



Universität Siegen, Lehrgebiet
Wirtschaftsinformatik
Kooperations- und Mediensysteme



Fraunhofer Institut
Angewandte
Informationstechnik

Prüfbericht

Usability-Evaluation der Software „BSCWeasel“

April 2005

Im Rahmen der Entwicklung einer Rich-Client Anwendung für das BSCW Groupware System, wurde in der Zusammenarbeit der Universität Siegen und dem Fraunhofer Institut für angewandte Informationstechnik (FIT), die vorliegende Evaluation des BSCWeasel erstellt. Diese Usability Studie lehnt sich an das „DATech Prüfverfahren Gebrauchstauglichkeit“ an, welches sich auf die Norm DIN ISO 9241 Teile 10 und 12 bezieht. Zur Überprüfung der Zufriedenheit der Benutzer wurden Teile des standardisierten SUMI (Software Usability Measurement Inventory) Fragebogens herangezogen.

1.	Einleitung	2
2.	Methodischen Vorgehen	3
2.1	Szenarienbasierter Walkthrough	3
2.2	Benutzungstest	4
2.3	Zufriedenstellung	5
3.	Ergebnisse	7
3.1	Walkthrough und Benutzungstest	8
3.1.1	Startbildschirm des BSCWeasel.....	8
3.1.2	Installation von BSCWeasel.....	12
3.1.3	Hinzufügen eines BSCW Accounts in das BSCWeasel.....	13
3.1.4	Navigation, Download, Änderung, Upload.....	16
3.1.5	Anschauen einer Internetseite die in BSCW gespeichert ist.....	19
3.1.6	Sicht anpassen	21
3.1.7	BSCWeasel nach Updates Überprüfen	22
3.1.8	Anmelden im Messenger Tool	23
3.1.9	Anwesenheit verändern	25
3.1.10	Öffentlichen Chat nutzen	25
3.1.11	Backgammon spielen	27
3.1.12	Privaten Chat nutzen	28
3.1.13	Logout	28
3.2	Zufriedenstellung	29
3.2.1	Würden Sie die Software ihren Kollegen empfehlen?.....	29
3.2.2	War der erste Umgang mit der Software mit vielen Problemen behaftet?.....	30
3.2.3	Macht es Spaß mit der Software zu arbeiten?.....	31
3.2.4	Präsentiert das System die Informationen klar und verständlich?	31
3.2.5	Würden sie diese Software jeden Tag verwenden?.....	32
3.2.6	Konnten sie die Aufgaben ohne umschweife lösen?.....	32
3.2.7	Hat die Software für sie eine attraktive Aufmachung	33
3.2.8	Verhält sich die Software für sie gelegentlich unverständlich.....	33
3.2.9	Brauchen Sie oft Unterstützung bei der Nutzung der Software?	34
3.2.10	Sehen sie Potenzial, vielleicht eine Bereicherung zum BSCW	34
3.2.11	Gibt es etwas was sie sich wünschen würden für solch eine Software?	36
4.	Fazit.....	37
4.1	Interessante Zitate die bei der Benutzerbefragung aufgetreten sind	38

1. Einleitung

BSCWeasel ist ein Open Source Client für das BSCW Groupware System. Basierend auf der Eclipse RPC (Rich Client Application), dient es zur Unterstützung kooperativer Arbeit, bei dem Nutzer auf einen gemeinsamen Arbeitsbereich zugreifen können. Zum Zeitpunkt dieser Evaluationsstudie war die Software „BSCWeasel“ nicht vollständig fertig gestellt und nur Grundfunktionen nutzbar.

Die Grundlage für diese Usability Untersuchung bildet die Definition von Usability nach ISO 9241-11:

„Das Ausmaß in dem bestimmte Benutzer, in ihrem bestimmten Kontext, ihre bestimmten Aufgabenziele mit Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung erreichen können“.

Das Ziel dieser Studie stellt somit die Identifikation vom eventuellen software-ergonomischen Optimierungspotenzial dar. Auf Basis des DATech Verfahrens wurde diese Evaluation der Usability des BSCWeasel durchgeführt. Die Ergebnisse der Konformitätsprüfung auf Effektivität und Effizienz (s. Definition 9241-11) mit den Normen DIN ISO 9241 Teil 10 und 12, sind Gegenstand dieses Prüfungsberichtes. Zudem wurde anschließend durch Teile des standardisierten SUMI Fragenkataloges eine angepasste Zufriedenheitsuntersuchung vollzogen. Durch die Zufriedenheitsuntersuchung soll im Gegensatz zu der Konformitätsprüfung, zum einen die Zufriedenheit überprüft, zum anderen das Potenzial und die Zukunftstauglichkeit des BSCWeasel aufgedeckt werden.

In Abschnitt 2 wird das methodische Vorgehen kurz skizziert.

Abschnitt 3 enthält die Ergebnisse der Usability-Evaluation in tabellarischer Form.

Anhang A enthält zu Illustration der kritischen Nutzungssituationen Screenshots.

2. Methodischen Vorgehen

Die Usability-Evaluation des BSCWeasel besteht aus drei Teilschritten. Der erste Schritt ist ein szenarienbasierter Walkthrough, der kritische Nutzungsprobleme des BSCWeasel identifiziert. Anschließend wurde ein Benutzungstest mit ausgewählten Usern durchgeführt. Diese Benutzer bestehen aus professionellen Usern der BSCW Entwicklung und aus operativen Benutzern des WWW basierten BSCW. Im Anschluss an den Benutzungstest steht eine Untersuchung der Zufriedenstellung auf Basis ausgewählter SUMI Fragen. Zweck dieser Zufriedenstellung ist zum einen die Überprüfung der Zufriedenheit und zum anderen die Überprüfung des Potenzials und der Zukunftstauglichkeit.

2.1 Szenarienbasierter Walkthrough

Dieser szenarienbasierte Walkthrough dient dazu kritische Nutzungssituationen bei der Benutzung vom BSCWeasel zu identifizieren. Zu diesem Zweck wurden insgesamt 15 Aufgaben ausgearbeitet und ausgewählt. Davon stehen 9 Aufgaben repräsentativ für die Nutzung des BSCWeasel und 6 Aufgaben für das Messenger- und Spieleplug-in.

Folgende Aufgaben wurden für die Nutzung des BSCWeasel ausgewählt:

1. Installation von BSCWeasel
2. Hinzufügen eines bestehenden BSCW Accounts in das BSCWeasel
3. Korrigieren eines fiktiven Rechtschreibfehlers einem dem Benutzer bekannten Dokument (Navigation, Download, Änderung, Upload)
4. Eine URL öffnen (Nutzung des embedded Browsers)
5. Brower aus der Sicht entfernen und wieder in die Sicht einfügen
6. Verschieben eines Dokumentes in die Zwischenablage (Evaluation, ob nach BSCW Gewohnheit vorgegangen wird, oder nach File Explorer)
7. Benutzer in ein Dokument einladen
8. Anpassen der Sicht durch Verschieben und Löschen der Registerkarten
9. BSCWeasel nach Updates überprüfen

Für die Evaluation des Backgammon- und Messangertools wurden folgende Fragen bearbeitet:

1. Anmelden im Messenger Tool
2. Sie arbeiten mit BSCWeasel und wollen nicht gestört werden, jedoch für andere Sichtbar sein.
3. Sie wollen sich mit den Kollegen die ebenfalls im Messenger Tool angemeldet sich, sich unterhalten
4. Mit einem der Kollegen, wollen sie eine Partie Backgammon spielen
5. Während des Spiel sich über den Privaten Chat unterhalten
6. Logout

Mit Hilfe des szenarienbasierten Walkthrough konnten so potentielle kritische Nutzungssituationen festgestellt werden. Zusätzlich wurde zu jedem Nutzungsproblem überprüft, ob Verstöße gegen die Norm DIN ISO 9241 „Ergonomische Anforderungen für Büroarbeiten mit Bildschirmgeräten“ Teil 10 („Grundsätze der Dialoggestaltung“) und Teil 12 („Informationspräsentation“) vorlagen.

2.2 Benutzungstest

Um die durch den szenarienbasierten Walkthrough erhaltenen Ergebnisse zu validieren und weitere Nutzungsprobleme aufzudecken, wurde im Anschluss ein Benutzungstest mit teilnehmender Beobachtung durchgeführt. Die Benutzer setzten sich aus 7 Usern aus der BSCW – Entwicklung und 2 Usern aus fachfremden Bereichen zusammen.

