

Umfrage zum Support in Open Source Projekten

Empirische Bewertung in der Informatik
Sommersemester 2007

Christophe Sokol, Bogumil Mikolajczyk, Miao Wang

- Die Forschungsfrage
- Ablauf und Verlauf der Umfrage
- Quantitative Ergebnisse
- Qualitative Ergebnisse
- Erkenntnisse aus den Ergebnissen

Um die Welt des Supports bei Open-Source-Software besser zu verstehen und Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten zu erlangen haben wir uns folgende Forschungsfrage gestellt:

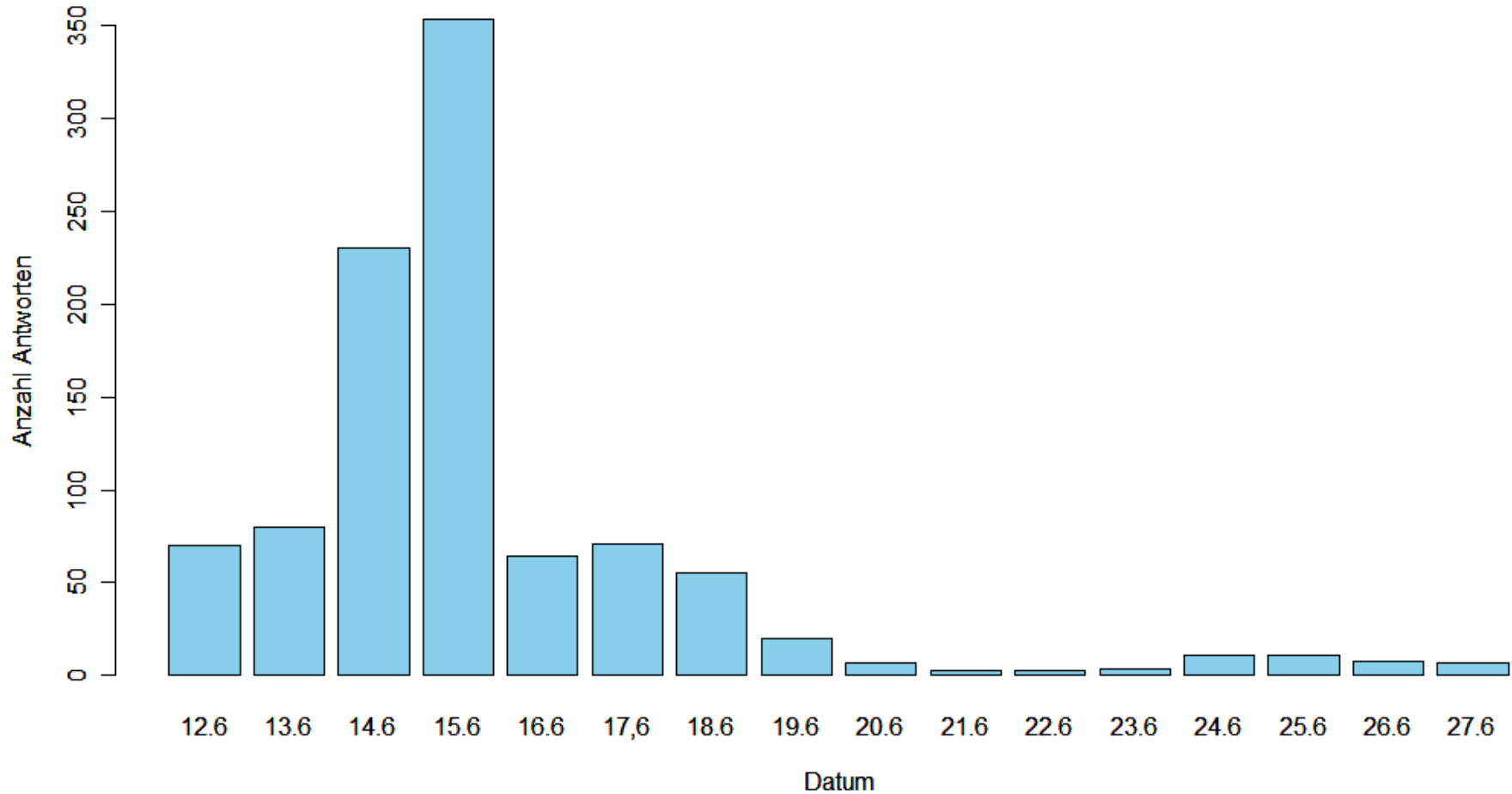
„Wie beurteilen Endbenutzer von OSS die verschiedenen Support-Arten hinsichtlich der Qualität und der Benutzerfreundlichkeit in Bezug auf ihre Erfahrung mit Software?“

Ablauf und Verlauf der Umfrage

- lief als Online-Umfrage im Internet
- Gestartet am 13.06.2007, beendet am 26.06.2007
- 24 Fragen + 2 Freitextfragen
- Unterteilt in 4 Teil-Umfragen
 - M - Mailingliste des Fachbereichs
 - F - diverse Foren
 - U - Ubuntuusers Community
 - C - weiteres Forum
- Für die zweite Woche Motivation mehr Windows-User zu erreichen
 - W - diverse Windowsforen
- Insgesamt 1015 Antworten (ungefiltert)
- die meisten zu Anfang, später abgeflaut

