

Einbindung von Endnutzer-Feedback in den Entwicklungsprozess

Projekt-adäquate Nutzbarmachung von
Saros Benutzerkontakten und -feedback
für den Entwicklungsprozess

Motivation

- Benutzer-Feedback ist eine wertvolle Ressource, die man nutzen sollte
 - Wünsche
 - Ideen
 - Defekte
 - Andere Perspektive
 - ...
- Benutzer sollen ein positives Erlebnis bei der Benutzung von Saros haben

Ziele

- Nutzerorientierte Entwicklung verbessern
 - Wünsche des Benutzers besser verstehen
 - Entwicklung für den Benutzer sichtbar machen
- Vereinfachung der Feedback-Verarbeitung

Ablauf

- Recherche
 - Feedbackerhebungsmethoden
 - Einbindung in den Entwicklungsprozess
- Konzept entwerfen
- Grounded Theory um Kategorien zu bilden
- Texte verfassen
- Testdurchlauf
- Auswertung des Testdurchlaufs
- Evaluation des Konzepts

Feedback-Kategorien

- Problems
- Questions to...
- Suggestions
- Positive feedback

Problemkategorien I

- Configuration
 - “When I try to create a jabber account, it says "An Unknown Error Occurred. Please register on provider's website"”
- Connection establishment
 - „Beim Verbinden kommt "Synchronisiere Nutzerliste" - wenn dieser Vorgang abgebrochen wird, dann funktioniert alles fehlerfrei“
- Connection
 - “My friend lost connection MANY times”

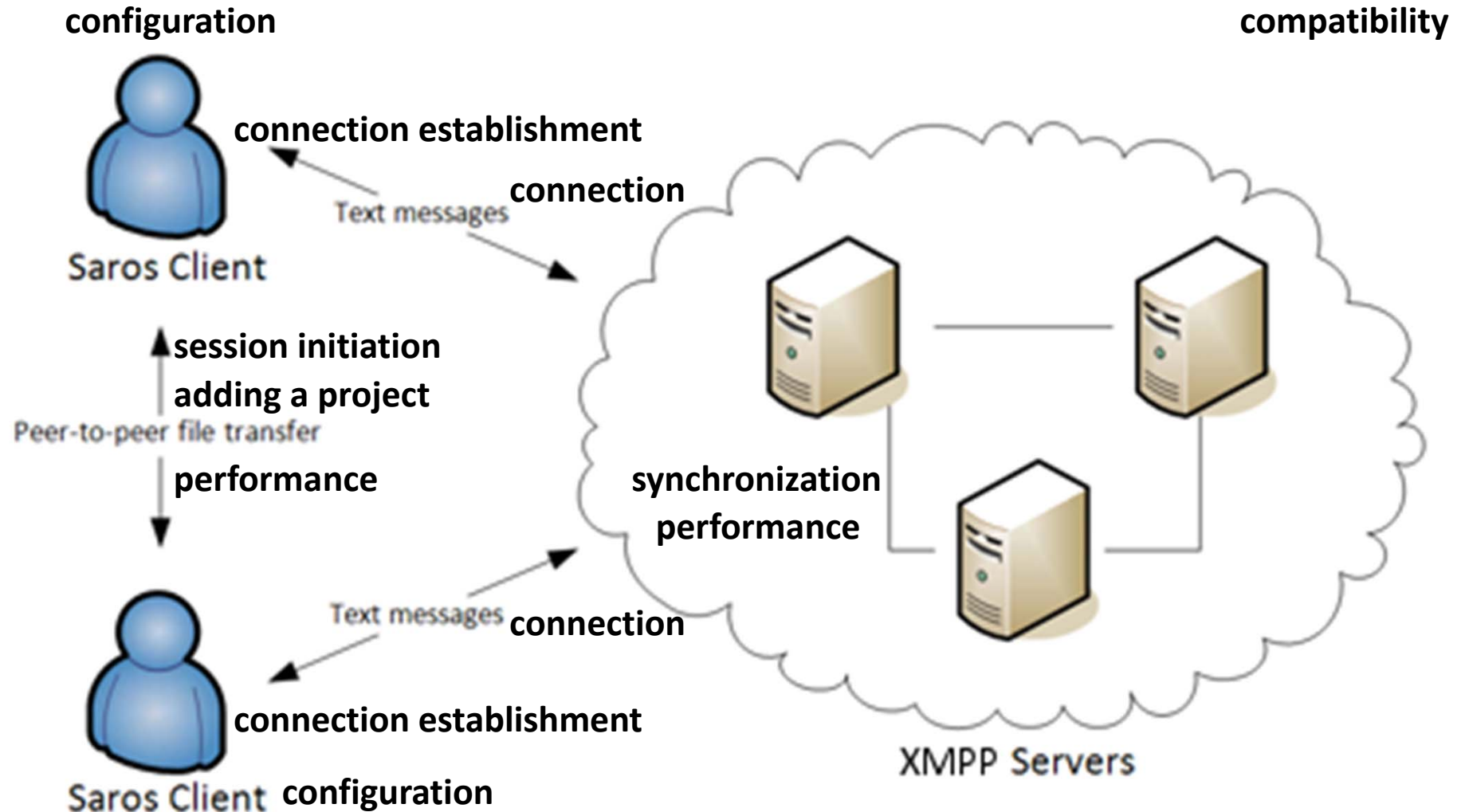
Problemkategorien II

- Session initiation
 - “I always need to start the session twice for it to work”
- Synchronization
 - “We went out of sync once”
- Adding a project
 - “Also adding a second project to share didn't work”

