

Relaunch der RZ-Webseite

Bauer, Häring, Huth, Vogl
Lehrstuhl für Medieninformatik

**FAKULTÄT FÜR SPRACH-, LITERATUR- UND
KULTURWISSENSCHAFTEN**



Universität Regensburg

Ziel des Projekts

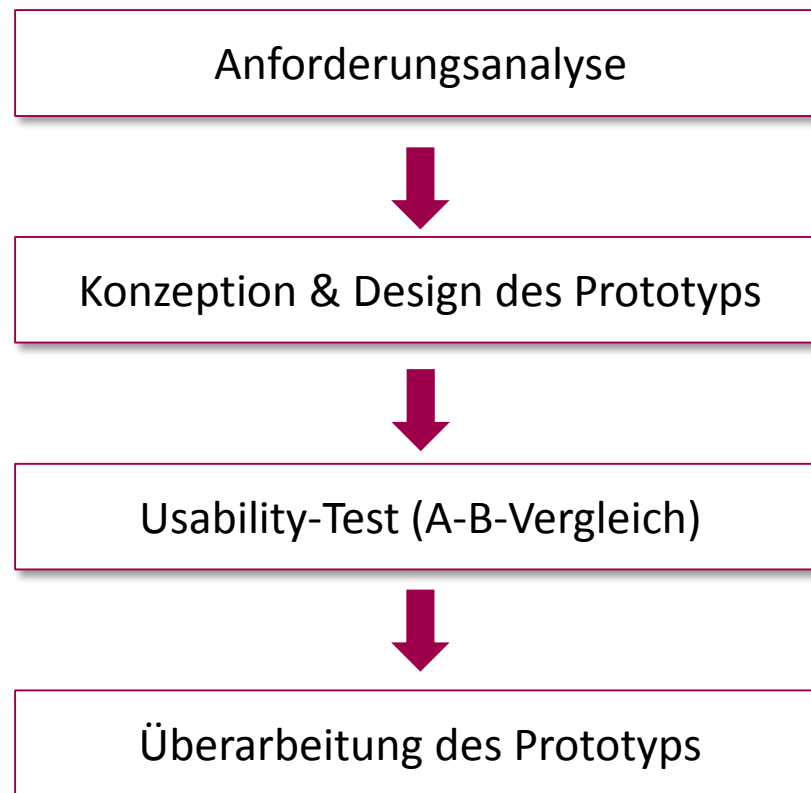
Strukturelle Neugestaltung der Webseite des Rechenzentrums:

- Mehr Wert auf eine **nutzerorientierte Gestaltung**
- Möglichst **unkomplizierte und sinnvolle** Struktur
- Fokussierung auf die Bedürfnissen der **Zielgruppen** der Webseite (Studierende, Dozent/innen und Mitarbeiter/innen)

Einschränkungen

- Prototyp soll mit Imperia gebaut werden (Design an CMS gebunden)
- Keine Aufbereitung des Inhalts notwendig

Projektverlauf



Anforderungsanalyse

Konkurrenzanalyse, Content-Analyse, Piwik- und Log-Daten-Analyse,
Contextual Inquiry, Fragebogen und Card Sorting

Konkurrenzanalyse



Konkurrenzanalyse national

- Fernuniversität Hagen
- Ludwig-Maximilians-Universität München
- Universität Köln
- Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main
- Universität Köln
- Ostbayerische Technische Hochschule Regensburg

Konkurrenzanalyse international

- University of Cambridge
- University of Oxford
- Harvard University

Content Analyse



Durchführung

- Keine Auflistung des Contents der RZ-Seite
 - Manuelle Erfassung der einzelnen Inhalte notwendig
 - Aufschluss über Struktur der Website
 - Keine Automatisierung da Mehraufwand
- Zusammenfassung und graphische Aufbereitung