Die Benutzer wurden gebeten die vorgestellten Aufgaben mit dem BSCWeasel zu bearbeiten.

Folgende Aufgaben zur Nutzung des BSCWeasel wurden bearbeitet:

1. Installation von BSCWeasel
2. Hinzufügen eines bestehenden BSCW Accounts in das BSCWeasel
3. Korrigieren eines fiktiven Rechtschreibfehlers einem dem Benutzer bekannten Dokument (Navigation, Download, Änderung, Upload)
4. Eine URL öffnen (Nutzung des embedded Browsers)
5. Brower aus der Sicht entfernen und wieder in die Sicht einfügen

6. Verschieben eines Dokumentes in die Zwischenablage (Evaluation, ob nach BSCW Gewohnheit vorgegangen wird, oder nach File Explorer)
7. Benutzer in ein Dokument einladen
8. Anpassen der Sicht durch Verschieben und Löschen der Registerkarten
9. BSCWeasel nach Updates überprüfen

Für die Evaluation des Backgammon- und Messangertools wurden folgende Fragen bearbeitet:

1. Anmelden im Messenger Tool
2. Sie arbeiten mit BSCWeasel und wollen nicht gestört werden, jedoch für andere Sichtbar sein.
3. Sie wollen sich mit den Kollegen die ebenfalls im Messenger Tool angemeldet sind, unterhalten
4. Mit einem der Kollegen, wollen sie eine Partie Backgammon spielen
5. Während des Spiel sich über den Privaten Chat unterhalten
6. Logout

Die dabei aufgetretenen kritischen Nutzungssituationen wurden notiert und auch hier überprüft, ob ein Verstoß gegen die Norm DIN ISO 9241, Teil10 und 12 vorlag.

2.3 Zufriedenstellung

Nach dem Benutzungstest wurden den gleichen Benutzern 11 Fragen zu Zufriedenheit und dem möglichen Potential des BSCWeasel gestellt. Dabei handelte es sich um eine Auswahl von Fragen (11 Fragen) aus dem Software Usability Measurement Inventory (SUMI), die sich auf die Zufriedenheit der Nutzer beziehen, sowie drei weitere Fragen, die das Potential der Software betrafen. Die Fragen sollten nicht wie im SUMI Fragebogen vorgesehen auf die Antwort „Einverstanden“, „Unentschieden“, „Nicht einverstanden“ beschränkt werden, sondern die Benutzer wurden explizit aufgefordert, eine Begründung ihrer Antwort zugeben.

Es wurden folgende Fragen zur Zufriedenheit gestellt:

1. Würden Sie die Software ihren Kollegen empfehlen, vorausgesetzt die ist fertig implementiert.

2. War dieser erste Umgang mit der Software mit zu vielen Problemen behaftet?
3. Macht es Spaß mit der Software zu arbeiten?
4. Präsentiert das System die Informationen klar und verständlich
5. Würden sie diese Software jeden Tag verwenden?
6. Die Aufgaben, die sie bis jetzt gelöst haben, konnten sie diese ohne Umschweife lösen
7. Hat die Software für sie eine attraktive Aufmachung
8. Verhält sich die Software für sie gelegentlich unverständlich
9. Haben sie das Gefühl, dass sie oft Unterstützung brauchen, wenn sie diese Software benutzen?
10. Wie ist ihre persönliche Meinung zu dieser Software, sehen sie Potenzial, vielleicht eine Bereicherung zum BSCW
11. Gibt es etwas was sie sich wünschen würden für solch eine Software. Betrachten sie hierbei nicht die Software, sondern ihr Arbeitsleben.

3. Ergebnisse

Nachfolgend werden die Ergebnisse des szenarienbasierten Walkthrough, des Benutzungstests und der Zufriedenstellung dargestellt. Hierbei werden die Ergebnisse des szenarienbasierten Walkthrough und des Benutzungstests gemeinsam in tabellarischer Form wiedergegeben. Dabei werden für jede Aufgabe die kritischen Nutzungssituationen (Critical Incidents (CI)), der jeweilige Verstoß gegen die Norm DIN EN ISO 9241 Teil 10 und 12 und ob das Problem zusätzlich im Benutzungstest aufgetreten ist (WB), beschrieben. Zusätzlich wird für jede kritische Nutzungssituation angegeben, auf welchem Screenshot (Screen) in Anhang A das jeweilige Nutzungsproblem visualisiert wird. Neben den aufgabenspezifischen kritischen Nutzungssituationen wurden zusätzlich aufgabenunabhängige kritische Nutzungssituationen identifiziert, die nachfolgend als erstes dargestellt werden. Anschließend wird auf die in Kapitel 2 beschriebenen Aufgaben eingegangen. Die Ergebnisse der Zufriedenheitsstudie zur Identifizierung des Potenzials und der Gebrauchstauglichkeit, werden am Ende des Prüfungsberichtes aufgelistet.

3.1 Walkthrough und Benutzungstest

3.1.1 Startbildschirm des BSCWeasel

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
1 Dem Benutzer ist nicht klar, was unter „Cheat Sheet“ zu verstehen ist.	3	Teil 10 - Erwartungskonformität Ein Dialogsystem sollte den Wortschatz verwenden, der dem Benutzer vertraut ist
2 Der Benutzer wundert sich, warum Dialogbeschriftungen teilweise in Deutsch und teilweise in Englisch dargestellt sind.	X 2	Teil 10 – Erwartungskonformität Die Sprache im Dialogsystem sollte konsistent sein.
3 Der Benutzer wundert sich, dass bei Doppelklick auf ein Dokument sich nicht das entsprechende Programm öffnet	X 4	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
4 Dem Benutzer ist nicht klar, was unter dem Kettenicon in der Symbolleiste zu verstehen ist.		Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Es sollen Erläuterungen den Benutzer dabei unterstützen, sich ein Verständnis des Dialogsystems zu verschaffen. 1 Teil 12 – Gestaltung von Bildschirmsymbolen Bildschirmsymbole sind so gestaltet, dass sie leicht erkannt und unterschieden werden können und leicht und klar verständlich sind.
5 Dem Benutzer ist nicht klar, warum er unter dem Menüpunkt „Window“ ein neues Fenster hinzufügen kann.	2	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
6 Dem Benutzer wird nicht klar was mit Menüpunkt „Window“ → Perspektive anpassen, gemeint ist.	2	Teil 10 – Erwartungskonformität Ein Dialogsystem sollte den Wortschatz verwenden, der dem Benutzer vertraut ist
7 Dem Benutzer wird nicht klar, welche Hilfe er unter dem Menüpunkt „Help“ aufrufen soll. „Cheat Sheet ↔ „Inhalt der Hilfetexte“	3	Teil 10 – Erwartungskonformität Das Dialogsystem sollte einen Wortschatz verwenden, der für den Benutzer eindeutig verständlich ist.
8 Der Benutzer wundert sich, dass für die Registerkarten „Navigator“, „Details“ und „Outline“, die gleichen Icons verwendet werden.	1	Teil 12 – Gestaltung von Bildschirmsymbolen Bildschirmsymbole sind so gestaltet, dass sie leicht erkannt und unterschieden werden können und leicht und klar verständlich sind.

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreenBegründung der Norm
	<p>Teil 12 – Eindeutige Identifikation von Fenstern</p> <p>Jedes Fenster sollte eindeutig identifiziert werden können.</p>
<p>9 Der Benutzer wundert sich, das in manschen Fällen zusammengehörige Fenster nicht in unmittelbarer Nähe zueinander stehen.</p>	<p>Teil 12 – Gesetz der Räumlichen Nähe</p> <p>27 Elemente mit enger räumlicher Nähe werden als zusammengehörend wahrgenommen.</p>
<p>10 Dem Benutzer ist nicht immer klar, um welche Dateitypen es sich handelt. (z.B. PDF Dokument)</p>	<p>Teil 12 – Gestaltung von Bildschirmsymbolen</p> <p>4 Bildschirmsymbole sind so gestaltet, dass sie leicht und klar verständlich sind.</p>
<p>11 Der Benutzer wundert sich, warum im Arbeitsbereich ein grauer nicht benutzbarer Bereich erscheint</p>	<p>Teil 10 – Aufgabenangemessenheit</p> <p>Das Dialogsystem sollte den Benutzer effektiv und effizient bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen</p> <p>6</p> <p>Teil 12 – Erforderliche Information</p> <p>Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.</p>
<p>12 Dem Benutzer ist nicht klar, was er unter den Icons „Perspektive öffnen“ und „Perspektive BSCWeasel“, in der Symbolleiste, zu verstehen hat.</p>	<p>Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit</p> <p>2 Es sollen Erläuterungen den Benutzer dabei unterstützen, sich ein Verständnis des Dialogsystems zu verschaffen.</p>
<p>13 Der Benutzer wundert sich, dass bei der Standardposition der Fenster, der Navigationsbereich recht klein ist.</p>	<p>Teil 12 – Voreingestellte Fensterparameter</p> <p>Die Größe von Fenstern sollte so eingestellt sein, dass keine für die Arbeitsaufgabe wichtigen Informationen verdeckt werden.</p> <p>Teil 12 – Konsistente Position der Bereiche</p> <p>5 Bereiche (d.h. Identifikationsbereich, Eingabe/Ausgabebereich, Steuerungsbereich und Meldebereich), die im Dialog mit einer Anwendung verwendet werden, sollten eine konsistente Position haben.</p>

