

# PERSONAS REDESIGN RZ

Version 1.2

# Einführung

- Ziel dieses Dokuments ist die Beschreibung der typischen Nutzer der Rechenzentrumsseite der Universität Regensburg
  - ▣ Die beschriebenen Persona dienen der verbesserten Kommunikation innerhalb des Entwicklungsteams und ermöglicht Rückbezug, wenn Fragen zu Informationsarchitektur zu treffen sind („Braucht dieser Nutzer wirklich diese Information?“)
  - ▣ Die hier dargestellten Persona wurden aus den folgenden Dokumenten abgeleitet:
    - Fragebögen
    - Nutzerinterviews
    - Fokusgruppen
    - User & Task Analyse
    - Piwik Analyse
- Was sind Personas?
  - Typische User basierend auf tatsächlichen Nutzerdaten – Wer ist der User, was sind seine/ihre Ziele?
  - Stellen gemeinsames Verständnis sicher
  - Eine Persona steht stellvertretend für eine größere Klasse von Nutzern

# Max



<b>Alter</b>	22
<b>Bezeichnung</b>	Student der Geschichte(1. HF), Politikwissenschaften (2.HF)
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einheimischer der Stadt Regensburg</li><li>▪ im 5.Semester</li><li>▪ Hat nur Grundlegende Office Kenntnisse</li><li>▪ Ändert nur das Passwort wenn er dazu aufgefordert wird</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Würde sich mit der Seite kurz beschäftigen um zu sehen, was dort alles zu finden ist</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Max möchte wissen, was alles zu finden ist</li></ul>

# Max



- Max ist 22 und studiert Geschichte und Politikwissenschaft an der Uni Regensburg.
- Seit dem ersten Semester wird er regelmäßig dazu aufgefordert sein Passwort zu ändern, was er jedes mal sofort nach Erhalt der E-Mail erledigt.
- Über die verschiedenen Funktionen und Informationen die das Rechenzentrum, bietet weiß Max nur sehr wenig, da er sich hiermit kaum beschäftigt hat. Außerdem erhielt er am Anfang seines Studiums vom Rechenzentrum lediglich Informationen zur Nutzung seines E-Mail Accounts.

# Max



- Szenario 1:
  - ▣ Max soll zunächst sein Passwort ändern.
- Szenario 2:
  - ▣ Max soll sich nun informieren, welche Grundfunktionen und Dienste das Rechenzentrum bietet. Zusätzlich soll er beurteilen ob diese Informationen für ihn nützlich und verständlich dargestellt werden.

# Christina



**Alter**

25

**Bezeichnung**

Studentin der Physik

**Schlüsselaktivitäten**

- Seit 7 Jahren in Regensburg an der Universität
- Schreibt gerade an ihrer Doktorarbeit
- Arbeitet gerne mit neuen Programmen

**Einstellung zur neuen Anwendung**

- Möchte schnell das Passwort ändern können
- Einfache Navigation zu den Hauptfunktionen die sie benötigt
- Keine Redundanz oder gleichnamige Benennung
- Passende Bezeichnungen für die verschiedenen Menüpunkte

**Motivation**

- Schnelle Beschaffung von Software und Informationen
- Einfach zu findende Hilfe, falls Probleme auftreten

# Christina



- Christina ist 25 Jahre alt und schreibt gerade ihre Doktorarbeit im Fach Physik. Hierfür benötigt sie einige kostenpflichtige Programme, welche kostenlos über das Rechenzentrum bezogen werden können.
- Das ändern des Passworts macht Christina immer so spät wie möglich, damit sie ihr aktuelles Passwort so lange wie möglich behalten kann. Die Passwortänderung führt sie direkt über die Rechenzentrumswebseite durch und nicht über den Direktlink in der E-Mail.
- Da Christina ihre Ergebnisse lieber auf Papier ausdruckt und danach auswertet, muss sie regelmäßig ihr Druckerguthaben aufladen.