Piwik- und Log-Daten Analyse



Durchführung

- Absprung- und Ausstiegsraten, durchschnittliche Zeit pro Aufenthalt, Statistiken zu eingehenden und ausgehenden Nutzern
- Analyse der 50 meistbesuchten Inhalte
- Vollständige Auflistung und Interpretation in einem separaten PDF-Dokument
- Ziel: Umfangreicher Überblick über die aktuellen Inhalte der Webseite

Fünf meistbesuchten Inhalte

- Mein RZ-Account (Mein Konto, Mein RZ-Passwort ändern)
- E-Mail
- Ihre universitäre E-Mail-Adresse per Web-Access benutzen
- Software (Softwarekatalog, Software für Studierende)
- Support (Benutzerverwaltung, Workgroupmanager und VPN)

Contextual Inquiry



Durchführung

- 25 Teilnehmer (20 Studierende, 5 Mitarbeiter)
- Durchführung in allen Cafeterien der Universität / Büros des Rechenzentrums
- Studenten aus allen Fachrichtungen / Mitarbeiter aus verschiedenen Aufgabenbereichen
- Ziel: Ergänzung der Piwik-Analyse

Ergebnisse

- Passwort ändern, Geräteregistrierung, Software und WLAN am häufigsten verwendet
- Aufruf mit Hilfe von Bookmarks
- Wunsch eines zentralen Logins

Fragebogen



Durchführung

- 36 Teilnehmer (17 Studierende, 10 Bedienstete, 9 Dozenten)
- Fragen zur Nutzung der aktuellen Webseite und Feedback
- Ziel: Überblick über den aktuellen Zustand der Webseite

Ergebnisse

- RZ-Passwort ändern, Geräteregistrierung, Software und GroupWise am häufigsten verwendet
- In den meisten Fällen wurden die gesuchten Informationen gefunden
- Zentraler negativer Punkt ist das CMS Imperia
- Webseite erhält im Mittel einen Wert von 2,8 (1 = sehr gut, 6 = ungenügend)

Card Sorting



Durchführung

- Hosting auf der Seite <http://www.usabilitytools.com>
 - Begriffe stammen aus der zweiten Ebene der aktuellen Webseite (74 Karten)
 - 18 Teilnehmer (10 Antworten, 8 Ausstiege)
 - Ziel: Von echten Nutzern erstellte Menüstrukturen
- Zusammenfassung und Aufbereitung in tabellarischer Form