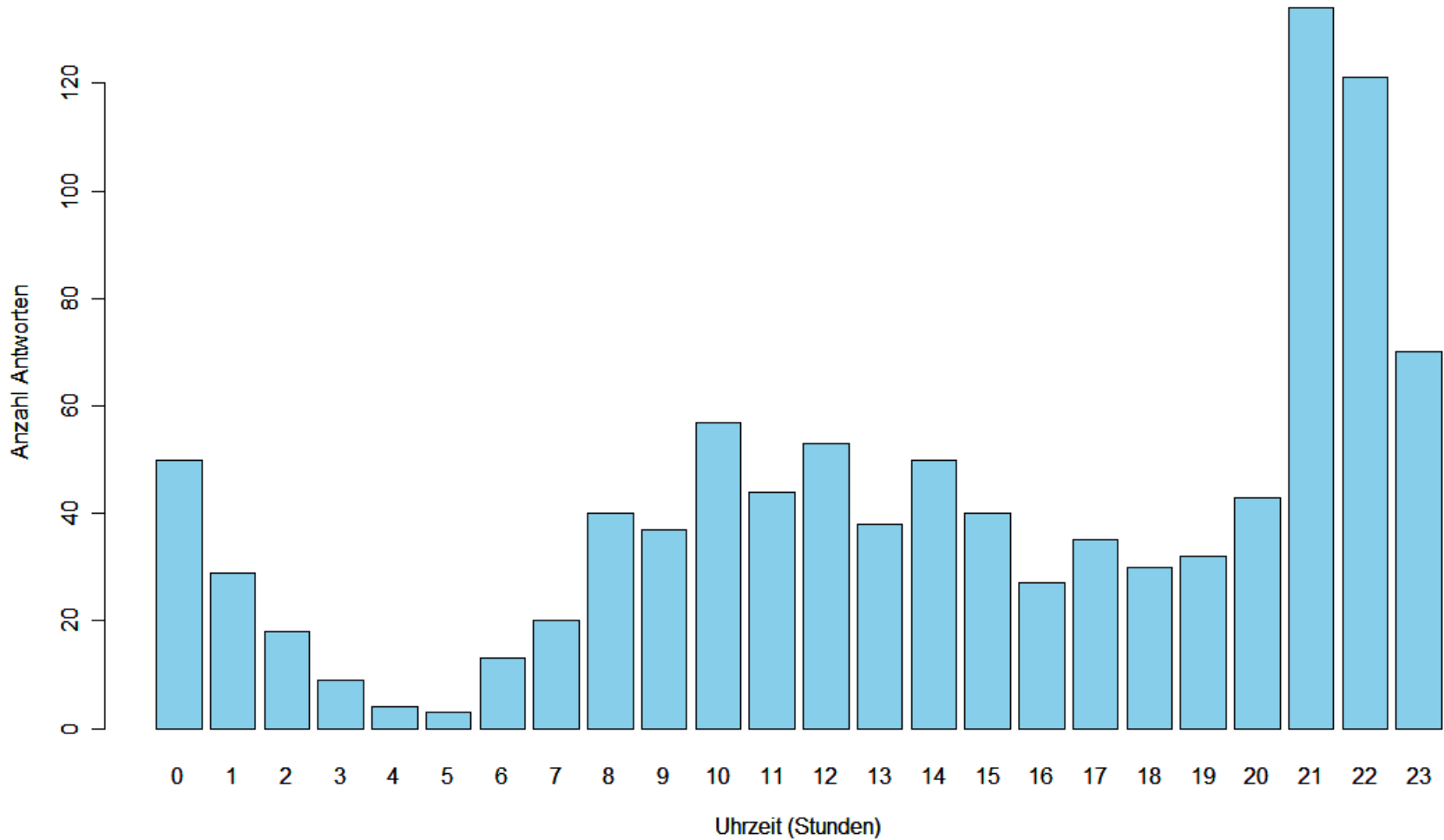
Ablauf und Verlauf der Umfrage

Tage der eingegangenen Antworten

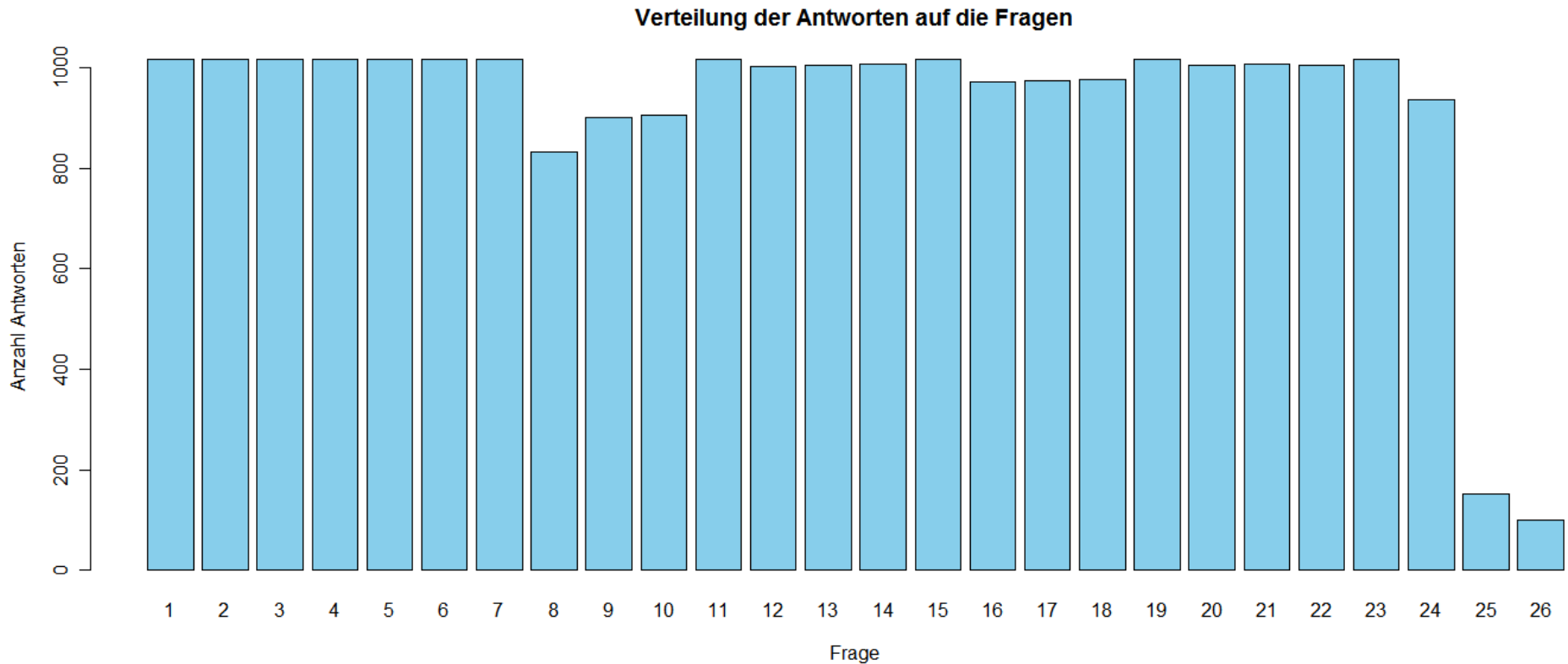


Ablauf und Verlauf der Umfrage

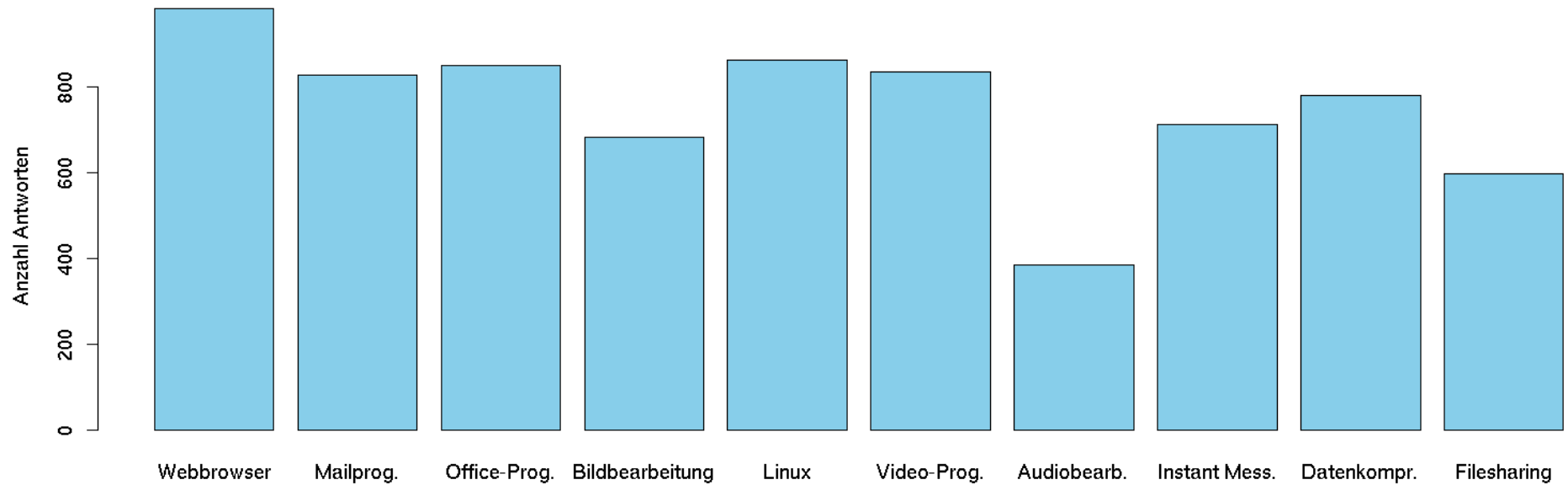
Uhrzeit der eingegangenen Antworten



Ablauf und Verlauf der Umfrage

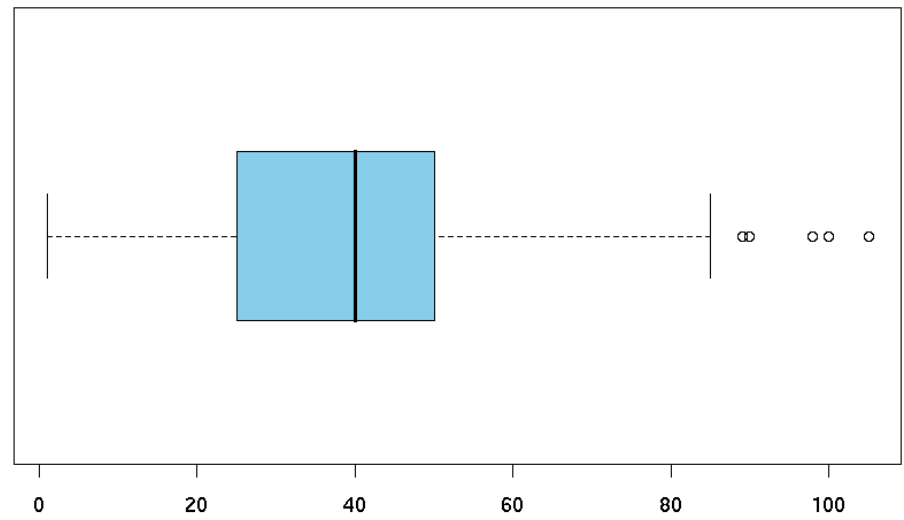
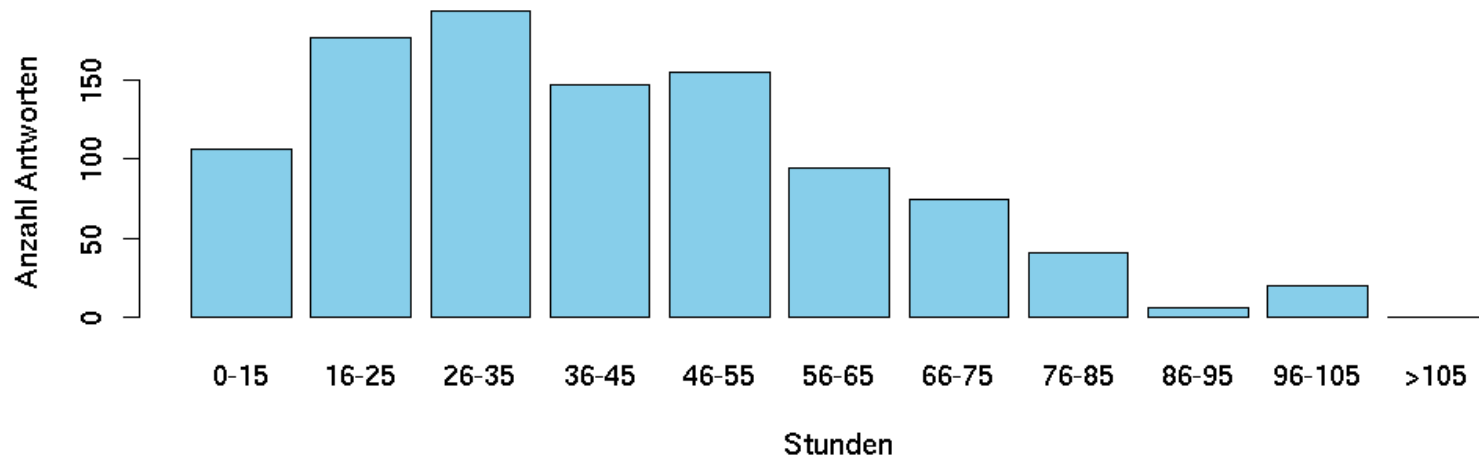


Frage 1: Welche Open-Source-Software benutzen Sie regelmäßig?