CI Beschreibung	Critical Incident	WB	Screen	Begründung der Norm
14	Dem Benutzer ist auf Anhieb nicht klar, wo er seine eingestellte Fensterposition abspeichern kann.		2	<p>Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit</p> <p>Es sollen Erläuterungen den Benutzer dabei unterstützen, sich ein Verständnis des Dialogsystems zu verschaffen.</p>
15	Der Benutzer wundert sich, dass er beim erstellen eines Ordners eine ihm nicht verständliche Fehlermeldung erhält			<p>Teil 10 – Erwartungskonformität</p> <p>Ein Dialogsystem sollte den Wortschatz verwenden, der dem Benutzer vertraut ist</p> <p>Teil 10 – Fehlertoleranz</p> <p>Das Dialogsystem sollte den Benutzer dabei unterstützen, Eingabefehler zu entdecken und zu vermeiden. Das Dialogsystem sollte verhindern, dass irgendeine Benutzereingabe zu undefinierten Systemzuständen oder zu Systemabstürzen führen kann.</p>
16	Der Benutzer wundert sich, dass er unter „Details“ nicht die Möglichkeit hat die rechte Maustaste zu verwenden, so wie er es gewohnt ist.	X	1	<p>Teil 10 – Erwartungskonformität</p> <p>Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.</p>
17	Der Benutzer wundert sich, dass er durch Doppelklick den geöffneten Ordner nicht wieder schließen kann.		5	<p>Teil 10 – Erwartungskonformität</p> <p>Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.</p>
18	Benutzer wundert sich, dass nach hinzufügen eines beliebigen Dateityps, diese nicht automatisch im BSCWeasel mit erscheint und erst manuell aktualisiert werden muss.	X	1	<p>Teil 10 – Aufgabenangemessenheit</p> <p>Das Dialogsystem sollte keine unnötigen Arbeitsschritte erforderlich machen.</p>
19	Der Benutzer wundert sich, über die vielen Einträge unter Hilfe in der Menüleiste	X	3	<p>Teil 12 – Erforderliche Information</p> <p>Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.</p>
20	Der Benutzer wundert sich, dass bei jedem Navigationsschritt sich eine Statusmeldung in einem externen Fenster aufgerufen wird.	X		<p>Teil 12 – Konsistente Position der Bereiche</p> <p>Bereiche (d.h. Identifikationsbereich, Eingabe/Ausgabebereich, Steuerungsbereich und Meldebereich), die im Dialog mit einer Anwendung verwendet werden, sollten eine konsistente Position haben.</p>
21	Dem Benutzer ist nicht klar, was	X	6	<p>Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit</p>

CI Beschreibung	Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
	unter Outline zu verstehen ist.		Es sollen Erläuterungen den Benutzer dabei unterstützen, sich ein Verständnis des Dialogsystems zu verschaffen.
22	Der Benutzer wundert sich, dass die F5 Taste nicht zum aktualisieren der Ansichten vom Navigator, Details, usw. zu Verfügung steht.	X 1	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
23	Der Benutzer kann nicht sofort erkennen, welcher BSCW Account (Vorausgesetzt man hat mehrere) derzeit im Navigator bzw. bei Details aktiv ist. Er würde sich eine Beschriftung wünschen.	X 5	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Es sollen Erläuterungen den Benutzer dabei unterstützen, sich ein Verständnis des Dialogsystems zu verschaffen. Teil 10 – Steuerbarkeit Der Benutzer sollte bei jedem Dialogschritt wissen, wo er sich befindet
24	Der Benutzer würde sich eine genauere Statusmeldung wünschen, wenn auf den Arbeitsplatz geklickt wird. So weiß er nicht, ob er nun die Daten lädt oder vielleicht nicht laden kann.	X 1	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Jeder einzelne Dialogschritt sollte durch Rückmeldung des Dialogsystems unmittelbar verständlich sein.
25	Der Benutzer würde sich eine Anzeige im Detailfenster wünschen, ob dieser Ordner für bestimmte Mitglieder oder Benutzergruppen sichtbar ist oder nicht.	X 2	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte den Benutzer effektiv und effizient bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen
26	Der Benutzer findet nicht die Möglichkeit ganze Benutzergruppen einzuladen. Im Kontextmenü ist nur „Mitglied einladen“ zu finden	X 7	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte den Benutzer effektiv und effizient bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen
27	Benutzer die mit einer Apple Maus arbeiten haben sichtliche Probleme da ihnen keine rechte Maustaste zu Verfügung steht.	X 7	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte den Benutzer effektiv und effizient bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen
28	Der Benutzer vermisst die Kalenderfunktion aus dem BSCW.	X 7	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte den Benutzer effektiv und effizient bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
29 Der Benutzer, würde sich eine aktuelle Versionsangabe unter dem Menüpunkt „Help“ wünschen	X 2	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
30 Der Benutzer wundert sich, über die mitunter langsame Geschwindigkeit beim Aufbau von Account Inhalten	X 5	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte den Benutzer effektiv und effizient bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen
31 Der Benutzer erwartet, dass jedes Kommando eines Systems sich auch in der Menüleiste befindet.	X 3	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
32 Der Benutzer versteht nicht den Unterschied zwischen „Perspektive“ und „View“	X 2	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Es sollen Erläuterungen den Benutzer dabei unterstützen, sich ein Verständnis des Dialogsystems zu verschaffen.
33 Der Benutzer wundert sich, dass die Eventfunktion nicht ähnlich wie BSCW implementiert ist.	X 2	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.

3.1.2 Installation von BSCWeasel

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
34 Der Benutzer weiß nicht, warum er beim Start des BSCWeasel einen Workspace anlegen muss.	10	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
35 Bei der Installation des BSCWeasel empfindet der Benutzer es als störend die benötigte Java Version zu installieren. Zumal ihm es schwer fällt festzustellen, ob die benötigte Java Version auf seinem Rechner schon installiert ist.	X 9	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte keine unnötigen Arbeitsschritte erforderlich machen.
36 Dem Benutzer ist nicht immer klar, was er beim ersten starten vom BSCWeasel auswählen soll: Programm nach	X 8	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
Systemstart automatisch starten Y N?		Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
37 Der Benutzer würde sich wünschen, falls nicht die passende Java Version vorhanden ist, dass diese mit der Installation vom BSCWeasel installiert wird.	X 9	<p>Teil 10 – Aufgabenangemessenheit</p> <p>Das Dialogsystem sollte keine unnötigen Arbeitsschritte erforderlich machen.</p> <p>Teil 10 – Aufgabenangemessenheit</p> <p>Das Dialogsystem sollte den Benutzer effektiv und effizient bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen</p>
38 Der Benutzer fände es einfacher zu navigieren, wenn das Sitemanagement mit in den Navigator aufgenommen wird. Somit würde der Accountname als Wurzel stehen. (Analog zum Laufwerk im File Explorer)	X 5	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p>

3.1.3 Hinzufügen eines BSCW Accounts in das BSCWeasel

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
39 Dem Benutzer ist nicht klar, wie er einen existierenden BSCW Account hinzufügen kann.	X 1	<p>Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit</p> <p>Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.</p>
40 Der Benutzer erkennt nicht sofort, das durch klicken des Icon „Häuschen“, die Funktion Account hinzufügen verbirgt.	X 1	<p>Teil 12 – Gestaltung von Bildschirmsymbolen</p> <p>Bildschirmsymbole sind so gestaltet, dass sie leicht erkannt und unterschieden werden können und leicht und klar verständlich sind.</p> <p>Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit</p>

