

Zusammenfassung der Ergebnisse

Im Folgenden sind die zentralen Aussagen der Probanden während der Contextual Inquiry und des Interviews aufgelistet.

Allgemeiner Aufbau der Webseite

- Externe Webseiten sind verwirrend und nicht gewünscht
- Verwendung der Google-Suche anstatt der internen Suche oder mit Hilfe von Bookmarks
- Menü wirkt unstrukturiert
- Manche Informationen sind redundant vorhanden
- Macht nicht den Eindruck eines User-Centered-Designs
- Zuordnung des Contents zu den Menüpunkten passt oft nicht
- Zu oft viel Text ohne Unterbrechungen („Wall-of-Text“)
- Darstellung von weiterführenden Links im Fließtext stört
- Tutorials und Anleitungen sind gut

Softwarebeschaffung

- Trennung der Menüpunkte „Software“ und „Software für Studierende“ unklar
- Software-Angebot durch Lizenzen verwirrend (Dreamspark & MSDAA)
- Software-Angebot ist schwer zu erreichen
- Kein direkter Link zu Office-Download (Lizenz-Problematik)
- Probleme bei der Installation von SPSS

Internet & WLAN

- Netzwerkanmeldung wurde nicht gefunden, deswegen Hilfe beim Infostand gesucht
- Abschaltung des secure-Netzwerkes nicht mitbekommen, deswegen keine Nutzung des WLANs mehr möglich. Jedoch auch keine Hilfesuche (weder auf der Webseite noch am Infostand). Freunde des Probanden haben das gleiche Problem
- WLAN-Einrichtung durch Kommilitonen
- Probleme mit WLAN werden abgewartet und nicht recherchiert (Infostand, Webseite)
- Hilfe bei WLAN-Problemen nicht aussagekräftig

Sonstige Funktionen

- Funktion „Druckerguthaben aufladen“ schlecht zu finden
- Wohnheim-Zugang über das Rechenzentrum unübersichtlich
- Fehlende Informationen und schlechtes Layout bei Hardware-Ausleihe
- Passwort wird mit Hilfe des Links aus der E-Mail geändert
- Begriff „Support“ verwirrt

Anmerkungen pro Proband

Abschließend ist in diesem Kapitel eine Auflistung aller Notizen während der Contextual Inquiry und des Interviews zu finden.

Proband 1

- Externe Webseiten sind verwirrend und nicht gewünscht
- Navigation unübersichtlich
- Google Suche anstatt interne Suche
- Informationen redundant vorhanden
- Ebene nicht eindeutig zu unterscheiden
- Navigationselemente werden nicht genutzt, da unübersichtlich
- Zu viele Klicks notwendig um zum Ziel zu gelangen

Proband 2

- Coupon aufladen schlecht zu finden
- Seite nicht ansprechend und unübersichtlich
- Geräteverlängerung durch Email-Link
- Responsive Design funktioniert nicht immer
- Google Suche anstatt interne Suche

Proband 3

- Externe Webseite verwirrend
- Menü unstrukturiert
- Kein User Centered Design
- Trennung von SW und HW für Studierende unklar

Proband 4

- Verwendung von Bookmark
- Externe Webseiten verwirrend
- Schlichtes Design fällt auf

Proband 5

- Software-Angebot durch Lizenzen verwirrend (Dreamspark & MSDAA)
- Menüstruktur unübersichtlich
- Zuordnung des Contents zu den Menüpunkten passt oft nicht

Proband 6

- Wohnheim-Zugang über RZ unübersichtlich
- Redundanter Content
- Coupons müssen bar gekauft werden (keine digitalen Zahlungsmöglichkeiten)
- Software-Angebot schwer zu erreichen
- Keine zentrale Verwaltung von Lizenz-Programmen
- Zu oft „Wall-of-Text“
- Fehlende Informationen & schlechtes Layout der Hardware-Ausleihe

Proband 7

- Geld zahlen hat abgeschreckt bei Druckcoupons

- Kein direkter Link zu Office-Download (Lizenz-Problematik)
- Tutorials & Anleitungen gut

Proband 8

- Software-Beschaffung über Google-Suche
- Netzwerkanmeldung nicht gefunden deswegen Aufsuchen d. Infostandes

Proband 9

- Gute Anleitungen

Proband 10

- Abschalten des secure-Netzwerkes nicht mitbekommen, deswegen keine Nutzung des WLANs, auch keine Hilfesuche (weder auf der Webseite noch am Infostand), auch im Bekanntenkreis weitverbreitet

Proband 11

- Passwort ändern aus Link aus d. Email
- Geräteregistrierung über Redirect bei Verbindung
- Öffnungszeiten über Kommilitonen ermittelt

Proband 12

- Probleme mit WLAN werden abgewartet und nicht recherchiert (Infostand, Webseite)

Proband 13

- RZ-PW Link in der Email
- WLAN-Einrichtung durch Kommilitonen
- Infostand wegen Passwort-Schwierigkeiten

Proband 14

- Geräte über Redirect verlängert
- Infostand bei Passwort-Problemen aufgesucht
- Verwendung von Lesezeichen zur RZ-Seite

Proband 15

- Anleitungen schwer verständlich
- Registrierung über Redirect
- Infostand aufgesucht wegen speziellem Problem der Mailadresse

Proband 16

- Verwendung von Lesezeichen
- WLAN-Anleitung zu kompliziert
- Keine Verwendung von Notebook / Smartphone an der Uni deswegen kein großer Bedarf

Proband 17

- Verwendung von Lesezeichen
- Bei Hilfe lieber direkt zum Infostand

Proband 18

- WLAN-Hilfe nicht aussagekräftig

Proband 19

- SPSS problematisch, auch im Bekanntenkreis

- Direkt zum Infostand
- Schlechte Gliederung
- Keine gute Übersicht über das Angebot

Proband 20

- WLAN-Hilfe ist schlecht
- Support verwirrend
- Google-Suche anstatt interner Suche
- VPN über Infostand, Support war keine Hilfe
- Darstellung von weiterführenden Links im Fließtext
- Keine Information über Öffnungszeiten