

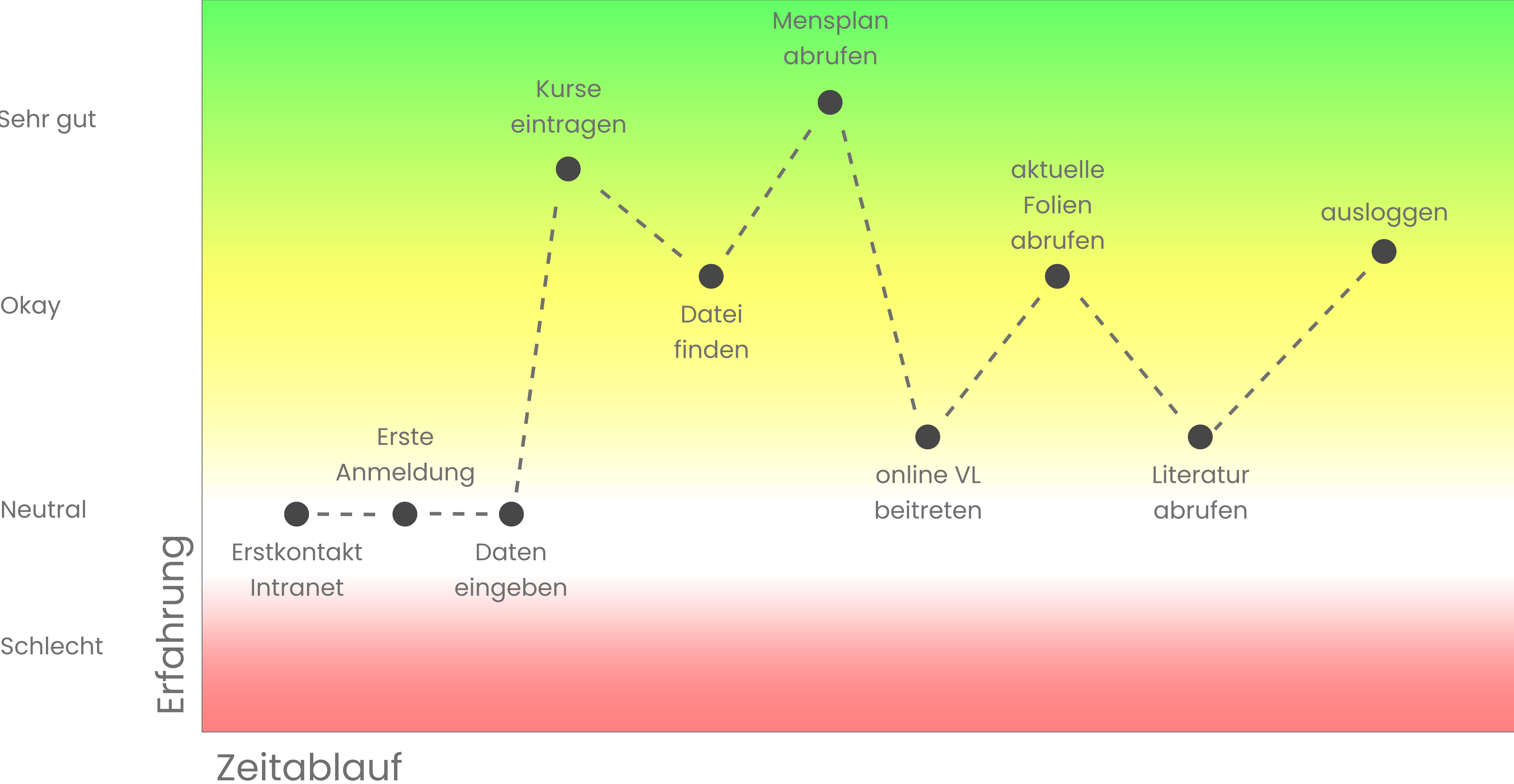
# Prüfungsaufgabe Interface Design WiSe 20/21

Lukas Lehmann Matr. 260899

Betreuung Prof. Dr. Gabriel Rausch

## Verbesserung des Intranet GUI

# Customer Journey Map Intranet



# Customer Journey Map Intranet – Erklärung

Prinzipiell ist die Customer Journey Map in 4 Bereiche eingeteilt die fließend in einander übergehen. Diese 4 Bereiche ("Schlecht", "Neutral", "Okay" und "Sehr gut") geben an wie positive, oder negativ die Erfahrung des Nutzers in den verschiedenen Interaktionsphasen ist.