# Christina



- Szenario 1:
  - ▣ Christina soll zunächst ihr Passwort ändern und Druckerguthaben aufladen.
- Szenario 2:
  - ▣ Christina bekommt demnächst einen neuen Laptop, da ihr alter bereits 5 Jahre alt ist und nicht mehr zu gebrauchen ist um größere Auswertungen laufen zu lassen. Deshalb informiert Sie sich, wie sie diesen im Uni Netz anmeldet und wie man das W-Lan einrichtet.
- Szenario 3:
  - ▣ Um jedoch bereits mit der Arbeit anzufangen sucht Christina nach Cip Pools welche MathLab vorinstalliert und einen Drucker haben.
- Szenario 4:
  - ▣ Da Christina sobald Sie ihren neuen Laptop hat dort mit der Auswertung weiter machen möchte, sucht Sie nach dem Programm (MathLab) auf der RZ-Seite und ob hierfür Installationshilfen angeboten werden.



# Olga



<b>Alter</b>	28
<b>Bezeichnung</b>	Studentin der Humanmedizin
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ändert ihr Passwort</li><li>▪ Sucht erst nach Hilfe auf der Webseite wenn sie Probleme hat</li><li>▪ Mag es nicht die Leute vom Support zu stören</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erhofft sich schnelle Hilfe wenn man Probleme hat</li><li>▪ Schnellere Einarbeitungszeit in Seite wäre Wünschenswert</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hat schon seit ihrem erstem Semester immer wieder Probleme und löst diese gerne selbst, ohne immer nach Hilfe fragen zu müssen.</li></ul>

# Olga



- Olga ist 28 Jahre alt und studiert seit zwei Jahren in Deutschland Medizin. Das erste Staatsexamen hat sie bereits in der Ukraine absolviert, jedoch hiernach einen Platz an der Uni Regensburg bekommen.
- Olga versucht so weit es ihr möglich ist, ihre Problem selbst zu lösen. Sie findet sich deshalb mittlerweile sehr gut auf der Rechenzentrumswebseite zurecht, jedoch hat sie hierfür sehr lange benötigt.
- Interessiert ist Olga vor allem an Software die sie über das Rechenzentrum zur Verfügung gestellt bekommt und an den Support seiten, falls Fragen auftreten.
- Das Passwort ändert sie immer so spät wie möglich, weshalb sie sich vor kurzen erst den SMS-Service eingerichtet hat, aus Angst sie vergesse es doch einmal.

# Olga



- Szenario 1:
  - ▣ Olga soll zunächst ihr Passwort ändern und ihren SMS Service einrichten.
- Szenario 2:
  - ▣ Olga hat vor kurzem ihr Passwort vergessen, kann sich jedoch nicht mehr daran erinnern. Weshalb sie den vor kurzem eingerichteten SMS Service in Anspruch nimmt um ihr Passwort zurück zu setzen.
- Szenario 3:
  - ▣ Um sich nicht jedes mal an das Passwort erinnern zu müssen beschließt Olga ihr E-Mail Konto mit Outlook zu verbinden und informiert sich hierfür auf der RZ Seite, wie dies funktioniert.
- Szenario 4:
  - ▣ Nachdem Olga weiß wie sie das Konto mit Outlook verbindet, bemerkt sie, dass auf ihrem Rechner noch kein Outlook installiert ist, weshalb sie nun nach dem Office Paket sucht und dieses herunterlädt.

# Hubert



<b>Alter</b>	48
<b>Bezeichnung</b>	Professor der Literaturwissenschaft
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ändert sein Passwort wenn er dazu aufgerufen wird</li><li>▪ Benutzt die Seite gelegentlich</li><li>▪ Vier Kinder, eins studiert an der Uni Regensburg Chemie</li><li>▪ Lässt sich bei technischen Sachen von Kindern helfen</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kam mit der alten Seite soweit gut zurecht und hofft, dass der neue Aufbau nicht schlechter ist</li><li>▪ Ist jedoch von neuem Aufbau angetan</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Liest sich gerne in Sachen ein. Würde Angebot nutzen wenn Struktur sinnvoll und konsistent aufgebaut ist</li></ul>

# Hubert



- Hubert ist 48 Jahre alt und Professor der Literaturwissenschaft an der Universität Regensburg. Seine Frau arbeitet ebenfalls an der Universität als Chemie Professorin. Ein Kind von ihm studiert noch an der Universität Chemie. Seine restlichen drei Kinder haben bereits fertig studiert und arbeiten in der Wirtschaft. Bei technischen Fragen zu Hause wird bei Fragen immer eines der Kinder herangezogen. Auch bei Problemen in der Uni mit Software oder Hardware bezieht Hubert erst seine Kinder mit ein bevor er den Support kontaktiert.
- Informationen zu seinen Fragen und Problemen hat Hubert meist auch der Rechenzentrum Seite gefunden, jedoch ist der Weg dorthin für ihn meist sehr beschwerlich, wenn er nicht genau weiß wo er suchen muss.
- Hubert arbeitet außerdem ein bis zwei mal pro Woche von zu Hause aus, je nachdem welche Termine er in der Universität wahrnehmen muss.
- Interessiert ist Hubert vor allem am Softwareangebot.