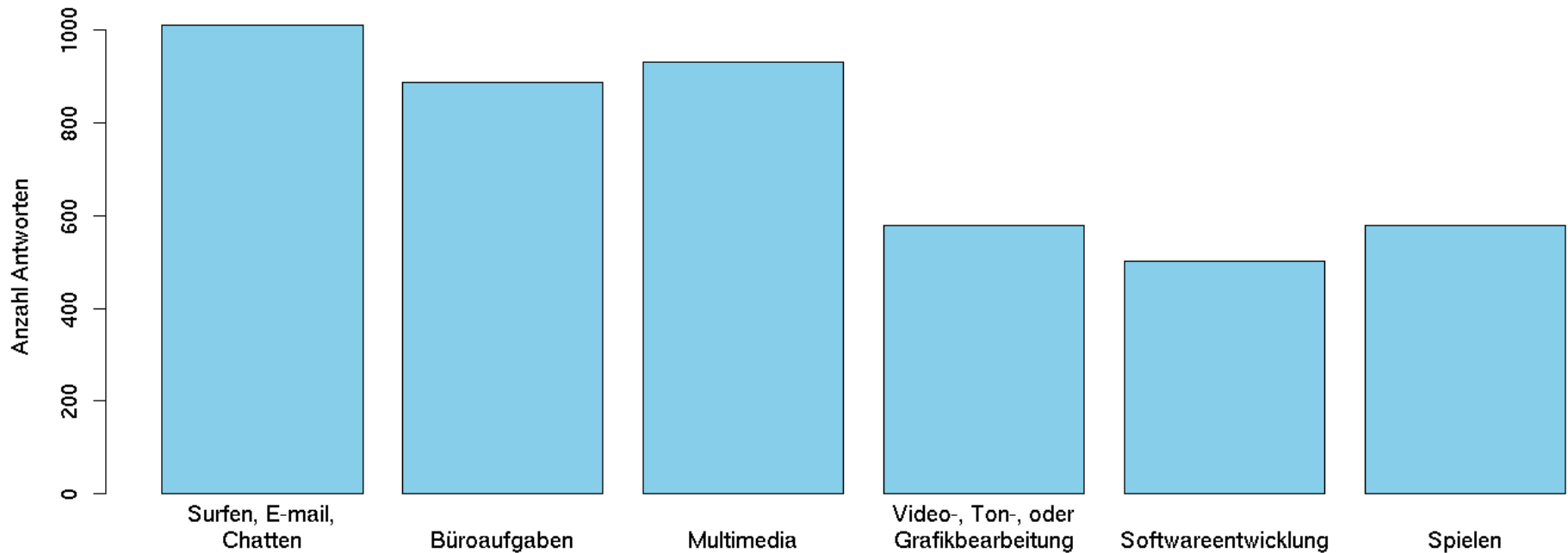


Quantitative Ergebnisse

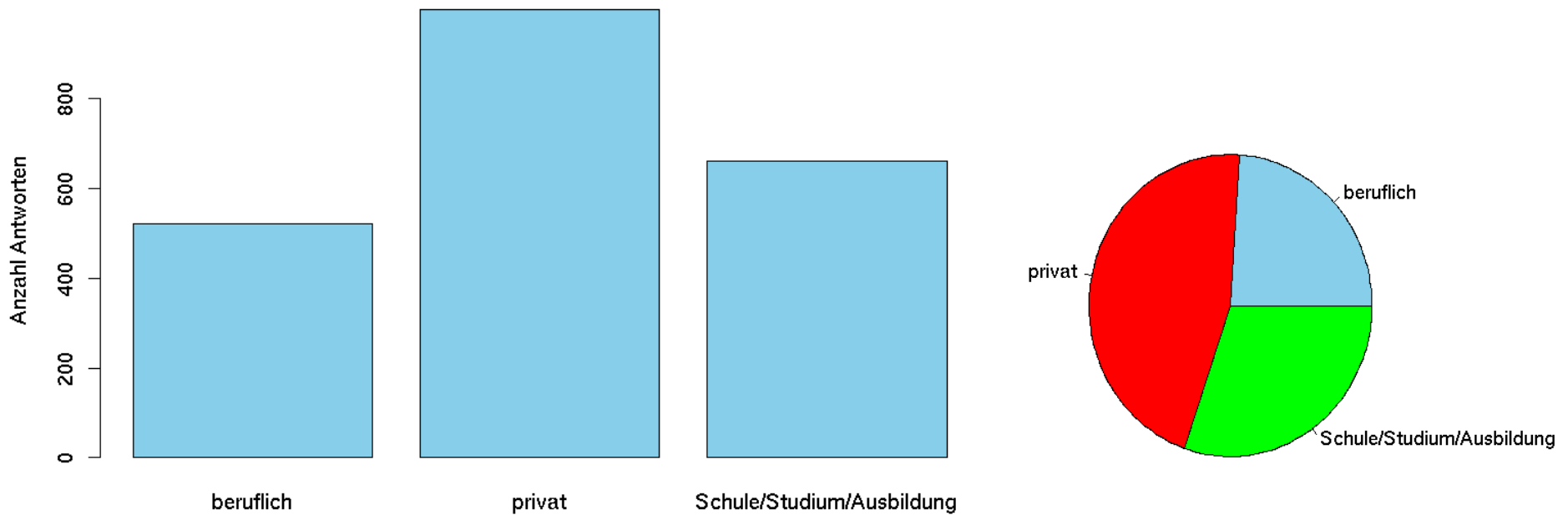
Frage 2: Wie viele Stunden nutzen Sie durchschnittlich pro Woche einen Computer?



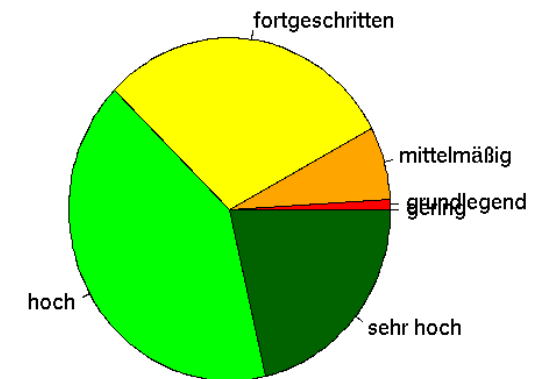
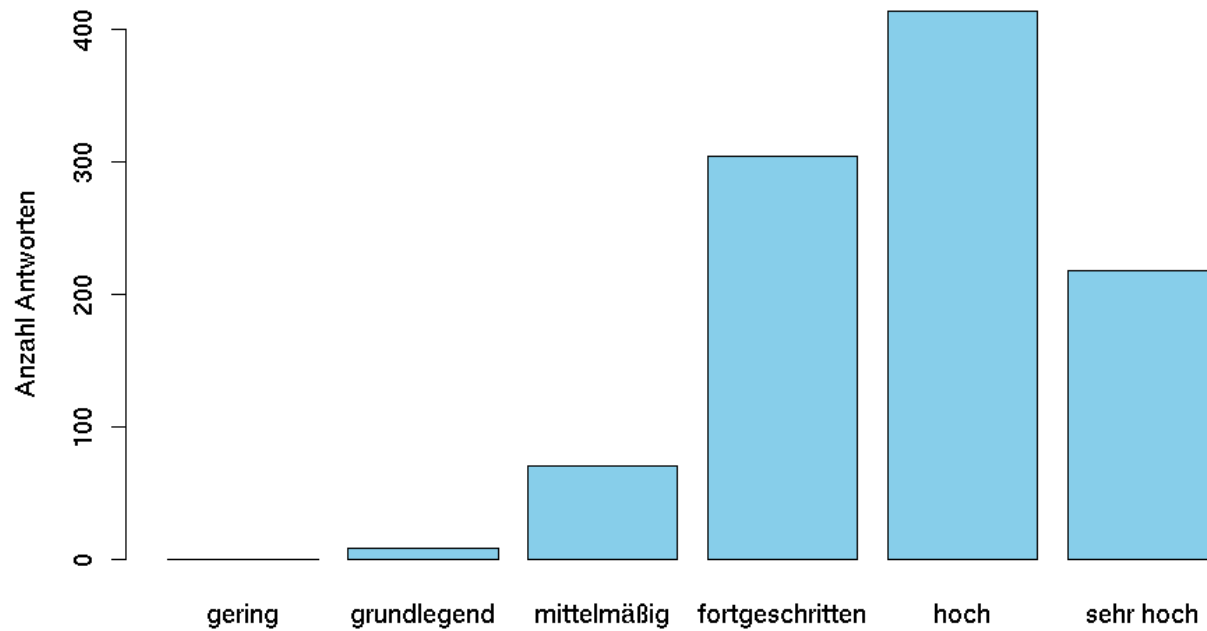
Frage 3: Wofür nutzen Sie einen Computer?