Die ersten 3 Interaktionen gehören zu jeder Anwendung dazu. Im Fall des Intranets gab es einen Erstkontakt bei der Einführungsveranstaltung in den Studiengang. Damit verbunden natürlich die Anmeldung wahrscheinlich am Laptop nach der Veranstaltung und dem Eingeben der Daten (Semester etc). Diese Interaktionsschritte wurden als Neutral bewertet das sie keine wirklichen Emotionen auslösen und notwendig sind um das Intranet zu nutzen. Mit einem ansprechenden Design könnte man ggf. die Vorfreude auf das Studium und das neue Kapitel steigern aber das graue, langweilige Design macht es zu einem Standard Tool der Hochschule.

Beim eintragen in die Kurse sieht das Ganze schon anders aus. Die betreffenden Kurse sind schnell zu finden und vor allem wenn es darum geht Wahlmodule auszusuchen ist die Erfahrung generell sehr positiv. Man freut sich auf das kommende Semester.

Für das finden von Dateien, nach dem Eintragen in den Kurs, sinkt die Erfahrung oft etwas in den Frust. Je nach Dateistruktur des Dozenten kann es sehr mühsam sein die richtigen Dateien zu finden. Vor allem wenn der Dateibereich noch mit alten Dokumenten geflutet ist. Da das, aber wie gesagt stark vom Dozenten abhängt wird die Erfahrung als "Okay" eingestuft.

Im angefertigten GUI wurde viel Wert darauf gelegt, dass der Mensaplan direkt einsehbar ist. Viele Studierende öffnen das Intranet nur um schnell herauszufinden was es an diesem Tag in der Mensa gibt. Zu Zeiten in denen der Hochschulbetrieb nicht durch Corona eingeschränkt ist, löst ein Blick auf den Speiseplan in der Regel viel Freude aus.

Ein nächster möglicher Schritt (vor allem während Corona) ist das beitreten zu einer Online-Vorlesung. Die Erfahrung ist zwischen "Neutral" und "Okay" angesiedelt, im Prinzip ist der Schritt nichts besonderes, aber da Alfa View das betreten von Räumen unnötig kompliziert macht ist ein Button zum beitreten sehr angenehm.

# Customer Journey Map Intranet – Erklärung

Das Abrufen der neuen Skiptfolien, nach der Vorlesung, verhält sich ähnlich wie das Finden der anderen Dateien. Ja nach Dozent ist es eine gute Erfahrung, kann aber auch frustrierend sein Dateien in 5 Unterordnern zu suchen.

Die Literatur ist in der Regel gut zu finden, ist aber nur eine Auflistung von Quellen. Das Nutzen der Literatur wird deshalb als Neutral bewertet.

Mit dem Ausloggen geht der fiktive Studientag zu Ende, im Normalfall eine positive Erfahrung, weshalb dieser Schritt als "Okay" bis "Sehr gut" eingestuft wird.

## Heuristische Evaluation

### **Aufgabe 1: Die neue Nachricht des Dozenten aufrufen**

Aufgabenangemessenheit: Um eine Nachricht des Dozenten abzurufen ist der erste logische Schritt das Aufrufen der Veranstaltung. Diese Interaktionsmöglichkeit ist auf der Startseite prägnant angegeben und sollte leicht zu finden sein. Auf der Veranstaltungsseite angekommen, bietet sich die Möglichkeit den Nachrichten Tab auszuwählen. In diesem Tab ist jedoch nicht ganz klar ob eine Nachricht neu ist oder bereits gelesen wurde, diese Information fehlt. Dies könnte im Verbesserten Prototype angepasst werden. Das Erreichen der jeweiligen Unterpunkte geschieht durch einfaches Klicken, dies sollte jeder normale Nutzer ausführen können und benötigt kein besonderes Vorwissen.