# Hubert



- Szenario 1:
  - ▣ Hubert ist heute zu Hause und möchte sich ein Programm herunterladen. Jedoch geht dies nicht ohne VPN. Deswegen informiert sich Hubert wie dies funktioniert und richtet sich seinen VPN Zugang ein.
- Szenario 2:
  - ▣ Anschließend macht Hubert auch die Suche nach dem Statistik Programm SPSS und prüft zunächst ob die Angebotene Version mit seinem Rechner kompatibel ist.
- Szenario 3:
  - ▣ Da Hubert dieses Semester zum ersten mal seine eigenen Vorlesungen aufzeichnen lassen will, informiert er sich, welche Qualität diese Videos haben werden.
- Szenario 4:
  - ▣ Hubert ist mit der Videos zufrieden und beschließt sich nun weiter damit Vertraut zu machen, welche Schritte unternommen werden müssen um seine Vorlesung aufzeichnen zu lassen.

# Franziska



<b>Alter</b>	42
<b>Bezeichnung</b>	Dozentin der Rechtswissenschaft
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erst seit kurzem an der Universität und muss sich noch zurecht finden</li><li>▪ Lässt technische Sachen sofern sie umsonst gemacht werden den Support erledigen</li><li>▪ Ist ein sehr ordentlicher Mensch und mag deshalb auch aufgeräumte Strukturen</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solange eine einheitliche Struktur und Bezeichnung vorhanden ist arbeitet sie gerne mit neuen Sachen</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ist neu an der Uni und möchte wissen wie hier die Sachen so laufen</li></ul>

# Franziska



- Franziska ist 42 Jahre alt und neu an der Universität Regensburg.
- Familie hat sie keine mehr, da sie als Einzelkind aufgewachsen ist und ihre Eltern bereits verstorben sind. Nach Regensburg ist Franziska gegangen, da hier ihr Lebensgefährte arbeitet und wohnt.
- Bei technischen Fragen hat sie in ihrer alten Universität immer den Support angerufen, welcher dann gekommen ist und ihr geholfen hat.
- Franziska ist ein typischer Verbraucher, wenn etwas nicht funktioniert erkundigt sie sich kurz, sucht jedoch schnell nach Hilfe, oder lässt es einfach bleiben sofern sie auch so weiter arbeiten kann.



# Franziska



- Szenario 1:
  - ▣ Franziska soll zunächst ihr Passwort ändern und nachsehen wie viele Geräte sie Registriert hat.
- Szenario 2:
  - ▣ Franziska benötigt außerdem einen neuen Computer und Drucker, weshalb sie sich übers Rechenzentrum informiert wie sie einen bekommt.
- Szenario 3:
  - ▣ Nachdem ihr Computer angekommen ist bemerkt sie, dass noch kein Zugang für sie eingerichtet wurde, weshalb sie nach ihrem zuständigen Workgroup Manager sucht.
- Szenario 4:
  - ▣ Nachdem ihr Zugang gewährt wurde, sucht sich Franziska zunächst das Office Paket aus dem Softwarekatalog und wie man dieses installiert.

# Leopold



<b>Alter</b>	56
<b>Bezeichnung</b>	Abteilungsleiter für Personalangelegenheiten
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Benutzt die Rechenzentrumswebseite gelegentlich</li><li>▪ Kümmert sich um Personalengelligenheiten</li><li>▪ Benutzt seit Jahren das Office Paket und kennt sich hiermit sehr gut aus</li><li>▪ Benötigt meist keine Hilfe bei technischen Sachen</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hofft nun auch Sachen ohne Google zu finden</li><li>▪ Hofft, dass verwendete Funktionen weiterhin am selben Platz sind</li><li>▪ Fürchtet, dass er alle seine Bookmarks neu speichern muss</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Findet das System schon seit der Umgestlatung sehr viel besser und findet jede Veränderung zunächst immer gut</li></ul>