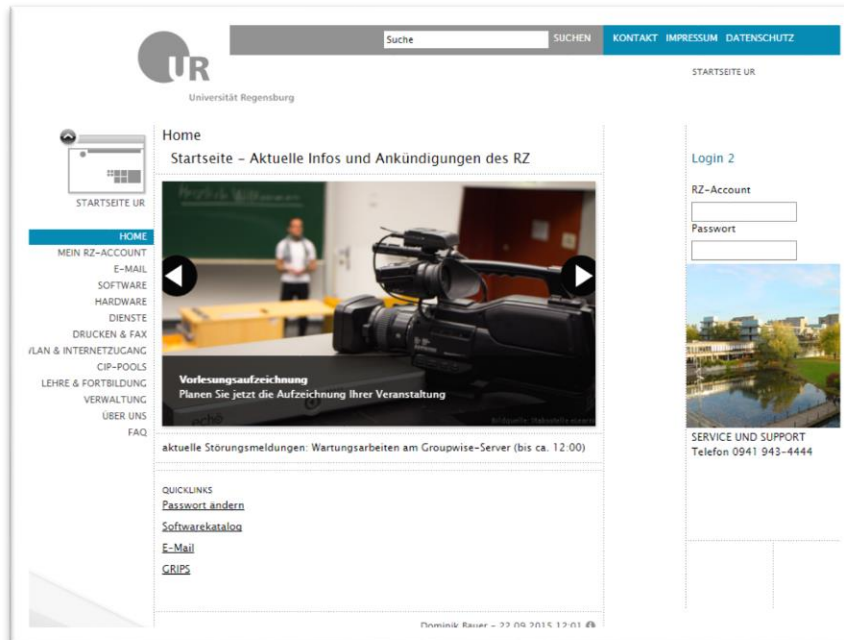
Konzeption & Design des Prototyps

Home, Mein RZ-Account, E-Mail, Software und Dienste

Allgemeines

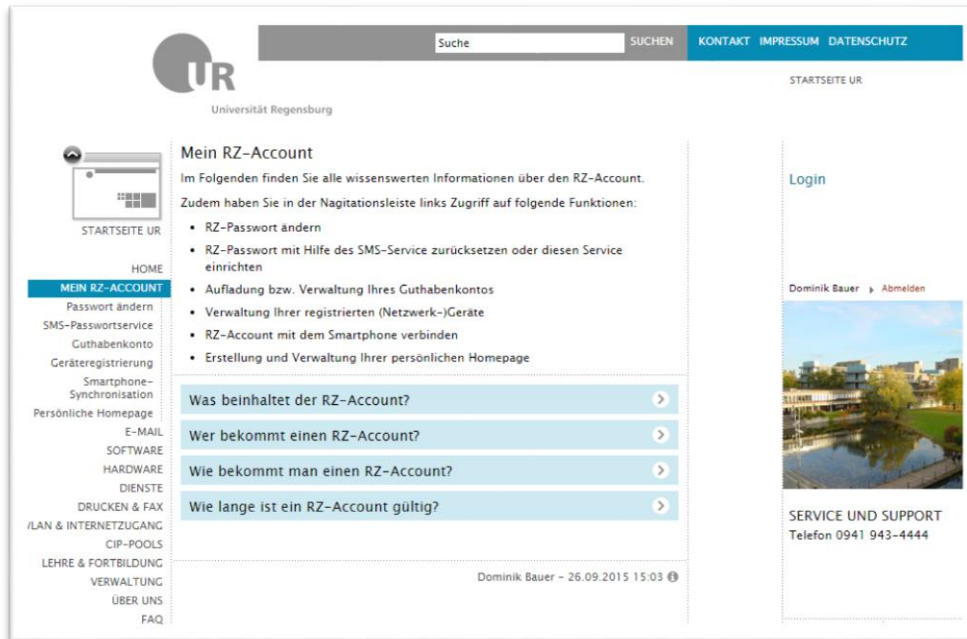
- Eliminierung von Redundanzen (z.B. E-Mail)
- Informationen auf dritter Ebene sollen vermieden werden (in Imperia kaum von zweiter Ebene zu unterscheiden) => breitere Struktur
- Einheitliche grafische Darstellung der Inhalte („ausklappbarer Text“)
- Vermeidung von Inline-Hyperlinks. Positionierung an gut sichtbaren Stellen
- Überarbeitung der Benennung einiger Menüpunkte
- Zusammenfassung aller FAQs an einer zentralen Stelle
- Auf der rechten Spalte bestehen ein globaler Login und Kontaktdaten

Home



- Umbenennung zu Home
- Übersichtlichere, interessantere Gestaltung der News
- Aktuelle Störungsmeldungen
- Quicklinks zu den wichtigsten Inhalten

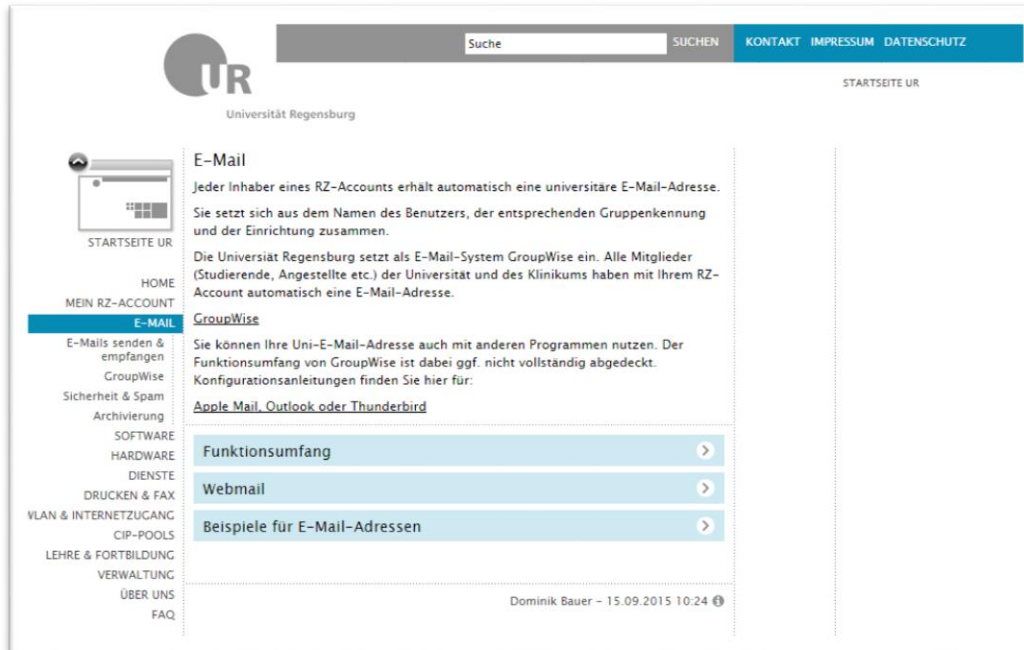
Mein RZ-Account



The screenshot shows the 'Mein RZ-Account' page. At the top, there is a search bar and navigation links: KONTAKT, IMPRESSUM, DATENSCHUTZ. The main content area is titled 'Mein RZ-Account' and includes a brief introduction and a list of functions available in the navigation bar on the left. The left sidebar contains a list of links: HOME, MEIN RZ-ACCOUNT (highlighted), Passwort ändern, SMS-Passwortservice, Guthabenkonto, Geräteregistrierung, Smartphone-Synchronisation, Persönliche Homepage, E-MAIL, SOFTWARE, HARDWARE, DIENSTE, DRUCKEN & FAX, /LAN & INTERNETZUGANG, CIP-POOLS, LEHRE & FORTBILDUNG, VERWALTUNG, ÜBER UNS, and FAQ. The main content area lists functions: RZ-Passwort ändern, RZ-Passwort mit Hilfe des SMS-Service zurücksetzen oder diesen Service einrichten, Aufladung bzw. Verwaltung Ihres Guthabenkontos, Verwaltung Ihrer registrierten (Netzwerk-)Geräte, RZ-Account mit dem Smartphone verbinden, and Erstellung und Verwaltung Ihrer persönlichen Homepage. Below this, there are four expandable sections: 'Was beinhaltet der RZ-Account?', 'Wer bekommt einen RZ-Account?', 'Wie bekommt man einen RZ-Account?', and 'Wie lange ist ein RZ-Account gültig?'. On the right side, there is a 'Login' section with a user name 'Dominik Bauer' and a link to 'Abmelden'. Below this is a photo of a building and the text 'SERVICE UND SUPPORT' with the phone number 'Telefon 0941 943-4444'. At the bottom, it shows the user's name and the time: 'Dominik Bauer - 26.09.2015 15:03'.

- Erstellung von zwei Menüpunkten für „Passwort ändern“ und „SMS-Passwortservice“
- Aus dem Redirect von „Mein Konto“ wird ein neuer Untermenüpunkt „Guthabenkonto“

E-Mail



The screenshot shows the University of Regensburg website. At the top, there is a search bar and navigation links: SUCHEN, KONTAKT, IMPRESSUM, DATENSCHUTZ. The main content area is titled "E-Mail" and contains the following text:

Jeder Inhaber eines RZ-Accounts erhält automatisch eine universitäre E-Mail-Adresse. Sie setzt sich aus dem Namen des Benutzers, der entsprechenden Gruppenkennung und der Einrichtung zusammen.

Die Universität Regensburg setzt als E-Mail-System GroupWise ein. Alle Mitglieder (Studierende, Angestellte etc.) der Universität und des Klinikums haben mit Ihrem RZ-Account automatisch eine E-Mail-Adresse.

