücke zwischen Theorie und Praxis nach Hassenzahl	12
2	Hassenzahl modell	18
3	Datenbankmodell für das eDok UX-Logging	25

UX	User Experience
LWV	Landeswohlfahrtsverband
SUS	System Usability Scale
UEQ	User Experience Questionnaire
UI	User Interface
eDok	elektronische Dokumentenerstellung
HCI	Humin Computer Interaction

1 Einleitung

1.1 Kontext

Der **Landeswohlfahrtsverband Hessen** (LWV Hessen) ist eine zentrale Organisation, die als überörtlicher Träger der Eingliederungshilfe tätig ist. Er fördert die soziale Integration und Unterstützung von Menschen mit Behinderungen in Bereichen wie Wohnen, Bildung, Mobilität und Arbeit. Mit der Umsetzung des Bundes-*teilhabe*gesetzes sowie Programmen wie dem *Persönlichen Budget* und dem *Budget für Arbeit* ermöglicht der Verband eine selbstbestimmte Lebensführung und gesellschaftliche Teilhabe. Zusätzlich bietet der LWV Hessen spezifische Förderangebote für Kinder und Jugendliche mit geistigen, emotionalen oder körperlichen Einschränkungen, darunter Frühberatungsstellen und Förderschulen. Auch Menschen, die Leistungen des Sozialen Entschädigungsrechts benötigen, finden beim LWV Hessen Unterstützung. Die **ANLEI-Service GmbH**, eine Tochtergesellschaft des LWV Hessen, ergänzt dessen Tätigkeiten durch IT-Dienstleistungen für die Sozialverwaltung. Sie entwickelt Systeme zur Unterstützung von Antragsbearbeitung, Leistungsgewährung und Abrechnung von Sozialleistungen, insbesondere in den Bereichen Eingliederungshilfe, Sozialhilfe und Kriegsopferfürsorge. Zu den zentralen Anwendungen gehören das *Integrierte Berichtssystem* (IBS) für betriebswirtschaftliche Analysen und *MASS*, das die maschinelle Abrechnung mit Einrichtungen und Trägern erleichtert.



Ein weiterer wichtiger Bestandteil ist *eDok*, ein moderner Service für die Erstellung barrierefreier Dokumente, der das bisherige *Schriftstück-Erstellungssystem* (SE) ablöst, das auf Microsoft Word und Makros basierte. *eDok* integriert *Doxee/Infinica* als Subsystem für die Dokumentbearbeitung und Output-Generierung, was sowohl eine interaktive Bearbeitung der Dokumente als auch eine automatisierte Verarbeitung im Hintergrund ermöglicht. Ziel ist es, eine universelle und generische



Schnittstelle für die Anwendungen des LWV Hessen bereitzustellen, die eine einfache, effiziente und performante Erstellung barrierefreier Dokumente sicherstellt und die Daten aus den Fachverfahren nahtlos einbezieht.

Diese Bachelorarbeit wird im Rahmen einer praktischen Zusammenarbeit mit dem **LWV Hessen** erstellt. Ziel ist es, ein innovatives System zu entwickeln, das Nutzungsdaten anonymisiert erfasst. Diese Arbeit verbindet praxisorientierte Softwareentwicklung mit wissenschaftlicher Forschung und trägt dazu bei, die Usability und Effizienz der Anwendung *eDok* zu optimieren.

Durch die direkte Einbindung in die Arbeitsprozesse des LWV Hessen wird nicht nur die Relevanz des Themas unterstrichen, sondern es entsteht auch eine wertvolle Gelegenheit, die entwickelten Konzepte und Technologien in einer realen Umgebung zu testen und anzuwenden. Somit leistet diese Arbeit einen Beitrag zur Verbesserung der digitalen Arbeitsabläufe des LWV Hessen und zur praxisnahen Weiterentwicklung moderner UX-Methoden.

Aktuelle UI-Designpraktiken und Herausforderungen bei eDok

Die Gestaltung von UI-Komponenten und -Dialogen bei eDok wird hauptsächlich den Programmierer*innen überlassen. Im Team herrscht die Auffassung, dass die Gestaltung der Dialoge, das CSS und ähnliche Elemente der Kreativität der Entwickler*innen überlassen bleiben sollte, solange die funktionalen Anforderungen der jeweiligen Aufgabe erfüllt sind und die Barrierefreiheit gewährleistet ist. Diese Herangehensweise genügt in der Regel, um die Tests der Qualitätssicherung (QS) und der Produktverantwortlichen zu bestehen.

Trotz dieser Freiheit gibt es bestimmte Designrichtlinien, die die Entwickler*innen befolgen müssen, um eine konsistente Benutzeroberfläche zu gewährleisten. Beispielsweise sind wichtige Elemente wie der „Submit“-Button standardmäßig in Blau gehalten, um eine einheitliche visuelle Sprache innerhalb der Anwendung zu fördern. Diese Vorgaben helfen dabei, ein kohärentes Erscheinungsbild zu bewahren und die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen, indem vertraute Designelemente genutzt werden.

Jedoch gibt es außerhalb dieser festgelegten Richtlinien kaum einen weiteren Einfluss von Nutzer*innen auf die Gestaltung der Software. In der Literatur wird jedoch darauf hingewiesen, dass ein solcher Ansatz nicht empfehlenswert ist, da wichtige Aspekte der UX und Usability unberücksichtigt bleiben können. Die Stakeholder, die auch die Nutzer*innen und Produktverantwortlichen in anderen Verbänden darstellen, welche die Software verwenden, haben ebenfalls wenig Einfluss auf die Gestaltung. Ihr Feedback beschränkt sich oft auf seltene Beschwerden über Unübersichtlichkeit oder spezifische Anwendungsprobleme. Diese seltenen Rückmeldungen fließen meist nicht systematisch in den Designprozess ein.

Hassenzahl betont in seiner Arbeit *The Thing and I: Understanding the Relationship Between User and Product*, dass Produkte nicht mehr lediglich als Ansammlungen **funktionaler** Eigenschaften und Vorteile betrachtet werden sollten. Vielmehr stehen die durch Produkte vermittelten Erlebnisse im Fokus. Dabei betont er, dass Kunden Produkte be-

vorzugen, „die ihre Sinne bezaubern, ihr Herz berühren und ihren Geist anregen“. Dieses Verständnis basiert auf der Annahme, dass funktionale Eigenschaften, Nutzen und Produktqualität von den Kunden als gegeben betrachtet werden[Hassenzahlthething]¹.

Er betont zudem, dass ein von Entwickler*innen bewusst auf Klarheit und Verständlichkeit ausgelegtes Design keine Gewähr dafür bietet, dass es von Nutzer*innen ebenfalls als klar und verständlich wahrgenommen wird.

Dieser Kontext zeigt die Herausforderungen und Lücken in der aktuellen Arbeitsweise auf und verdeutlicht die Notwendigkeit eines systematischen Ansatzes zur Einbindung der Nutzerperspektive in den Entwicklungsprozess. Die vorliegende Arbeit zielt darauf ab, diese Lücke zu schließen, indem sie ein Modell entwickelt, das die UX systematisch erfasst und in die Gestaltung der Software integriert.

1.2 Relevanz der Arbeit

Angeichts der wachsenden Bedeutung von UX in der Softwareentwicklung leistet diese Arbeit einen wichtigen Beitrag zur Praxis und Forschung. Das vorgestellte Modell ermöglicht es, UX-Daten in Echtzeit und unter realen Nutzungsbedingungen zu erfassen, ohne die Nutzererfahrung zu beeinträchtigen. Dies ist besonders relevant für Organisationen, die ihre Anwendungen kontinuierlich verbessern möchten, um den steigenden Erwartungen der Nutzer gerecht zu werden.

Durch die Anwendung auf die *eDok*-Anwendung des LWV Hessen wird demonstriert, wie das Modell in einer realen Umgebung implementiert werden kann. Die gewonnenen Erkenntnisse können als Grundlage für weitere Anwendungen dienen und dazu beitragen, die UX-Forschung in der Praxis voranzutreiben.

1.3 Motivation

Die rasante technologische Entwicklung und die immer stärkere Integration des Internets in den Alltag haben die Art und Weise, wie Menschen mit digitalen Systemen interagieren, grundlegend verändert. Laut der ARD/ZDF-Onlinestudie [ard] nutzen mittlerweile rund 90 Prozent der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahren regelmäßig das Internet, wobei insbesondere die mediale Internetnutzung in den letzten Jahren signifikant zugenommen hat. Diese Entwicklung stellt neue Anforderungen an die Gestaltung von Nutzererlebnissen und unterstreicht die Bedeutung einer herausragenden UX.

In diesem Kontext wird es immer wichtiger, digitale Inhalte und Dienste so zu gestalten, dass sie den sich wandelnden Ansprüchen der Nutzer gerecht werden. Anwendungen müssen nicht nur funktional sein, sondern auch intuitiv bedienbar und ästhetisch ansprechend gestaltet sein, um im Wettbewerb bestehen zu können. Dies gilt insbesondere für komplexe Webanwendungen wie *eDok*, die von Institutionen wie dem LWV Hessen genutzt werden.

¹Eigene Übersetzung aus dem englischen Original

Eine besondere Herausforderung besteht darin, innerhalb solcher Anwendungen Bereiche zu identifizieren, die ein verbessertes Design oder zusätzliche Informationen erfordern. Nutzer können unsicher sein, wie sie ihre Ziele innerhalb der Anwendung erreichen können, oder sich von der Informationsmenge überfordert fühlen. Hier setzt das entwickelte Modell an, das die UX automatisiert erfasst und eine fundierte Analyse ermöglicht. So können gezielt Schlüsselaspekte identifiziert werden, die optimiert werden sollten, um die Nutzerzufriedenheit zu steigern.

Zudem führen die regelmäßige Einführung neuer Funktionen und Veränderungen in der Benutzeroberfläche zu einer dynamischen Komplexitätsentwicklung in verschiedenen Bereichen der Anwendung. Ein Überblick über die Entwicklung der UX im Laufe der Zeit ermöglicht eine proaktive Anpassung und Optimierung, sodass die Anwendung trotz zunehmender Komplexität benutzerfreundlich bleibt.

Die wissenschaftliche Forschung betont die Wichtigkeit von Methoden zur UX-Messung und -Bewertung, um sicherzustellen, dass die Produktentwicklung in die richtige Richtung geht [Virpi]. Die Fähigkeit, UX quantitativ und qualitativ zu erfassen, bietet Unternehmen und Entwicklern einen unschätzbaren Vorteil. Durch das Verständnis des Nutzerverhaltens und der Nutzerzufriedenheit können gezielte Verbesserungen vorgenommen werden, die nicht nur die Effizienz steigern, sondern auch die Bindung der Nutzer an das Produkt fördern.

1.4 Ziel der Arbeit

Das Hauptziel dieser Arbeit ist die Entwicklung und Implementierung eines Modells, das eine umfassende Erfassung und Bewertung der UX ermöglicht. Dieses Modell soll spezifische, anonymisierte Daten sammeln, um die UX präzise und systematisch zu erfassen. Durch die Analyse dieser Daten über Zeiträume hinweg sollen dynamische Veränderungen erkannt und gezielte Optimierungsmöglichkeiten der Anwendung erschlossen werden.

Exemplarisch wird dieses Modell auf die Anwendung *eDok* des LWV Hessen angewendet. Dabei soll ein System geschaffen werden, das während der produktiven Nutzung Daten sammelt, ohne die Privatsphäre der Nutzer zu beeinträchtigen. Diese Daten werden in einem Dashboard visualisiert, das ausschließlich für Administratoren zugänglich ist, um fundierte Entscheidungen zur Optimierung der Anwendung treffen zu können.

Ein weiterer Aspekt ist die Möglichkeit für Entwickler und Produktverantwortliche, die Datenerfassung auf spezifische Seiten der Anwendung zu beschränken oder zu erweitern. Dadurch kann sichergestellt werden, dass nur relevante Bereiche beobachtet werden, ohne die Performance auf anderen Seiten zu beeinträchtigen. Zudem ermöglicht das Modell, die Effektivität von Anpassungen zu überprüfen, indem Veränderungen im Nutzerverhalten nach Implementierung von Updates sichtbar gemacht werden.

1.5 Fragestellung

Welche spezifischen, anonymisierten Daten sind erforderlich, um ein Modell zu entwickeln und zu implementieren, das die UX präzise und systematisch erfasst, dynamische Veränderungen über Zeiträume hinweg analysiert, Verantwortliche bei fundierten Entscheidungen zur Optimierung der Anwendung unterstützt und dabei auftretende Herausforderungen bewältigt?

1.6 Eigenleistung

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurde auf keinerlei nicht-öffentliche Vorarbeiten zurückgegriffen. Sämtliche entwickelte Softwarekomponenten (Angular-Frontend, Java-Spring-Backend sowie die SQL-Datenbankstrukturen) wurden von mir selbst erstellt oder basieren ausschließlich auf frei verfügbaren bzw. quelloffenen Bibliotheken.

2 Einführung in das Thema UX

UX ist ein Teilbereich der HCI, der in den frühen 1990er Jahren an Bedeutung gewann [glanznig].

UX konzentriert sich auf die Interaktion zwischen Mensch und System und zielt darauf ab, Produkte und Anwendungen so zu gestalten, dass sie nicht nur funktional sind, sondern auch emotional ansprechend und benutzerfreundlich.

es existieren Unterschiede in der Auffassung dessen, was UX genau ist und wie man sie bewertet. In der akademischen Forschung werden zwar zahlreiche Modelle und konzeptionelle Frameworks entwickelt, die UX definieren und messen sollen, doch eine einheitliche, allgemein akzeptierte Definition ist bis heute nicht vorhanden [quelle3]. Immerhin herrscht Konsens darüber, dass UX mehr als reine Usability oder Nützlichkeit eines Produkts umfasst, denn UX betrifft auch das subjektive Erleben, das vom Kontext, dem inneren Zustand der Nutzenden und ihren Erwartungen an das Produkt beeinflusst wird [quelle4].

2.1 Herausforderungen und Offenheit der UX-Definition

Glanznig erläutert in seiner Arbeit, dass die Offenheit der UX-Definition es erlaubt, das Thema aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten und unterschiedliche Meinungen einzubeziehen, was zu einem umfassenderen und tieferen Verständnis des UX-Konzepts führt und die Entwicklung der Disziplin fördert. Gleichzeitig erschweren jedoch verschiedene fachliche Hintergründe und Vokabularen den Fortschritt [glanznig].

Hassenzahl und Tractinsky thematisierten in ihrer Arbeit *User Experience – A Research Agenda* die Komplexität der UX und erklärten: „User Experience ist ein interessantes Phänomen: Es wurde von der HCI-Community schnell angenommen, aber oft kritisiert, da es vage und schwer fassbar ist. Der Begriff umfasst verschiedene Bedeutungen,

von klassischer Usability bis hin zu Schönheit, hedonischen, affektiven und erfahrungsbasierten Aspekten der Technologienutzung“ [research].

