

Abschlussvortrag zur Bachelorarbeit

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

Gliederung

- Ziel der Arbeit
- Entwicklung des Konzepts
- Feedbackkategorien
- Abgrenzungskriterien
- E-Mail-Vorlagen
- Vorgehen bei eingehendem Feedback
- Ergebnisse meiner Arbeit
- Bewertung der Ergebnisse
- Zusammenfassung

Ziel der Arbeit

- viel Nutzerfeedback geht in der Arbeitsgruppe ein:
 - Surveys und Kontaktformular
- zum Teil sehr konstruktiv

⇒ Problem: individuelle Verarbeitung kostet Zeit

- Ziel: Benutzerfeedback systematisch nutzen & in den Entwicklungsprozess einbinden

Entwicklung des Konzept

- keine weiteren Feedbackkanäle öffnen -> kein Mehrnutzen
- deshalb eingehendes Feedback verarbeiten und beantworten
- Zur Einbindung werden folgende vorhandene Strukturen genutzt:
 - Bugtracker
 - Feature Requests
 - Documentation Issues
 - Troubleshooting Section

Feedbackkategorien

- zur einfacheren Verarbeitung
- basierend auf den Daten (grounded Theory)
- 13 Kategorien in vier Oberkategorien
 - problems
 - configuration, connection establishment, connection, session initiation, synchronization, adding a project, performance, compatibility
 - suggestions
 - improvement suggestion, feature request
 - questions
 - question to feature
 - question to developer team
 - positive feedback

Abgrenzungskriterien

- grenzen Kategorien gegeneinander ab
- zum Beispiel:
 - configuration: Includes all problems that occur before hitting "connect"-button besides the creation of an XMPP/Jabber Account
 - connection establishment: Includes all problems that occur between hitting the "connect"-button and a successful connection to Saros [...] and problems with creation of an XMPP/Jabber Account

E-Mail-Vorlagen

- zu jeder Kategorie gibt es eine E-Mail-Vorlage
- dient als Grundlage der Antwort
- beinhaltet farblich markierte Anweisungen
 - zum Beispiel:
 - Markierung eines Absatzes:
[Is that problem **already** in the Troubleshooting Section?]
 - Anweisung: <attach link to the answer of his problem in the Troubleshooting Section>.
- nach Bearbeitung -> keine farbigen Markierungen sollten mehr vorhanden sein

Vorgehen bei eingehendem Feedback

1. Feedback-E-Mail geht ein, sofern sie einen Absender enthält, wird eine Beantwortung eingeleitet
2. Sie wird gelesen und anhand der Abgrenzungskriterien klassifiziert
3. Die E-Mail Vorlage zur passenden Kategorie wird geöffnet und bearbeitet
4. ggf. wird ein Eintrag in Troubleshooting Section/Bugtracker/Feature Requests/Documentation Issues erstellt
5. ggf. werden erstellte Einträge in der E-Mail Vorlage verlinkt
6. Sobald die E-Mail Vorlage fertig beantwortet ist (alle Links eingefügt & keine farbigen Elemente außer den Hyperlinks mehr vorhanden), wird sie versendet

Ergebnisse meiner Arbeit

- „explanation of concept.pdf“ zur schnellen Erklärung des Konzeptes
- „demarcation criteria.pdf“ zum Einordnen des Feedbacks in eine Kategorie
- 13 E-Mail-Vorlagen zur Beantwortung von Benutzerfeedback (.docx)

Bewertung der Ergebnisse

- Anwendbares Konzept zur Einbindung von Benutzerfeedback in den Entwicklungsprozess
- Verarbeitung sollte nun schneller von statten gehen
- Probleme mit der Behandlung von Feedback, das mehrere Kategorien anspricht

Zusammenfassung

- Ziel der Arbeit: Entwicklung eines Konzepts zur Einbindung von Nutzerfeedback
- Vorgehen: Survey-Daten mit grounded Theory klassifiziert
- Konzept: Einteilung von Nutzerfeedback in 13 Kategorien und Beantwortung anhand von E-Mail-Vorlagen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit