

# PERSONAS REDESIGN RZ

Version 2.0

# 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 im Anschluss ihr Druckerguthaben aufladen.
- Szenario 2:
  - ▣ Christina bekommt demnächst einen neuen Laptop, da ihr Momentanes Gerät bereits 5 Jahre alt, und für größere Auswertungen nicht mehr gebrauchen zu ist. Deshalb informiert sie sich, wie sie ihren neuen Laptop W-Lan Netz der Uni Regensburg registriert.
- Szenario 3:
  - ▣ Da sie ihren aktuellen Laptop noch nicht zur Verfügung hat sucht Christina nach CIP-Pools welche MathLab vorinstalliert und mit einem Drucker haben.
- Szenario 4:
  - ▣ Im Softwarekatalog des Rechenzentrums sucht Christina nach dem Programm MathLab um schnellstmöglich mit ihrem neuen Laptop die Auswertung weiter führen können. Da sie nicht technisch Versiert ist, sucht Christina nach einer Installationshilfe.



# 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>▪ Sucht ungern Hilfe vom Support</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erhofft sich schnelle Hilfe bei auftretenden Problemen</li><li>▪ Kurze Einarbeitungszeit in Seite ist ihr wichtig</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Seit ihrem erstem Semester löst sie gerne ihre Probleme selbst ohne die Hilfe anderer in Anspruch nehmen zu müssen</li></ul>

# Olga



- Olga ist 28 Jahre alt und studiert seit zwei Jahren in Deutschland Medizin. Nachdem sie das erste Staatsexamen in der Ukraine absolviert hat, wechselte sie an die Universität Regensburg.
- Olga versucht so weit es ihr möglich ist, ihre Problem selbst zu lösen. Sie findet sich mittlerweile sehr gut auf der Rechenzentrumswebseite zurecht, jedoch hat dies einige Zeit in Anspruch genommen.
- Neben der Softwarebeschaffung über das Rechenzentrum ist Olga vor allem an den Supportinhalten interessiert.
- Aus Angst das Zeitfenster für die Passwortänderung zu versäumen hat sich Olga vor kurzem den SMS-Service eingerichtet.

# Olga



- Szenario 1:
  - ▣ Olga soll zunächst ihr Passwort ändern und im Anschluss ihren SMS Service einrichten.
- Szenario 2:
  - ▣ Olga hat Ihr Passwort vergessen, weshalb sie den eingerichteten SMS Service in Anspruch nimmt um ihr Passwort zurückzusetzen.
- 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.
- Szenario 4:
  - ▣ Nachdem Olga weiß wie sie das Konto mit Outlook verbindet, bemerkt sie, dass auf ihrem Rechner noch kein Outlook installiert ist. Deshalb sucht sie nach ein Downloadoption für das Microsoft Office Paket.

# Joachim



<b>Alter</b>	48
<b>Bezeichnung</b>	Professor der Psychologie
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ändert sein Passwort, wenn er dazu aufgerufen wird</li><li>▪ Benutzt die Rechenzentrumswebseite gelegentlich</li><li>▪ Vier Kinder, eins studiert an der Uni Regensburg Chemie</li><li>▪ Lässt sich bei technischen Problemen von Kindern helfen</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kam mit der alten Seite gut zurecht</li><li>▪ Ist 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>

# Joachim



- Joachim ist 48 Jahre alt und Professor der Psychologie an der Universität Regensburg. 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 eines der Kinder herangezogen. Auch bei Problemen in der Uni mit Software oder Hardware bezieht Joachim erst seine Kinder mit ein, bevor er den Support kontaktiert.
- Antworten auf seine Fragen hat Joachim meist auf der Rechenzentrumswebseite gefunden. Der Weg dorthin bereitete ihm stellenweise Probleme und war zeitaufwändig.
- Abhängig von seinen Terminen arbeitet Joachim ein- bis zweimal pro Woche von zu Hause aus.
- Interessiert ist Joachim vor allem am Softwareangebot.

# Joachim



- Szenario 1:
  - ▣ Joachim ist heute zu Hause und möchte sich ein Programm herunterladen. Jedoch geht dies nicht ohne VPN. Deswegen informiert sich Joachim über die Einrichtung eines VPN Zugangs.
- Szenario 2:
  - ▣ Anschließend macht sich Joachim auf die Suche nach dem Programm SPSS und prüft zunächst ob die angebotene Version mit seinem Rechner kompatibel ist.
- Szenario 3:
  - ▣ Da Joachim dieses Semester zum ersten Mal seine eigenen Vorlesungen aufzeichnen lassen will, informiert er sich über Qualität dieser Videos.
- Szenario 4:
  - ▣ Joachim ist mit der Qualität der Videos zufrieden und beschließt nun sich weiter mit dieser Thematik vertraut zu machen. Anschließend kontaktiert er die Zuständige Person für die Aufzeichnungen.