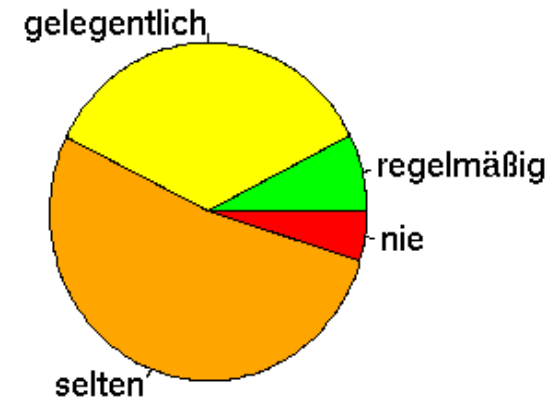
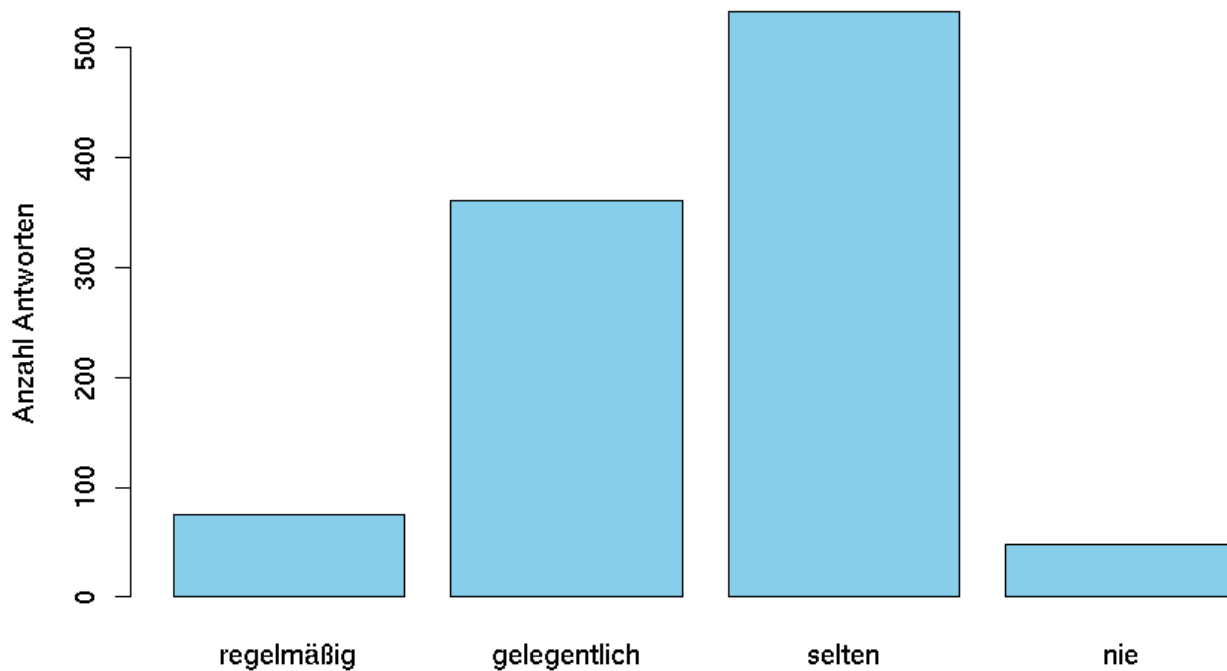
Frage 4: In welchem Umfeld nutzen Sie den Computer?

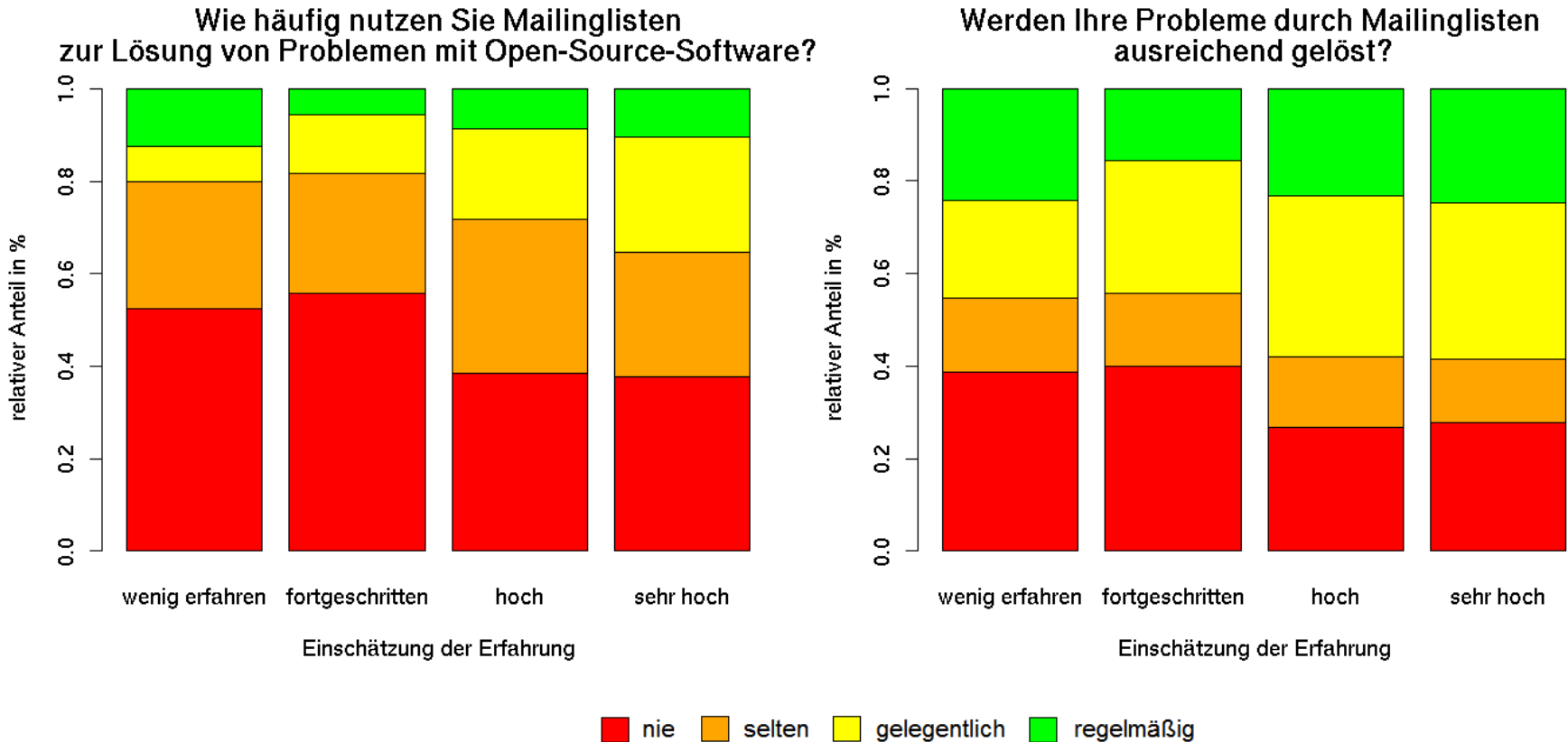


Frage 5: Wie schätzen Sie ihre Erfahrung mit Computern ein?



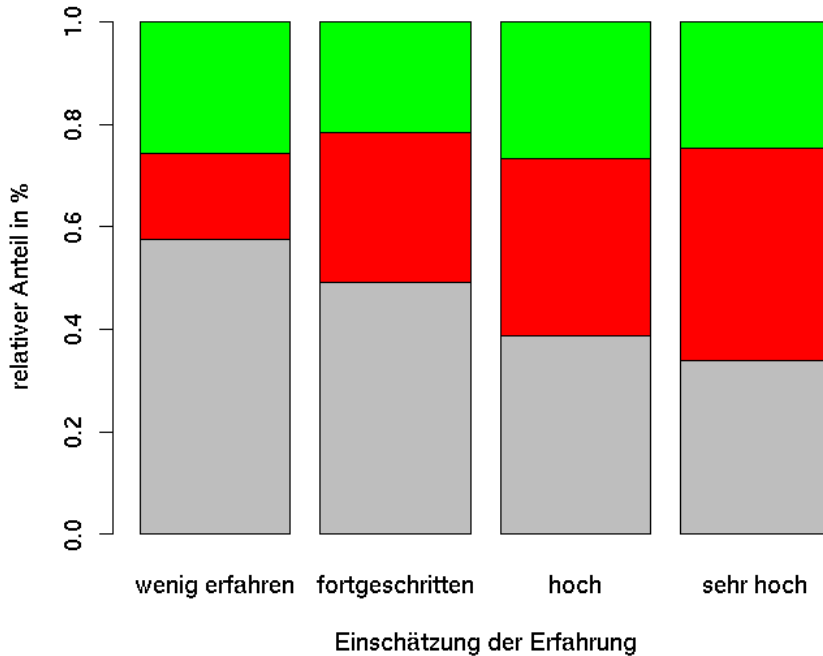
Frage 6: Wie häufig haben Sie Probleme mit Open-Source-Software?



