

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Usability-Engineering und Remote-Usability	2
1.2	Distributed Participatory Design	4
1.3	Anwendungsdomäne	5
1.4	Ziel der Arbeit	6
1.5	Das INQUIRE-Verfahren	6
1.6	Wissenschaftlicher Beitrag	7
1.7	Aufbau der Arbeit	8
2	In-situ Nutzungsinformationserfassung und beteiligungsorientierte Softwareentwicklung	9
2.1	Usability-Engineering-Prozesse	9
2.1.1	Usability- und Software-Engineering-Prozesse	10
2.1.2	Etablierte UE-Prozessmodelle in der Praxis	20
2.1.3	Usability-Engineering und Community-Innovation in der Entwicklungspraxis	23
2.2	UE-Methoden in der Nutzungsphase	30
2.2.1	Erweiterte Kategorisierung von Remote-Usability-Verfahren	33
2.2.2	Übersicht Remote-Usability-Verfahren	35
2.2.3	Testing-Methoden	37
2.2.4	Inspection-Methoden	42
2.2.5	Inquiry-Methoden	46
2.2.6	Analytical-Modeling-Methoden	54
2.3	Explizite Nutzerfeedbacks	58
2.3.1	Arten und Kanäle von Nutzerfeedbacks	58
2.3.2	Herausforderungen bei der Analyse von Nutzerfeedbacks	60
2.3.3	Informationsbedarfe in Fehlerberichten	62
2.4	Participatory Design & Aneignungsunterstützung	69
2.4.1	Ziele und Anwendungsbereiche des Participatory Designs	69
2.4.2	Distributed Participatory Design	72
2.4.3	Motivation zur Beteiligung	82
2.4.4	Aneignungsunterstützung	88
2.5	Zusammenfassung	91
2.6	Forschungslücken	95

3	Forschungsmethoden und Forschungsdesign	99
3.1	Ethnographie	99
3.2	Fallstudien.....	101
3.3	Design Case Studies.....	101
3.4	Aktionsforschung.....	102
3.5	Forschungsdesign.....	104
4	Empirische Untersuchungen einer Beispieldomäne	109
4.1	Projekt InfoStrom.....	109
4.2	Forschungsfeld.....	110
4.3	Untersuchungsmethoden.....	110
4.4	Ergebnisse.....	113
4.4.1	Unterschiedliche Arbeitsstrukturen.....	114
4.4.2	Improvisation im Krisenmanagement	114
4.4.3	Herausforderungen im interorganisationalen Krisenmanagement.....	116
4.4.4	Technologienutzung	120
4.5	Gegenüberstellung von Werkzeugunterstützung und tatsächlicher Praxis ...	120
4.5.1	Hochdynamischer und heterogener Anwendungskontext.....	121
4.5.2	Vorausplanende Softwareentwicklung und die nicht planbare Welt	122
4.6	Diskussion.....	122
5	Erste Iteration: Evaluation von Feedbackpraxen im Krisenmanagement	125
5.1	Verwendete Anwendungssysteme und deren -praxis	125
5.1.1	Interorganisationales soziales Intranet (SiRena)	127
5.1.2	Interorganisationale Lagekarte	128
5.2	Methodik und Ablauf.....	129
5.3	Ergebnisse der Nutzerstudien	133
5.3.1	Analyse der Fragebögen	133
5.3.2	Analyse des gesammelten Datenmaterials	134
5.4	Ergebnisse der Entwicklerstudien.....	141
5.4.1	Analyse der Fragebögen	141
5.4.2	Analyse des gesammelten Datenmaterials	146
6	Zweite Iteration: Konzept und Design.....	151
6.1	Anforderungen an Prozess und Design.....	151
6.2	Konzept	154
6.2.1	Erweitertes Use-Tracking.....	155

6.2.2	Community-Beteiligung	157
6.3	Einordnung des Verfahrens	161
6.4	INQUIRE_Prozess: UE-Prozesserweiterung	162
6.5	INQUIRE_Feedback: In-situ Feedbackunterstützung.....	165
6.6	INQUIRE_Community: Kollaborative Spezifikation von Nutzerfeedbacks	170
6.6.1	INQUIRE_Community: Prozess.....	170
6.6.2	INQUIRE_Community: Diskussion	172
6.6.3	INQUIRE_Community: Abstimmung.....	173
6.7	Diskussion	174
7	Zweite Iteration: Evaluation der kollaborativen Softwaregestaltung im Krisenmanagement	183
7.1	Methodik und Ablauf	183
7.2	Ergebnisse.....	187
7.2.1	Nutzungsübersicht zum Feldversuch	188
7.2.2	INQUIRE_Prozess	190
7.2.3	INQUIRE_Community	194
7.2.4	INQUIRE_Feedback.....	202
7.3	Diskussion	205
8	Zusammenfassung und Ausblick	211
8.1	Beitrag zu Wissenschaft und Praxis	216
8.2	Offene Fragen und zukünftige Arbeiten.....	219
8.3	Fazit	220
	Referenzen	223
A 1	Empirische Studie	241
A 1.1	Interviewleitfaden BOS	241
A 2	Evaluation erste Iteration	245
A 2.1	Feedbackfragenbogen.....	245
A 2.2	Interviewleitfaden Nutzer	246
A 2.3	Interviewleitfaden Entwickler	248
A 3	Evaluation zweite Iteration	249
A 3.1	Interviewleitfaden Nutzer (Diskussion, Abstimmung).....	249
A 3.2	Interviewleitfaden Nutzer (Abstimmung)	251
A 3.3	Interleitfaden Entwickler	253