

Softwareprojekt 2012

Kundenprojekt Web-Technologien II

POV und Persona

für die Wochenaufgabe der Woche
20.04. bis 27.04.

Team 4:
HongLiang Jiang, Nicolas Lehmann, Tobias Schmid,
Benjamin Schönburg und Damla Durmaz

13. Mai 2012

Ziel

In diesem Dokument beschreiben wir wichtige Nutzerkategorien, die wir anhand unserer Interviews am 20.04.2012 identifizieren konnten. Die Nutzerkategorien helfen uns, die vielen Problembereiche, die es in unserem Projekt gibt, einzugrenzen auf die, die wir in Zukunft betrachten möchten. Von den Nutzerkategorien suchen wir uns eine aus, die wir am wichtigsten einstufen und entwickeln passend zum ausgewählten Problembereich eine Persona. Am Ende beschreiben wir noch unseren *Point of View (POV)*.

1 Aufgabe

Erstellen Sie basierend auf den Interviewdaten sowie Ihren Recherchen mindestens eine Persona (wenn sie mehr als eine definieren, wählen sie ihre zentrale Persona). Beschreiben Sie darüber hinaus den Tagesablauf der Persona (= Szenarios) und arbeiten Sie bestehende Problembereiche heraus.

- Identifiziere wichtige Kategorien von Nutzern und sammle aus den Interviewdaten Informationen zu diesen Kategorien
- Erzeuge ein Grundgerüst für jede Kategorie, welche die wichtigsten Eigenschaften der Nutzertypen enthalten
- Bewerte die Wichtigkeit der Kategorien für deine Problemstellung
- Entwickle aus einer Kategorie die Persona

- Ergänze die vorhandenen Daten auf Basis der Interviews und durch eigene Überlegungen
- Validiere die erstellte Persona

2 Nutzerkategorien

Anhand unserer Interviewdaten haben wir Nutzerkategorien identifiziert und mithilfe der Interviewdaten die wichtigsten Eigenschaften einer Kategorie festgestellt. Die folgenden Nutzerkategorien haben wir dabei herausgearbeitet:

- Der Nicht-Pendler
- Der Pendler
- Der Dauerreisende
- Die Zeitsparende

2.1 Grundgerüste der Kategorien

2.1.1 Der Nicht-Pendler

- plant jeden Schritt der Route
- ärgert sich, wenn in der Planung etwas nicht aufgeht
- fragt zur Sicherheit Kollegen
- überprüft mehrmals während der Reise Route (mit Live-System, Fahrzeiten, ...)
- Planung meist nur im Nahverkehr nötig
- wenn Transportmittel unpünktlich sind, geht Planung nicht auf → Frustration
- arbeitet auf Wegen (nimmt eher Züge statt U-/S-Bahn)

2.1.2 Der Pendler

- Möchte, dass die Transportmittel pünktlich sind
- will effektivste Route nehmen, egal mit welchen Mitteln
- kennt mehrere Routen, die er je nach Effektivität wechselt
- arbeitet auf Wegen
- legt Pausen ein (hört dabei Musik, schläft)
- wenn Übernachtung geplant ist, ist Hotelwahl nicht so wichtig

- würde an Bahnhöfen beim Warten einkaufen/shoppen gehen (falls keine Möglichkeiten vorhanden, arbeiten oder mit Familie/Freunden telefonieren)
- reist mehrmals die Woche
- findet häufiges Reisen nicht so nervig (eher als “Rauskommen”)
- nutzt mehrere Medien zur Routenplanung
- schaut nur, wann er da sein muss - wann er losgehen muss
- checkt während der Fahrt, ob Route noch effektiv ist (Livesystem)

2.1.3 Der Dauerreisende

- hat Bahncard 100
- eine Dauerreisegenehmigung
- muss weniger mit elektronischem System beantragen
- muss sich für viele der Reisen nicht großartig rechtfertigen (Grund der Reise)
- routiniert (kennt Zugfahrzeiten fast auswendig)
- reserviert sehr Selten in Zügen, da dadurch zu hoher Aufwand entsteht

2.1.4 Die Zeitsparende

- würde mehrmals umsteigen, wenn sie dadurch 5min an Zeit spart
- kann viele verschiedene Transportmittel nutzen, hauptsache sie ist schnell
- möchte am liebsten mit Auto, Fahrrad oder Flugzeug reisen, um so viel Zeit wie möglich für's Arbeiten zu sparen
- schaut während der fahrt immer wieder nach, ob schnellerer Weg vorhanden ist (oder sich irgendwas geändert hat)
- fährt oft zum selben Standort: Muss ständig im Buchungssystem dieselbe Reise buchen
- würde am liebsten mit den Mitgliedern ihres Projektes gemeinsam reisen