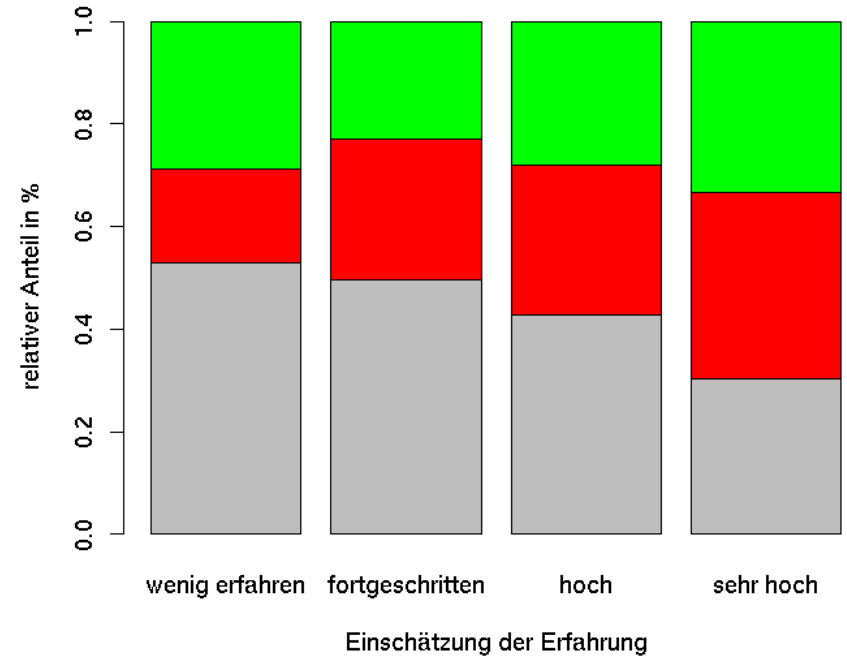


Quantitative Ergebnisse - ML (2)

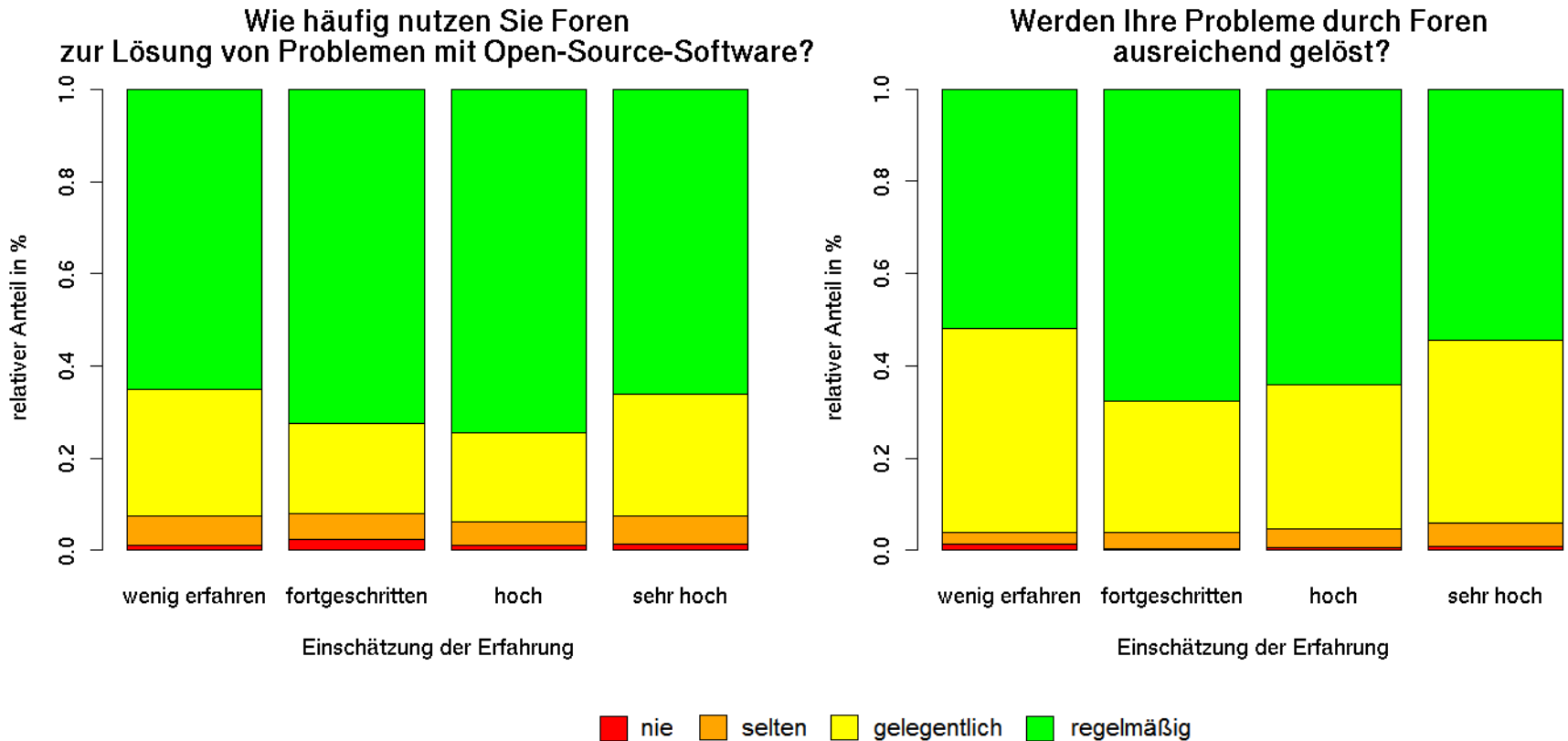
Halten sie Mailinglisten im Allgemeinen für benutzerfreundlich?



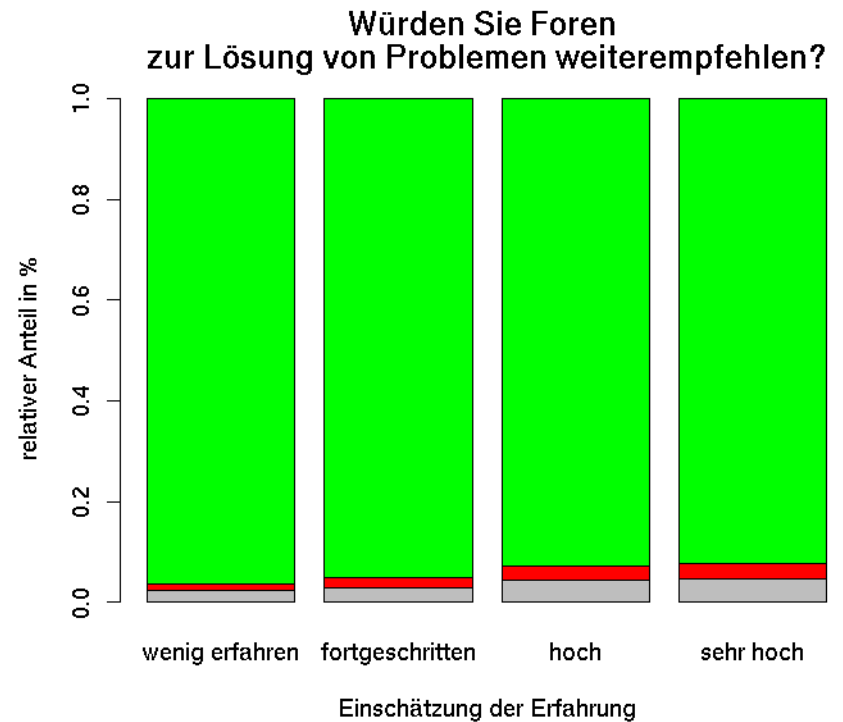
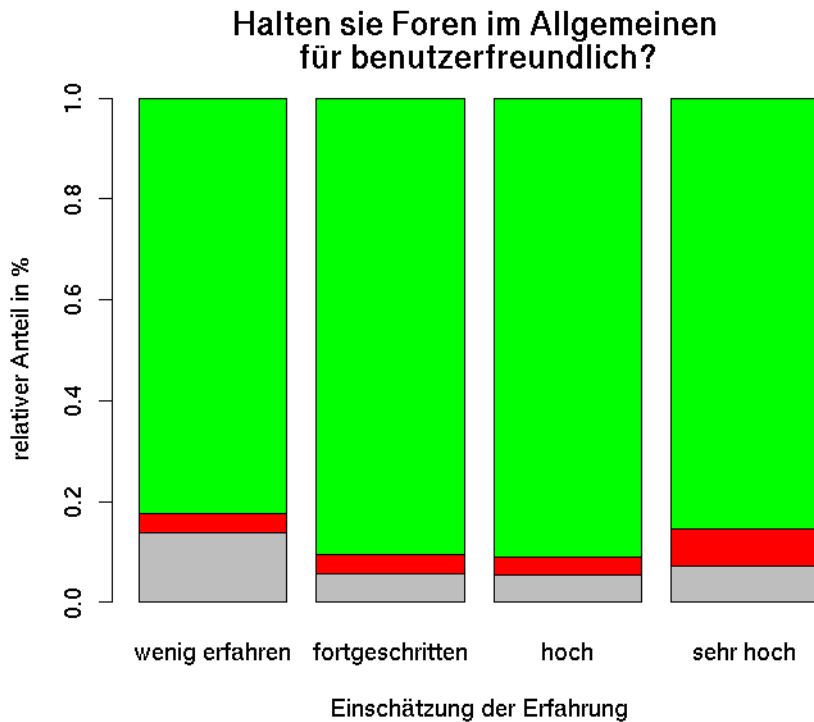
Würden Sie Mailinglisten zur Lösung von Problemen weiterempfehlen?