GroupWise

Sie können Ihre Uni-E-Mail-Adresse auch mit anderen Programmen nutzen. Der Funktionsumfang von GroupWise ist dabei ggf. nicht vollständig abgedeckt. Konfigurationsanleitungen finden Sie hier für:

Apple Mail, Outlook oder Thunderbird

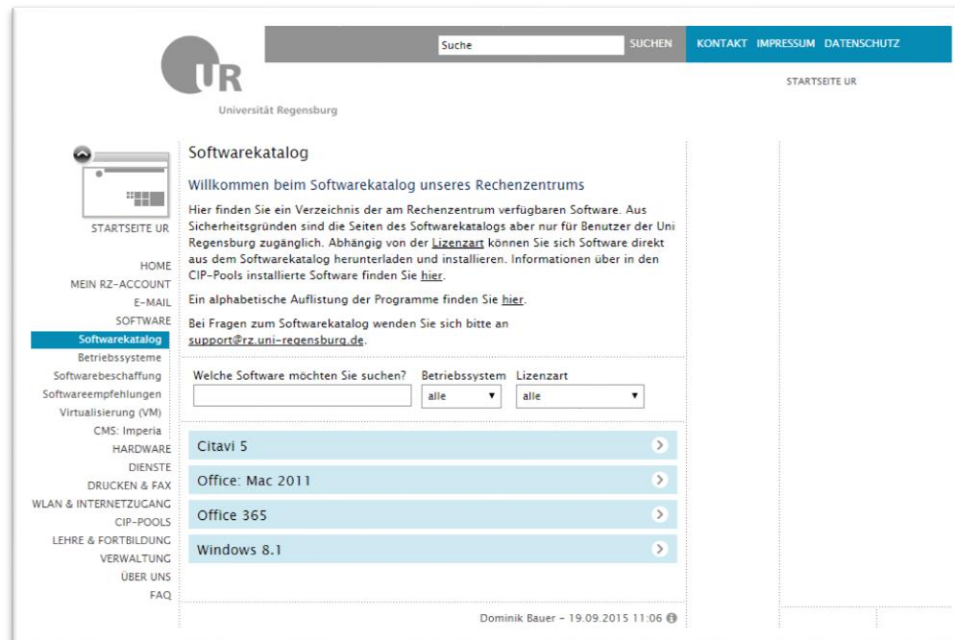
Below the text, there are three expandable sections:

- Funktionsumfang
- Webmail
- Beispiele für E-Mail-Adressen

At the bottom of the page, it says "Dominik Bauer - 15.09.2015 10:24".

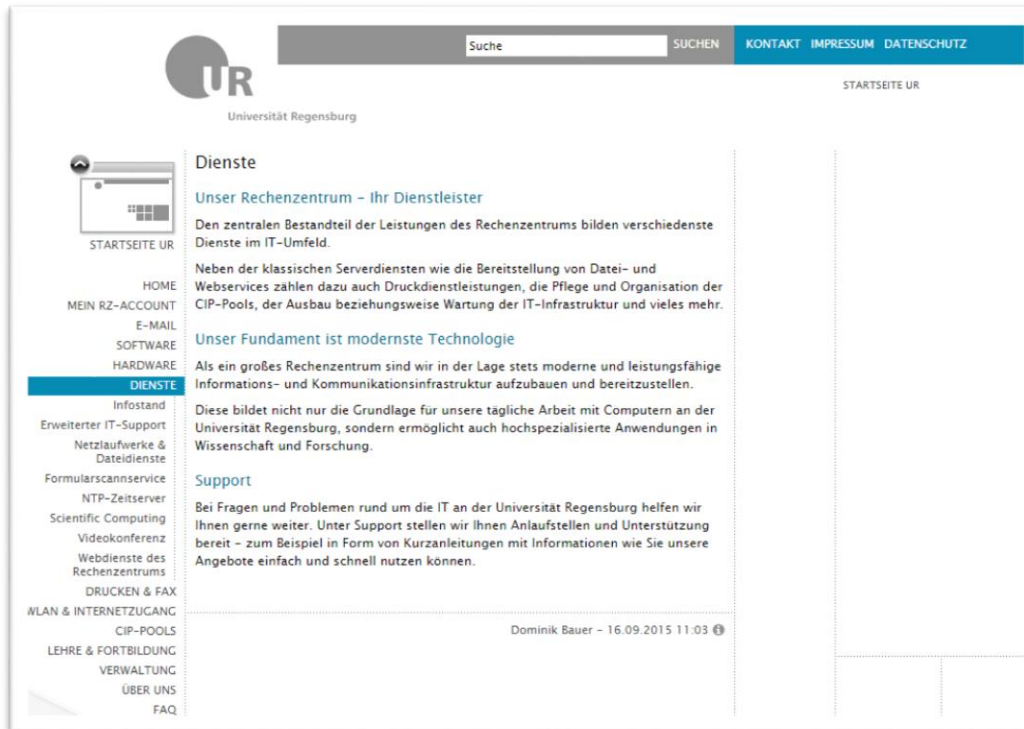
- Zusammenfassung aller Informationen zum Umgang mit E-Mails
- Vermeidung der dritten Ebene und Einbindung mit Hilfe ausklappbarer Textfelder