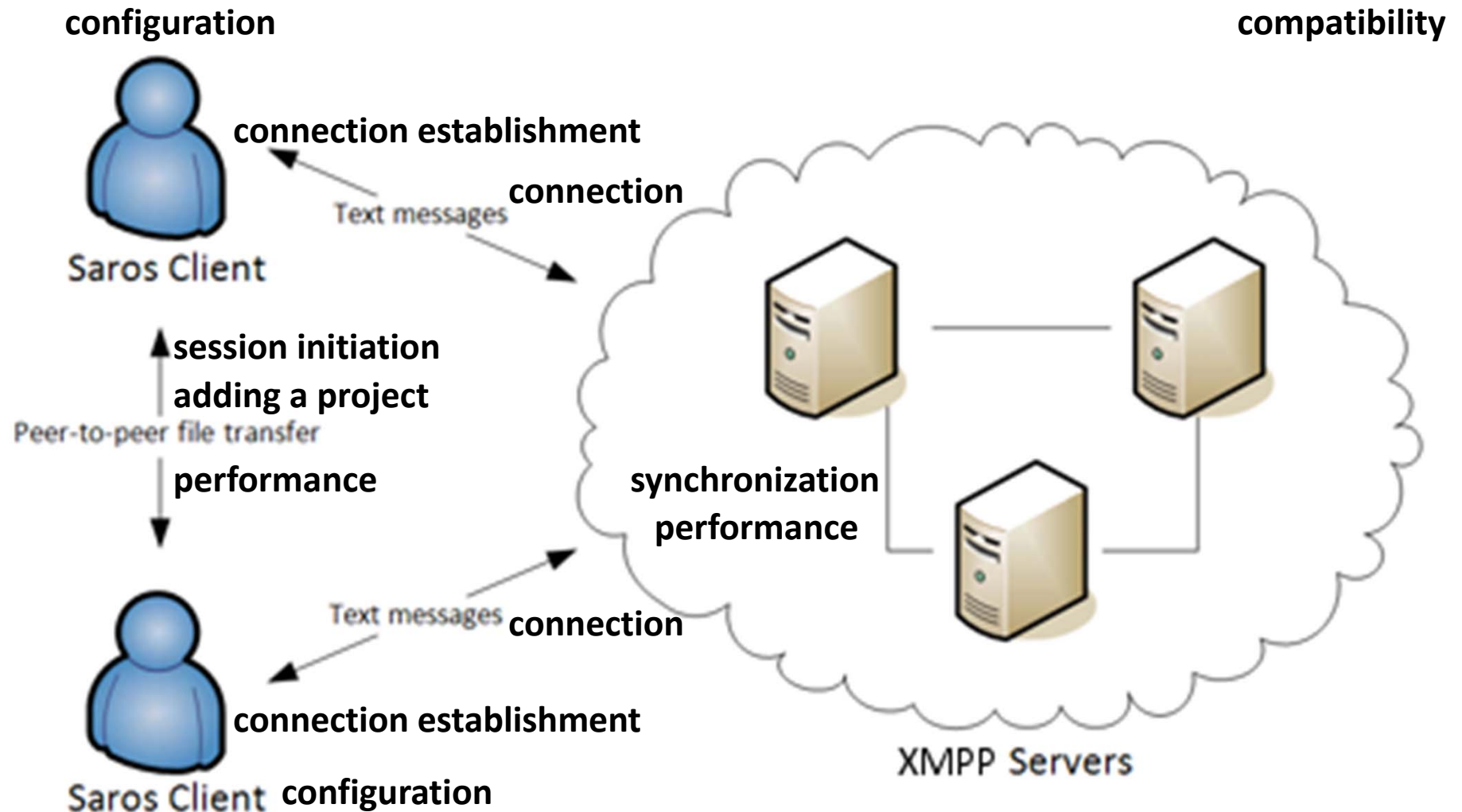
Problemkategorien III

- Performance
 - “It sometimes felt a tiny bit too laggy”
- Compatibility
 - “When they type something and I have typed a dot to see the options I had, when they typed something my options list disappeared”

Abgrenzung der Problemkategorien



Abgrenzung der Problemkategorien



Fragen

- Questions to...
 - Feature
 - “How can I call using VOIP”
 - Developer team
 - “[...]I'd love to meet you guys and discuss those requests”

Vorschläge und Lob

- Suggestions
 - Improvement suggestions
 - “The chat is a little bulky height wise and might be nicer if a little slimmer so messages are more readily visible”
 - Feature requests
 - “I wish there was a dedicated server option so this could work like google docs for eclipse”
- Positive feedback
 - “Great! Better than expected”

Einbindung in den Entwicklungsprozess

- Troubleshooting
 - Problems
- Bugtracker
 - Problems except performance and compatibility
- FAQ
 - Questions to feature
- Feature Request
 - Improvement suggestions
 - Feature requests

Danke für Ihre Aufmerksamkeit
Fragen? Anregungen?