2.2 Forschungsperspektiven: UX als vielschichtiges Phänomen

Hassenzahl und Tractinsky erläutern weiter, dass sich die frühe Forschung im Bereich der HCI hauptsächlich auf Verhaltensziele in Arbeitsumgebungen konzentrierte. Dieser Fokus wurde jedoch später durch alternative Ansätze infrage gestellt, die die Bedeutung von Ästhetik, Emotionen und subjektiven Erfahrungen betonten [research].

In einem frühen Versuch, UX zu definieren, betonte Alben (1996) die Bedeutung von Ästhetik als wesentlichem Qualitätsaspekt von Technologie [research]. Hassenzahl argumentierte, dass interaktive Produkte aus zwei Perspektiven betrachtet werden können: den instrumentellen Aspekten (z. B. Usability) und den nicht-instrumentellen (hedonischen) Aspekten, die sich auf das emotionale und ästhetische Erleben der Nutzer beziehen [hassenzahl2003].

Die Nielsen Norman Group definiert UX als die Gesamtheit aller Aspekte der Interaktion eines Endnutzers mit einem Unternehmen, seinen Dienstleistungen und Produkten. Hervorgehoben wird, dass herausragende UX nicht nur die spezifischen Bedürfnisse des Nutzers erfüllt, sondern auch durch Einfachheit und Eleganz überzeugt, sodass die Nutzung und der Besitz des Produkts als angenehm empfunden werden. Zudem wird betont, dass eine qualitativ hochwertige UX eine nahtlose Integration verschiedener Disziplinen erfordert, darunter Ingenieurwesen, Marketing, Grafik- und Industriedesign sowie Interface-Design [nngroup].

Die ISO 9241-210:2019 beschreibt UX als „sämtliche Wahrnehmungen und Reaktionen von Nutzern, die durch die tatsächliche oder erwartete Nutzung eines Systems, Produkts oder einer Dienstleistung hervorgerufen werden“ [ISO].

Ungeachtet der unterschiedlichen Definitionen ist klar, dass UX sowohl funktionale als auch emotionale Dimensionen der Nutzererfahrung umfasst. Faktoren wie Usability, ästhetische Wahrnehmung, inhaltliche Relevanz und das Vertrauen der Nutzer sind entscheidend dafür, wie effektiv und zufriedenstellend eine Anwendung wahrgenommen wird und tragen wesentlich zur Gestaltung positiver Nutzererlebnisse bei [toolbox].

In dem Papier *Towards Practical User Experience Evaluation Methods* [evaluationmethods] wird darauf hingewiesen, dass die UX-Forschung eine Vielzahl von Modellen und Frameworks entwickelt hat. Diese Modelle adressieren die zentralen Herausforderungen der UX, wie ihre subjektive, kontextabhängige und dynamische Natur sowie die Balance zwischen pragmatischen und hedonischen Aspekten des Nutzererlebnisses. Gleichzeitig wird betont, dass UX zunehmend in der Industrie übernommen wird, die Produktentwicklung jedoch noch immer stark auf traditionellen Usability-Methoden basiert. Die Arbeit unterstreicht die Notwendigkeit praxisnaher UX-Bewertungsmethoden für die Produktentwicklung in der Industrie.

In dieser Arbeit wird UX als das Zusammenspiel von Interaktionen, Emotionen und Erwartungen definiert, die Nutzer*innen vor, während und nach der Verwendung ei-

ner Anwendung erleben. Dabei lassen sich zwei zentrale Dimensionen unterscheiden: Zum einen die Usability-Aspekte, die sich auf Effizienz, Effektivität und Zufriedenheit fokussieren, und zum anderen die hedonischen Aspekte (wie Ästhetik oder visuelle Anmutung), welche die emotionale und ästhetische Qualität der Anwendung in den Vordergrund stellen.

2.3 Usability und ihre Bedeutung

Usability bezieht sich auf die funktionalen Aspekte eines Produkts und beschreibt, wie effektiv und effizient sich das Produkt nutzen lässt. Viele Experten sehen Usability als Teil der UX [GOISTAI]. Während sich Usability auf die Fähigkeit des Nutzers konzentriert, ein System erfolgreich zu nutzen, umfasst UX auch die gesamte Nutzererfahrung und die dabei entstehenden Emotionen.

Die Nielsen Norman Group beschreibt Usability als ein Qualitätsmerkmal, das bestimmt, wie leicht und angenehm eine Benutzeroberfläche zu verwenden ist. Nach dieser Definition beinhaltet Usability fünf zentrale Aspekte. Erstens wird die **Erlernbarkeit** durch den Aufwand bestimmt, den Erstnutzende benötigen, um wesentliche Aufgaben erfolgreich auszuführen. Zweitens bezieht sich die **Effizienz** auf die Geschwindigkeit, mit der erfahrene Nutzende typische Anwendungsabläufe absolvieren. Drittens umfasst die **Merkfähigkeit** die Fähigkeit der Nutzenden, gelernte Bedienkonzepte nach längeren Pausen ohne erneute Schulung wieder aufzurufen. Viertens wird unter **Fehlerrate** die Häufigkeit und Schwere von Fehlern verstanden, inklusive der Frage, wie leicht sich Nutzende von diesen Fehlern erholen können. Schließlich beschreibt die **Zufriedenheit** das subjektive Empfinden von Komfort und Freude an der Nutzung der entsprechenden Benutzungsschnittstelle. Die Nielsen Norman Group erläutert den Unterschied zwischen Usability Testing und Usability Evaluation klar und prägnant. Beim Usability Testing beobachten Usability-Experten die Nutzer, um potenzielle Usability-Probleme zu identifizieren. Im Gegensatz dazu geht die Usability Evaluation einen Schritt weiter: Sie kombiniert das Testing mit direktem Nutzerfeedback und einer Überprüfung des Systemdesigns.

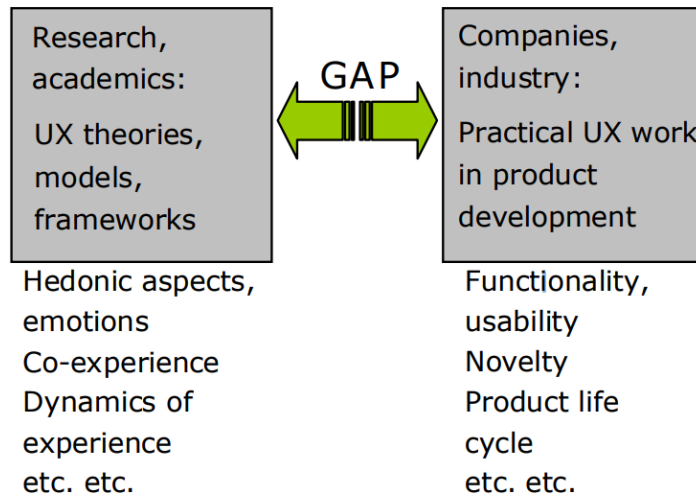


Abbildung 1: Die Lücke zwischen Theorie und Praxis nach Hassenzahl

Herausforderungen in der Praxis. In vielen Entwicklungsprozessen überwiegen nach wie vor klassische **UEM!** (**UEM!**) (Usability Evaluation Methods), die stark auf Effizienz, Effektivität und Fehlerraten abzielen. Diese Methoden genügen jedoch oftmals nicht, um umfassende Aspekte der Nutzererfahrung zu erfassen, wie zum Beispiel die emotionalen, ästhetischen und hedonischen Komponenten. Dadurch entsteht eine Lücke zwischen dem, was in der Forschung als „umfassendes UX-Verständnis“ gefordert wird, und dem, was in der industriellen Realität tatsächlich umgesetzt wird [quelle5].

2.4 Usability in eDok

Im Kontext von *eDok* liegt der Schwerpunkt auf der effizienten und fehlerarmen Erstellung und Bearbeitung von Dokumenten. Für optimale Usability ist es entscheidend, dass Nutzer die Funktionen der Anwendung intuitiv verstehen und nutzen können. Klare Benutzerführung, schnelle Ladezeiten sowie eine übersichtliche und reduzierte Benutzeroberfläche sind dabei zentral.

Ein wesentlicher Aspekt ist die Unterstützung von Fehlertoleranz, sodass auch bei Eingabefehlern ein produktiver Arbeitsfluss erhalten bleibt. Funktionen wie automatisches Speichern, leicht zugängliche Rückgängig-Optionen und verständliche Fehlermeldungen helfen, die Nutzererfahrung positiv zu gestalten.

Durch die kontinuierliche Evaluation der Usability über systematisch gesammelte Daten können Schwachstellen identifiziert und gezielt Optimierungen vorgenommen werden. Ergänzende Nutzerbefragungen können zusätzliche Einblicke bieten, sind jedoch nicht direkt in das System integriert und dienen daher eher unterstützenden Zwecken.

Insgesamt zielt *eDok* darauf ab, eine nutzerfreundliche Anwendung zu bieten, die den Arbeitsablauf bei der Dokumentenerstellung optimiert. Diese Arbeit strebt an, bestimmte Merkmale der Usability zu messen, zu speichern und zu bewerten, um ein umfassendes Bild der Nutzererfahrung zu erhalten. Ein zentraler Aspekt der Usability-Optimierung besteht darin, die Anzahl der Interaktionen (z. B. Klicks) zu analysieren, die Nutzer benötigen, um ein definiertes Ziel während eines produktiven Arbeitsablaufs zu erreichen. Ziel ist es, diese Anzahl zu minimieren, ohne dabei das Risiko von fachlichen oder technischen Fehlern zu erhöhen, da diese die Effizienz und Effektivität der Nutzung negativ beeinflussen könnten.

Folgen der Kluft. Weil viele Unternehmen ihre Entwicklungsprozesse nach wie vor an traditioneller Usability ausrichten und emotionale sowie kontextspezifische Faktoren der UX vernachlässigen, besteht das Risiko, wichtige Innovationschancen zu verpassen. Produkte werden zwar nutzbar, liefern aber nicht unbedingt jenes angenehme, durchgängige Erlebnis, das gerade in wettbewerbsintensiven Märkten zum entscheidenden Alleinstellungsmerkmal werden kann [quelle2].

Ansätze zur Schließung der Lücke. Um die Kluft zwischen Forschung und Praxis zu überbrücken, braucht es praxisnahe Evaluationsmethoden, die über reine Effizienz- und Effektivitätsmessungen hinausgehen. Hierzu werden unterschiedliche Wege vorgeschlagen:

- **Adaption klassischer Usability-Methoden:** Bestehende Methoden wie Usability-Tests oder Heuristische Evaluation können um UX-relevante Faktoren erweitert werden (z. B. durch das gezielte Einbeziehen emotionaler Reaktionen) [quelle5].
- **Workshops und Austauschformate:** Formate wie der UXEM-Workshop im Rahmen der CHI 2008 [quelle5] haben gezeigt, dass ein intensiver Austausch zwischen Forschenden und Industriepraktikern notwendig ist, um Begriffe zu klären und anwendungsnahe UX-Evaluationsmethoden zu entwickeln.
- **Langzeitbeobachtungen unter Realbedingungen:** Statt rein laborbasierter Tests werden zunehmend Studien gefordert, die das Nutzerverhalten über längere Zeiträume hinweg in der echten Nutzungssituation abbilden, um das dynamische Wesen der UX zu erfassen [quelle2, quelle3].

Zusammenfassend zeigt sich, dass UX zwar längst auch in der Industrie als wichtiger Erfolgsfaktor anerkannt ist, aber die praktischen Evaluationsmethoden noch nicht systematisch genug an den umfassenden Erkenntnissen der Forschung ausgerichtet werden. Eine stärkere Verzahnung beider Bereiche und die Entwicklung gemeinsamer Methoden, die sowohl subjektive als auch objektive Aspekte der UX abbilden, sind daher essenziell, um Produkte zu schaffen, welche die Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzer*innen wirklich erfüllen [quelle4, quelle5].

2.5 Erweiterte Ziele der UX- und Usability-Bewertung in eDok

Das Ziel der UX- und Usability-Bewertung in *eDok* ist es, gezielte Einblicke in die Nutzungsmuster der Anwendung zu gewinnen und Optimierungspotenziale klar zu identifizieren. Das entwickelte Modell liefert durch systematische Erfassung und Analyse der Nutzerinteraktionen Daten, die Entwickler und Produktverantwortliche dabei unterstützen, Nutzerbedürfnisse und häufige Herausforderungen sichtbar zu machen.

Die implementierte Heatmap bietet eine visuelle Übersicht der am stärksten genutzten Bereiche, sodass gezielt Verbesserungspotenziale an zentralen Interaktionspunkten erkannt werden können. Durch die Analyse der Verweildauer auf spezifischen Seiten, der häufig durchlaufenen Navigationspfade und der Häufigkeit bestimmter Fehler können gezielte Maßnahmen zur Optimierung der Anwendung abgeleitet werden.

Diese Daten helfen, die Effizienz und Benutzerfreundlichkeit der Anwendung kontinuierlich zu steigern und eine datengetriebene Produktoptimierung zu ermöglichen. Darüber hinaus ermöglicht das Modell eine nachträgliche Überprüfung der implementierten Änderungen, um deren Effektivität zu bewerten und weitere Optimierungen vorzunehmen. Durch diesen iterativen Prozess trägt das Modell wesentlich zur Steigerung der Nutzerzufriedenheit und Effizienz der Anwendung bei.

2.5.1 Abgrenzung von UX- und Usability-Evaluationsmethoden

Während Usability-Tests sich primär auf die Leistung bei der Aufgabenbearbeitung konzentrieren, fokussieren UX-Evaluationsmethoden auf das subjektive Erleben der Nutzenden. Objektive Metriken wie Ausführungszeit oder Klickanzahl reichen nicht aus, um die UX vollständig zu erfassen; vielmehr müssen auch Motivation, Erwartungen und Emotionen der Nutzenden berücksichtigt werden [dev].

Nach eingehender Recherche und Analyse der verschiedenen UX-Evaluationsmethoden hat sich herausgestellt, dass die Anforderungen dieser Arbeit eher einem Usability-Test entsprechen als traditionellen UX-Evaluationsmethoden wie Fragebögen oder der Beobachtung von Nutzenden. Unsere Arbeit konzentriert sich auf die systematische Erfassung von Nutzungsdaten während des Produktiveinsatzes der Anwendung. Diese Herangehensweise erlaubt es, objektive Daten über die Interaktion der Nutzenden mit der Anwendung zu sammeln und spezifische Aspekte der Usability zu bewerten.