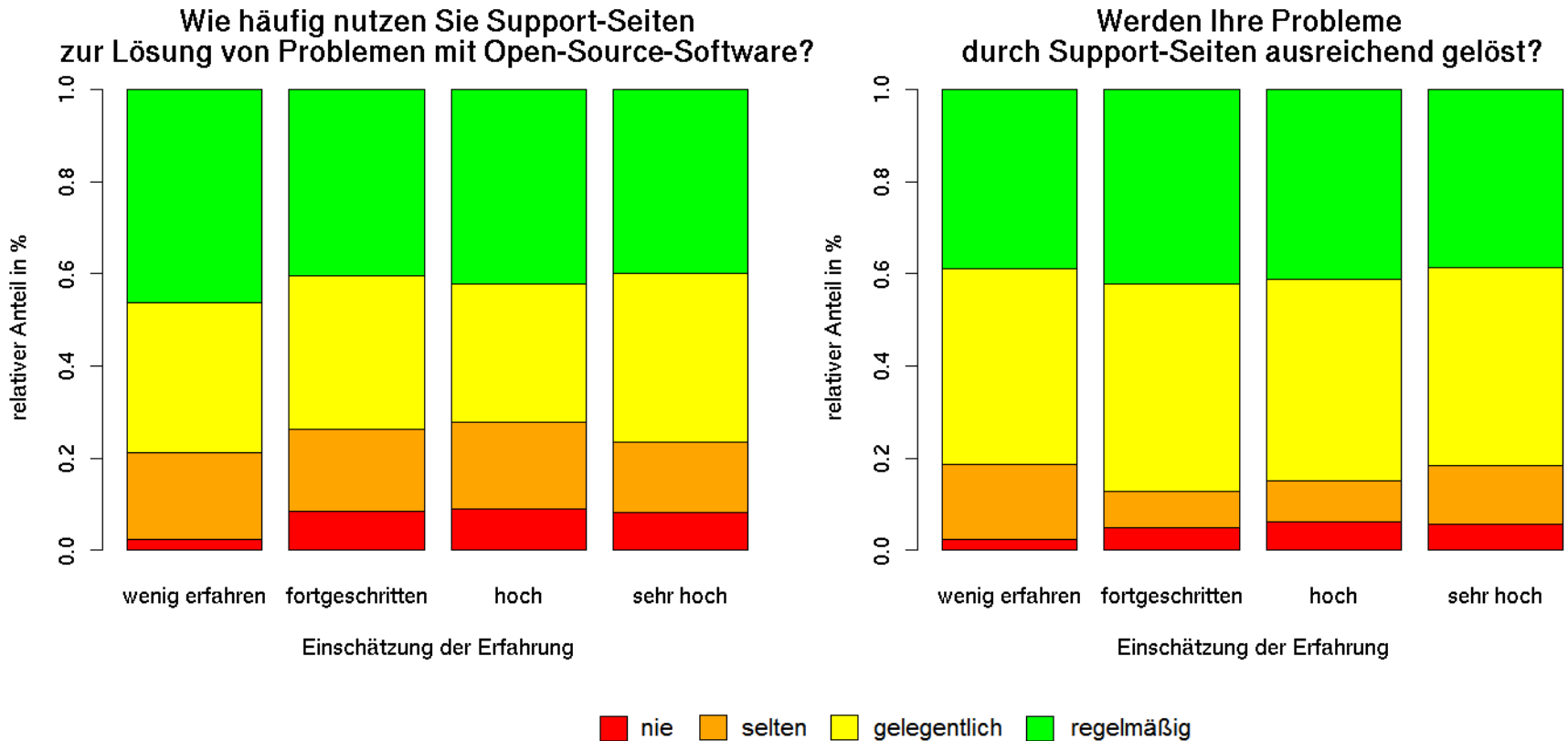
unentschlossen Nein Ja

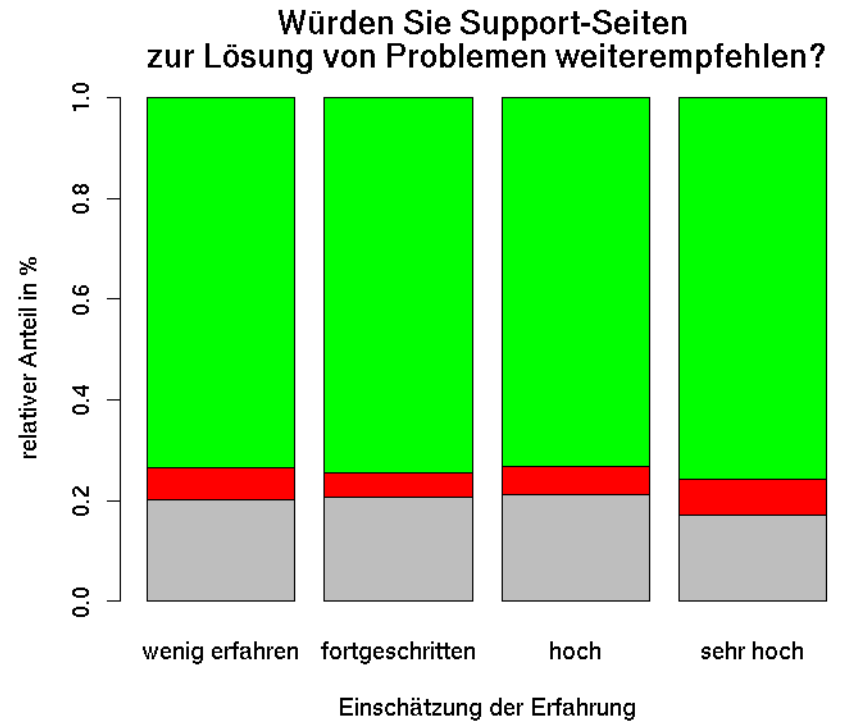
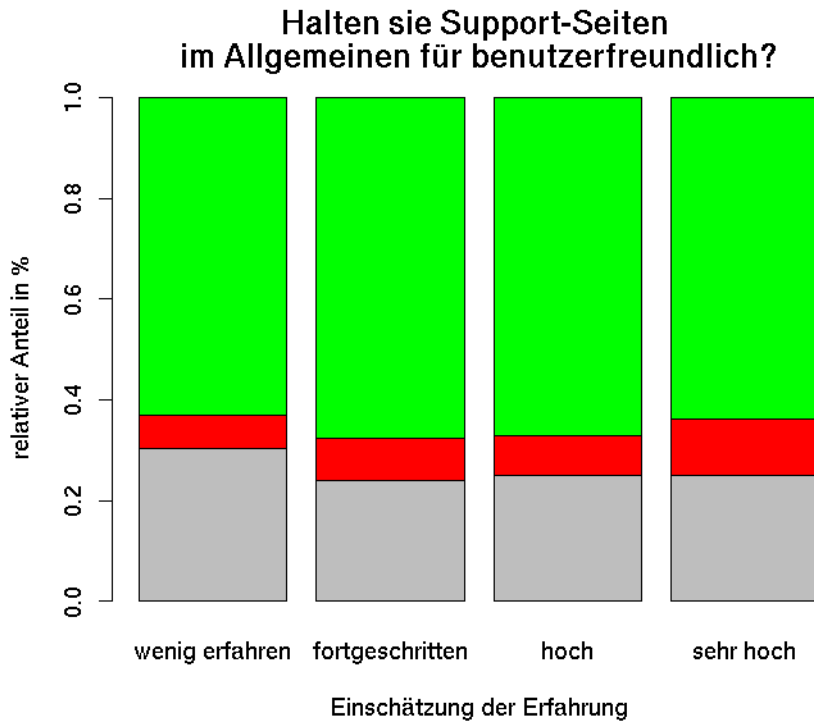


Quantitative Ergebnisse - FO (2)