2.2 Bewertung der Wichtigkeit der Kategorien für unsere Problemstellung

Um die Wichtigkeit der Kategorien für unsere Problemstellung zu bewerten, mussten wir uns zuerst überlegen, was unsere Problemstellung eigentlich ist. Dazu haben wir uns alle möglichen Problemstellungen erst einmal aufgeschrieben und überlegt, welche für uns am interessantesten ist. Anschließend haben wir eine Problemstellung ausgesucht, diese im Point of View beschrieben und die Nutzerkategorien entsprechend unserer Problemstellung nach Relevanz sortiert.

1. Die Zeitsparende
2. Der Pendler
3. Der Nicht-Pendler
4. Der Dauerreisende

2.3 Persona

Um unsere Persona zu erstellen, haben wir die für uns am wichtigsten eingestufte Nutzerkategorie gewählt (*Die Zeitsparende*) und eine Persona mit einem Szenario erstellt, die die wichtigsten Eigenschaften eines Nutzers dieser Kategorie widerspiegelt.

2.3.1 Name

Axel Schweißler

2.3.2 Lebensziel/Motto

Lebensziel: Möchte gut Geld verdienen und dabei Spaß im Job haben. Möchte im Privatleben viel mit seiner Frau Zeit verbringen.

Motto: Je mehr du heute erledigst, desto weniger musst du morgen erledigen.



2.3.3 Zentrale Eigenschaften

- strebt nach sozialer Anerkennung
- fühlt sich wohl im Unternehmen
- Teamplayer
- motiviert
- hohe Leistungsbereitschaft
- behält gern die Kontrolle
- versucht immer, wenn möglich, Zeit zu sparen (um privat mehr Zeit zu haben)
- ärgert sich, wenn Dinge, die er öfters erledigen muss, viel Zeit beanspruchen
- ist sehr diszipliniert
- arbeitet ordentlich, problemorientiert
- hasst Zeitverschwendung
- hat Bahncard 100
- reist lieber in der Gruppe als allein
- offen für neue Sachen

2.3.4 Herkunft

Axel in Berlin geboren, hat die Schule mit dem Abitur beendet und Ingenieurwissenschaft studiert. Er spricht fließend Deutsch und Englisch. Er hat sich nach seinem Studium gegen eine Promotion entschieden, um in die freie Wirtschaft zu gehen und dort Karriere zu machen. Er arbeitet seit 3 Jahren für das Unternehmen *Carmeq* und wurde einmal befördert. Davor arbeitete er 5 Jahre in einem anderen Unternehmen. Zur Zeit arbeitet er in einem Projekt als Mitarbeiter ohne Führungskompetenzen, strebt diese aber an.

2.3.5 Persönliche Details

- Alter: 35
- Familienstand: verheiratet, keine Kinder
- Die Freizeit, die er hat, verbringt er mit seinen Freunden.
- Hat ein gutes Verhältnis zu seinen Schwiegereltern.
- In seiner Freizeit geht er gerne schwimmen, um einen sportlichen Ausgleich zur Arbeit zu finden.
- Geht im Urlaub gerne mit Familie auf Reisen.

2.3.6 Szenario

An einem normalen Tag bekommt Axel von seinem Vorgesetzten mitgeteilt, dass er am nächsten Tag in Wolfsburg an einem Meeting teilnehmen soll. Da er sehr oft Dienstreisen hat, hat er eine Bahncard 100. Axel arbeitet zur Zeit in einem Projekt mit mehreren Kollegen zusammen. Ein Meeting in Wolfsburg heißt also, dass vermutlich einige seiner Projektmitarbeiter ebenfalls nach Wolfsburg fahren müssen. Er denkt sich, dass es optimal wäre, mit diesen Mitarbeitern gemeinsam zu fahren, um sich gemeinsam auf das Meeting vorzubereiten. Dazu geht er in die Arbeitsräume der Mitarbeiter, kann jedoch niemanden auffinden.