2.5.2 Fokussierung auf Usability in dieser Arbeit

Die Entscheidung, den Schwerpunkt auf Usability-Tests zu legen, basiert auf den spezifischen Anforderungen des Projekts. Da die gesammelten Daten nicht benutzerorientiert sein sollen und keine direkten Nutzerbefragungen oder Beobachtungen stattfinden, sind traditionelle UX-Evaluationsmethoden weniger geeignet. Stattdessen ermöglicht die Messung von Interaktionsdaten, wie zum Beispiel Klickpfade, Verweildauer auf bestimmten Seiten und Fehlerhäufigkeiten, eine objektive Analyse der Benutzerfreundlichkeit der Anwendung.

Diese Daten liefern wertvolle Erkenntnisse darüber, wie effizient und effektiv die Nutzenden die Anwendung bedienen können. Sie helfen dabei, potenzielle Usability-Probleme zu identifizieren und gezielte Verbesserungen vorzunehmen. Obwohl dieser Ansatz nicht das gesamte Spektrum der UX abdeckt, trägt er wesentlich zur Optimierung der Anwendung bei und unterstützt die Nutzenden in ihrer täglichen Arbeit.

Jordan (2008)[**jordan2008auswahl**] betont die Bedeutung einer sorgfältigen Auswahl der Usability-Evaluationsmethode unter Berücksichtigung spezifischer Projektanforderungen und Kontextfaktoren. In Anlehnung an seine Kriterien hat sich herausgestellt, dass eine Methode, die auf der automatisierten Erfassung von Nutzungsdaten basiert, geeignet ist. Diese Entscheidung ermöglicht es, objektive Daten zu sammeln, ohne die Privatsphäre der Nutzenden zu beeinträchtigen, und entspricht somit den praktischen und ethischen Anforderungen des Projekts.

Im Jahr 1980 führte das Xerox Palo Alto Research Center (PARC)[**keystroke**] eine bahnbrechende Studie durch. Sie verglichen die vorhergesagten Ausführungszeiten mit den tatsächlich gemessenen Zeiten und stellten fest, dass das Keystroke-Level Model KLM die Benutzerleistung mit einer Genauigkeit von etwa 21% vorhersagen konnte. Damit zeigten sie, dass ihr Modell ein nützliches Werkzeug für Designer von interaktiven Systemen ist, um die Effizienz von Benutzerschnittstellen quantitativ zu bewerten und zu verbessern.

Die von Paz und Pow-Sang durchgeführte Studie [**Paz2016**] identifizierte die am häufigsten verwendeten Methoden zur Evaluierung der Benutzerfreundlichkeit (Usability Evaluation Methods, UEMs) in Softwareentwicklungsprozessen. Dabei wurden Umfragen/Fragebögen (26,26%) am häufigsten eingesetzt, da sie für ihre Einfachheit und Effektivität bei der Erfassung von Benutzerzufriedenheitsdaten geschätzt werden. Benutzertests (14,14%) beinhalten die Beobachtung realer Benutzer, die mit der Software interagieren, mit dem Ziel, Usability-Probleme direkt zu identifizieren. Bei der heuristischen Evaluation (12,63%) bewerten Experten die Software anhand etablierter Usability-Prinzipien, um potenzielle Probleme aufzudecken. Interviews (10,35%) bieten durch direkte Gespräche mit Benutzern tiefgehende Einblicke in Usability-Bedenken und -Erfahrungen, während beim lauten Denken (9,60%) die Benutzer ihre Gedanken während der Nutzung der Software äußern und so Echtzeit-Feedback zu ihren Interaktionen liefern.

Im Kontext der Ergebnisse der Studie, obwohl diese Methoden nicht zu den fünf am häufigsten verwendeten zählen (diese sind Umfrage/Fragebogen, Benutzertests, heuristische Evaluation, Interview und "Thinking AloudProtokoll), werden sie dennoch als anerkannte und wertvolle Techniken in der Usability-Evaluierung betrachtet.

Durch den Einsatz dieser Methoden verwenden Sie quantitative Datenanalyse, um die Benutzerfreundlichkeit zu evaluieren. Dieser Ansatz ermöglicht es, spezifische Probleme in der Benutzeroberfläche basierend auf dem tatsächlichen Nutzerverhalten zu identifizieren, was zu gezielteren und effektiveren Verbesserungen führt.

Die Studie von Srivastava et al. (2000)[**Srivastava2000**] untersucht das Konzept des *Web Usage Mining*, bei dem Data-Mining-Techniken angewendet werden, um Nutzungsmuster aus Web-Daten zu entdecken und das Verhalten von Web-Nutzern besser zu ver-

stehen. Ziel ist es, daraus Erkenntnisse für die Verbesserung von Web-Anwendungen zu gewinnen. Die Autoren identifizieren verschiedene Arten von Web-Daten, darunter Inhaltsdaten, Strukturdaten, Nutzungsdaten und Benutzerprofilen. Sie beschreiben einen dreistufigen Prozess des Web Usage Mining, der mit der Datenvorverarbeitung beginnt, also der Reinigung und Transformation der Rohdaten sowie der Identifikation von Benutzern und Sessions. Darauf folgt die Musterdetektion, bei der Assoziationsanalyse und Clustering zum Einsatz kommen, um Nutzungsmuster aufzuspüren. Schließlich schließen sie den Prozess mit der Musteranalyse ab, in der die entdeckten Muster interpretiert werden, um nützliche Erkenntnisse zu gewinnen.

Die Studie zeigt, dass die Analyse von Nutzungsdaten wie Heatmaps, Fehlerzählungen, Klickanalysen und Verweildauer entscheidend ist, um das Benutzerverhalten zu verstehen und die Usability von Websites zu verbessern. Durch Web Usage Mining können spezifische Probleme in der Benutzeroberfläche identifiziert und gezielte Verbesserungen vorgenommen werden.

Die Autoren fanden heraus, dass Web Usage Mining in verschiedenen Anwendungsbereichen wie Personalisierung, Systemoptimierung, Website-Modifikation und Geschäftsanalysen wertvolle Einblicke liefert. Sie betonen jedoch auch die Herausforderungen, insbesondere in Bezug auf Datenqualität und Datenschutz.

Insgesamt unterstreicht die Studie die Bedeutung von Web Usage Mining als effektives Werkzeug zur Verbesserung von Web-Anwendungen durch ein besseres Verständnis des Nutzerverhaltens.

Diese Arbeit befasste sich mit der Sammlung und Darstellung von Daten, es wurden jedoch keine Data-Mining-Techniken angewendet. Es ist jedoch üblich, solche Methoden auf die gesammelten Daten anzuwenden, was zu interessanteren Erkenntnissen führen kann, wie in der Studie erwähnt.

In dieser Arbeit wurden stattdessen statistische Operationen durchgeführt, um einige Kennzahlen wie die Fehlerquote zu veranschaulichen.

2.5.3 Vergleich von Nutzerinterviews, Fragebögen und der Sammlung quantitativer Daten

In der Usability-Forschung gibt es verschiedene Methoden, um Nutzererfahrungen und -probleme zu evaluieren. Zu den häufig eingesetzten Ansätzen gehören qualitative Methoden wie Interviews und Fragebögen, die direkte Rückmeldungen der Nutzer einholen, und quantitative Ansätze wie das Logging und die Analyse von Nutzungsdaten. Nach eingehender Analyse und Berücksichtigung der Ergebnisse aus dem Papier *Extracting Usability Information from User Interface Events* von Hilbert und Redmiles [Hilbert2000] wurde entschieden, dass eine Kombination dieser Methoden die umfassendsten Erkenntnisse liefert.

2.5.4 Nutzerinterviews und Fragebögen

Nutzerinterviews und Fragebögen bieten eine direkte Möglichkeit, subjektive Rückmeldungen zu sammeln. Zu den Vorteilen dieser Ansätze zählen insbesondere die tiefgehenden, qualitativen Einblicke, die es ermöglichen, Meinungen, Zufriedenheit und Emotionen der Nutzenden genauer zu erfassen. Darüber hinaus ist eine hohe Flexibilität gegeben, da während der Interaktion gezielte Fragen gestellt werden können, um spezifische Probleme zu beleuchten. Ein weiterer Vorteil besteht im unmittelbaren, direkten Feedback, weil die Nutzenden ihre Wahrnehmung von Schwächen oder Verbesserungsvorschläge direkt äußern können. Demgegenüber stehen jedoch einige Nachteile. Da Ergebnisse stark von individuellen Meinungen und Wahrnehmungen abhängen, ist ein gewisses Maß an Subjektivität unvermeidlich. Zudem erfordern solche Methoden oft einen hohen Zeit- und Ressourcenaufwand und sind damit nur bedingt skalierbar, wenn größere Stichproben untersucht werden sollen. In der Folge bleibt die Erfassung des tatsächlichen Nutzerverhaltens begrenzt und liefert nur einen eingeschränkten Einblick in mögliche Interaktionsmuster.

Der Ansatz von Hilbert und Redmiles [Hilbert2000] beschreibt hingegen die Vorteile der Erfassung von Nutzungsdaten, zum Beispiel Mausbewegungen, Klicks oder Navigationspfade, über automatisiertes Logging. Durch dieses objektive Verfahren werden reale Nutzerinteraktionen abgebildet, sodass subjektive Verzerrungen weitgehend ausgeschlossen werden können. Die Daten können kontinuierlich und ohne großen Mehraufwand gesammelt werden, was sich positiv auf die Skalierbarkeit auswirkt und umfangreiche Analysen ermöglicht. Dabei lassen sich dank systematischer Auswertungen häufige Fehler und ineffiziente Workflows oder Abläufe erkennen. Einschränkungen zeigen sich allerdings, da durch reines Logging keine qualitativen Informationen – etwa zu Emotionen oder Zufriedenheit – direkt erhoben werden. Außerdem ist eine spezialisierte Expertise für die oft komplexe Analyse dieser Daten erforderlich, und eine unzureichende Erfassung kann zu verfälschten Ergebnissen führen.

2.5.5 Konsequenzen einer eingeschränkten Beobachtung der UX in eDok

In dieser Arbeit wurde der Fokus bewusst auf die automatisierte Erfassung und Analyse von Nutzungsdaten gelegt, um vorwiegend funktionale Aspekte (Usability und Effizienz) bewerten zu können. Dieser Ansatz berücksichtigt jedoch hedonische Aspekte, wie *Ästhetik*, *Freude* oder *emotionale Bindung* zum Produkt, nur unzureichend. Folglich besteht die Gefahr, dass jene Komponenten, die nach Hassenzahl [Hassenzahl2010] den „SELF“-Charakter eines Produktes ausmachen, vernachlässigt werden. Hassenzahl [Hassenzahl2010] unterscheidet Produkte nach ihrer primären Charakterisierung in *ACT-Produkte* und *SELF-Produkte*. Ein ACT-Produkt („stark pragmatisch / schwach hedonic“) wird in erster Linie zur Erreichung konkreter Verhaltensziele entwickelt. Diese Ziele können sich jedoch im Laufe der Zeit oder bei Veränderung der Lebensumstände schnell ändern, wodurch die Bindung des Nutzers an das Produkt abnehmen kann. Im Gegensatz dazu zeichnen sich SELF-Produkte („schwach pragmatisch / stark hedo-

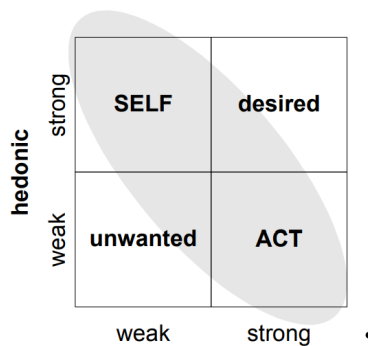


Figure 2. Product characters emerging from specific combinations of pragmatic and hedonic attributes

Abbildung 2: Hassenzahl modell

nic“) durch ihre enge Verknüpfung mit dem Selbstbild des Nutzers aus (durch Ideale, Erinnerungen oder Beziehungen). Die Wertschätzung für SELF-Produkte ist daher meist beständiger, da sich das Selbstbild der Nutzenden weniger häufig ändert als ihre Verhaltensziele.

Durch das in dieser Arbeit gewählte Vorgehen, primär funktionale Aspekte zu betrachten und hedonische Kriterien nur am Rande zu erfassen, besteht das Risiko, ein Produkt zu entwickeln, das auf lange Sicht weniger attraktiv bleibt. Es kann zwar kurzfristig nützlich und effizient sein, jedoch fehlen potenzielle Anknüpfungspunkte für eine stärkere emotionale Bindung oder für eine tiefergehende Identifikation der Nutzenden mit dem Produkt. Eine rein pragmatische Bewertung liefert somit nur einen Teil der UX: Die „gefühlte“ Qualität, die oft über langfristige Produktloyalität und Zufriedenheit entscheidet, wird kaum in Betracht gezogen.

Daraus lässt sich folgern, dass ein rein auf Usability-Daten basierendes Vorgehen zu einem Produkt führen kann, das vornehmlich als ACT-Produkt wahrgenommen wird. Um jedoch das volle Potenzial einer positiven, nachhaltigen UX zu entfalten, sollten langfristig auch hedonische Aspekte einbezogen werden. Nur so kann ein Design entstehen, das nicht allein auf Effizienz abzielt, sondern auch die Bedürfnisse und Werte der Nutzenden berücksichtigt und dadurch eine stabile Wertschätzung hervorruft.

2.6 Erkenntnisse und Schlussfolgerung

Die Ergebnisse aus dem Papier von Hilbert und Redmiles [Hilbert2000] zeigen, dass die Kombination von qualitativen und quantitativen Ansätzen essenziell ist, um umfassende Usability-Einsichten zu gewinnen. Während Interviews und Fragebögen subjektive Erlebnisse und Zufriedenheit der Nutzer erfassen, bietet die Analyse quantitativer Daten objektive und skalierbare Einblicke in tatsächliches Nutzerverhalten. Das Event-

Logging ermöglichte es, systematische Probleme zu identifizieren, die bei traditionellen Methoden übersehen wurden, wie ineffiziente Navigationspfade oder wiederkehrende Fehler.

Nach Prüfung der Ergebnisse wurde die Entscheidung getroffen, dass qualitative und quantitative Methoden nicht gegeneinander stehen, sondern sich ergänzen. Die Kombination beider Ansätze stellt sicher, dass sowohl die subjektiven als auch die objektiven Aspekte der Usability umfassend berücksichtigt werden können.

3 Methodik

In diesem Kapitel werden die methodischen und technischen Grundlagen vorgestellt, welche die Basis für die spätere Umsetzung im Rahmen dieser Arbeit bilden. Dabei wird auf bereits existierende Konzepte und Bibliotheken verwiesen, die im Projekt verwendet wurden. Zudem wird erläutert, wie die Datenbankstruktur und die zugrunde liegende Architektur gewählt wurden, um die Zielsetzungen der Arbeit (Erfassung, Analyse und Visualisierung von Nutzerinteraktionen) zu erfüllen. Auf detaillierte Implementierungsschritte wird hier verzichtet; diese finden sich in den folgenden Kapiteln und im Anhang.