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
		Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist
41 Der Benutzer wundert sich, warum im Titel des Fensters „Add Site“ steht und in der Beschreibung „Create Connection“	11	Teil 12 – Beschriftungen Beschriftungen werden in konsistenter Weise verwendet.
42 Der Benutzer wundert sich, warum im Fenster „Add Site“ die Bottoms „Zurück“ und „Weiter“ zu Verfügung stehen.	11	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Dem Benutzer sollen nur, solche Funktionen zu Verfügung stehen, die zur Erledigung der Arbeitsaufgabe erforderlich sind.
43 Dem Benutzer ist nicht sofort ersichtlich, was er unter „Readable name“ eintragen darf.	11	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist
44 Dem Benutzer ist nicht klar, warum der Tooltip Text vom Add Site Icon „Create a new Site“ lautet, wobei nur an eine vorhandene BSCW Seite verbunden wird.	11	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist
45 Der Benutzer wundert sich, dass beim Kontextmenü für die Site Eigenschaften sowohl deutsch als auch englisch verwendet wird.	12	Teil 10 – Erwartungskonformität Die Sprache im Dialogsystem sollte konsistent sein.
46 Der Benutzer wundert sich, warum die Funktion „Standartwerte wiederherstellen“ angeboten wird	13	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Dem Benutzer sollen nur, solche Funktionen zu Verfügung stehen, die zur Erledigung der Arbeitsaufgabe erforderlich sind.
47 Der Benutzer wundert sich, warum im Fenster „Eigenschaften für SITE“, deutsch als auch englisch verwendet wird	13	Teil 10 – Erwartungskonformität Die Sprache im Dialogsystem sollte konsistent sein.
48 Der Benutzer wundert sich, dass für das Entfernen eines BSCW Account aus dem BSCWeasel, nicht die rechte X Maustaste zu Verfügung steht	12	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
49 Der Benutzer hätte sich eine einfachere Fehlermeldung gewünscht, wenn die Zieladresse falsch eingegeben worden ist.	X 12	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
		sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
50 Der Benutzer hat Probleme, die richtige Serveradresse korrekt einzutragen.	X 11	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
51 Der Benutzer würde eher nach einem Button „Verbinden“ suchen, anstatt nach „Fertig stellen“	11	Teil 12 – Beschriften von Bildelementen Bildelemente sollten so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
52 Der Benutzer wundert sich, über die Suchfunktion im Eigenschaftenfenster für ein BSCW Account	13	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
53 Der Benutzer weiß nicht, was der „Anwenden“ Button für eine Funktion hat.	13	Teil 12 – Gestaltung von Bildersymbolen Bildersymbole sind so gestaltet, dass sie leicht erkannt und unterschieden werden können und leicht und klar verständlich sind.
54 Der Benutzer wundert sich, über die Überschrift „BSCW Properties“, obwohl im Titel „Eigenschaften für #Account Name#“ steht	13	Teil 10 - Konsistente Beschreibung Der Inhalt des Dialogsystems sollte konsistent gehalten sein.
55 Den Benutzer stört der große, unbenutzte, graue Bereich des Eigenschaftenfensters.	13	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
56 Der Benutzer wundert sich, dass wenn er auf das Plus neben einem Ordner klickt, die Informationen nicht im Detailfenster angezeigt werden, so wie es wäre wenn man Doppelklick auf einen Ordner macht.	X 2	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.

3.1.4 Navigation, Download, Änderung, Upload

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
57 Der Benutzer wundert sich, dass das Worddokument erst umständlicher Weise heruntergeladen werden muss, bevor man es ausführen kann.	X 7	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p> <p>Teil 10 – Erwartungskonformität</p> <p>Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.</p>
58 Der Benutzer wundert sich, dass er ein Dokument nur hochladen kann, durch die Nutzung des Kontextmenüs. Er hätte sich lieber die Nutzung durch Drag/Drop gewünscht.	X 7	<p>Teil 10 – Erwartungskonformität</p> <p>Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.</p>
59 Der Benutzer findet nicht auf Anhieb, die Funktion wie er ein Dokument hochladen kann.	X 7	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p> <p>Teil 10 – Erwartungskonformität</p> <p>Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.</p>
60 Dem Benutzer ist nicht ganz klar, wozu die Zwischenablage dient	1	<p>Teil 12 – Erforderliche Information</p> <p>Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.</p>
61 Der Benutzer wundert sich, dass er nach dem Löschen eines Ordners/Dokumentes, er den Papierkorb nicht leeren kann. Zudem macht der Eintrag im Kontextmenü für „Werfe Objekt in den Papierkorb“ für den Papierkorb hier keinen Sinn	7	<p>Teil 12 – Erforderliche Information</p> <p>Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.</p>
62 Der Benutzer wundert sich, wenn er beim Runterladen von Dateien die Funktion „Ordner herunterladen“ angegeben wird	7	<p>Teil 12 – Erforderliche Information</p> <p>Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.</p>
63 Der Benutzer wundert sich, dass beim Doppelklick auf eine Diskussion, ein weiterer leerer Ordner mit dem Namen der Diskussion erscheint, obwohl er	X 15	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p>

CI Beschreibung	Critical Incident	WB	Screen	Begründung der Norm
	nur die Diskussion öffnen wollte.			
64	Der Benutzer wundert sich, dass das öffnen eines Diskussionsbeitrages nicht im Kontextmenü ganz oben steht.	X	16	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
65	Der Benutzer wundert sich, dass er nicht auf eine Diskussion antworten kann. Wünschenswert dies im der Diskussionsview			Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
66	Der Benutzer wundert sich über die vielen Funktionen im Kontextmenü, die nicht alle was mit der Aufgabe zu tun haben.	X	16	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
67	Der Benutzer wundert sich, dass wenn die Detailsicht nicht aktiv ist und im Navigator auf einen Ordner geklickt wird, die Detailsicht nicht automatisch angezeigt wird.	X	19	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
68	Der Benutzer ist eigentlich gewöhnt, dass wenn er einmal auf einen Ordner im Navigator klick, dessen Inhalt im Detailfenster erscheint	X	19	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
69	Allen Benutzern ist es nicht möglich auf die BSCW Funktionen zuzugreifen, falls sie im BSCWeasel noch nicht realisiert ist.	X	17	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
70	Der Benutzer wundert sich, dass beim runterladen einer Datei im Windowsdialogfenster unter Dateityp nicht der entsprechende Dateityp angegeben wird, sondern nur *.*	X		Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
71	Der Benutzer wundert sich, dass beim hochladen einer schon vorhandenen Datei, die Daten dann zweimal angezeigt wird und nicht ersetzt wird.	X		Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
72	Der Benutzer wundert sich, über die veränderten Bewertungsbezeichnungen im Vergleich zur BSCW Bewertung	X		Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
		entspricht.
73 Der Benutzer fände es als sehr hilfreich, wenn die Fortschrittsanzeige für Upload und Download die noch verbleibende Zeit und Größenangabe anzeigt.	X 7	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p> <p>Teil 12 – Erforderliche Information</p> <p>Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.</p>
74 Dem Benutzer ist es nicht immer möglich auf einen Ordner zuzugreifen. Es wird eine Fehlermeldung angezeigt.	X 18	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p>
75 Beim Hinzufügen einer URL und beim Einladen einer Person, stürzt die Javaw.exe ab.	X 19	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p>
76 Der Benutzer wundert sich, dass in seinem BSCWeasel z.B. das Word Icon vor einem Word Dokument nicht voransteht.	4	<p>Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit</p> <p>Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist</p>
77 Beim Versuch eine alte Datei durch eine neuere zu ersetzen, ist die Javaw.exe abgestürzt.	X 7	<p>Teil 10 –Aufgabenangemessenheit</p> <p>Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.</p>
78 Der Benutzer würde sich wünschen, dass man die Spaltenüberschriften in der „Detail“ Ansicht, individuell positionieren kann. (Analog zum File Explorer)	X 2	<p>Teil 10 – Erwartungskonformität</p> <p>Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.</p> <p>Teil 10 –Individualisierbarkeit</p> <p>Das Dialogsystem sollte dem Benutzer die Möglichkeit bieten, zwischen alternativen Formen der Darstellung nach individuellen Vorlieben oder der Komplexität der zu verarbeitenden Informationen zu wählen</p>
79 Der Benutzer wundert sich, dass für Diskussionen das gleiche Icon verwendet wird, wie das Community	X 5	<p>Teil 12 – Gestaltung von Bildschirmsymbolen</p>

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
Icon im BSCW		Bildschirmsymbole sind so gestaltet, dass sie leicht erkannt und unterschieden werden können und leicht und klar verständlich sind.
80 Der Benutzer versucht vorerst in der Symbolleiste nach der Möglichkeit zu suchen, eine neue URL hinzuzufügen	X 2	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
81 Der Benutzer vermisst die Cut and Paste Funktion	X 1	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
82 Der Benutzer vermutet eine Suchfunktion mit rechts klick auf einen BSCWaccount und über die Accounts hinaus	X 12	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
83 Dem Benutzer ist es nicht möglich eine Datei herunterzuladen. Es wird eine Fehlermeldung ausgegeben.	X 32	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.