Selbstbeschreibungsfähigkeit: Der Ausgangspunkt der Startseite um auf die Nachrichten zuzugreifen ist nicht klar erkennbar. Es wird nicht angezeigt, dass man sich auf einer Art Startseite befindet. Auch wenn man auf die Veranstaltungsseite weitergeleitet wird ist nicht klar, wo man sich auf der Seite befindet. Auf der Startseite könnte das durch einen weiteren Punkt im Menü gelöst werden. Auf der Unterseite wäre ein Breadcrumb Menü möglich um den vorherigen Schritt (Startseite) anzuzeigen. Im Punkt, wo man als Nutzer hin navigieren kann ist klar angezeigt welche Möglichkeiten der Navigation es gibt.

Steuerbarkeit: In keinem der beiden Interaktionsschritte werden Aktionen ohne das Eingreifen des Nutzers durchgeführt. Sollte der Nutzer die falsche Veranstaltung auswählen kann er jederzeit durch den Zurück Button des Browsers, als auch durch Klick auf das Logo wieder auf die Startseite gelangen. Im neuen Prototypen ist das ganze dann auch über einen weiteren Punkt im Menü möglich. Auf der Veranstaltungsseite kann jederzeit auf einen anderen Tab gewechselt werden falls man den falschen ausgewählt haben sollte.

# Heuristische Evaluation

## Aufgabe 1: Die neue Nachricht des Dozenten aufrufen

Erwartungskonformität: Das Intranet ist im CD der HFU gehalten um dem Nutzer klar zu machen, dass er sich auf einer Seite der Hochschule befindet. Alle Buttons und Interaktionsmöglichkeiten sind ähnlich zu anderen Webseiten gestaltet. Der Nutzer sollte also keine Probleme haben sich zurechtzufinden oder auf Unerwartetes stoßen. Speziell im Nachrichten Tab ist das Layout an ein E-Mail Programm angelegt, dies sollte den meisten Nutzern bekannt vorkommen.

Fehlertoleranz: Da das Intranet keinerlei Forminputs hat ist schonmal ein große Fehleranfälligkeit ausgeschlossen. Prinzipiell ist es aber immer Möglich einen Schritt zurückzugehen falls sich ein Nutzer verklicken sollte. Entweder durch den Zurückbutton im Browser oder falls ein falscher Tab ausgewählt wurde kann einfach zwischen den Tabs gewechselt werden.

Individualisierbarkeit: Die Individualisierbarkeit im Intranet ist sehr begrenzt. Im Prototype wurde die Möglichkeit gegeben Nachrichten zu markieren, die der Nutzer als wichtig empfindet.

Lernförderlichkeit: Das Intranet benötigt keine Einführung in die Funktionen beim ersten Start, bzw. ist nicht Teil des Prototypen. Durch die große Masse an anderen Nutzern im direkten Umfeld des Nutzers (WG-Mitglieder, Kommilitonen) ist jederzeit Hilfe möglich falls eine tiefgründigere Funktion nicht direkt gefunden wird.

## Aufgabe 2: Die Datei "Kursinhalt" aufrufen

Aufgabenangemessenheit: Die Aufgabenangemessenheit verhält sich ähnlich wie beim aufrufen der neuen Nachricht. Je nach Ordnerstruktur des Dozenten kann es natürlich zu Komplikationen kommen.

Selbstbeschreibungsfähigkeit: Wieder sehr ähnlich wie der vorhergegangene Schritt. Die Visualisierung der Ordner durch Icons sollte auch für Nutzer ohne Vorkenntnisse klar erkennbar sein.

Steuerbarkeit: Es handelt sich um die gleiche Steuerung wie beim vorhergegangenen Schritt. Diesmal ist jedoch noch eine Suchfunktion mit eingebaut.

Erwartungskonformität: Die Erwartung sollte ebenfalls ähnlich sein. Die Visualisierung der Ordnerstruktur ist der von Google Drive oder ähnlichen Anwendungen nachempfunden was eine bekannte Interaktion darstellt.

Fehlertoleranz: Gleich wie beim vorhergegangenen Schritt.

Individualisierbarkeit: In diesem Schritt gibt es keine Individualisierbarkeit

Lernförderlichkeit: Gleich wie beim vorhergegangenen Schritt.

# Grundsätzen aus dem WCAG 2

**Ausreichende Kontraste:** Bei den Farbkontrasten konnten Mängel festgestellt werden, so ist das "HFU Grün" mit weißer Schrift nicht für die Kriterien AA und AAA ausreichend ist. Das stellt den Entwickler vor das Problem, dass er entweder das CD der HFU einhalten muss oder den Grünton anpassen. Im Fall des Prototypens wird der Grünton weiter ins Dunkel-Grün geändert. Der Corona Warnhinweis ist durch seinen dunkleren Rot-Ton für AA ausreichend und sollte deshalb weiterhin verwendet werden können.

