



Requirements- und Usability- Engineering für Standard-Software: Beispiel StarOffice/OpenOffice.org

Matthias Müller-Prove
User Experience Engineer



Überblick

- ◆ Was ist StarOffice/OpenOffice.org?
- ◆ Prozesse und Dokumente
- ◆ Methoden
 - Subjektive Methoden
 - Objektive Methoden
 - Leitfaden-orientierte Methoden
 - Experimentelle Methoden
- ◆ Bewertung der Methoden

Professional Usability in Open Source Projects: GNOME, OpenOffice.org, NetBeans

Calum Benson
Sun Microsystems Ireland Ltd.
East Point Business Park
Dublin 3
Republic of Ireland
calum.benson@sun.com

Matthias Müller-Prove
Sun Microsystems GmbH

Jiri Mzourek
Sun Microsystems Czech U

ABSTRACT

Working as a usability professional in the open source world is a challenging task. The decentralized and user driven approach of open source projects can't be applied to corporate processes and usability engineering. Nonetheless, there is great potential for large corporations to contribute to open source projects. Providing the right environment that leads to usable and useful product development situation for developers, the corporations, and importantly – the users.

Author Keywords

open source software development, usability engineering, corporate environment

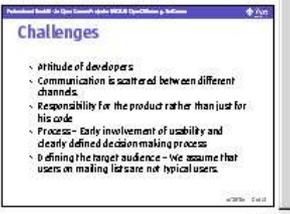
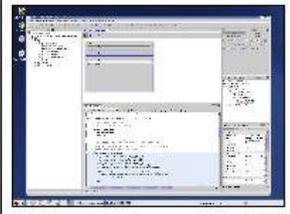
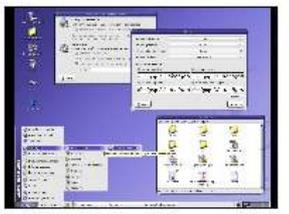
ACM Classification Keywords

H.5.2 User Interfaces

INTRODUCTION

There is some truth in the common notion that open source systems have poor user interfaces. Often they are designed by engineers for engineers. The feedback cycle does not exist because there are few users participating in open source development. This problem is well-known and has been discussed at many papers and conferences [1].

Sun Microsystems, Inc. is a large, multinational corporation with engineering teams around the world. In the tradition of building systems on open source, Sun is heavily involved in the usability of open source projects as a natural continuation of this strategy.

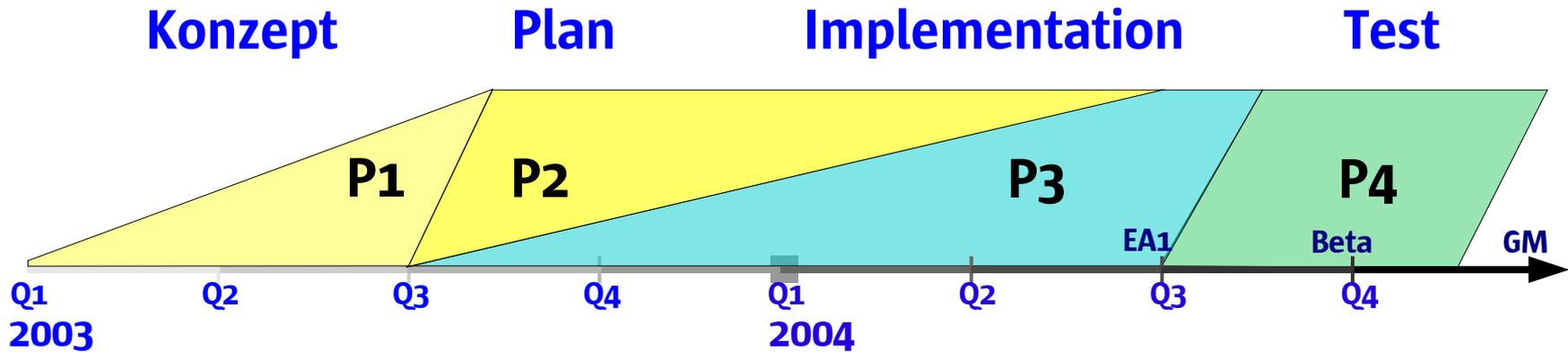


Prozesse und Dokumente

Product Life Cycle

1. Concept Phase
2. Plan Phase
3. Implementation Phase
4. System Test Phase
5. Customer Acceptance
6. Deployment Phase
7. Sustain Phase
8. Retirement Phase