3.1.5 Anschauen einer Internetseite die in BSCW gespeichert ist

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
84 Der Benutzer wundert sich, dass das öffnen einer URL nicht ganz oben im Kontextmenü steht.	7	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen. Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
85 Der Benutzer wundert sich, dass die Adresse der aufgerufenen URL nicht im Adressfeld des Browsers erscheint	X 19	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
		Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
86 Der Benutzer wundert sich, dass die URL in der „Detail“ Ansicht verschwindet, wenn man in der „Navigator“ Ansicht auf diese ein Doppelklick ausführt	7	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
87 Der Benutzer würde erwarten, dass beim öffnen einer URL, sich ein eigenes Browserfenster öffnet	X 7	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
88 Der Benutzer wundert sich, dass beim öffnen einer URL, der Browser nicht automatisch angezeigt wird, sondern erst manuell hervorgehoben werden muss.	X 7	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
89 Der Benutzer wünscht sich im Kontextmenü die Möglichkeit eine URL in einem externen Browserfenster zu öffnen	X 7	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
90 Der Benutzer wundert sich, dass die erste Registerkarte des Browsers immer „Fehler: ungültige Syntax“ titelt.	X 19	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
91 Der Benutzer wundert sich, dass Standardmäßig direkt zwei Fenster im Browser sich öffnen, obwohl man nur eine Webseite sich anschauen möchte	X 19	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
92 Dem Benutzer ist nicht auf Anhieb klar, worunter er den Browser manuell in die aktuelle view mit integrieren kann. Hinzufügen von Perspektive oder View	X 20	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
93 Benutzer wundert sich, dass beim Hinzufügen des Browsers in die	20	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
aktuelle Sicht unter Fenster → Show View → der Browser nicht direkt angezeigt wird und der Benutzer erst auf „others“ klicke muss.		werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
94 Der Benutzer findet nicht auf Anhieb die Funktion zum Hinzufügen einer Internet Seite	X 20	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
95 Der Benutzer wundert sich über die Namensgebung des Browsers (SWT-Browser).	X 19	Teil 10 – Erwartungskonformität Ein Dialogsystem sollte den Wortschatz verwenden, der dem Benutzer vertraut ist

3.1.6 Sicht anpassen

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
96 Dem Benutzer ist nicht immer Möglich, das Navigatorfenster nach oben hin zu vergrößern	X 5	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen. Anpassbarkeit
97 Der Benutzer hat Probleme, beim Hinzufügen einer neuen Sicht, dessen Inhalt wegen der zu geringen Größe zu erkennen.	5	Teil 12 – Nebeneinander liegende Fensteranordnung Eine nebeneinander liegende Fensteranordnung sollte nur verwendet werden, in denen die Arbeitsaufgabe wenig oder gar keine Veränderung von Größe, Anzahl, Inhalt und Anordnung von Fenstern erfordert.
98 Der Benutzer wundert sich, dass in manschen Fällen zusammengehörige Fenster nicht in unmittelbarer Nähe zueinander stehen.	5	Teil 12 – Gesetz der Räumlichen Nähe Elemente mit enger räumlicher Nähe werden als zusammengehörend wahrgenommen.
99 Der Benutzer fühlt sich verwirrt, durch Möglichkeiten die Fenster zu positionieren.	27	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
100 Dem Benutzer ist es nicht	X 2	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit

CI Beschreibung	Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
Möglich neue Fenster mit in die Sicht hinzuzufügen.			Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
101	XX Dem Benutzer ist es nicht verständlich, warum manche Fenster in die oberen X Perspektive hinzugefügt werden und mache nicht.	6	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
102	Der Benutzer versucht zunächst ein gewünschtes Fenster zu minimieren, X obwohl er es eigentlich entfernen wollte.	1	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
103	Der Benutzer würde erwarten, dass er unten rechts eines Fensters die Größe verändern X könnte.	1	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.

3.1.7 BSCWeasel nach Updates Überprüfen

CI Beschreibung	Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
104	Der Benutzer wundert sich, über die Beschreibung der beim Aufklappmenü der Updates, Find and Install. Was soll man finden?	6	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
105	Der Benutzer wundert sich, dass unter Updates auch Features installiert werden können, obwohl dies nicht beschrieben ist	28	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
106	Der Benutzer hätte die Funktion nach Updates zu suchen, eher unter dem Menüpunkt „File“ X erwartet.	1	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
107	Der Benutzer ist verwirrt, dass ihm die Funktionen Zurück und Weiter zu Verfügung stehen.	21	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
108	Der Benutzer ist verwirrt, dass der Button für die Suche nach Update „Fertig stellen“ heißt	21	Teil 10 – Erwartungskonformität Ein Dialogsystem sollte den Wortschatz verwenden, der dem Benutzer vertraut ist

109Dem Benutzer ist nicht ganz klar, was unter „More Info“ und „Proporties“ zu verstehen ist.	21	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
110Dem Benutzer ist nicht ganz klar, warum er „error details“ auswählen kann.	21	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.
111Dem Benutzer ist nicht ganz klar, was er unter „Filter Patches includes in other patches on the list“ zu bedeuten hat	21	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist.

3.1.8 Anmelden im Messenger Tool

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
112Der Benutzer wundert sich, dass bei der Anmeldung nicht die richtige Serveradresse angegeben ist.	22	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
113Der Benutzer ist zunächst etwas überfordert, mit den vielen Informationen im Anmeldefenster. Er hätte sich eine einfache knappe Überschrift gewünscht.	22	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
114Der Benutzer wundert sich, dass in der Titelleiste der Anmeldung keine Beschreibung zufinden ist.	22	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht. Teil 12 – Eindeutige Identifikation von Fenstern Jedes Fenster sollte eindeutig identifiziert werden können.
115Der Benutzer sucht eher nach einem Button „Verbinden“ statt nach einem Button „Fertig stellen“.	22	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
116Der Benutzer wundert sich, dass nicht nur sein Name, sondern noch der Server mit im Namen steht.	5	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht
117Der Benutzer geht eigentlich davon X	5	Teil 10 – Erwartungskonformität

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
aus, dass er nach dem Start vom BSCWeasel schon automatisch im Messenger Tool angemeldet ist.		Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht
118Der Benutzer wundert sich, dass die Hilfe zur Spiele Ecke nicht in der View integriert ist, so wie er es von der Hilfe gewohnt ist.	23	Teil 12 – Konsistentes Aussehen der Fenster innerhalb einer Anwendung Innerhalb einer Anwendung sollten, alle Fenster der gleichen Art ein konsistentes Aussehen haben
119Dem Benutzer ist beim Anmelden nicht klar, dass er nicht seinen BSCW Username verwenden darf	22	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
120Der Benutzer ist verwirrt, wenn keine Aussagekräftige Fehlermeldung kommt, falls man einen bereits schon vergebenen Uernamen verwendet	22	Teil 10 – Fehlertoleranz Das Dialogsystem sollte den Benutzer dabei unterstützen, Eingabefehler zu entdecken und zu vermeiden.
121Der Benutzer findet es unpraktisch, dass die Userdaten nicht im Formular gespeichert werden.	22	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
122Den Benutzer stört es, dass das Backgammonspiel nach dem Anmelden, sehr klein und zerquetscht ist, nachdem man sich im Chattool angemeldet hat.	X 5	Teil 12 – Konsistentes Aussehen der Fenster innerhalb einer Anwendung Innerhalb einer Anwendung sollten, alle Fenster der gleichen Art ein konsistentes Aussehen haben
123Der Benutzer konnte „Ich besuche die BSCW Spiele Ecke zum 1. Mal“ nicht mit der Anmeldung in das Chattool in Verbindung bringen.	X 22	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist
124Der Benutzer würde sich wünschen, dass er zumindest die Serveradresse kopieren kann und nicht manuell eintragen muss	X 22	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
125Der Benutzer wundert sich, dass im Einladefenster kein Titel angegeben ist.	24	Teil 12 – Eindeutige Identifikation von Fenstern Jedes Fenster sollte eindeutig identifiziert werden können.
126Der Benutzer wundert sich stets über die Größe der erscheinenden Fenster. Für die Menge Text, sind diese recht groß gehalten.	24	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen nur die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
		Aufgaben hilfreich sind.
127Der Benutzer sucht, die Möglichkeit sein Passwort wieder zu verändern	X 22	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte den Benutzer bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgabe unterstützen.