**Navigation:** Im Bereich der Navigation wird der Prototype mit einem Breadcrumb Menü ergänzt um diesen Teil der WCAG Technik zu erfüllen.

**Neue Fenster & Popups:** Um die WCAG Technik für das Verringern von unnötigen Seiten und Popups durchzuführen wurde die Auswahl von Nachrichten, Dateien, Kursinformationen etc. Als Tab-System gelöst.

## Schwere der Probleme

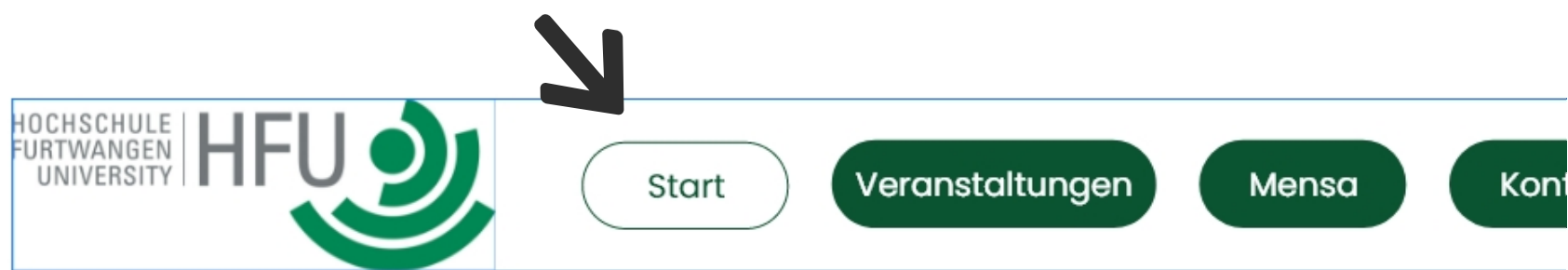
Das Problem, dass nicht klar angezeigt wird ob eine Nachricht bereits gelesen wurde stufe ich als grafirestnes Problem ein. Nachfolgend hat die Evaluation ergeben, dass eine klare Angabe wo sich der Nutzer in der Anwendung befindet von Vorteil wäre. Als geringes Problem wird der Farbkontrast eingestuft. Hier muss ein Kompromiss zwischen CD der HFU und den WCAG Grundsätzen gefunden werden.

# Prototyp Enhancement

Entsprechend der Findings wurde nun der Prototype entsprechend angepasst.

Aus dem Typischen "HFU Grün" wurde ein dunkleres Grün um einen Kontrast der Stufe AAA zu erreichen.

Um dem Nutzer besser zu visualisieren wo er sich gerade befindet wurde ein neuer Menüpunkt hinzugefügt. Er zeigt an, dass sich der Nutzer gerade auf der Startseite befindet, bzw. wie er schnell dort hin zurück kommt.



### Aktuelle Corona Lage

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labor duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit ame gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetu

weitere Informationen

## Interface Design (OI

Start / Veranstaltungen / Interfc

Beschreibung	Nachricht
21.10.2020 Semesterstart 20/21	★
15.09.2020 Kursablauf	☆

Um Verwirrung vorzubeugen welche Nachrichten bereits geöffnet wurden und welche noch ungelesen sind, wurde ein kleines Icon hinzugefügt. Dieses gibt dem Nutzer ein eindeutiges Feedback.



Um auch auf der Unterseite der jeweiligen Veranstaltungen eine bessere Orientierung zu geben wurde die Veranstaltungsübersicht durch ein Breadcrumb Menü erweitert. Dieses verdeutlicht dem Nutzer wo er sich in der Anwenduna befindet und bietet eine zusätzliche Mööglichkeit der Naviagation.

## Interface Design (OMB)

abmelden

Start / Veranstaltungen / Interface Design (OMB)

Beschreibung	Nachrichten	Dateien	Dozent
Ort: I.017	Zeit: Fr. 8:30 Uhr – 11:00 Uhr	Kursinhalt	zum C