Software

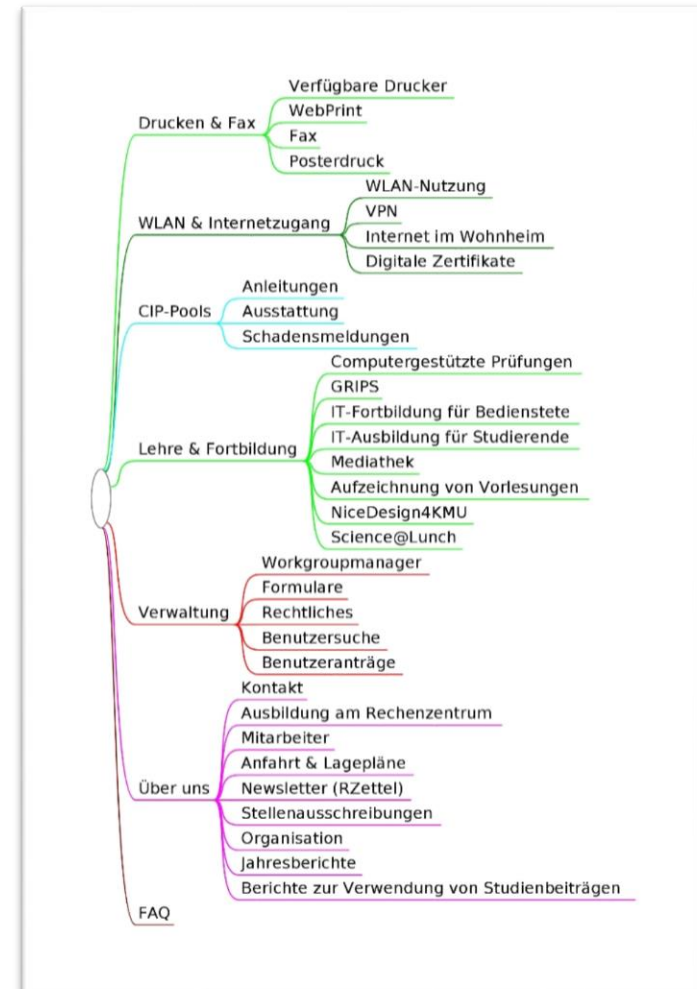
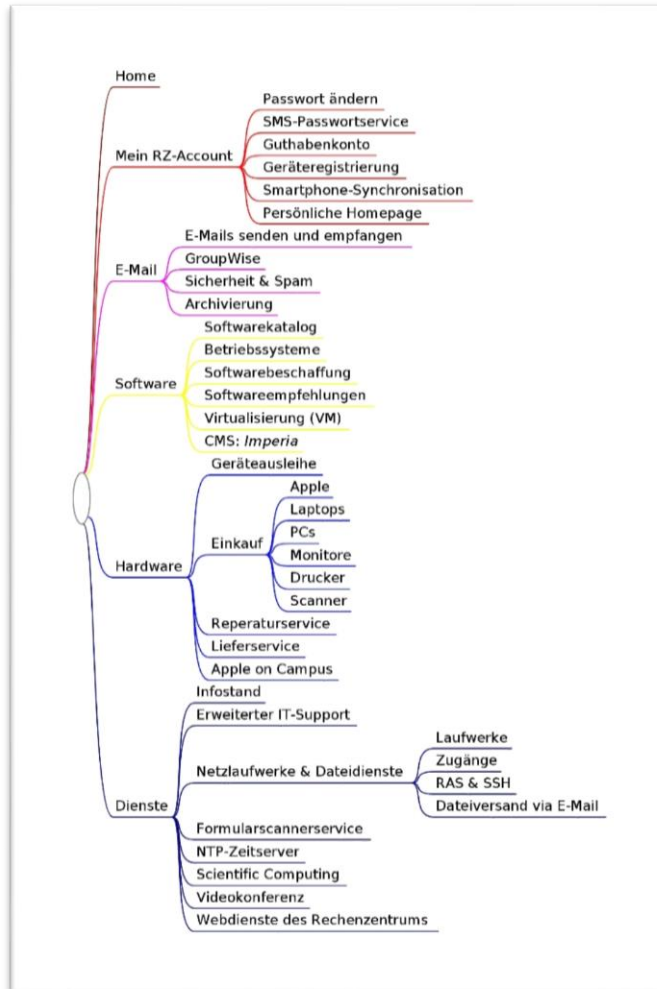