3.1.9 Anwesenheit verändern

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
128Der Benutzer wundert sich, dass er keinen Titel in dem Anwesenheitsfenster findet.	29	Teil 12 – Eindeutige Identifikation von Fenstern Jedes Fenster sollte eindeutig identifiziert werden können.
129Der Benutzer versteht nicht, dass man unter dem Bottom „Anwesenheit“ seinen Status ändern kann	X 5	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist
130Der Benutzer hatte vermutet, dass er die Status mit rechts Klick auf seinen Usernamen hätte ändern können.	X 5	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht
131Der Benutzer wundert sich, dass der aktuelle Status nicht vorselektiert ist, wenn man „Anwesenheit“ aufruft	X 29	Teil 10 – Aufgabenangemessenheit Das Dialogsystem sollte keine unnötigen Arbeitsschritte erforderlich machen.
132Der Benutzer hatte erwartet, dass Personen die „Bitte nicht stören“ ausgewählt haben, die Farbe des Icons Rot wäre. Dagegen wäre „Bin kurz weg“ gelb.	X 5	Teil 12 – Konventionen der Farbkodierung Gebräuchliche Konventionen für Farbkodierungen sollten unter Berücksichtigung des Nutzungskontexts eingehalten werden (z.B. rot = Gefahr; gelb = Vorsicht; grün = in Ordnung).

3.1.10 Öffentlichen Chat nutzen

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
133Der Benutzer kann bei langen Messages und kleiner Fenstergröße das ende des Satzes nicht erreichen, da kein Scrollbalken zu Verfügung steht, zudem verschwindet der Submit Button	X 5	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
134Der Benutzer hätte erwartet, dass er mit dem Chattool alle Mitglieder einer Arbeitsgruppe zu einer Chat Session	X 5	Teil 10 – Erwartungskonformität Der Dialog sollte so gestaltet sein,

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
einladen könnte		dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht
135Der Benutzer fände es nicht übersichtlich, falls BSCWeasel auf einem Server mit hoher Userzahl, wodurch wohlmöglich viele User im Chatroom angemeldet wären.	X 5	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
136Der Benutzer vermisst eine Bezeichnung das es nicht um den öffentlichen oder um den privaten Chat handelt.	X 26	Teil 12 – Eindeutige Identifikation von Fenstern Jedes Fenster sollte eindeutig identifiziert werden können.
137Der Benutzer findet nicht auf Anhieb den Bereich in dem er die Nachricht eintippen kann.	X 26	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
138Der Benutzer vermisst, eine Signalisieren, wenn eine neue Nachricht eingegangen ist.	26	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
139Dem Benutzer ist nicht auf Anhieb klar, dass er seine Message an alle schreibt. Er denkt er könnte mit der rechten Maustaste jemanden eine Private Message schicken	X 26	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind.
140Der Benutzer würde sich, eine Zeitangabe wünschen, wann eine Nachricht geschrieben worden ist.	26	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind. Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
141Der Benutzer dachte, dass er jemanden eine private Message schicken kann, wenn er den Usernamen vorher markiert und dann die Nachricht in der vorgesehenem Textbox einträgt und abschickt	X 5	Teil 12 – Beschreibung Beschriftungen erklären Zweck und/oder Inhalt des bezeichneten Informationselementes.

3.1.11 Backgammon spielen

CI Beschreibung Critical Incident	WB	Screen	Begründung der Norm
142Dem Benutzer ist auf Anhieb nicht klar, wie er einen Benutzer zum Spiel einladen kann.		26	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem sollte so gestaltet sein, dass dem Benutzer die nächste Aktion unmittelbar ersichtlich ist
143Dem Benutzer ist es umständlich beim spielen die Steine in die Mitte zu legen	X	26	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
144Dem Benutzer ist es nicht klar, wo er die Steine beim „rauswürfeln“ ablegen soll	X	26	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
145Für den Benutzer liegt der „Zug Beenden“ Button zu nah am „Spiel beenden“ Button, so das es vorkommen kann, dass man ausversehen, den „Spiel beenden“ Button klickt.	X	26	Teil 12 –Position von Bildschirmsymbolen Die Bildschirmsymbole sind so anzuordnen, dass keine sie leicht erkannt und unterschieden werden können Teil 12 –Unterscheidbarkeit von Gruppen Gruppen unterscheiden sich in der Wahrnehmung durch Abstände und Lage. Falls erforderlich werden weitere Mittel (z.B. Rahmen) angewendet, um die Unterscheidbarkeit zu verbessern.
146Der Benutzer würde sich ein Würfelgeräusch wünschen, um zu verhindern, dass zweimal das gleiche gewürfelt wird.	X	26	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
147Der Benutzer hatte vermutet, dass das Einladen von Benutzern zum Backgammonspiel genauso abläuft wie das Einladen von Mitglieder/Benutzergruppen zu einem Arbeitsbereich	X	26	Teil 10 – Erwartungskonformität Das Dialogverhalten sollte innerhalb des Dialogsystem einheitlich sein
148Der Benutzer findet bei der Einladung und auch bei der Bestätigung die Textbox zu klein	X	24	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte genügend Platz zu Verfügung gestellt bekommen, um seine Aufgabe effektiv und effizient erledigen zu können.
149Der Benutzer erwartet eine andere	X	24	Teil 12 – Beschriften von

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
Beschriftung als „Fertig stellen“ in den Einladungen und Spiel Beenden Fenstern.		Bildschirmelementen Bildschirmelemente sollten so gestaltet sein, dass er den Erwartungen des Benutzers entspricht.
150Der Benutzer würde erwarten, dass Metadaten im Chatfenster angezeigt werden. Z.B User XX hat sie zu einem Backgammonspiel eingeladen, oder Spieler XX hat Zug beendet, usw.	X 26	Teil 10 – Selbstbeschreibungsfähigkeit Das Dialogsystem soll die Informationen bereitstellen die für Bearbeitung von Aufgaben sinnvoll sind.

3.1.12 Privaten Chat nutzen

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
151Der Benutzer vermisst eine Benachrichtigung, wenn eine neue Nachricht eingegangen ist.	26	Teil 10 -Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
152Der Benutzer würde sich, eine Zeitangabe wünschen, wann eine Nachricht eingegangen worden ist.	26	Teil 12 – Erforderliche Information Es sollen die Informationen angezeigt werden, die für die Ausführung von den Aufgaben hilfreich sind. Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
153Der Benutzer findet nicht auf Anhieb den Bereich in dem er die Nachricht eintippen kann.	X 26	Teil 10 –Aufgabenangemessenheit Der Benutzer sollte dabei unterstützt werden, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erledigen.

3.1.13 Logout

CI Beschreibung Critical Incident	WBScreen	Begründung der Norm
154Der Benutzer wundert sich, dass beim Fenster „Spiel beenden“ kein Titel befindet.	31	Teil 12 – Eindeutige Identifikation von Fenstern Jedes Fenster sollte eindeutig identifiziert werden können.

3.2 Zufriedenstellung

3.2.1 Würden Sie die Software ihren Kollegen empfehlen?

In 8 von 9 Fällen viel bei dieser Frage die Antwort positiv aus. Dabei wurden die vertraute Handhabung wie mit dem Windows Datei Explorer und die dadurch einfachere Bedienung zum BSCW Browser Interface verstärkt hervorgehoben. Hierbei sollten jedoch zum einen mindestens die Funktionen implementiert werden die am häufigsten im BSCW verwendet werden, als auch die Funktionen die noch im BSCWeasel realisiert werden sollen (Offline arbeiten, Awareness, Caching). Auf positive Resonanz stieß die Möglichkeit Dokumente offline zu bearbeiten und später mit dem BSCW wieder zu synchronisieren. Jedoch wurde auch durch zwei Benutzer die Funktion in der Zukunft nicht als relevant angesehen. Da es die Möglichkeit geben wird, permanent das Internet verfügbar zu haben.