3.1 Architektur und Softwarekomponenten

Die gewählte Systemarchitektur besteht aus einem Angular-Frontend und einem Spring-Boot-Backend, das auf einer relationalen Datenbank (z. B. SQLite) aufsetzt:

- **Frontend (Angular)**
 - Zuständig für die Erfassung der Nutzerinteraktionen (z. B. Klicks, Fehlermeldungen) und die Darstellung der Ergebnisse im Admin-Dashboard.
 - Setzt u. a. auf asynchrone Service-Aufrufe und reaktive Konzepte (RxJS), um Daten in Echtzeit oder in festgelegten Intervallen zu erfassen und an das Backend zu schicken.
- **Backend (Spring Boot)**
 - Stellt REST-Schnittstellen zur Verfügung, die vom Frontend konsumiert werden.
 - Übernimmt die Geschäftslogik, indem es eingehende Events (Klicks, Fehlermeldungen usw.) verarbeitet, validiert und in der Datenbank persistiert.
 - Aggregiert die Daten (z. B. zur Erstellung von Heatmaps oder zur Analyse von Navigationspfaden) und sendet die Ergebnisse zurück ans Frontend.
- **Datenhaltung (relationales Modell)**

-
- Datenbanktabellen, in denen Sitzungen (Sessions), Klick-Events, Fehler-Events und Netzwerkabfragen erfasst werden.
 - Trennung zwischen dynamischen Nutzungsdaten (z. B. Klickereignissen) und statischen Entitäten (z. B. Komponenten-Beschreibungen), um eine klare Struktur und Erweiterbarkeit zu gewährleisten.

Diese Aufteilung ermöglicht eine lose Kopplung zwischen Frontend und Backend sowie eine modulare Erweiterbarkeit der Datenerfassung und Analyse.

3.2 Anforderungen

- Ein Dashboard zur Darstellung von spezifischen UX- und Usability-Berichten, die durch das Modell erfasst wurden.
- Nur Benutzer mit Administratorrechten können auf das Dashboard zugreifen.
- Der Administrator hat die Möglichkeit, das Modell auf beliebigen Seiten ein- oder auszuschalten.
- Erfassung der Zeit, die Nutzer auf einer Seite verbringen, zur Analyse des Nutzeraufwands.
- Eine Heatmap mit Reihenfolgenverfolgung, um bestimmte Verhaltensmuster der Nutzer zu erkennen und visuell darzustellen.
- Zusätzlich zur Reihenfolgen-Funktion sollen Bearbeitungs-Eingabefelder erkannt und angezeigt werden.
- Die Heatmap wird dem Administrator im Dashboard zur Verfügung gestellt.
- Fehler werden erfasst, gespeichert und im Dashboard angezeigt, wobei die Anzahl und die Position der Fehler besonders hervorgehoben werden.

3.3 Spezifikation der Erfassten UX-Daten in eDok

Zur systematischen Bewertung der Usability von eDok wird die Erfassung und Analyse spezifischer Datenarten priorisiert. Im Mittelpunkt steht die Sammlung von Interaktionsdaten, die durch den Einsatz von Heatmaps visualisiert werden. Diese ermöglichen detaillierte Einblicke in Navigationsmuster, identifizieren potenzielle Stolpersteine und decken ineffiziente Seitengestaltungen sowie suboptimale Darstellungen innerhalb der Anwendung auf. Ziel ist es, Schwachstellen in der Nutzerführung zu erkennen und datenbasierte Optimierungen der Benutzeroberfläche zu ermöglichen.

3.4 Systemarchitektur und Datenerfassung

Die Datenerfassung erfolgt clientseitig in der Frontend-Anwendung (Angular), wobei bei Nutzungsinteraktionen, wie etwa Mausklicks, Navigationsaktionen oder Fehlermeldungen, entsprechende Ereignisse (Events) abgefangen und in strukturierter Form an den Backend-Server (Spring Boot) gesendet werden. Diese Vorgehensweise ermöglicht eine kontinuierliche Erfassung von Interaktionsdaten während des Produktiveinsatzes, ohne dass Nutzer zusätzliche Handlungen vornehmen müssen.

3.5 Backend-Logik und REST-Schnittstellen

Das Backend stellt REST-Schnittstellen bereit, um Nutzungsdaten entgegenzunehmen, abzufragen und für die Visualisierung aufzubereiten. Bei Eintreffen neuer Datensätze führt die Backend-Logik Validierungs- und Anreicherungsprozesse durch, bevor die Daten in die entsprechende Tabelle geschrieben werden. Zudem bietet das Backend administrativen Nutzern Endpunkte zur Konfiguration des Erfassungsmodus, um etwa die Aufzeichnung auf spezifischen Seiten ein- oder auszuschalten.

3.6 Anonymisierung und Datenschutz

Um den Schutz der Privatsphäre der Nutzenden sicherzustellen, werden alle erhobenen Daten strikt anonymisiert. Es werden keine personenbezogenen Merkmale gespeichert. Die Datensätze lassen keine Rückschlüsse auf einzelne Individuen zu, sondern konzentrieren sich auf aggregierte Nutzungsmuster, Fehlerhäufigkeiten und Interaktionspfade.

3.7 Visualisierung und Heatmap-Darstellung

Die aufbereiteten Daten werden im Admin-Dashboard visualisiert. Hierfür wurden unter anderem Heatmaps implementiert, welche die am stärksten genutzten Bereiche der Benutzeroberfläche hervorheben. Durch die Einbettung von Sequenzinformationen (Reihenfolge der Klickereignisse) können Navigationspfade und Nutzungskontexte ermittelt werden. Fehlerereignisse werden gesondert markiert und helfen dabei, potenziell problematische UI-Elemente oder Prozessschritte zu identifizieren.

3.8 Iterative Verbesserung und Anpassung

Die vorgestellte Methodik ist iterativ angelegt: Anhand der gewonnenen Erkenntnisse lassen sich gezielte Verbesserungsmaßnahmen im UI-Design, in den Navigationsstrukturen oder in der Performance der Anwendung ableiten. Nach erfolgten Anpassungen können erneut Daten erhoben und mit früheren Ergebnissen verglichen werden, um die Effektivität der Verbesserungen zu bewerten und den Optimierungsprozess fortlaufend zu steuern.

3.9 Implementierung der Heatmap

Diese Sektion beschreibt die Gestaltung und Implementierung einer Heatmap zur Nachverfolgung und Visualisierung von Nutzerinteraktionen in der eDok-Anwendung. Die Heatmap dient dazu, häufig genutzte Bereiche, Nutzerverhaltensmuster und fehleranfällige Interaktionen zu identifizieren, indem sie Daten zu Klicks, Fehlern und zeitlichen Metriken erfasst und darstellt.

3.10 Zweck und Ziele der Heatmap

Die Heatmap bietet eine visuelle Darstellung des Nutzerverhaltens und unterstützt Entwickler*innen dabei, die am häufigsten verwendeten Bereiche zu erkennen und Usability-Probleme zu identifizieren. Die Anzeige der Klickreihenfolge über Linienverbindungen hilft dabei, den Navigationsfluss innerhalb der Anwendung besser zu verstehen. Fehlerpunkte werden zudem in der Heatmap hervorgehoben und in einem separaten Admin-Dashboard für umfassende Berichte angezeigt. So können schwerwiegende Fehlerquellen identifiziert und priorisiert behoben werden.

3.11 Datenerfassung und Speicherung

Um die Heatmap-Funktionalität zu realisieren, werden verschiedene Arten von Interaktionsdaten erfasst und in einer strukturierten Datenbank gespeichert. Das Datenbankschema wurde so gestaltet, dass es zeitbasierte Nachverfolgung, Fehleraufzeichnung und Vergleich zwischen verschiedenen Versionen ermöglicht.

3.12 Implementierungsstrategie

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben, wie der Heatmap-Modus technisch umgesetzt wird. Neben einem zentralen *Angular-Service* (**Global Heatmap Service**) kommen eine *Overlay-Direktive* sowie ein *Admin-Schalter* zum Einsatz, um die Klick- und Nutzungsdaten erfassen und visualisieren zu können.

Der Global Heatmap Service übernimmt das Aktivieren und Deaktivieren des Heatmap-Modus, das Abfragen relevanter Klickdaten vom Backend sowie das Bereitstellen einer Struktur, die UI-Elemente (etwa mittels einer *element_id*) mit ihren jeweiligen Klickhäufigkeiten verknüpft. Darüber hinaus leitet er Änderungen wie neue Daten oder geänderte Status an jene Komponenten und Direktiven weiter, die sich auf ihn verlassen.

Die Overlay Directive wird in das DOM eingefügt, durchsucht die Seite nach Elementen mit spezifischen IDs und erzeugt basierend auf den Daten aus dem Global Heatmap Service entsprechende Overlays (zum Beispiel farblich hervorgehobene Markierungen). Bei einer Deaktivierung des Heatmap-Modus entfernt sie diese Overlays wieder.

Ein einfacher Administrations-Schalter namens Admin Toggle Control erlaubt es, den Heatmap-Modus durch einen Aufruf im Global Heatmap Service zu aktivieren

oder zu deaktivieren. Zugleich werden alle abhängigen Komponenten und Direktiven über den neuen Status informiert, sodass sie ihre Darstellung und Funktionalität entsprechend anpassen können. Aus den gesammelten Klick- und Fehlerdaten lassen sich unter anderem folgende Auswertungen ableiten: Die Klickhäufigkeit pro UI-Element ermöglicht die Identifikation besonders häufig genutzter Bereiche. Die Fehlerquote, gemessen als Fehler pro Zeit oder pro Klick, gibt Aufschluss über problematische Formulare oder Buttons. Navigationspfade in Form von Klick-Sequenzen liefern eine Übersicht typischer Benutzerwege. Die Verweildauer pro Seite kann schließlich Aufschluss über Arbeitsaufwände und potenzielle UI-Hürden geben.

3.13 Performance-Überlegungen

Um eine hohe *Performance* zu gewährleisten, werden die erhobenen Daten nicht bei jedem Klick *sofort* synchron an das Backend gesendet, sondern *asynchron* verarbeitet. Konkret bedeutet dies, dass das Frontend eingehende Events zunächst lokal zwischenspeichert und in festgelegten Zeitintervallen (*Batching*) an das Backend übermittelt. Dadurch wird die Anzahl der HTTP-Anfragen reduziert, was eine deutliche Entlastung des Systems zur Folge hat.

Innerhalb des Backends erfolgt die *Persistierung* ebenfalls in asynchronen Prozessen, sodass umfangreiche INSERT- und UPDATE-Operationen nicht blockierend wirken. Diese Architektur stellt sicher, dass die Anwendung auch bei hohem Datenaufkommen performant bleibt und keine spürbaren Verzögerungen im Nutzerfluss auftreten. Bei Bedarf können die Zeitintervalle angepasst werden, um ein Gleichgewicht zwischen Datenaktualität und Systemlast herzustellen.

Die systematische Erfassung und Analyse der UX ist unerlässlich, um moderne Softwareanwendungen an die Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzer anzupassen. Durch die Entwicklung und Implementierung eines Modells zur UX-Messung in *eDok* wird gezeigt, wie Daten genutzt werden können, um die Nutzererfahrung zu verbessern und die Anwendung effizienter und benutzerfreundlicher zu gestalten. Diese Arbeit leistet somit einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung von UX-Methoden und deren Anwendung in der Praxis.

3.14 Methodisches Vorgehen bei der Datenerfassung

- **Event Listener im Frontend:** In Angular-Komponenten werden Klick- und Fehlerereignisse über globale oder lokale Listener abgefangen. Die Daten (Element-ID, Zeitstempel, Session-Token usw.) werden minimal verarbeitet (z. B. Ergänzung eines Sequenzzählers) und anschließend an das Backend gesendet.
- **Persistierung und Anreicherung im Backend:** Das Spring-Boot-Backend nimmt die Daten entgegen, validiert sie und legt sie in den entsprechenden Tabellen ab (siehe Abschnitt ??). Zudem können Zeitinformationen (z. B. `time_since_previous`)

ergänzt oder bestehende Sessions automatisch geschlossen werden, wenn eine Inaktivität vorliegt.

- **Auswertung:** Um Heatmap-Daten, häufigste Pfade oder Fehlerstatistiken zu erzeugen, werden Aggregationsfunktionen und gruppierte Abfragen verwendet. Die Ergebnisse werden entweder direkt an das Frontend geliefert (z. B. für Live-Analysen) oder in periodischen Abständen abgerufen, um Berichte oder Dashboards zu aktualisieren.
- **Datenschutz:** Nur technische und kontextbezogene Daten werden gespeichert (z. B. Session-Token statt Nutzer-ID). Keine Speicherung von Klartext-Personendaten. Konzeption und Implementierung sind darauf ausgelegt, geltende Datenschutzvorgaben einzuhalten.

3.15 Datenschutz und DSGVO

Im Rahmen der Datenerfassung werden ausschließlich *technische* und *kontextbezogene* Informationen aufgezeichnet, die keine Rückschlüsse auf einzelne Personen zulassen. Die erhobenen Nutzungsdaten sind *anonymisiert* bzw. *pseudonymisiert*. Dazu wird jedem Nutzungsvorgang lediglich eine `session_token` zugeordnet, statt personenbezogene Identifikationsmerkmale zu verwenden.

Um die **DSGVO**-Konformität zu gewährleisten, wird zudem kein Bezug zwischen den erhobenen Daten und Nutzerprofilen hergestellt. Informationen wie IP-Adressen, Klarnamen oder E-Mail-Adressen werden nicht erfasst. Die protokollierten Daten (z. B. Klick-Ereignisse, Fehlermeldungen, Sitzungszeiten) enthalten ausschließlich Metadaten zum Nutzerverhalten.

3.16 Datenbankmodell

Zur Speicherung und Auswertung der erhobenen Interaktionsdaten kommt ein relationales Datenmodell zum Einsatz. Wesentliche Entitäten sind:

- **Usability Session:** Repräsentiert eine anonyme Sitzung und verknüpft diese mit einer konkreten Komponente (z. B. einem Modul der Anwendung). Enthält Start- und Endzeit sowie ein Session-Token als eindeutigen Bezeichner.
- **Click Event:** Zeichnet jede Klick-Interaktion innerhalb einer Session auf. Wichtige Felder sind das angeklickte UI-Element (`element_id`), eine Sequenznummer zur Rekonstruktion der Klickfolge und ein Zeitstempel.
- **Error Event:** Erfasst Fehler, die während einer Session auftreten (z. B. Ausnahmen im Frontend oder gemeldete Fehler über ein Formular). Ermöglicht die Kategorisierung und Zählung von Fehlern, um Problembereiche zu identifizieren.