- Erweiterung des Softwarekatalogs um Anleitungen
- Keine Sonderstellung mehr von SPSS, Citavi und Office
(Softwarekatalog wird einzige Anlaufstelle für das gesamte Softwareangebot)

Dienste



- Dienst jetzt als zentrale Anlaufstelle für alle Dienste des Rechenzentrums (vorher unter IT-Services und Support verstreut)



Usability-Test (A-B-Vergleich)

Durchführung, Fehler pro Proband, SUS-Fragebogen und AttrakDiff

Allgemein



Durchführung

- 14 Probanden (7 pro Testgruppe)
- Studierende
- Testleiter + Beobachter

Untersuchungskriterien

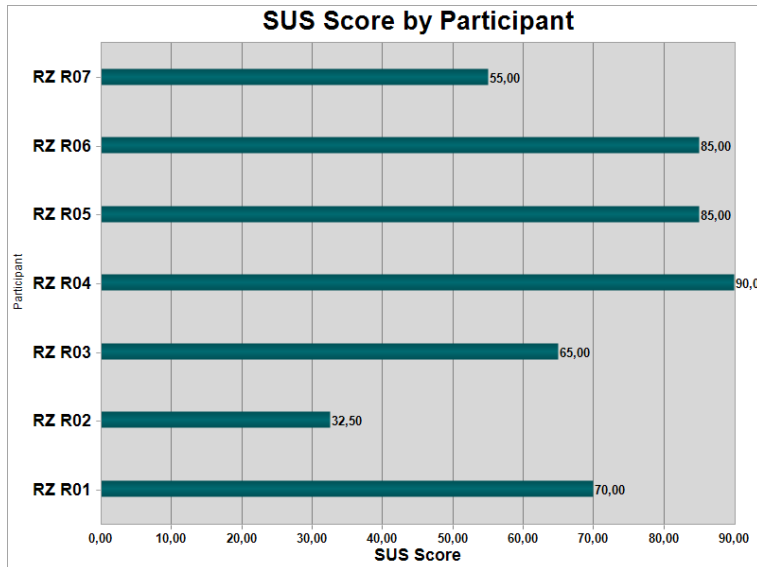
- Anzahl der Fehler
- System-Usability-Score
- AttrakDiff
- Qualitatives Feedback