Ausführungen der Benutzer:

- Ja, Vorteil für Windowsnutzer aufgrund der Handhabungsähnlichkeit zum Windows File Explorer;
- Ja, einfachere Bedienung als mit dem BSCW Interface;
- Ja, jedoch Einigung des gesamten Teams auf Nutzung des BSCWeasels;
- Ja, wenn es die Funktionalität implementiert wird die geplant ist, momentan ist ja nicht viel implementiert;
- Ja, wenn min. die am häufigsten verwendeten Funktionen des BSCWs implementiert sind. Problem liegt dann, wenn nur in der Softwareinstallation;
- Ja, falls der Kollege viel Offline arbeiten muss;
- Nein, durch permanente Internetverfügbarkeit am Arbeitsplatz, als auch Privat ist die offline Arbeit nicht interessant;
- Ja., falls die Benachrichtigungsfunktion realisiert ist, wenn Dokumente geändert werden. Auch die direkt integrierte Chatfunktion ist ein hohes plus
- Ja, falls BSCWeasel nicht hinter dem aktuellen BSCW Funktionsumfang zurück stünde;
 - Insbesondere
 - Wer kann auf die Daten zugreifen
 - Aktualisierte Liste von den Aktionen

- Mehr Metadaten
- Ja, da ein anderer guter Weg zu Darstellung von Informationen. Zwei Sachen sind hervorzuheben:
 - Verschiedene Server können hinzugefügt werden. Wobei dies auch über Bookmarks geregelt werden kann;
 - Die verschiedenen Sichten auf die Daten. Das Konzept der verschiedenen Plugins. „Man kann weiter Spinnen und sagen, dass kann ein neuer Desktop werden“;
- Die Entwicklung von BSCW ist recht fortgeschritten. Es gibt schon die Synchronisationsfunktion mit dem Aktenkoffer, Drag and Drop Upload und das WebDav Interface. Nur ist die Trennung von der Navigation vom Content beim BSCWeasel besser gelöst. Doch um es empfehlen zu können, muss die Möglichkeit bestehen, Mitglieder eines Ordners zusehen. Toll wäre es, wenn man dann mit den Leuten zu kommunizieren.

3.2.2 War der erste Umgang mit der Software mit vielen Problemen behaftet?

Auch hier geben die Benutzer an, dass die vertraute Windows Navigation und die gewohnten Userinterfacedialoge das Arbeiten mit dem BSCWeasel erleichtert. Dennoch vermissten 6 von 9 Benutzer, das direkte Ausführen von Anwendungen nach dem Doppelklick, als auch das Kopieren durch Drag und Drop.

Ausführungen der Benutzer:

- Nein, aufgrund der Vertrautheit durch die Handhabung wie mit dem Windows File Explorer;
- Ja, da man einige Erwartungen die man aus anderen Programmen hier kennt nicht realisiert sind (z.B. Doppelklick, rechte Maustaste im Detailfenster, das Kontextmenü ohne NEW, Drag and Drop);
- Nachdem man sich an die Fenstertechnik gewöhnt hat, gab es keine Probleme mehr;
- Nein, jedoch war die Installation, aufgrund der Java Installation etwas aufwendig;
- Nein, Standard Userinterface Metaphern sind vorhanden und befanden sich dort wo sie vermutet wurden.

3.2.3 Macht es Spaß mit der Software zu arbeiten?

Im Vergleich zum BSCW Browser Interface macht es 7 von 9 Benutzern Spaß mit der Software zu arbeiten, was unter anderem auf die Individualisierung der Benutzeroberfläche zurückzuführen ist. Hierbei zogen die Benutzer den Vergleich mit der aktuellen BSCW Version.

Ausführungen der Benutzer:

- Ja, Man steht nicht unterdruck, wenn man diese Software verwendet;
- Ja, da das BSCW nicht wirklich Spaß macht. Jedoch sollen die geplanten Funktionalitäten (Awareness, Caching, usw.) realisiert sein;
- Nein, im Moment würde ich noch nicht damit arbeiten (das System ist vorher zweimal abgestürzt);
- Ja, im Bezug auf das BSCW;
- Ja, es macht immer Spaß mit neuer Software zu arbeiten;
- Neutral, aber das verschieben von Fenstern ist was neues und macht Spaß.

3.2.4 Präsentiert das System die Informationen klar und verständlich?

Bis auf unklare Begrifflichkeiten wie z.B. „Site Management“, „View“ oder „Perspektive“, erwies sich das System bei den meisten Benutzern als klar und verständlich.

- Schwer zu beantworten, es fehlen noch Informationen, wie z.B. „Events“
- Ja, bis auf ein paar Bugs;
- Neutral, mit „View“ und „Perspektive“ nicht klargekommen (BSCW Notation verwenden);
- Ja, jedoch manche Labels sollten geändert werden. Z.B „Site Management“ in „Collaboration Environment“ ;
- „Detail - Registerkarte“ sollte permanent sichtbar sein;
- Man geht davon aus, dass man automatisch im Messenger Tool eingeloggt ist. Wobei man seinen Status dann einstellen kann (z.B. Sichtbar sein, Kurz weg, usw.).

3.2.5 Würden sie diese Software jeden Tag verwenden?

8 von 9 Benutzern würden die Software jeden Tag verwenden, vorausgesetzt es steht der volle Funktionsumfang zu Verfügung. Des Weiteren sollte man sich disziplinieren das BSCWeasel permanent im Hintergrund auszuführen, um so keinen großen Aufwand erbringen zu müssen, um mit der Software zu arbeiten. Der Nutzen einer solchen Software muss größer sein, als der Aufwand mit dieser Software zu arbeiten.

Ausführungen der Benutzer:

- Ja, falls das System fertig entwickelt ist;
- Ja, eher als das BSCW;
- Neutral, da die Programme die täglich verwendet werden, der Webbrowser, MS Office und Outlook sind. Dadurch ist nur ein geringer Aufwand verbunden das Browser Interface des BSCWs zu nutzen. Es sollte dezent im Hintergrund laufen und schnell verfügbar sein. Der Nutzen eines solchen Programms sollte größer sein als der Aufwand den man aufbringen muss;
- Ja, es zudem leicht mir der Software das zu machen was man will.

3.2.6 Konnten sie die Aufgaben ohne Umschweife lösen?

Die Mehrheit der Benutzer konnte die Aufgaben mehr oder weniger ohne Umschweife lösen. Wobei hier wieder die erwartete Doppelklickfunktion vermisst wurde und volle Kontextmenüs die Suche nach gewünschten Einträgen erschwerte.

Ausführungen der Benutzer:

- Ja, keine Umschweife;
- Neutral;
- Nein, es musste viel gesucht werden, da Erwartungen von anderen Programmen kamen „Law at least surprise“;
- Personen mit hoher Computererfahrung werden hier keine Schwierigkeiten haben, jedoch Leute mit weniger Erfahrung, werden wahrscheinlich ein paar Probleme bekommen;
- Schulnote: 2;

- Ja, doch ist das Kontextmenü sehr voll mit Einträgen.

3.2.7 Hat die Software für sie eine attraktive Aufmachung

8 von 9 Benutzern waren zufrieden über die windowsähnliche Erscheinung des BSCWeasel. Jedoch ist hier anzumerken, dass für manche Benutzer der Umgang mit mehr als 3 Fenstern gewöhnungsbedürftig war.

Ausführungen der Benutzer:

- Warum nicht;
- Neutral;
- Problematisch ist der Umgang mit mehr als drei Fenstern. Es ist gewöhnungsbedürftig mit 5 – 6 unterschiedlich gearteten Fenstern zu arbeiten;
- Typisch Eclipse. Wer Entwicklungsumgebungen gewöhnt ist, wird hier keine Probleme haben;
- Sieht Windowsmäßig aus;
- Das Spiel bringt etwas Farbe in die Sicht und das Männchen von dem Chatfenster ist ganz lustig.

3.2.8 Verhält sich die Software für sie gelegentlich unverständlich

Aufgrund der noch zu realisierenden Funktionalität des BSCWeasel verhielt sich die Software bei 7 von 9 Benutzern gelegentlich unverständlich. Unverständlich schien auch die Trennung von „Site Management“ und „Navigator“. Die Zusammenfügung der beiden Elemente wurde vorgeschlagen.

Ausführungen der Benutzer:

- Ja, aufgrund des Alphastadiums;
- Ja, aufgrund der fehlenden Doppelklickfunktionalität;
- Nein, verhält sich nicht unverständlich;

- Ja, vor allem wegen dem Verteilten Navigator (Site Management und Navigator getrennt) Der Unterschied zwischen Site und Navigator ist künstlich und sollte miteinander verbunden werden;
 - Warum kann ich nicht in der Site suchen?
 - Ich wünschte dann auch in allen Sites gleichzeitig zu suchen;
- Ja, wegen dem Doppelklick und das verborgene Detailfenster.