- **Network Request:** Speichert Informationen zu einzelnen Netzwerkaufrufen wie Startzeit, Endzeit, HTTP-Methode und ggf. Antwortstatus. Wichtig zur Performance-Analyse und zum Auffinden von Engpässen.
- **Component:** Enthält Metadaten zu einer (Sub-)Anwendung bzw. UI-Komponente, sodass Sitzungen und Events eindeutig zugeordnet werden können.

Dieses Datenmodell ermöglicht eine gezielte Analyse von Nutzerwegen, Klickhäufigkeiten, Fehlerursachen und Performance-Daten, ohne dabei personenbezogene Daten zu erheben. Durch die Entkopplung zwischen „Sitzungen“ und konkreten Nutzern wird die Privatsphäre gewahrt.

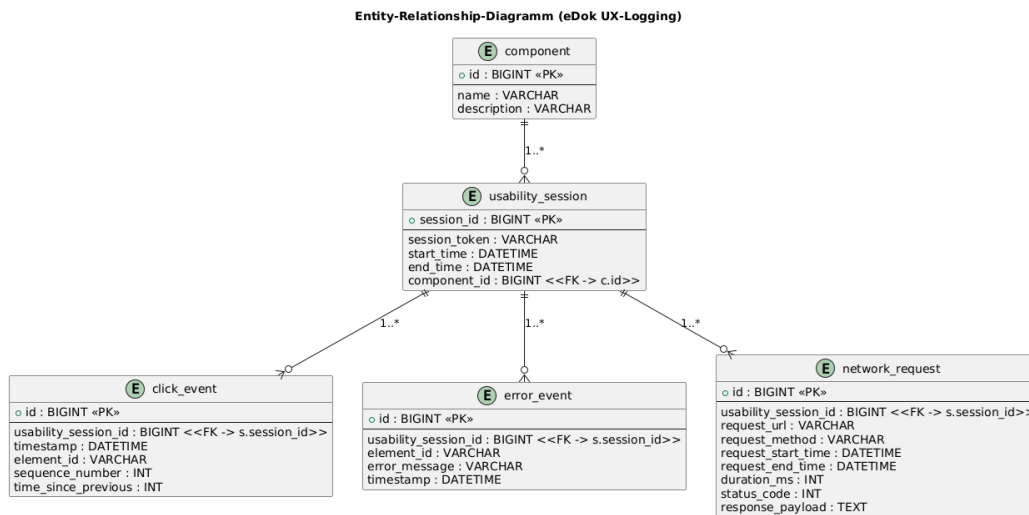


Abbildung 3: Datenbankmodell für das eDok UX-Logging

```

1 CREATE TABLE click_event (
2     id                BIGINT NOT NULL PRIMARY KEY,
3     element_id        VARCHAR(255),
4     sequence_number    INTEGER NOT NULL,
5     time_since_previous INTEGER,
6     timestamp          TIMESTAMP,
7     usability_session_id BIGINT NOT NULL
8 );
9
10 CREATE TABLE component (
11     id                BIGINT NOT NULL PRIMARY KEY,
12     description        VARCHAR(255),
13     name               VARCHAR(255)
14 );
15
16 CREATE TABLE network_request (
  
```

```

17      id                BIGINT NOT NULL PRIMARY KEY,
18      duration_ms       INTEGER,
19      request_end_time   TIMESTAMP,
20      request_method     VARCHAR(255),
21      request_start_time TIMESTAMP,
22      request_url        VARCHAR(255),
23      response_payload    CLOB,
24      status_code        INTEGER,
25      usability_session_id BIGINT NOT NULL
26 );
27
28 CREATE TABLE usability_session (
29     session_id    INTEGER PRIMARY KEY,
30     end_time      TIMESTAMP,
31     session_token VARCHAR(255),
32     start_time    TIMESTAMP,
33     component_id  BIGINT NOT NULL
34 );

```

Die methodischen und technischen Grundlagen wurden in dieser Darstellung erläutert, welche für das Verständnis der späteren Umsetzung essenziell sind. Zentrale Punkte sind die lose gekoppelte Architektur (Angular-Frontend, Spring-Boot-Backend, relationale Datenbank), das klar strukturierte Datenmodell für Nutzungs- und Fehlerevents sowie das damit verbundene methodische Vorgehen bei der Datenerfassung und -auswertung.

Aufbauend auf diesen Grundlagen werden im folgenden Kapitel die konkreten Implementierungsdetails, Ablauflogiken und ausgewählte Code-Beispiele vorgestellt, um den Praxiseinsatz des Modells zu veranschaulichen. Längere Code-Auszüge erscheinen im Anhang und werden dort ausführlicher dokumentiert.

3.17 Umsetzung – Backend

Dieser Abschnitt beschreibt die wichtigsten Komponenten des Backends und zeigt, wie die Daten aus der Anwendung *eDok* entgegengenommen, verarbeitet und für die Analyse zur Verfügung gestellt werden. Das Backend basiert auf **Spring Boot** und stellt **REST-Schnittstellen** bereit, mit denen das Angular-Frontend kommunizieren kann. Die Kernstücke bilden dabei die *DAO-Schicht* (Data Access Objects) und die *Controller*, die die eingehenden Anfragen steuern und die entsprechenden DAO-Methoden aufrufen.

3.18 Datenbankentitäten und Objekt-Relationales Mapping

Um die zuvor vorgestellten Tabellen (siehe Abschnitt ??) in Java zu repräsentieren, werden im Backend **JPA-Entities** verwendet. Dadurch entsteht eine klare und *wartbare* Verbindung zwischen den Datenbankstrukturen und dem Anwendungscode. Die folgende

Übersicht zeigt, wie die zentralen Tabellen in Form von Entity-Klassen abgebildet wurden.

3.18.1 Vorteile des objekt-relationalen Mappings (ORM)

- **Abstraktion:** Anstatt rohe SQL-Anweisungen zu schreiben, können Entwickler*innen mit *Java-Objekten* arbeiten. JPA (Jakarta Persistence API) oder *Hibernate* erledigen die Umwandlung (Mapping) zwischen Datenbanktabellen und Objektstrukturen.
- **Konsistente Datenmodelle:** Änderungen am Datenmodell (z. B. neue Felder) lassen sich an einer zentralen Stelle (Entity-Klasse) pflegen. Die Tabellendefinition kann (je nach Konfiguration) automatisch oder halbautomatisch aktualisiert werden.
- **Bidirektionale Beziehungen:** Relationen wie „Eine Session hat viele KlickEvents“ werden als `@OneToMany` und `@ManyToOne` annotiert, was die Navigation zwischen Objekten (Session ↔ KlickEvent) erheblich erleichtert.

3.18.2 Beispiel: ClickEvent

```
1 @Entity
2 @Table(name = "click_event")
3 public class ClickEvent {
4
5     @Id
6     @GeneratedValue(strategy = GenerationType.IDENTITY)
7     private Long id;
8
9     @ManyToOne
10    @JoinColumn(name = "usability_session_id", nullable = false)
11    @JsonManagedReference
12    private UsabilitySession usabilitySession;
13
14    @Column(name = "timestamp", nullable = false)
15    private LocalDateTime timestamp;
16
17    @Column(name = "element_id")
18    private String elementId;
19
20    @Column(name = "sequence_number", nullable = false)
21    private int sequenceNumber;
22
23    @Column(name = "time_since_previous")
24    private Integer timeSincePrevious;
25 }
```

```

26 // Getters/Setters ...
27 }

```

Diese Entity-Klasse repräsentiert die „click_event“-Tabelle. Wichtige Aspekte sind:

- **@Entity** und **@Table**: Kennzeichnen, dass die Klasse in einer Datenbanktabelle `click_event` persistiert wird.
- **Primärschlüssel**: `id` ist als **@Id** deklariert und wird über `GenerationType.IDENTITY` automatisch generiert.
- **Fremdschlüssel**: **@ManyToOne** auf `UsabilitySession` bildet die Beziehung „Viele Klick-Events gehören zu einer Session“ ab. Der konkrete Spaltenname in der Datenbank lautet `usability_session_id`.
- `sequenceNumber` und `timeSincePrevious` erlauben es, *Reihenfolge* und *Zeitabstände* der Klicks zu analysieren.

3.18.3 Weitere Entity-Klassen

Component Die `Component`-Entity repräsentiert die Tabelle `component`. Über eine **@OneToMany**-Beziehung kann eine einzelne Komponente mehrere `UsabilitySession`-Objekte referenzieren (z. B. Sitzungen, die in einem bestimmten Modul der Anwendung stattfinden).

ErrorEvent Erfasst Fehlermeldungen (Ausnahmen oder manuell gemeldete Fehler). Hier ist ebenfalls eine **@ManyToOne**-Beziehung zu `UsabilitySession` enthalten, um die Fehler eindeutig einer Session zuzuordnen. Dies erlaubt später, *Fehlerquote pro Session* oder *Fehler pro UI-Element* zu berechnen.

NetworkRequest Diese Entity zeichnet Netzwerkaufrufe auf (z. B. Start- und Endzeiten, URLs, HTTP-Status). Auch hier besteht ein Bezug zu `UsabilitySession`, sodass man *Performancewerte* pro Session analysieren kann.

UsabilitySession

```

1 @Entity
2 @Table(name = "usability_session")
3 public class UsabilitySession {
4     @Id
5     @GeneratedValue(strategy = GenerationType.IDENTITY)
6     @Column(name = "session_id")
7     private Long sessionId;
8
9     @Column(name = "session_token")
10    private String sessionToken;

```

```

11
12     @Column(name = "start_time", nullable = false)
13     private LocalDateTime startTime;
14
15     @Column(name = "end_time")
16     private LocalDateTime endTime;
17
18     @ManyToOne
19     @JoinColumn(name = "component_id", nullable = false)
20     @JsonBackReference
21     private Component component;
22
23     @OneToMany(mappedBy = "usabilitySession", cascade = CascadeType.
24         ALL)
25     @JsonBackReference
26     private List<ClickEvent> clickEvents;
27
28     @OneToMany(mappedBy = "usabilitySession", cascade = CascadeType.
29         ALL)
30     @JsonBackReference
31     private List<ErrorEvent> errorEvents;
32
33     @OneToMany(mappedBy = "usabilitySession", cascade = CascadeType.
34         ALL)
35     @JsonBackReference
36     private List<NetworkRequest> networkRequests;
37 }

```

Besonderheiten:

- `sessionId` fungiert als Primärschlüssel (Spalte `session_id`).
- `sessionToken` ermöglicht eine anonyme Identifikation der Session; es kann automatisch generiert oder extern vorgegeben werden.
- Beziehungen zu `ClickEvent`, `ErrorEvent` und `NetworkRequest` sind jeweils als `@OneToMany` markiert. Hierfür kommt `mappedBy` zum Einsatz, da die Fremdschlüssel in den jeweiligen *Kind-Entitäten* (Klicks, Fehler etc.) liegen.
- `@JsonBackReference` und `@JsonManagedReference` sorgen für eine korrekte Serialisierung bei *bidirektionalen* Beziehungen (etwa wenn das Frontend JSON-Daten abfragt).

3.18.4 Gründe für die gewählte Struktur

- **Klares Domänenmodell:** Jede Tabelle (z. B. `click_event`, `error_event`) ist durch eine Entity repräsentiert. Dies spiegelt den Geschäftskontext (Klicks, Fehler, Sessions usw.) unmittelbar wider.
- **Flexible Analysen:** Durch die „Eltern-Kind“-Beziehungen (`UsabilitySession` als Eltern, `ClickEvent/ErrorEvent/NetworkRequest` als Kinder) lassen sich Abfragen leicht realisieren (z. B. „Gib mir alle Klicks einer Session“).
- **Datenschutz:** Die `sessionToken`-Spalte stellt sicher, dass keine *personenbezogenen Daten* gespeichert werden. Jede Session ist zwar eindeutig identifiziert, verweist aber nicht auf reale Personen.
- **Erweiterbarkeit:** Neue Felder (z. B. `browserInfo`, `deviceType`) lassen sich unkompliziert hinzufügen, ohne die gesamte Anwendungslogik massiv zu ändern.

Die Nutzung von **JPA-Entities** bietet eine saubere und leicht wartbare Möglichkeit, um die relationalen Tabellen in Objektform darzustellen. Durch die in Abschnitt ?? erläuterte Datenbankstruktur werden die Klick-Ereignisse (`click_event`), Fehler (`error_event`), Netzwerkaufrufe (`network_request`) und Sitzungen (`usability_session`) so verknüpft, dass *komplexe Analysen* (z. B. Heatmaps, „most common paths“) ebenso möglich sind wie grundlegende CRUD-Operationen. So erfüllt das Modell sowohl *technische* Anforderungen (z. B. Performance, Wartbarkeit) als auch *fachliche* Ziele (z. B. Identifikation fehleranfälliger Elemente in *eDok*).

3.19 DAO-Schicht

Die DAO-Interfaces in diesem Projekt definieren, wie auf die Entitäten (z. B. `ClickEvent`, `ErrorEvent`) zugegriffen wird. Im Folgenden werden einige ausgewählte Interfaces erläutert; sie illustrieren die grundlegende Architektur, welche alle CRUD- und Analyseoperationen (z. B. Aggregationen) kapselt.

3.19.1 ClickEventDAO

```
1 package com.example.heatmapbackendmaven.Dao;
2
3 import com.example.heatmapbackendmaven.Entities.ClickEvent;
4 import com.example.heatmapbackendmaven.dto.ClickEventCountDto;
5 import com.example.heatmapbackendmaven.dto.responses.
    ClickEventResponseDto;
6 import com.example.heatmapbackendmaven.dto.responses.
    SequenceOccurrenceDto;
7 import java.util.List;
8
```

```

9 public interface ClickEventDAO {
10
11     String findMostClickedElement();
12
13     List<ClickEventCountDto> countClicksByElementIdForComponent(Long
        componentId);
14
15     List<ClickEventResponseDto>
        countClicksByElementIdForComponentForSequence(Long componentId)
        ;
16
17     void save(ClickEvent clickEvent);
18     void delete(ClickEvent clickEvent);
19     ClickEvent findById(Long id);
20     List<ClickEvent> findAll();
21     long countClicksByElementId(String elementId);
22
23     // returns sequences of clicks that appear most frequently
24     List<SequenceOccurrenceDto> findMostOccurringSequence(int
        sequenceLength);
25
26     // fetch all ClickEvents for a specific component
27     List<ClickEvent> findByComponent(Long componentId);
28
29     long count();
30 }

```

Dieses Interface definiert verschiedene **Lese- und Schreiboperationen** für `ClickEvent`-Objekte. Besonders wichtig sind hier die *Analysen*, die unter anderem:

- **findMostClickedElement()**: ermitteln, welches Element (z. B. Button) am häufigsten geklickt wurde.
- **countClicksByElementIdForComponent()**: die Klickanzahl nach `element_id` gruppieren, um Heatmap-Daten oder ähnliche Statistiken zu erzeugen.
- **findMostOccurringSequence()**: häufigste Klick-Sequenzen (Navigationspfade) identifizieren.