Anzahl der Fehler

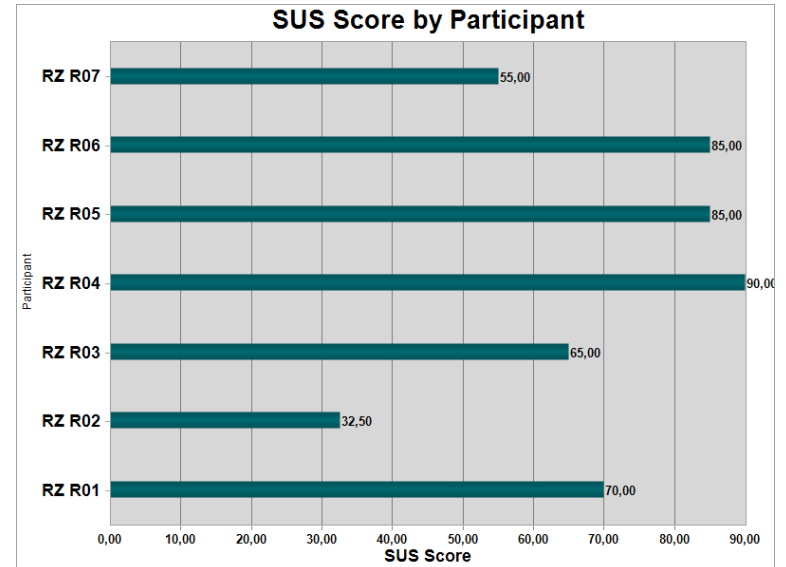
| Gruppe | Probanden | Ø Alter | Fehler | Ø Fehler pro Proband |
|----------|-----------|---------|--------|----------------------|
| Original | 7 | 22,4 | 177 | 25,3 |
| Redesign | 7 | 23,1 | 48 | 6,9 |

Ergebnis System-Usability-Score

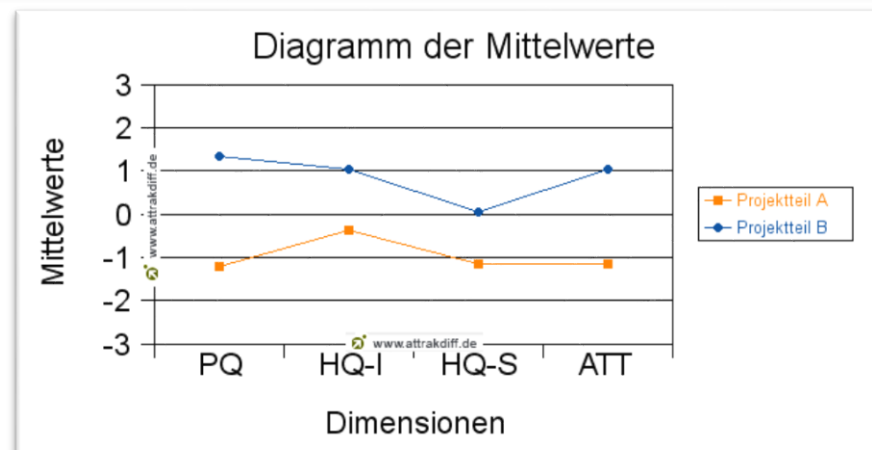
Originale Webseite (Ø25,36)



Überarbeitete Webseite (Ø68,93)



Ergebnis AttrakDiff



Änderungen auf Basis der Nutzertests

- Umbenennung von „Newsletter“ zu „Newsletter (RZettel)“
- Hervorhebung des Download-Links unter Betriebssysteme => Windows durch die Schriftauszeichnung „fett“

Abschließendes Fazit

Mehr Wert auf eine **nutzerorientierte Gestaltung**



Möglichst **unkomplizierte und sinnvolle** Struktur



Fokussierung auf die Bedürfnisse der **Zielgruppen**
der Webseite (Studierende, Dozent/innen und
Mitarbeiter/innen)