3.2.9 Brauchen Sie oft Unterstützung bei der Nutzung der Software?

9 der 9 Benutzer brauchten keine oder eine einmalige kurze Erklärung für die Nutzung des BSCWeasel.

Ausführungen der Benutzer:

- Keine Unterstützung außer beim Hinzufügen des Browsers;
- Zu Beginn schon, aber nach dem ersten Erlernen/Gebrauch nicht mehr;
- Einige Erklärungen brauchte man schon, aber das hätte nach eigenem Herausfinden auch gut geklappt;
- Wenn Doppelklick und Drag/Drop realisiert wäre, was man erwartet, dann nicht mehr.

3.2.10 Sehen sie Potenzial, vielleicht eine Bereicherung zum BSCW

9 der 9 Befragten sehen im BSCWeasel eine Bereicherung zum BSCW. Vorteile liegen hier in der schon vertrauten Handhabung zu Windows, was auch BSCW Newcomer zu Gute kommt. Für die Kommunikation zwischen räumlich getrennten Arbeitsgruppen wurde hier die direkt integrierte Chatfunktion als gute Lösung gesehen. Hier wurde auch auf die BSCW Lösungen JBrowser, JMonitor, verwiesen, die gewisse Funktionen ebenfalls unterstützen, jedoch mit einem höheren Aufwand verbunden sind. Doch auch hier wurde auf die Offline Funktion eingegangen, die in Zukunft wohl nicht mehr nötig sein werde und der Nachteil durch die nötige Installation der Software.

Ausführungen der Benutzer:

- Nachteil durch die nötige Installation zu Beginn. Manche Leute (bestimmte Benutzergruppe) sind dadurch überfordert;
- Für Newcomer aus dem Windowsbereich;
- Einfacher im Vergleich zum BSCW;
- Sehr gute Idee. Es wäre hilfreich herauszufinden welche Funktionalität beim BSCW am häufigsten verwendet wird und diese dann im BSCWeasel zu implementieren;
- JBrowser oder WebDav bieten ähnliche Funktionen, anscheinend sind diese nicht so ansprechend und zu umständlich umgesetzt worden. Hier setzt das BSCWeasel das Konzept besser um;
- Die Möglichkeit das Offline zu arbeiten, wird in der Zukunft wohl nicht mehr relevant sein. Dann wird man wohl überall im Auto, Bus und im Flugzeug permanent online sein. So wäre die Synchronisationsfunktion derzeit sicherlich eine gute Sache aber in der Zukunft nicht nötig;
- Es gibt sicherlich eine Menge Einsatzfelder in den man dieses Tool einsetzen könnte;
- Das BSCW Webinterface hat seine Vorteile, als auch das BSCWeasel. Man sollte es also parallel anbieten;
- Gut einsetzbar, wenn Arbeitsgruppen verteilt arbeiten. Da bietet die Chatfunktion die Möglichkeit diese Entfernung zu überbrücken. Die Chatfunktion im alten BSCW war keine schlechte Funktion, nur war diese mit zu viel Aufwand behaftet, diese zu finden, zu öffnen und zu starten. Diese Version hier ist aufgrund der direkten Integration wesentlich einfacher zu benutzen und macht es deshalb wesentlich attraktiver;
- Es ist komfortabler, jedoch ist auch wesentlich komplexer. Z.B. manche Benutzer brauchen den Browser nicht;
- Wenn es weit verbreitet ist, hat es eine reelle Chance;
- Funktional ist BSCW vollkommen ausreichend, jedoch recht plump;
- Kann eine Bereicherung sein, wenn die restlichen Funktionen implementiert sind. Sowohl wegen dem offline Zugangs als auch wegen der besseren Sicht auf die Daten. Selbst das Chattool ist sehr nützlich. Jedoch gibt es ja ähnliche Tools schon. Jedoch haben die wieder das Problem, das der Aufwand zu hoch ist als der Nutzen. Es dauert einfach zu lange diese Tools zuzustarten. Wenn da noch mehr hinzukommt, also andere Funktionen, dann zieht das und mehr zu einer Umgebung;
- Personenzentriert, würde eine Groupware noch idealer unterstützen.

3.2.11 Gibt es etwas was sie sich wünschen würden für solch eine Software?

7 von 9 Benutzern haben Vorschläge geäußert, mit welchen Funktionen man das BSCWeasel erweitern könnte. Viele Vorschläge laufen auf die Vision des BSCWeasel zurück (Awareness, Offline arbeiten, Caching, usw.), aber auch E-Mail Unterstützung, kurze Anleitung, Drag and Drop Funktionalität sollten gegeben sein. Häufig angesprochen wurde die Modifizierung des Messenger Tools. Da der öffentliche Chat ab einer kritischen Menge an angemeldeten Mitgliedern nicht mehr übersichtlich sein wird, sollte es die Möglichkeit geben über einen Rechtsklick auf ein(e) Mitglied/Arbeitsgruppe, diese(r)m eine private Nachricht zu schicken, ohne diesem zu einem Backgammonspiel einladen zu müssen. Des Weiteren sehen zwei von neun Benutzern das Ziel weg von dokumentenzentrierten Systemen, hin zu personenzentrierten Systemen.

Ausführungen der Benutzer:

- Nein;
- Jede Menge:
 - Chat für unterschiedlichen Arbeitsgruppen mit Eventfunktion;
 - Exchange Server;
 - Notifications über Änderungen;
 - Community von Entwicklern für die Entwicklung von neuen Add Ons;
- Drag and Drop;
- Komme mit den Funktionen des BSCW sehr gut aus;
- Wichtig ist eine Anleitung zu diesem Tool. Eine Anleitung mit 3 - 4 Seiten (nicht 100 Seiten), die das Anwendungsfeld und die Funktionen kurz beschreibt und damit einen guten Einstieg und einen Überblick verschafft, ohne das Programm vorher gesehen zu haben;
- Das es komfortabler ist als BSCW;
- Bessere Integration von eMail;
 - eMail wird eher als Transportmittel genutzt als das BSCW da es einfacher zu bedienen ist. D.h. es muss noch einfacher sein Dokumente zu sharen;
- Man braucht eine andere Metapher. BSCW und BSCWeasel sind Dokumentenzentriert. Es muss personenzentriert werden. Einfaches Beispiel: Ordner Evaluation ist x-mal vorhanden. Steht der Name dabei, fügt es den genauen Kontext bei;

- Da der öffentliche Chat, ab einer kritischen Menge nicht mehr übersichtlich bleibt und man meist auch nicht an alle angemeldete Personen eine Message schreiben will, wäre der Vorschlag über rechte Maustaste auf eine Person/Arbeitsgruppe, eine persönliche Message schreiben zu können, ohne jemanden zum Backgammonspiel einzuladen.
- Wenn man Ordner runterläd sollte der Pfad mit den Dateinamen enthalten sein, um zu sehen aus welchem Kontext der Ordner kommt;
- History.

4. Fazit

Zusammenfassend lässt sich eine durchweg positive Resonanz für das Konzept des BSCWeasel feststellen. Dies resultiert aus dem Weiterentwicklungskonzept durch Eclipse, den kommenden Funktionalitäten und der vertraute Handhabung.

Jedoch verstärken, die fehlende Basis Funktionalitäten aus dem BSCW, nicht erwartungskonforme Dialoggestaltung und 154 kritische Nutzungssituationen die Ansicht, dass sich das BSCWeasel noch in einer frühen Entwicklungsphase befindet und noch Optimierungsbedarf besteht.

4.1 Interessante Zitate die bei der Benutzerbefragung aufgetreten sind

„Das BSCWeasel hat ja wohl noch ein bisschen mehr noch dazu und ich denke das ist auch viel einfacher so als das BSCW“ 22.03.2005

„Man muss sich einigen, dass das ganze Team mit solch einem Tool arbeitet“ 22.03.2005

„Wie du kannst mit BSCW spielen? Für mich ist BSCW nur schnell rein, Dateien ablegen und schnell wieder raus“ 23.03.2005

„Diese Software finde ich generell komfortabler als das Web-BSCW“ 31.03.2005

„Wenn ich die BSCW Funktionalität täglich benutzen müsste, würde eher das BSCWeasel verwenden“ 31.03.2005

„Schöne Integration zwischen einem eMailclient, BSCW und ICQ“ 31.03.2005

„Man kann weiter Spinnen und sagen, dass kann ein neuer Desktop werden“ 7.4.2005