3.19.2 Weitere DAOs

Im Projekt existieren weitere DAO-Interfaces, die jeweils auf bestimmte Entitäten zugeschnitten sind:

- **ComponentDao**: Verwaltung von `Component`-Objekten (z. B. Module oder Subsysteme in *eDok*).

-
- **ErrorEventDao:** Zugriff auf `ErrorEvent`-Objekte; erlaubt u. a. *Zählungen* von Fehlern pro UI-Element und das Erstellen einer Zusammenfassung („Error Summary“).
 - **NetworkDao:** Speichert und verwaltet Informationen zu Netzwerkaufrufen (`NetworkRequest`), etwa für Performance-Analysen.
 - **SessionDao:** Zugriff auf `UsabilitySession`, d. h. Starten, Finden, Beenden oder Löschen einzelner Sitzungen.

Diese DAO-Schnittstellen werden in den Controllern und Services verwendet, um Abfragen auszuführen und Daten zu speichern. Die Implementierungen („Repository“-Klassen oder JPA-Implementierungen) sind meist stark an **Spring Data JPA** angelehnt und hier aus Übersichtsgründen weggelassen oder gekürzt.

3.20 Controller-Schicht

Die Controller empfangen HTTP-Anfragen vom Frontend und verwenden anschließend die DAO-Methoden, um Daten abzufragen oder zu speichern. Nachfolgend werden Auszüge einiger bedeutender Controller gezeigt.

3.20.1 AdminDashboardController

```
1 @RestController
2 @RequestMapping("/api/admin/dashboard")
3 public class AdminDashboardController {
4
5     @Inject
6     private SessionDao sessionDao;
7
8     @Inject
9     private ClickEventDAO clickEventDAO;
10
11     @Inject
12     private ErrorEventDao errorEventDao;
13
14     @Inject
15     private NetworkDao networkDao;
16
17     @GetMapping("/stats")
18     public DashboardStats getDashboardStats() {
19         long totalSessions = sessionDao.count();
20         long totalClickEvents = clickEventDAO.count();
21         long totalErrorEvents = errorEventDao.count();
22         long totalNetworkRequests = networkDao.count();
```

```

23
24         return new DashboardStats(totalSessions, totalClickEvents,
25                                     totalErrorEvents,
26                                     totalNetworkRequests);
27     }
28     @GetMapping("/most-clicked-elements")
29     public List<ElementCount> getMostClickedElements() {
30         List<ClickEvent> all = clickEventDAO.findAll();
31         return all.stream()
32             .collect(Collectors.groupingBy(ClickEvent::
33                                             getElementId,
34                                             Collectors.counting()))
35             .entrySet().stream()
36             .map(e -> new ElementCount(e.getKey(), e.getValue()))
37             .limit(10) // top 10
38             .collect(Collectors.toList());
39     }
40     // ...

```

Funktionalität:

- /stats: Ruft eine Zusammenfassung der wichtigsten Kennzahlen ab (*totalSessions*, *totalClickEvents* usw.), was im Admin-Dashboard visualisiert wird.
- /most-clicked-elements: Eine einfache *Top-10-Liste* der geklickten Elemente, ermittelt über *ClickEvent*.

3.20.2 ClickEventController

```

1  @RestController
2  @RequestMapping("/api/click-events")
3  public class ClickEventController {
4      @Inject
5      private ClickEventDAO clickEventDAO;
6      @Inject
7      private SessionDao sessionDao;
8
9      @GetMapping
10     public List<ClickEvent> getAllClickEvents() {
11         return clickEventDAO.findAll();
12     }
13
14     @GetMapping("/component/heatmap/{componentId}")

```

```

15     public Map<String, Long> getHeatmapForComponent(@PathVariable Long
16         componentId) {
17         List<ClickEventCountDto> results =
18             clickEventDAO.countClicksByElementIdForComponent (
19                 componentId);
20
21         Map<String, Long> heatmapData = new HashMap<>();
22         for (ClickEventCountDto dto : results) {
23             heatmapData.put(dto.getElementId(), dto.getTotalClicks());
24         }
25         return heatmapData;
26     }
27
28     @PostMapping
29     public void createClickEvent(@RequestBody CreateClickEventDto
30         eventDto) {
31         UsabilitySession session = sessionDao.findById(eventDto.
32             getSessionId())
33             .orElseThrow(() -> new RuntimeException("Session_not_
34                 found"));
35
36         ClickEvent event = new ClickEvent();
37         event.setElementId(eventDto.getElementId());
38         event.setSequenceNumber(eventDto.getSequenceNumber());
39         event.setUsabilitySession(session);
40         event.setTimestamp(LocalDate.now());
41
42         clickEventDAO.save(event);
43     }
44     // ...
45 }

```

Funktionalität:

- `getAllClickEvents()`: Liefert eine vollständige Liste aller Klick-Ereignisse zurück (primär für Debugging oder ausführliche Analysen).
- `getHeatmapForComponent()`: Aggregiert Klicks nach `element_id` und stellt Daten für eine Heatmap zur Verfügung.
- `createClickEvent()`: Nimmt ein neues Klick-Ereignis vom Frontend entgegen (`CreateClickEventDto`) und persistiert es in der Datenbank.

3.20.3 ClickSequenceController

Dieser Controller baut auf `ClickEventDAO` auf, um *Navigationspfade* (Click-Sequenzen) zu identifizieren. Beispielsweise kann man hier die „Top 10“ Pfade abrufen oder häufige Klick-Sequenzen für eine bestimmte Komponente ermitteln.

3.20.4 ErrorEventController

Ähnlich wie beim `ClickEvent` werden hier `ErrorEvent`-Objekte angelegt, abgefragt und statistisch ausgewertet. So kann man z. B. nachvollziehen, welches `element_id` am häufigsten zu Fehlern geführt hat.

3.20.5 Weitere Controller

- **ComponentController:** Verwaltung von `Component`-Objekten (z. B. Anlegen/Löschen oder Auflisten).
- **NetworkRequestController:** Ermöglicht das Anlegen von Netzwerk-Anfragen (`NetworkRequest`), um Performance-Daten oder Ladezeiten zu erfassen.
- **UsabilitySessionController:** Erzeugt oder beendet Sitzungen und verknüpft sie mit einer `Component` (Submodul in *eDok*). Damit wird die Anonymisierung gewahrt, da keine personenbeziehbaren Daten gespeichert werden.

3.21 Zusammenfassung der Backend-Architektur

Das Spring-Boot-Backend gliedert sich somit in **DAO-Interfaces**, die die Datenzugriffsebene definieren, und **Controller**, die die einzelnen Endpunkte für das Frontend bereitstellen. Durch diese Schichtung wird eine klare Trennung von *Geschäftslogik* und *Präsentationslogik* erreicht, was die Wartbarkeit und Erweiterbarkeit des Systems erhöht. Administrator*innen oder Entwickler*innen können zudem leicht neue Analyseendpunkte hinzufügen, indem sie entsprechende Methoden in den DAOs und Controllern ergänzen.

Im nächsten Abschnitt werden die **Frontend-Komponenten** in Angular näher erläutert, insbesondere die Mechanismen zur Erfassung von Klicks und Fehlern und die Visualisierung der Daten im Admin-Dashboard.

1. Klickhäufigkeit pro UI-Element

Hierbei wird gezählt, wie oft ein bestimmtes `element_id` (z. B. ein Button oder Formularfeld) angeklickt wurde. Eine einfache SQL-Abfrage sähe so aus:

Listing 1: Beispiel: Klickhäufigkeit pro Element

```
1 SELECT element_id, COUNT(*) AS total_clicks
2 FROM click_event
3 GROUP BY element_id
```

```
4 ORDER BY total_clicks DESC;
```

Diese Auswertung hilft zu erkennen, welche UI-Bereiche am häufigsten genutzt werden. Elemente mit *besonders hohem* oder *unerwartet niedrigem* Klickaufkommen können im Anschluss gezielt überprüft und ggf. neu gestaltet werden.

2. Fehlerquote (Fehler pro Klick / Zeit)

Um zu untersuchen, in welchem Verhältnis Klicks und Fehleraufkommen stehen, kann man beispielsweise die *Anzahl der Fehlerereignisse* (`error_event`) ins Verhältnis zu den Klick-Ereignissen setzen. Eine vereinfachte Kennzahl (Key Performance Indicator, KPI) wäre:

$$\text{Fehlerquote} = \frac{\sum(\text{Fehler})}{\sum(\text{Klicks})} \times 100 \%$$

oder zeitbasiert:

$$\text{Fehlerquote pro Zeiteinheit} = \frac{\sum(\text{Fehler in } t)}{\sum(\text{Klicks in } t)}.$$

Eine zugehörige Abfrage könnte beispielsweise so aussehen, wenn man pro Zeiteinheit (z. B. pro Tag) die Fehler- und Klickanzahl bestimmen möchte:

Listing 2: Beispiel: Fehler- und Klickanzahl pro Tag

```
1 SELECT DATE(timestamp) AS day,
2       (SELECT COUNT(*)
3        FROM error_event e
4        WHERE DATE(e.timestamp) = DATE(c.timestamp)) AS
5         total_errors,
6       COUNT(*) AS total_clicks
7 FROM click_event c
8 GROUP BY DATE(timestamp)
9 ORDER BY day;
```

Hierdurch lassen sich Zeiträume oder UI-Bereiche identifizieren, in denen *außergewöhnlich viele* Fehler auftreten, was ein klares Indiz für Optimierungsbedarf sein kann.

3. Navigationspfade: Häufigste Klick-Sequenzen

Anhand der `sequence_number` und der Zuordnung zu `usability_session` kann das System bestimmen, welchen Pfad Nutzende *typischerweise* innerhalb einer Sitzung durchlaufen (z. B. Startseite -> Dokument anlegen -> Einstellungen -> Speichern). Eine mögliche Herangehensweise ist das Gruppieren nach `session_id` und Sortieren nach der Klick-Sequenz:

Listing 3: Beispiel: Pfadrekonstruktion je Session

```
1 SELECT session_id, element_id, sequence_number
2 FROM click_event
3 ORDER BY session_id, sequence_number ASC;
```

Anschließend können sich wiederholende *Pfad-Signaturen* identifiziert werden (z. B. „Startseite->DokumentErstellen->...“), um sogenannte *most common paths* zu bestimmen. Dies liefert Aufschluss darüber, ob bestimmte Navigationsrouten gewünscht sind oder ob Nutzende häufig „Umwege“ gehen.

4. Verweildauer pro Seite

Die Analyse der *Verweildauer* ist hilfreich, um *Aufwände* oder *eventuelle Probleme* zu erkennen (z. B. sehr lange Bearbeitungszeiten für ein Formular). Dazu werden z. B. Page-Load- und Page-Unload-Events (oder ein entsprechender `time_since_previous`-Wert) protokolliert. Die Differenz zwischen beiden Zeitpunkten ergibt:

$$\text{Verweildauer}(\text{Seite}_i) = \text{Endzeitpunkt} - \text{Startzeitpunkt}.$$

Um beispielsweise die durchschnittliche Verweildauer pro `usability_session` zu ermitteln, kann man die `time_since_previous` Werte summieren oder einen separaten `page_load` / `page_unload` Event-Ansatz verfolgen. Eine vereinfachte SQL-Abfrage (je nach Umsetzung) könnte so aussehen:

Listing 4: Beispiel: Durchschnittliche Verweildauer je Session

```
1 SELECT usability_session_id,
2        AVG(time_since_previous) AS avg_time_spent
3 FROM click_event
4 GROUP BY usability_session_id
5 ORDER BY usability_session_id;
```

Seiten mit *auffallend langen* Verweilzeiten könnten zu komplex oder nicht intuitiv gestaltet sein, wohingegen *extrem kurze* Zeiten auf Desinteresse oder eine Fehlbedienung hinweisen können.

Ableitung von KPIs und weiterführenden Auswertungen.

In der Praxis werden diese Basisanalysen häufig zu komplexeren *Key Performance Indicators (KPIs)* kombiniert, etwa *Fehler pro 100 Klicks* oder *durchschnittliche Navigationszeit* zwischen zwei häufig aufgerufenen Elementen. Die in den Tabellen `click_event`, `error_event` und `usability_session` abgelegten Daten bieten somit eine *hohe Flexibilität*, um je nach Fragestellung passende Metriken zu berechnen und daraus konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten.

3.22 Frontend: Pfade und Endpunkte

Im *Angular-Frontend* werden alle benötigten **REST-Endpunkte** zentral in einem Objekt `API_PATHS` definiert. Damit liegt eine einzige *Quelle der Wahrheit* (Single Source of Truth) für die Verbindungen zum **Spring-Boot-Backend** vor. Ändern sich die Basispfade oder Ressourcen-Namen, genügt eine Anpassung in dieser Datei, statt den Code an mehreren Stellen zu überarbeiten.

```
1 const BASE_URL = 'http://localhost:8080/api';
2
3 export const API_PATHS = {
4   SESSIONS: {
5     BASE: `${BASE_URL}/sessions`,
6     BY_ID: (id) => `${BASE_URL}/sessions/${id}`,
7   },
8   CLICK_EVENTS: {
9     BASE: `${BASE_URL}/click-events`,
10    BY_SESSION: (sessionId) => `${BASE_URL}/click-events/session/${
      sessionId
    }`,
11  },
12  // ... weitere Endpunkte
13};
```

Aufruf: In einem Angular-Service kann so auf den Endpunkt zugegriffen werden:

```
1 import { HttpClient } from '@angular/common/http';
2 import { Injectable } from '@angular/core';
3 import API_PATHS from '../path/to/api-paths';
4
5 @Injectable({ providedIn: 'root' })
6 export class ClickEventService {
7   constructor(private http: HttpClient) {}
8
9   getClickEventsBySession(sessionId: number) {
10     return this.http.get(API_PATHS.CLICK_EVENTS.BY_SESSION(sessionId))
11       ;
12   }
13}
```

Auf diese Weise bleibt die *Pfad-Definition* klar gekapselt und kann flexibel angepasst oder erweitert werden, ohne dass der restliche Code verändert werden muss.