Prozesse und Dokumente



Prozesse und Dokumente

Konzeptionsphase P1

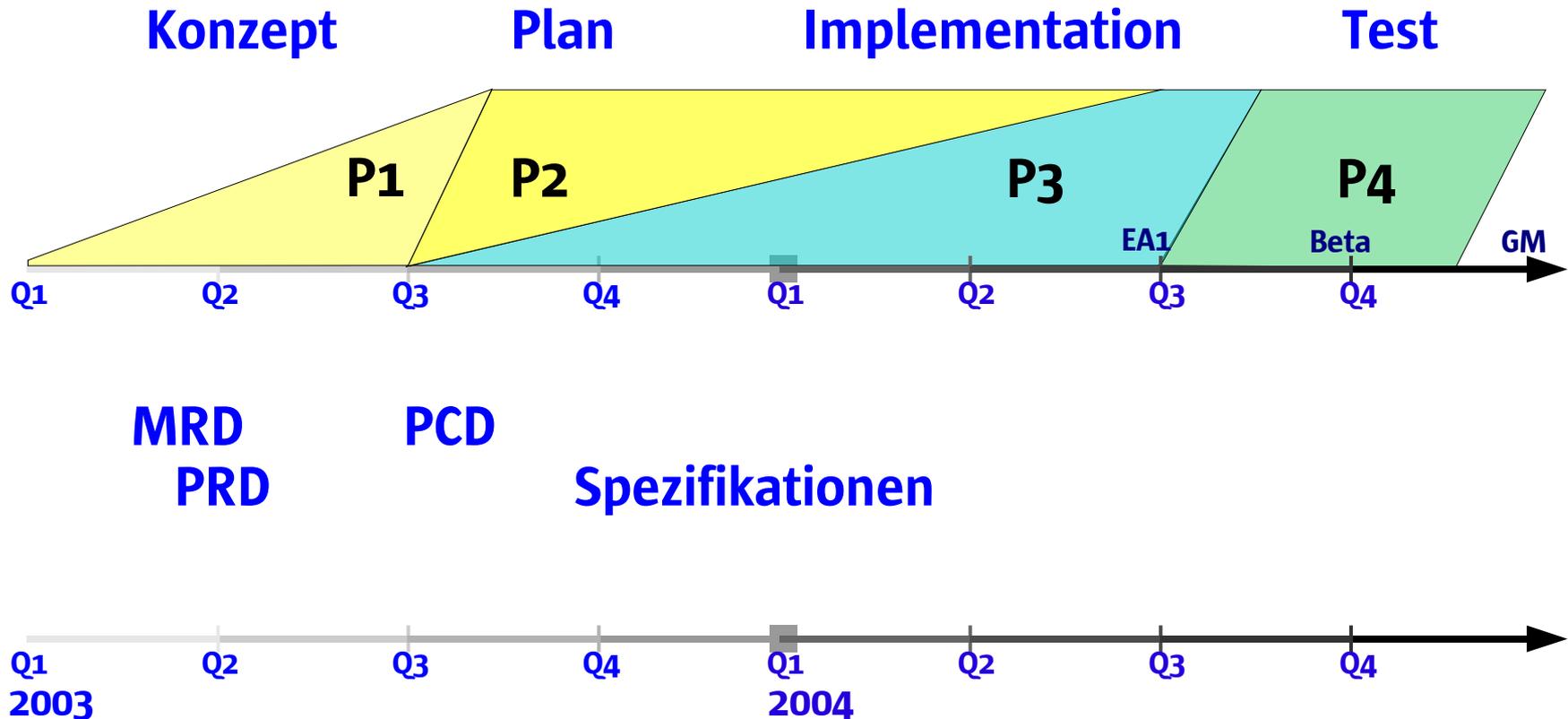
- Marketing erstellt das *Market Requirements Document* (MRD):
 - allgemeine Marktanforderungen, z.B. Accessibility
- Marketing und User Experience Team erstellen das *Product Requirements Document* (PRD):
 - Paare von Benutzungsproblemen und Requirements
- User Experience Team und Engineering erstellen das *Product Concept Document* (PCD):
 - Antworten auf die Requirements im Gesamtkontext der Applikation

Prozesse und Dokumente

Planungsphase P2

- Im *Specification-Workflow* bilden sich für jedes Feature iTeams aus Vertretern von User Experience, Engineering, QA und Dokumentation.
- Eine Spec hat die Abschnitte:
 - Titel, Status, TaskIDs, Abstract, iTeam, Approvals, History, Glossary
 - Motivation, User Scenarios, Competitive Analysis
 - Goals, Requirements, and Dependencies
 - Detailed Specification
 - Future Tasks, Notes, References

Prozesse und Dokumente



Methoden

(Klassifikation nach Oppermann & Reiterer 1994)

- i) subjektive Methoden
- ii) objektive Methoden
- iii) Leitfaden-orientierte Methoden
- iv) experimentelle Methoden

Subjektive Methoden

Voice of the Customer (StarOffice)

- Fragebögen
- Interviews
- Fokusgruppen

Open Source Community (OpenOffice.org)

- Diskussionen auf Newsgroups
- Requests for Enhancements (RFEs)

Objektive Methoden

Usability-Testing

- Qualitative Usability Tests
- (Quantitative Usability Tests)
- Hyprider Testansatz liefert gleichermaßen qualitative und quantitative Ergebnisse

Kundenbesuche (Site Visits)

- Beobachtung der Anwender im natürlichen Arbeitskontext

Leitfaden-orientierte Methoden

Peer-Reviews

- Konsistenzüberprüfung gegen Guidelines und das Gesamtkonzept

Cognitive Walkthroughs

- Expertenurteil der User Experience Engineers

Experimentelle Methoden

- ◆ Informelle Experimente
 - Photoshop-Mockups und Paper-Mockups
 - z.B. im Bereich des Icon-Design und zur Dialoggestaltung

Bewertung der Methoden (i und ii)

i) subjektive Methoden

- beliebt beim Marketing
- nur bedingt geeignet für Usability-Verbesserungen
- Problem der „schweigenden Mehrheit“

ii) objektive Methoden

- hoher Aufwand
- liefert aber sehr genaue Daten
- Problem der Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse

Bewertung der Methoden (iii und iv)

iii) Leitfaden-orientierte Methoden

- Nutzung des Usability-Expertenwissens
- schnelle Ergebnisse
- Problem, dass man den Nutzungskontext missachtet

iv) experimentelle Methoden

- günstige Anwendung und schnelle Ergebnisse
- „Discount-Usability“



**Requirements- und Usability-
Engineering für Standard-Software:
Beispiel StarOffice/OpenOffice.org**

Matthias Müller-Prove
mprove@sun.com