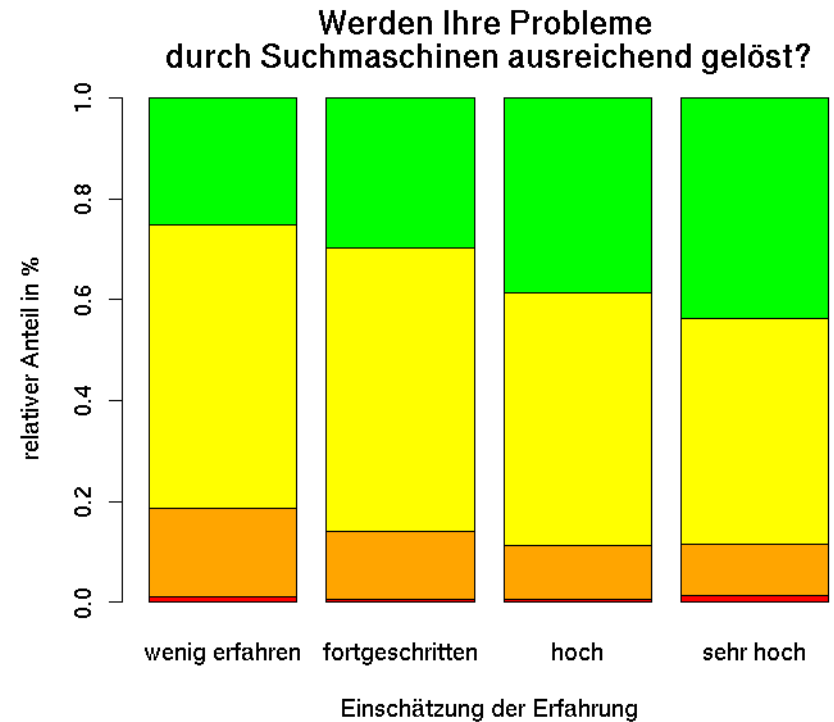
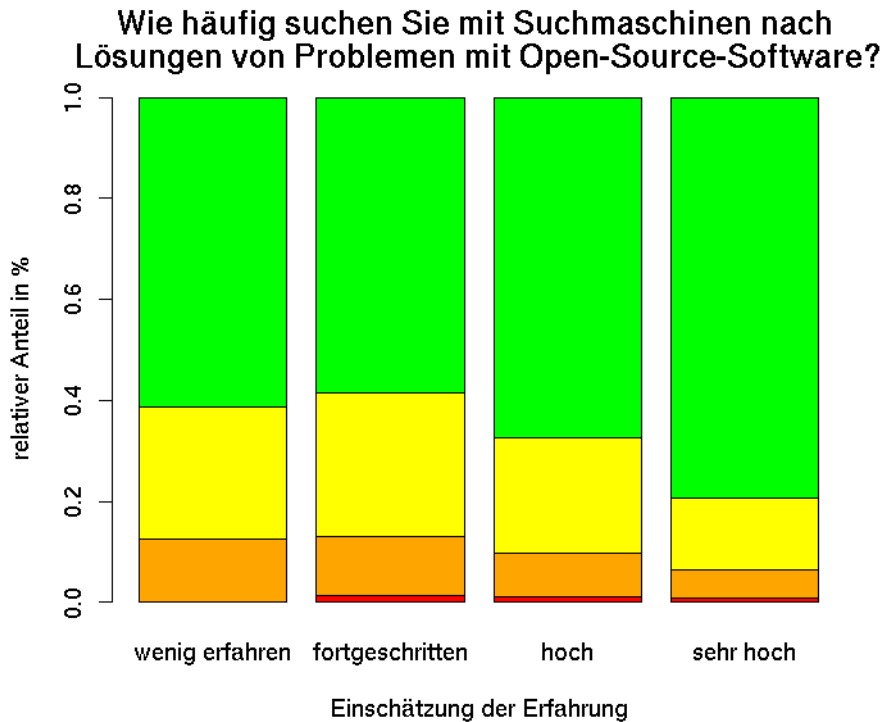
unentschlossen Nein Ja





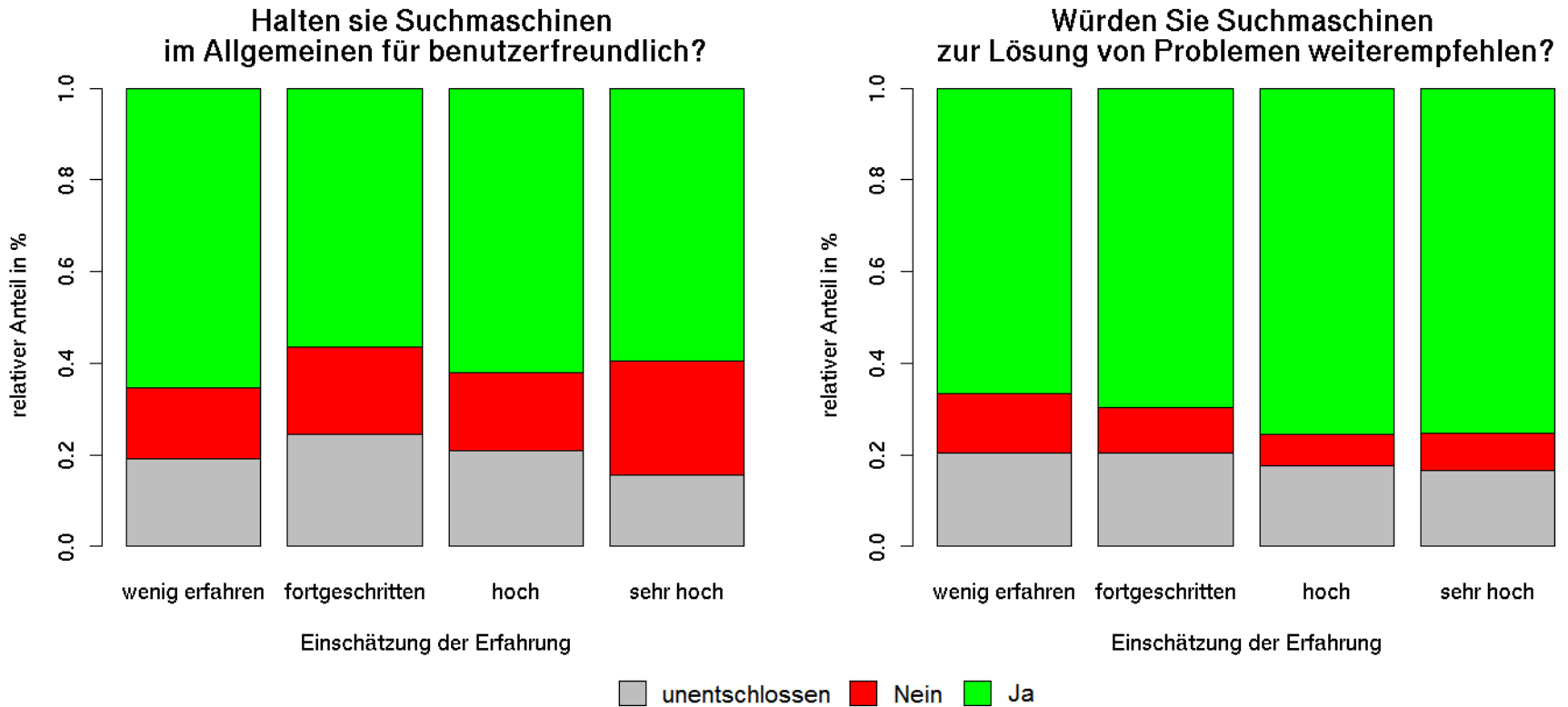
unentschlossen Nein Ja

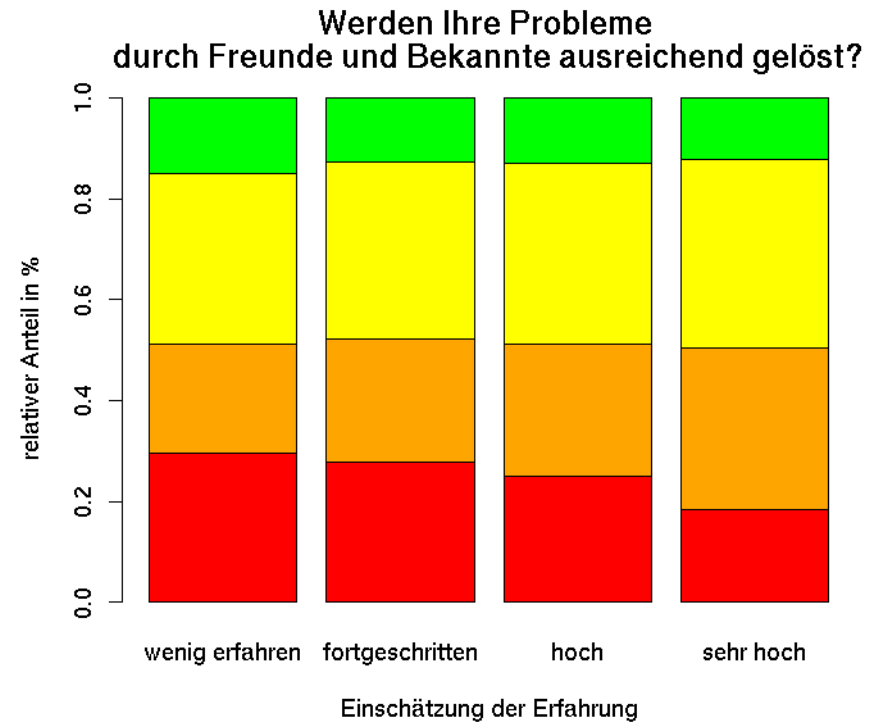
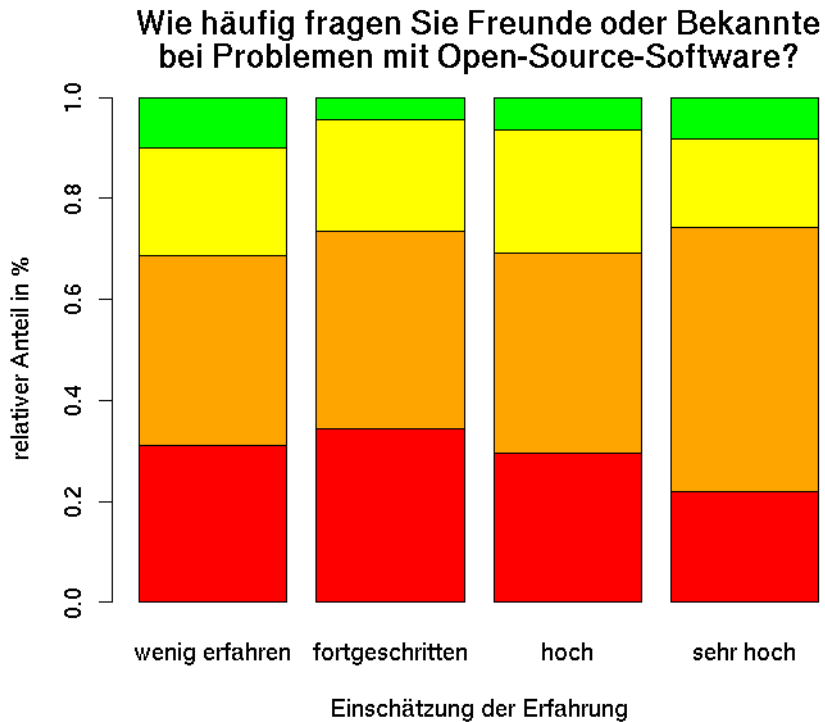
Quantitative Ergebnisse - SM (1)