3.23 Angular-Service zur Heatmap-Visualisierung

Nachfolgend ein *Auszug* aus einem **Angular-Service**, der Daten (z. B. Klicksequenzen) vom Backend empfängt und mithilfe des Angular-Renderers *visuelle Labels* für eine

Heatmap erzeugt. Diese Kurzfassung zeigt nur die wichtigsten Methoden, um das Vorgehen zu veranschaulichen.

```
1 @Injectable({ providedIn: 'root' })
2 export class HeatmapVisualizerService implements OnDestroy {
3   private subscription = new Subscription();
4   private renderer: Renderer2;
5
6   constructor(
7     private http: HttpClient,
8     rendererFactory: RendererFactory2,
9     private heatmapCaptureService: HeatmapCaptureService,
10  ) {
11    this.renderer = rendererFactory.createRenderer(null, null);
12  }
13
14  /**
15   * Lädt eine Klick-Sequenz von der Server-API.
16   */
17  fetchClickSequence(componentId: number) {
18    return this.http.get<ClickEventResponseDto[]>(
19      API_PATHS.CLICK_SEQUENCES.BY_COMPONENT(componentId)
20    );
21  }
22
23  /**
24   * Ruft Heatmap-Daten ab und erzeugt Label-Elemente (z. B. für
25    Klickanzahl).
26   */
27  fetchHeatmapDataAndCreateLabels(componentId: number, doc: Document):
28    void {
29    // (1) Vorherige Subscriptions beenden
30    this.subscription.unsubscribe();
31    // (2) Per Service die entsprechenden Daten abrufen
32    const sub = this.heatmapCaptureService
33      .getHeatmapForComponentWithSequence(componentId)
34      .subscribe(data => {
35        // (3) Daten verarbeiten und Labels im DOM platzieren
36        this.processHeatmapData(data, doc);
37      });
38    this.subscription.add(sub);
39  }
40
41  /**
42   * Verarbeitet die abgerufenen Daten (z. B. elementId,
43    sequenceNumber)
```



```

41     * und erzeugt CSS-Labels am Ziel-Element.
42     */
43     private processHeatmapData(data: ClickEventResponseDto[], doc:
44         Document): void {
45         data.forEach(item => {
46             // Ziel-Element über item.elementId finden
47             const targetElement = doc.querySelector(`#${item.elementId}`);
48             if (targetElement) {
49                 // Label anbringen, z. B. mit Klickanzahl oder Sequenznummer
50                 this.createNumberLabel(targetElement, item.clickCount, 'click-
51                     count');
52             }
53         });
54     }
55
56     /**
57     * Erstellt ein kleines Label-Element mit CSS-Stil
58     */
59     private createNumberLabel(target: HTMLElement, number: number,
60         cssClass: string): void {
61         // ...
62     }
63
64     ngOnDestroy(): void {
65         this.subscription.unsubscribe();
66     }
67 }

```

Kommentar:

- *fetchClickSequence(...)* und *fetchHeatmapDataAndCreateLabels(...)* zeigen den Kern:
 1. **Abruf** der gewünschten Daten via `HttpClient` oder einem weiteren Service.
 2. **Erzeugung** von CSS-basierten Overlay-Labels, die im DOM platziert werden, um die Klick- oder Sequenz-Informationen zu visualisieren.
- *processHeatmapData(...)* illustriert, wie jedes `elementId` im Dokument gesucht und mit **Labels** versehen wird.
- Der volle Quellcode (Methodenimplementierung, Error-Handling, CSS-Stile etc.) kann je nach Projektumfang wesentlich detaillierter ausfallen.

Diese Kurzfassung verdeutlicht das Prinzip: Die *Heatmap-Daten* (z. B. Klickhäufigkeiten) werden serverseitig gesammelt und per REST abgerufen; anschließend *ergänzt* der Service das Angular-DOM um visuell hervorstechende Komponenten (Labels), so dass Administratoren oder UX-Verantwortliche die **Nutzerinteraktionen** unmittelbar „auf dem Screen“ erkennen können.

3.24 Code-Ausschnitt HeatmapCaptureService

Untenstehend ein *reduzierter* Auszug, der nur die **zentralen** Methoden und Felder aus dem originalen HeatmapCaptureService zeigt, ohne semantische Änderungen vorzunehmen. Dabei sind alle weiterführenden Details (etwa Error-Handling, Logging-Ausgaben) weggelassen, um den *Kernablauf* übersichtlich darzustellen.

```
1 @Injectable({ providedIn: 'root' })
2 export class HeatmapCaptureService {
3   private sessionIdSubject = new BehaviorSubject<number | null>(null);
4   public sessionId$ = this.sessionIdSubject.asObservable();
5   private clickSubscription?: Subscription;
6   private sequenceNumber = 0;
7
8   constructor(
9     private http: HttpClient,
10    private sessionTokenService: SessionTokenService,
11    private requestLogService: RequestLogService
12  ) {}
13
14  // 1) Startet eine neue Usability-Session
15  startNewSession(componentId: number): Observable<UsabilitySession> {
16    const payload = { componentId };
17    return this.http.post<UsabilitySession>(API_PATHS.SESSIONS.BASE,
18      payload);
19  }
20
21  // 2) Setzt das 'Click'-Abonnement auf und speichert die sessionId
22  startRecording(componentId: number): Observable<number> {
23    return new Observable<number>(observer => {
24      this.startNewSession(componentId).subscribe({
25        next: session => {
26          this.sessionIdSubject.next(session.sessionId);
27          this.sessionTokenService.setToken(session.sessionToken);
28          this.clickSubscription = fromEvent<MouseEvent>(document, '
29            click')
30            .subscribe(event => this.recordClickEvent(event,
31              componentId));
32          observer.next(session.sessionId);
33          observer.complete();
34        },
35        error: err => observer.error(err),
36      });
37    });
38  }
```

```

37 // 3) Stoppt die Aufzeichnung von Klick-Ereignissen
38 stopRecording(): void {
39     this.clickSubscription?.unsubscribe();
40     this.clickSubscription = undefined;
41 }
42
43 // 4) Nimmt jeden Klick und sendet ihn an den RequestLogService
44 private recordClickEvent(event: MouseEvent, componentId: number):
45     void {
46     const sessionId = this.sessionIdSubject.value;
47     if (!sessionId) return;
48
49     const elementId = (event.target as HTMLElement).id || '';
50     if (!elementId) return;
51     this.sequenceNumber++;
52
53     const clickEventLog = {
54         sessionId,
55         requestUrl: API_PATHS.CLICK_EVENTS.BASE,
56         requestMethod: 'POST',
57         requestStartTime: new Date(),
58         requestEndTime: new Date(),
59         responsePayload: JSON.stringify({ elementId, componentId,
60             sequenceNumber: this.sequenceNumber, sessionId })
61     };
62
63     this.requestLogService.addLog(clickEventLog).subscribe();
64 }
65 }

```

Erläuterung :

- *startNewSession(...)*: Erzeugt eine neue UsabilitySession im Backend (z. B. via POST).
- *startRecording(...)*: Aktiviert ein „Klick-Abo“ auf dem document und speichert die sessionId.
- *recordClickEvent(...)*: Baut die Daten des Klicks (elementId, sequenceNumber) zusammen und übergibt sie an requestLogService.

Durch diesen minimalen Ausschnitt wird deutlich, *wie* Klick-Ereignisse aufgezeichnet und mit einer laufenden Session verknüpft werden, ohne alle Logger-Details oder Error-Handling-Zweige anzuzeigen.

3.25 Beispielhafter RequestLogService

Dieser **Angular-Service** protokolliert und versendet Netzwerk-Logs an das Backend. Jeder Eintrag enthält Informationen wie *Request-URL*, *Statuscode*, *Zeitstempel* und eine *Session-ID*. Im folgenden, reduzierten Codeausschnitt sind nur die zentralen Methoden und Felder dargestellt:

```
1 @Injectable({ providedIn: 'root' })
2 export class RequestLogService {
3   private logs: NetworkLogEntry[] = [];
4
5   constructor(private http: HttpClient) {}
6
7   /**
8    * Fügt einen Log-Eintrag hinzu und sendet ihn direkt zum Backend.
9    */
10  addLog(logData: NetworkLogEntry): Observable<any> {
11    return this.http.post(API_PATHS.NETWORK_REQUESTS.BASE, [logData]);
12  }
13
14  /**
15   * Beispiel eines optionalen Puffers:
16   * Sendet alle gespeicherten Log-Einträge (flush) an das Backend.
17   */
18  flush(): void {
19    if (this.logs.length === 0) return;
20    this.http.post(API_PATHS.NETWORK_REQUESTS.BASE, this.logs).
21      subscribe({
22        next: () => {
23          console.log('Flush_erfolgreich,_Einträge_gesendet.');
```

Kurze Erläuterung:

- *addLog(...)*: Nimmt einen einzelnen Log-Eintrag entgegen und sendet ihn umgehend an den entsprechenden *API_PATH* (siehe `NETWORK_REQUESTS.BASE`). Bei Bedarf könnten mehrere Einträge auch gepuffert werden (Batching).
- *flush(...)*: Zeigt ein mögliches Batch-Szenario, in dem mehrere Log-Einträge *gesammelt* und anschließend in einem Rutsch an das Backend gesendet werden.

Zeit- oder Eventbasierter Flush Neben dem manuellen Aufruf kann `flush()` auch in *Zeitintervallen* (z. B. per `setInterval`) oder automatisch im `ngOnDestroy` (Lebenszyklus-Hook) aufgerufen werden, um die Daten *sauber* beim Entladen der Komponente zu senden. Eine solche *Batch-Strategie* kann die Performance verbessern, indem unnötige Einzelaufrufe reduziert werden. Das Konzept lässt sich bei Bedarf um *Retry-Logiken*, *Caching* oder *umfangreiche Error-Handling-Routinen* erweitern, um eine noch robustere und effizientere Protokollierung zu erreichen.

3.26 HTTP-Interceptor zum Timing und Loggen von Requests

Um die **Performance** jedes HTTP-Aufrufs zu messen und automatisch an das Backend zu protokollieren, wird in diesem Beispiel ein *TimingInterceptor* eingesetzt. Angular erlaubt die Registrierung beliebig vieler Interceptor-Instanzen über die `HTTP_INTERCEPTORS`-Provider.

3.26.1 Registrierung des Interceptors

```
1 // httpInterceptorProviders.ts
2 import { HTTP_INTERCEPTORS } from '@angular/common/http';
3 import { TimingInterceptor } from '../Services/TimingInterceptor';
4
5 export const httpInterceptorProviders = [
6   { provide: HTTP_INTERCEPTORS, useClass: TimingInterceptor, multi:
7     true },
8 ];
```

Die Konfiguration `multi: true` sorgt dafür, dass dieser Interceptor *zusätzlich* zu eventuell vorhandenen Interceptors registriert wird (statt diese zu ersetzen).

3.26.2 Funktionsweise

Der `TimingInterceptor` setzt zwei wesentliche Schritte um:

1. **Messung der Request-Dauer:** Vor dem Aufruf wird `startTime = performance.now()` erfasst. Nach einer erfolgreichen oder fehlerhaften Antwort wird die Zeitdifferenz `endTime - startTime` berechnet.
2. **Erfassung wichtiger Request-Daten:** Mithilfe von `logRequestTiming(...)` werden *Request-URL*, *Methode*, *Statuscode* und *Fehlernachricht* (falls vorhanden) in einem Logobjekt festgehalten. Dieses Objekt wird *asynchron* an das Backend gesendet, um *Endlosschleifen* zu verhindern (daher die Prüfung „wenn `req.url.includes(API_PATHS.NETWORK_REQUESTS.BASE)` dann skippe Logging“).

3.26.3 Beispielcode (Auszüge)

```
1 @Injectable()
2 export class TimingInterceptor implements HttpInterceptor {
3   private sessionId: number;
4
5   constructor(
6     private requestLogService: RequestLogService,
7     private heatmapService: HeatmapCaptureService
8   ) {
9     // Auslesen der Session-ID aus dem HeatmapService (z.B. via
10      sessionId$)
11     this.heatmapService.sessionId$.subscribe({
12       next: id => this.sessionId = id
13     });
14   }
15
16   intercept(req: HttpRequest<any>, next: HttpHandler): Observable<
17     HttpEvent<any>> {
18     // (1) Bestimmte Endpunkte vom Logging ausnehmen
19     if (req.url.includes(API_PATHS.NETWORK_REQUESTS.BASE)) {
20       return next.handle(req);
21     }
22
23     const startTime = performance.now();
24     return next.handle(req).pipe(
25       tap(event => {
26         if (event instanceof HttpResponse) {
27           const duration = performance.now() - startTime;
28           this.logRequestTiming(req.url, req.method, duration, event.
29             status, 'Success', null);
30         }
31       })),
32       catchError(error => {
33         const duration = performance.now() - startTime;
34         this.logRequestTiming(req.url, req.method, duration, error.
35           status, 'Failed', error.message);
36         return throwError(() => error);
37       })
38     );
39   }
40
41   private logRequestTiming(
42     url: string,
43     method: string,
```

```

40     duration: number,
41     status: number,
42     statusText: string,
43     errorMessage: string | null
44 ): void {
45     // Minimales Log-Objekt
46     const logData = {
47         sessionId: this.sessionId,
48         requestUrl: url,
49         requestMethod: method,
50         durationMs: Math.round(duration),
51         statusCode: status,
52         requestStartTime: new Date(performance.timeOrigin + performance.
53             now() - duration),
54         requestEndTime: new Date(),
55         responsePayload: errorMessage || statusText
56     };
57
58     // Übergabe an den RequestLogService (sammelt/sendet Logs an das
59     // Backend)
60     this.requestLogService.addLog(logData);
61 }

```

3.26.4 Leistungsaspekte und Erweiterungen

- **Vermeidung von Endlosschleifen:** Indem `req.url.includes(API_PATHS.NETWORK_REQUESTS.BASE)` geprüft wird, werden die eigenen Log-Anfragen *nicht* erneut geloggt. Das verhindert unendliche Schleifen („Interceptor ruft sich selbst auf“).
- **Asynchrones Logging:** Das *Log-Objekt* wird *nicht* direkt blockierend in die Datenbank geschrieben, sondern über `this.requestLogService` ggf. gepuffert oder sofort per `POST` gesendet. So wird die Latenz des eigentlichen Nutzer-Requests minimal erhöht.
- **Mögliche Performance-Verbesserungen:**
 1. *Batch- bzw. Timerkonzept:* Statt jeden Request einzeln ins Backend zu schreiben, könnten Logeinträge zeitverzögert gesammelt werden (`flush()` nach x Sekunden oder im `ngOnDestroy`).
 2. *Filterung:* Man könnte Requests, die sehr häufig auftreten (z. B. Ressourcen wie Icons), vollständig vom Timing ausschließen.
 3. *Retry-Mechanismen:* Bei fehlerhaften Log-Anfragen könnte man (optional) eine kleine Queue implementieren, um die Daten später erneut zu senden.

-
- **Fehleranalyse:** Neben der gemessenen Dauer werden ggf. *Fehlertexte* (etwa aus `HttpErrorResponse`) im Log vermerkt, was bei Debugging oder Statistikzwecken wertvoll ist.

