# 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 schelchtes 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 SW 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 Lesezeichne 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