# 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 den Support erledigen, sofern sie umsonst gemacht werden</li><li>▪ Ist ein sehr ordentlicher Mensch und bevorzugt deshalb klare und eindeutige Strukturen</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solange ein übersichtliches Schema und eine einheitliche Bezeichnung vorhanden sind arbeitet sie gerne in neue Systeme ein</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ist neu an der Universität und möchte sich deshalb über die Angebote des Rechenzentrums informieren.</li></ul>

# Franziska



- Franziska ist 42 Jahre alt und neu an der Universität Regensburg.
- Da sie als Einzelkind aufgewachsen ist und ihre Eltern bereits gestorben sind, hindert sie nichts daran zu ihrem Lebensgefährten nach Regensburg zu ziehen.
- Bei technischen Fragen hat sie in ihrer alten Universität immer den Support angerufen.
- Franziska verwendet nicht unnötig viel Zeit um Lösungen für Probleme zu finden, weshalb sie bereits nach kurzer Recherche auf den Support zurückgreift.



# Franziska



- Szenario 1:
  - ▣ Franziska soll zunächst ihr Passwort ändern und nachsehen wie viele Geräte sie aktuell registriert hat.
- Szenario 2:
  - ▣ Franziska benötigt außerdem einen neuen Computer und Drucker, weshalb sie sich beim Rechenzentrum über die notwendigen Schritte informiert.
- Szenario 3:
  - ▣ Nachdem ihr Computer angekommen ist bemerkt sie, dass noch kein gültiger RZ-Account für sie eingerichtet wurde, aus diesem Grund sich sie nach ihrem zuständigen Workgroup Manager.
- Szenario 4:
  - ▣ Nachdem ihr Zugang eingerichtet wurde, sucht Franziska das Office Paket aus dem Softwarekatalog. Außerdem möchte sie hierfür eine Installationsanleitung.

# 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 verschiedene Office Anwendungen und kennt sich damit sehr gut aus</li><li>▪ Benötigt meist keine Hilfe bei technischen Problemen</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hofft nun auch gesuchte Themen auf der Rechenzentrumswebseite ohne Google zu finden</li><li>▪ Möchte, dass verwendete Funktionen weiterhin an bekannten Orten zu finden 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 und rechtliche Angelegenheiten betreffen.
- Da Leopold sehr technikaffin ist und sogar selbst einige Erfahrung mit der Programmierung von Webseiten hat, weiß er sich meist zu helfen wenn er auf Probleme stößt.
- Für häufig benutzte Seiten verwendet Leopold Lesezeichen.
- Falls Leopold nach kurzer Zeit die gewünschte Information nicht finden kann, benutzt er Google.

# Leopold



- Szenario 1:
  - Leopold soll zunächst sein Passwort ändern und danach den SMS Service einrichten.
- Szenario 2:
  - Da Leopold in der Personalabteilung arbeitet, sucht er oft nach Mitarbeitern die am Rechenzentrum arbeiten. Er möchte wissen ob die aufgelisteten Personen mit seiner Personalliste übereinstimmen.
- Szenario 3:
  - Danach sieht sich Leopold die aktuellen Stellenausschreibungen des Rechenzentrums an. Er möchte wissen ob diese korrekt ausgeschrieben und genehmigt sind.
- Szenario 4:
  - Leopold benötigt demnächst einen neuen Rechner. Aus diesem Grund lädt er sich das Beschaffungsformular herunter und informiert sich über den Lieferservice.
- Szenario 5:
  - Nach zwei Wochen beginnt Leopolds Computer seltsame Geräusche zu machen, deshalb sucht er Hilfe beim Rechenzentrum.

# Sofia



<b>Alter</b>	35
<b>Bezeichnung</b>	Sekretärin der Kunstgeschichte
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nutzt die Webseite des Rechenzentrums regelmäßig</li><li>▪ Lässt sich lieber helfen, anstatt selbst nach Lösungen zu suchen</li><li>▪ Seit 15 Jahren am Lehrstuhl angestellt</li><li>▪ Drei Kinder im Alter von sieben bis 14</li><li>▪ Nicht sehr technikaffin</li></ul>
<b>Einstellung zur neuen Anwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hofft sich schnell auf der Seite zurecht zu finden</li><li>▪ Wünscht sich benötigte Hauptfunktionen ohne langes Suchen zu finden</li><li>▪ Befürchtet, dass es durch die erneute Umstrukturierung noch unübersichtlicher als zuvor wird</li></ul>
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hofft, dass die neue Struktur auch für sie verständlich ist</li><li>▪ Möchte Probleme auch ohne Support lösen können</li></ul>

# Sofia



- Sofia ist 35 Jahre alt und arbeitet seit dem Abschluss ihrer Ausbildung als Sekretärin des Lehrstuhls für Kunstgeschichte. Die Rechenzentrumswebseite benutzt sie regelmäßig, um nach Mitarbeitern oder Telefonnummern zu suchen.
- Seit der ersten Nutzung der Rechenzentrumsseite hat sie die Struktur sehr verwirrt. Bei Problemen hat sie meist gleich den Support eingeschaltet. Seit das neue Layout der Universitätshomepage eingeführt wurde hat sie mehrmals versucht selbst ihre Probleme zu lösen, musste jedoch meist trotzdem den Support kontaktieren.
- Die Grundfunktionen welche Sofia häufig verwendet hat sie mit Bookmarks versehen. Somit hat sie diese sofort parat und muss nicht danach suchen.
- Ihr Passwort ändert sie immer sofort wenn sie per E-Mail dazu aufgefordert wird. So vermeidet sie es den Infostand aufzusuchen. Vom SMS-Service besitzt sie keine Kenntnis.

# Sofia



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