Zusammengefasst ermöglicht der `TimingInterceptor` eine **zentralisierte Messung** und Protokollierung sämtlicher HTTP-Aufrufe, ohne die eigentliche Applikationslogik anpassen zu müssen. Dies sorgt für *Transparenz* über die Performance und erleichtert spätere Analysen (z. B. bei Latenzproblemen oder häufigen Fehlschlägen).

3.27 Globaler Error-Handler und manuelles Fehlermanagement

In diesem Ansatz werden sowohl *unbehandelte* Ausnahmen (über einen **GlobalErrorHandler**) als auch *manuell* gemeldete Fehler (via **ErrorTestComponent**) an den Server gesendet. Damit entsteht eine zentrale Möglichkeit, Fehler zu erfassen, ohne dass jede Komponente einzeln ein eigenes Logikgerüst aufbauen muss.

3.27.1 GlobalErrorHandler (Auszug)

```
1 @Injectable()
2 export class GlobalErrorHandler implements ErrorHandler {
3     constructor(
4         private injector: Injector,
5         private sessionTokenService: SessionTokenService
6     ) {}
7
8     handleError(error: any): void {
9         const errorEventService = this.injector.get(ErrorEventService);
10        const token = this.sessionTokenService.getToken();
11
12        const errorEvent: ErrorEventDto = {
13            componentId: 500, // Beispiel: könnte dynamisch gesetzt werden
14            elementId: 'unknown',
15            message: error.message || error.toString(),
16            stackTrace: error.stack || null,
17            timestamp: new Date().toISOString(),
18            usabilitySessionToken: token
19        };
20
21        errorEventService.logError(errorEvent).subscribe();
22    }
23 }
```

Funktionsweise :

-
- *ErrorHandler*-Schnittstelle von Angular: Wird automatisch aufgerufen, wenn eine Exception geworfen wird, die *nicht* innerhalb eines eigenen `try/catch` oder `Observable` abgefangen wurde.
 - *ErrorEventService*: Sendet die Daten (Fehlermeldung, Stacktrace, `sessionToken`) an den *Back-End-Endpunkt* `/error-events/log`.
 - `componentId=500, elementId='unknown'`: In diesem Beispiel statisch gesetzt; in einer realen Lösung könnte man dynamisch „Ort“ oder „UI-Element“ ermitteln.

3.27.2 Manuelles Fehlermanagement in der `ErrorTestComponent`

```
1 // Ausschnitt: ErrorTestComponent
2 export class ErrorTestComponent {
3   manualError: ErrorEventDto = {
4     elementId: '',
5     componentId: 560, // beispielhafter Wert
6     message: '',
7     stackTrace: '',
8     timestamp: new Date().toISOString(),
9     usabilitySessionToken: null
10  };
11
12  constructor(
13    private errorEventService: ErrorEventService,
14    private sessionTokenService: SessionTokenService
15  ) {}
16
17  // Methode, um einen selbst definierten Fehler zu erfassen
18  logManualError(): void {
19    this.manualError.timestamp = new Date().toISOString();
20    this.manualError.usabilitySessionToken = this.sessionTokenService
21      .getToken();
22
23    this.errorEventService.logError(this.manualError).subscribe({
24      next: () => {
25        console.log('Manueller_Fehler_erfolgreich_gemeldet');
26      },
27      error: err => {
28        console.error('Fehler_beim_Melden:', err);
29      }
30    });
31  }
```

```

32 // Beispiel: absichtlich Fehler werfen, um GlobalErrorHandler zu
    testen
33 triggerUncaughtError(): void {
34     throw new Error('Test_uncaught_error');
35 }
36 }

```

Manueller Workflow :

1. Nutzer*in gibt *Error-Daten* ins Formular (`elementId`, `message`) ein.
2. `logManualError()` sendet den erfassten Fehler an *ErrorEventService*, der wiederum per POST zum Backend schreibt.
3. Rückmeldung (Erfolg/Fehler) wird im UI angezeigt.

3.27.3 ErrorEventService (Auszug)

```

1 @Injectable({ providedIn: 'root' })
2 export class ErrorEventService {
3     constructor(private http: HttpClient) {}
4
5     logError(errorEvent: ErrorEventDto): Observable<void> {
6         return this.http.post<void>(API_PATHS.ERROR_EVENTS.LOG, errorEvent);
7     }
8 }

```

Anmerkungen zur Performance beim Fehler-Logging:

- **Fehlermeldungen sind in der Regel seltener als Klick-Ereignisse:** Die sofortige Übertragung an den Server verursacht deshalb wenig Overhead.
- **Batching** könnte optional implementiert werden, wenn sehr viele Fehler gleichzeitig auftreten. Ähnlich wie beim `RequestLogService` kann man eine *Warteschlange* anlegen und nur alle *x* Sekunden *flushen*.
- **Vermeiden von Endlosschleifen:** Der **GlobalErrorHandler** protokolliert den Fehler nur *einmal*, man sollte jedoch darauf achten, *keine* Requests erneut in den selben Codepfad zu leiten (z. B. Ausnahmen innerhalb `logError(...)`).

Somit deckt das System sowohl *unbehandelte* Fehler (etwa Laufzeitfehler im UI) als auch *bewusst gemeldete* Ausnahmesituationen ab. Dies verschafft dem Entwicklungsteam einen umfassenden Überblick, welche Probleme in der Anwendung auftreten, in welcher Komponente sie geschehen und wie häufig sie vorkommen.

3.28 Bezug zu den Zielen

Im ersten Teil dieser Arbeit wurde als Hauptziel definiert, die UX in der Anwendung *eDok* systematisch zu erfassen, zu analysieren und durch konkrete Maßnahmen zu verbessern. Dabei sollten folgende Aspekte besonders berücksichtigt werden:

- **Kontinuierliche Datenerfassung ohne Mehraufwand für Nutzende:** Das automatisierte *Event Logging* (z. B. in `click_event`) ermöglicht eine lückenlose Erfassung der Interaktionen, ohne dass Benutzer zusätzliche Aktionen ausführen müssen.
- **Anonymisierung und Datenschutz:** Durch die Abstraktion über die Tabelle `usability_session` bleibt die Identität der Nutzenden geschützt, da statt personenbezogener Daten lediglich pseudonymisierte Tokens gespeichert werden.
- **Übersichtliche Visualisierung und Trendanalysen:** Die in `click_event`, `network_request` und `error_event` gespeicherten Daten lassen sich zu aussagekräftigen *Heatmaps* und *Fehlerstatistiken* zusammenführen, sodass Administratoren im Dashboard einen klaren Überblick gewinnen.
- **Gezielte Optimierung von UI- und Nutzungsprozessen:** Anhand der gesammelten `sequence_number`-Informationen kann z. B. die Reihenfolge von Klicks analysiert werden, um häufige Pfade (oder Stolpersteine) zu identifizieren und das Benutzererlebnis weiterzuentwickeln.

Unterstützung durch die Tabellenstruktur. Die Datenbanktabellen (`usability_session`, `click_event`, `error_event` etc.) implementieren die oben genannten Ziele wie folgt:

1. `click_event` erfasst alle relevanten Interaktionen (Element-ID, Zeitstempel, Reihenfolge), die für *Heatmaps* und Klickstatistiken benötigt werden.
2. `usability_session` gewährleistet eine saubere *Session-Verfolgung*, ohne Rückschlüsse auf konkrete Personen zuzulassen. So kann z. B. die Verweildauer oder die Anzahl der Fehler pro Session analysiert werden.
3. `error_event` und `network_request` ermöglichen eine *tiefergehende Performance- und Fehleranalyse*, um systematische Probleme aufzudecken.

Erreichte Ziele. Die Arbeit konnte die gesteckten Ziele im Wesentlichen erfüllen:

- Die Datenerfassung und -speicherung funktioniert *kontinuierlich und anonymisiert*, sodass *eDok* unter realen Nutzungsbedingungen beobachtet werden kann, ohne datenschutzrechtliche Bedenken.
- Das *Dashboard* stellt die gesammelten Daten visuell dar und bietet Administrator*innen eine solide Basis, um entscheidungsrelevante Informationen (z. B. häufige Klickpfade, Fehlerhotspots) auf einen Blick zu erkennen.

-
- *Iterative Verbesserungen* lassen sich auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse realisieren, indem problematische UI-Bereiche oder ineffiziente Interaktionsmuster konkret adressiert werden.

Nicht vollständig abgedeckte Ziele. Trotz der erfolgreichen Implementierung bleiben bestimmte Bereiche *unberücksichtigt*:

- **Keine subjektiven UX-Daten:** Da keinerlei Umfragen, Interviews oder Beobachtungen einbezogen wurden, fehlen tiefergehende Einblicke in Emotionen, Motivation und Zufriedenheit der Nutzenden.

Ungeachtet dieser Einschränkungen bildet das entwickelte Modell eine solide Grundlage, um die *Usability* von *eDok* kontinuierlich zu überwachen und gezielt zu verbessern. Zukünftige Arbeiten könnten um qualitative Methoden oder weiterführende Analyse-techniken ergänzt werden, um ein noch umfassenderes Bild der UX zu gewinnen.

4 Diskussion

In diesem Abschnitt werden zentrale Aspekte des vorgestellten Modells und der Implementierung kritisch betrachtet. Dabei stehen sowohl die Stärken der gewählten Lösung als auch ihre Grenzen und mögliche Erweiterungspotenziale im Fokus.

4.1 Stärken der Umsetzung

- **Umfassende Datenerfassung:** Das System erfasst ein breites Spektrum an Informationen – von *Klick-Interaktionen* (Heatmap- und Sequenzdaten) über *Netzwerkperformance* (Timing-Interceptor) bis hin zu *Fehlerereignissen* (Globaler Error-Handler). Dadurch entsteht ein ganzheitliches Bild der aktuellen Nutzungsweise und Stabilität der Anwendung.
- **Lose Kopplung von Frontend und Backend:** Durch die klar definierten REST-Endpunkte (vgl. Abschnitt 3.22) und Services wie den `RequestLogService` können einzelne Bausteine (z. B. Session-Management, Klick-Logging) unabhängig voneinander weiterentwickelt oder ausgetauscht werden.
- **Datenschutzkonformer Ansatz:** Nutzeraktionen werden zwar aufgezeichnet, aber nur in *anonymisierter Form* (z. B. Session-Token anstelle von echten User-IDs). Damit werden Persönlichkeitsrechte der Anwender gewahrt und Datenschutzauflagen eingehalten.
- **Erweiterbarkeit:** Die gewählte Architektur erlaubt es, zusätzliche Metriken (z. B. Mausbewegungen, Scroll-Verhalten) oder Data-Mining-Techniken (z. B. Assoziationsanalyse) relativ leicht zu integrieren. Ebenso sind Batching-Mechanismen für das Logging bereits angedacht (vgl. `flush()`-Methoden).

4.2 Einschränkungen und mögliche Verbesserungen

- **Qualitative UX-Daten:** Trotz umfangreicher *quantitativer* Erfassungsmethoden (z. B. Klickhäufigkeiten, Fehlerquoten) werden *emotionale* Faktoren (Motivation, Zufriedenheit) oder die *Hintergründe* für bestimmtes Nutzerverhalten nicht erfasst. Qualitative Methoden (Interviews, Usability-Tests mit Beobachtung) könnten das Gesamtergebnis ergänzen.
- **Skalierung bei hohem Datenaufkommen:** Sollte die Anwendung in großem Umfang genutzt werden, könnten die *Einzelrequests* für das Logging (z. B. Klicks und Timings) die Systemlast erhöhen. Ein *systematisches Batching* oder zeitgesteuertes `flush()` würde helfen, Performance-Engpässe zu mindern.
- **Eingeschränkte Mobile-Perspektive:** Das aktuelle Konzept fokussiert sich auf Desktop-Interaktionen („Clicks“ statt „Touches“). Bei steigender Bedeutung mobiler Geräte wäre eine *Touch-Event-Erfassung* oder ein responsives Metriksystem sinnvoll.
- **Abhängigkeiten und Wartung:** Die Lösung setzt auf diverse Services (z. B. `HeatmapCaptureService`, `GlobalErrorHandler`, `TimingInterceptor`), die sinnvoll koordiniert werden müssen. Eine einheitliche Dokumentation und klare Verantwortlichkeiten verhindern hier potenziellen *Wartungs-Overhead*.

4.3 Ausblick und Weiterentwicklung

- **Erweiterte Datenanalysen:** Auf Grundlage der vorliegenden Daten könnte ein *Data-Mining-Prozess* (z. B. Clustering, Anomalie-Erkennung) echte Mehrwerte liefern. So ließen sich verborgene Muster in der Navigation oder Fehlerhotspots identifizieren.
- **Automatisierte Handlungsempfehlungen:** Ein nächster Schritt wäre, die erfassten Metriken (z. B. *Fehler pro 100 Klicks*) automatisiert zu bewerten und *Alarme* oder *Ticket-Einträge* zu generieren, sobald Schwellwerte überschritten werden.
- **Umfassendes Session- bzw. Nutzerflow-Reporting:** Die aktuell implementierte Logging-Architektur kann relativ einfach genutzt werden, um *komplexe Reports* zu generieren (z. B. „Wo brechen Nutzer am häufigsten ab?“). Das Admin-Dashboard ließe sich hierzu um *Trenddiagramme* oder *Zeitreihen* erweitern.
- **Plattformunabhängigkeit:** Eine portierte Variante der Tracking-Services (etwa für Android/iOS) würde eine *einheitliche UX-Analyse* über verschiedene Endgeräte ermöglichen. Das erfordert allerdings den Umbau von *Klick-* auf *Touch-Events* und Anpassungen beim Layout.

4.4 Fazit zur Diskussion

Die hier vorgestellte Lösung deckt den **Großteil** der *quantitativen* UX- und Usability-Metriken ab, die für das *eDok*-System relevant sind (Heatmaps, Fehlermeldungen, Performance). Gleichzeitig zeigt sich, dass die *tieferen* UX-Aspekte (z. B. subjektive Zufriedenheit, emotionales Empfinden) weiterhin *ausgeklammert* sind. Zudem erfordert die konstante Datenerfassung im Live-Betrieb stets ein wachsames Auge auf *Performance* und *Datenschutz*.

Dennoch bietet das Modell eine solide Grundlage, um die **Nutzerinteraktion** in *eDok* zu verstehen, problematische Stellen frühzeitig zu erkennen und systematisch Anpassungen abzuleiten. Dies kann zu einer verbesserten Usability und letztlich zu einem reibungsloseren Arbeitsalltag für die Nutzer*innen führen.

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt sowie die Zitate deutlich kenntlich gemacht zu haben.

Ich erkläre weiterhin, dass die vorliegende Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch nicht im Rahmen eines anderen Prüfungsverfahrens eingereicht wurde.

Fulda, den 18. Januar 2025

Ali Alkhiami