■ nie ■ selten ■ gelegentlich ■ regelmäßig

Quantitative Ergebnisse - SM (2)





■ nie ■ selten ■ gelegentlich ■ regelmäßig

Vergleich der Frage: Wie häufig nutzen Sie x zur Lösung von Problemen mit Open-Source-Software?

| | nie | selten | gelegentlich | regelmäßig |
|----------------|------|--------|--------------|------------|
| Foren | 1.6 | 5.5 | 21.6 | 71.4 |
| Freunde | 29.5 | 42.0 | 22.0 | 6.4 |
| Mailinglisten | 44.6 | 29.2 | 17.8 | 8.4 |
| Suchmaschinen | 1.0 | 9.3 | 22.9 | 66.8 |
| Support-Seiten | 8.2 | 17.7 | 32.6 | 41.5 |

Vergleich der Frage: Werden Ihre Probleme durch x ausreichend gelöst?

| | nie | selten | gelegentlich | regelmäßig |
|----------------|------|--------|--------------|------------|
| Foren | 0.7 | 4.0 | 33.2 | 62.1 |
| Freunde | 24.8 | 26.6 | 35.8 | 12.8 |
| Mailinglisten | 31.6 | 15.0 | 31.9 | 21.5 |
| Suchmaschinen | 0.9 | 11.9 | 51.3 | 36.0 |
| Support-Seiten | 5.4 | 10.1 | 43.9 | 40.7 |

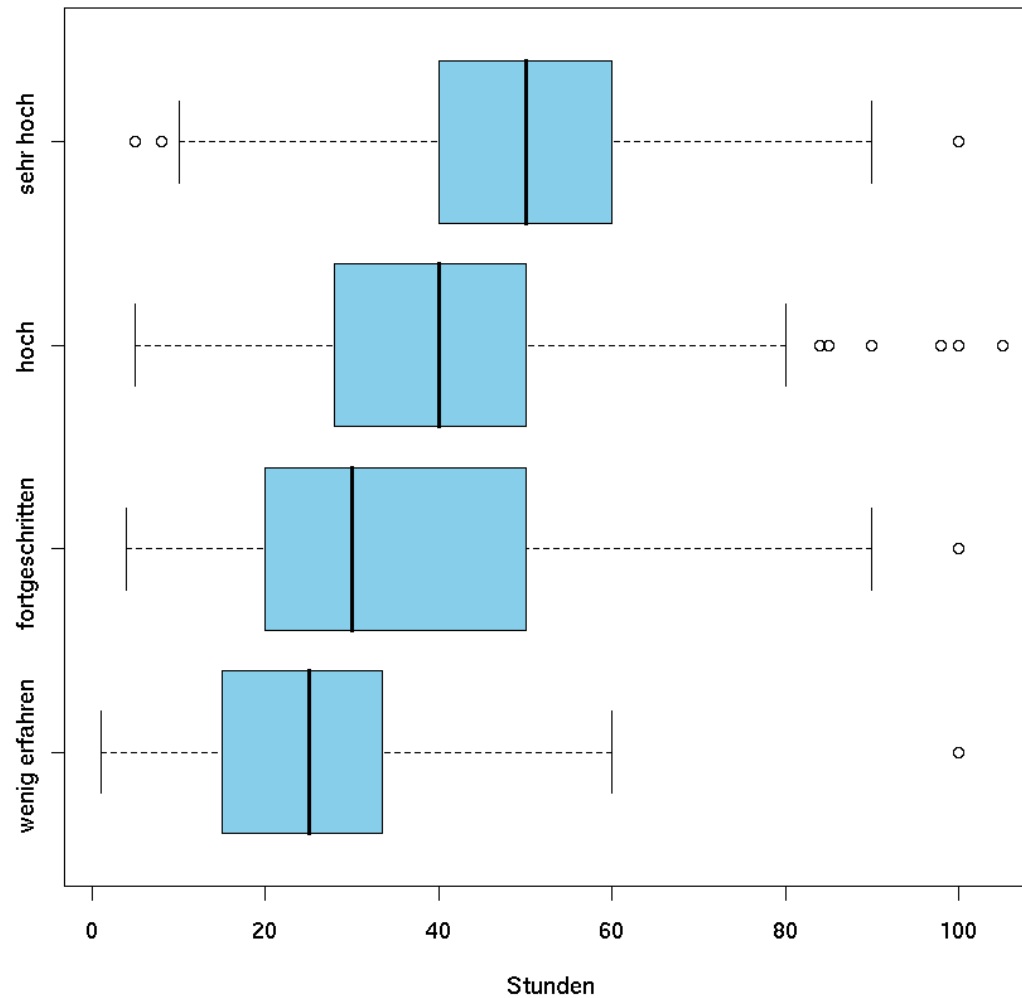
Vergleich der Frage: Halten sie x im Allgemeinen für benutzerfreundlich?

| | unentschlossen | Nein | Ja |
|----------------|----------------|------|------|
| Foren | 6.6 | 4.5 | 89.0 |
| Mailinglisten | 42.0 | 33.2 | 24.8 |
| Suchmaschinen | 20.7 | 19.2 | 60.2 |
| Support-Seiten | 25.2 | 8.7 | 66.1 |

Vergleich der Frage: Würden Sie x zur Lösung von Problemen weiterempfehlen?

| | unentschlossen | Nein | Ja |
|----------------|----------------|------|------|
| Foren | 3.9 | 2.5 | 93.6 |
| Mailinglisten | 42.6 | 29.5 | 27.9 |
| Suchmaschinen | 18.4 | 8.6 | 73.0 |
| Support-Seiten | 20.1 | 5.7 | 74.2 |

Stunden am PC nach Einschätzung der Erfahrung



- Vor allem im Unternehmenseinsatz wird kommerzieller Support vermisst. Ob die bestehenden Angebote genutzt werden, ist aber nicht bekannt
- Bei häufig wiederkehrenden und „Anfängerfragen“ wurde ein rauer Ton bemängelt. Diese Fälle werden also noch nicht effizient behandelt
- Supportmöglichkeiten sind textbasiert, Software hat aber eine graphische Oberfläche

- In unserer Umfrage haben wir die Erfahrung der Teilnehmer durch eine Selbsteinschätzung erfasst. Wir gehen in der Auswertung davon aus, dass diese Selbsteinschätzung korrekt ist
- Die Häufigkeit, mit der ein Teilnehmer auf Probleme mit Open-Source-Software stößt, scheint nicht von seiner Erfahrung abhängig zu sein
- Die „Problemlösungsrate“ auf den Diagrammen der einzelnen Supportmedien zeigen, dass dies nicht grundlegend von der Erfahrung der Nutzer abhängt. Lediglich bei Mailinglisten geben erfahrene Nutzer geringfügig häufiger an, Probleme zu lösen
- Direkter Vergleich der Supportmedien durch unsere Umfrage nur eingeschränkt gegeben, da größte Teil der Teilnehmer aus einem Forenumfeld stammt
- Forennutzer sind mit Foren zufrieden. Ein sehr großer Teil löst regelmäßig oder häufig Probleme mit Foren, ist mit der Benutzung zufrieden und empfiehlt Foren
- Wir haben in unserer Umfrage keinen Zusammenhang zwischen der Erfahrung und der Beurteilung der Supportmedien gefunden



Vielen Dank!