

Aufgabe 11.7

Benutzerunterstützung bei Eingabe eines Besuchsdatums

Bei einem Tiefkühlkostlieferservice lässt sich telefonisch ein Termin für den Besuch des Verkaufsfahrers vereinbaren (nur Werktage möglich). Es wird bei jedem eingehenden Auftrag das Datum des gewünschten Termins in ein Dateneingabefeld eingegeben.

- Nennen Sie möglichst viele Maßnahmen zur Benutzerunterstützung, die dazu beitragen können, das Feld richtig auszufüllen.
- Welche Fehler können (trotzdem) bei der Eingabe vorkommen?
- Welche Fehler kann das Programm erkennen?
- Wie sollte das Programm auf diese Fehler reagieren? Falls Fehlermeldungen sinnvoll sind, formulieren Sie diese bitte aus und geben Sie auch an, welche Schaltflächen der jeweilige Meldungsdialog enthalten soll.

Lösung

Möglichkeiten der Benutzungsunterstützung durch Informationsdarstellung:

- klare Bezeichnung des Interaktionselements
- Erläuterung in der Statuszeile mit Formatangabe
- Tooltip mit Inhalts- und Formatangabe als aktive Hilfe
- passive kontextsensitive Hilfe mit feldbezogenen Hinweisen und Beispielen
- Vorbelegungen (hier nur Jahresangabe des aktuellen Jahres sinnvoll)
- Schablonen (hier 00.00.0000)
- Unterscheidung von Muss- und Kannfeldern (hier Muss-Feld)
- weitere Hilfen, hier z.B. alternative Eingabe über ein Kalenderelement

Möglichkeiten der Benutzungsunterstützung durch Prüfung während der Eingabe:

- nur Ziffern und Trennpunkte werden angenommen
- das Format wird überprüft (nicht zu viele Ziffern, nicht zu viele Trennpunkte und Reihenfolge von Ziffern und Punkten)

Möglich sind folgende Fehler, sofern die dabei eingegebenen Zeichen Ziffern und Punkte sind:

- Tippfehler wie Zahlendreher: Bewegungsfehlerfehler, sensomotorischer Ebene
- Falsches Verstehen des vom Kunden gesprochenen Datums: Hörfehler, sensomotorische Ebene
- Falsche Eingaben bei Übernahme des vom Kunden gesprochenen Datums: Merkfehler, Ebene der flexiblen Handlungsmuster
- Feld wird nicht ausgefüllt: Unterlassensfehler, Ebene der flexiblen Handlungsmuster
- Am Ende eines Jahres wird für zukünftige Termine bei Jahreszahlen fälschlich nicht das kommende Jahr eingesetzt: Gewohnheitsfehler, Ebene der flexiblen Handlungsmuster (hier durch

oben genannte Vorbelegung besonders wahrscheinlich)

- Verwechslung mit anderen Feldern trotz aller Unterstützung: Denkfehler, intellektuelle Ebene

Erkannt werden können:

- syntaktisch falsche Angaben (z.B. fehlende vierstellige Jahreszahl, fehlende Ziffern zwischen Punkten etc.)
- semantisch falsche Angaben (nicht existierende Daten wie 10.13.2000 oder 29.02.2001)
- Daten, die in der Vergangenheit liegen
- Daten, die unplausibel weit in der Zukunft liegen
- Daten, die auf Sonn- und Feiertage fallen

Fehlermeldungen:

- „Bitte geben Sie das Lieferdatum in der Form TT.MM.JJJJ ein (z.B. 05.04.2005).“, „OK - Abbrechen“
- „Das eingegebene Lieferdatum 10.13.2011 existiert nicht.“, „OK – Abbrechen“
- „Das Besuchsdatum kann nicht in der Vergangenheit liegen.“, „OK – Abbrechen“
- „Das Besuchsdatum liegt mehr als drei Monate in der Zukunft. Wollen Sie das Datum trotzdem beibehalten?“, „Ja – Nein – Abbrechen“
- „Das eingegebene Besuchsdatum ist kein Werktag. Soll der nächste folgende Werktag gewählt werden?“, „Ja – Nein – Abbrechen“

Bei „OK“ (besser „Korrigieren“, wäre aber nicht erwartungskonform) bzw. „Nein“ wird in das Feld zurückgesprungen zur Korrektur der Eingabe. „Abbrechen“ ist erforderlich, um das Feld auch dann verlassen zu können, wenn das korrekte Datum nicht zu ermitteln ist.