# Leopold



- Leopold arbeitet bereits seit 30 Jahren als Personaler, jedoch erst seit 5 Jahren an der Universität. In seinen Zuständigkeitsbereich fallen alle Personalangelegenheiten der Beschäftigten an der Universität als auch deren Rechts- und Grundsatzfragen.
- Interesse hat Leopold vor allem an den Seiten welche Mitarbeiter betreffen, als auch rechtliche Seiten.
- Da Leopold sehr Technikaffin ist und auch selbst einige Erfahrung mit der Programmierung von Webseiten hat, weiß er sich meist zu helfen wenn er Fragen hat.
- Häufig benutzte Seiten hat sich Leopold gebookmarkt um diese nicht immer wieder erneut Suchen zu müssen.
- Leopold benutzt Google, wenn er nach kurzer Zeit nicht findet nach was er sucht.

# Leopold



- Szenario 1:
  - Leopold soll zunächst ihr Passwort ändern und seinen SMS Service einrichten
- Szenario 2:
  - Da Leopold viel mit Mitarbeitern zu tun hat, sucht er nach den Mitarbeitern die am Rechenzentrum arbeiten und ob die aufgelisteten Personen mit seiner Personalliste übereinstimmen.
- Szenario 3:
  - Danach sieht sich Leopold die aktuellen Stellenausschreibungen des Rechenzentrums an und ob diese korrekt ausgeschrieben und genehmigt sind.
- Szenario 4:
  - Da sein alter Rechner schon recht alt ist, bekommt Leopold bald einen neuen Rechner, weshalb er sich das Beschaffungsformular herunterlädt und sich über den Lieferservice informiert.
- Szenario 5:
  - Nach zwei Wochen beginnt Leopolds seltsame Geräusche zu machen, weshalb er sich erkundigt, ob das Rechenzentrum ihm hierbei helfen kann.

# Sofia



<b>Alter</b>	35
<b>Bezeichnung</b>	Sekretärin der Kunstgeschichte
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Benutzt RZ Seite regelmäßig</li><li>▪ Lässt sich lieber helfen statt selbst nach Lösung zu suchen</li><li>▪ Seit 15 Jahren am Lehrstuhl</li><li>▪ Drei Kinder von 7 bis 14</li><li>▪ Nicht sehr technikaffin</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erhofft sich schnell auf der Seite zurecht zu finden</li><li>▪ Wünscht sich, dass benötigte Hauptfunktionen der Seite die sie verwendet hat, ohne langes Suchen zu finden sind</li><li>▪ Befürchtet, dass es durch die erneute Umstrukturierung noch verwirrender als zuvor ist</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hofft, dass neue Struktur auch für sie endlich verständlich ist</li><li>▪ Möchte Probleme auch ohne Support lösen können</li></ul>

# Sofia



- Sofia ist 35 Jahre alt und arbeitet seit sie mit ihrer Ausbildung fertig ist als Sekretärin der Kunstgeschichte. Die Rechenzentrum Seite benutzt sie regelmäßig um nach Mitarbeitern oder Telefonnummern zu suchen.
- Seit dem ersten benutzen der Rechenzentrumsseite, hat sie die Struktur sehr verwirrt und bei Problemen meist gleich den Support eingeschaltet. Seit dem neuen Layout hat sie mehrmals versucht selbst Lösungen für ihre Probleme zu finden, landete jedoch meist doch beim Support, welcher ihr jedoch immer weiterhelfen konnte.
- Die Grundfunktionen welche Sofia häufig braucht hat sie mit Bookmarks versehen, dass sie diese sofort parat hat und nicht suchen muss.
- Ihr Passwort ändert sie immer sofort wenn die E-Mail ankommt, damit sie nicht zum Rechenzentrum muss und ihr Passwort zurücksetzen muss. Vom SMS Service besitzt Sie keine Kenntnis.

# Sofia



- Szenario 1:
  - Sofia soll zunächst ihr Passwort ändern und den SMS Service einrichten.
- Szenario 2:
  - Sofia soll nun die Mitarbeitersuche benutzen um den Professor der Medieninformatik zu finden und dessen Telefonnummer heraussuchen.
- Szenario 3:
  - Um eine dringende Frage zu beantworten, benötigt Sofia die Telefonnummer der CIP-Pools BIB 3 um den Professor des Lehrstuhl zu erreichen.
- Szenario 4:
  - Aufgrund der Informationen die Sofia vom Professor erhalten hat, muss sie nun eine Videokonferenz einrichten und informiert sich hierfür über das Rechenzentrum