Wieder in seinem Büro angekommen, meldet er sich im elektronischen Reisebuchungssystem an und registriert seine Reise. Da er eine Bahncard 100 hat, ist der elektronische Registrierungsprozess sehr schnell erledigt. Er erkundet sich nun darüber, wann er da sein muss, sprich, wann er ungefähr losgehen sollte. Dementsprechend überlegt er sich, wie er im Nahverkehr fahren soll. Da er oft reist, hat er die ungefähren Abfahrtszeiten noch im Kopf, aber zur Sicherheit schaut er nach. Er gibt in sein Smartphone in seiner App auch an, Alternativrouten vorgeschlagen zu bekommen, denn er befürchtet, dass es wieder Verspätungen geben wird und er hasst es, zu warten.

Er hofft, einige seiner Mitarbeiter am Bahnhof anzutreffen. Zur Sicherheit schreibt er den Personen eine Email und bittet sie, zu Skype zu kommen. Nur 3 der 5 betroffenen Mitarbeiter kommen auch tatsächlich. Sie diskutieren darüber, wann sie sich wo treffen werden. Obwohl sich das alles gut anhört, zweifelt Axel daran, dass das Treffen so stattfinden wird, denn Leute können sich verspäten. Den anderen beiden Mitarbeiter hinterlässt er einfach eine Nachricht.

Am nächsten Tag geht er zur geplanten Zeit aus dem Haus und will den Bus zum Bahnhof nehmen. Er stellt jedoch fest, dass der Verkehr unglaublich dicht ist und der Bus somit später am Bahnhof ankommen würde. Er kann auch nicht auf den nächsten Bus warten, denn dieser kommt erst in 20 Minuten. Er überlegt, wie er schneller zum Bahnhof kommen könnte und entscheidet sich für die U-Bahn. Zur Sicherheit schaut er in seiner App nach, ob es noch andere Wege gibt. Während des Nachschauens läuft er aber schon mal in Richtung U-Bahn, denn er möchte keine Zeit verlieren mit Rumstehen. Der Vorteil: Mit der U-Bahn muss er zwar 3 Mal umsteigen, aber kommt so sogar 5 Minuten früher an.

In der U-Bahn angekommen schaut er, wann der nächste Zug kommt. Da nur 3 Minuten auf der Anzeige zu sehen ist, freut er sich. Er hofft, dass er doch noch rechtzeitig am Hauptbahnhof ankommt. Währenddessen ruft er seine Kollegen an und fragt nach deren Standorten. Jeder behauptet, dass er bald da ist. Andere Kollegen haben sich noch gar nicht gemeldet. Er wird deshalb langsam unruhig, denn es wäre nicht effektiv, wenn nur ein Bruchteil der Projektmitglieder etwas für das Meeting vorbereitet hätten.

Während der Fahrt würde er sich gern hinsetzen und zumindestens aktuelle Berichte lesen, um sich auf die Gruppenarbeit vorzubereiten, aber es ist verdammt eng in der Bahn und laut, so dass er nun weiß, er kann diese entweder nicht lesen oder muss es im Zug machen, wo er eigentlich mit seinen Kollegen

arbeiten wollte. Er erkennt, dass er im Zug dadurch noch mehr zu tun haben wird, was ihn frustriert und unruhig macht. Er wird noch wütender als er merkt, dass er im Zug nicht mal Nachrichten mit seinem Smartphone lesen kann, denn die Leute stehen sehr dicht beieinander. Er hat das Gefühl, er verschwendet somit seine Zeit mit Nichtstun.

Nun ist er am Hauptbahnhof angekommen. Unerklärlicherweise findet er keinen seiner Kollegen am geplanten Treffpunkt. Er wartet und wartet, telefoniert und trotzdem erreicht er niemanden. Er wird immer nervöser, denn der Zug fährt in 15 Minuten am Bahnhof ein. Nach einigen Minuten kommen zwei Kollegen, mit denen er telefoniert hat, an. Sie warten gemeinsam auf die anderen Kollegen und besprechen, was sie im Zug gemeinsam machen müssen. Leider kommt der dritte Kollege nicht, mit dem Alex telefoniert hatte. Er wird langsam sauer, denn er weiß nicht, wie man jetzt seine Arbeit einteilen sollte. Die beiden anderen Kollegen, die er gar nicht erreichen konnte, sind auch nicht da. Entnervt steigt Axel mit seinen beiden Kollegen in den Zug und geht mehrmals den Zeitplan durch: Wie schaffen wir das alles, vor allem, sollen wir die Vorbereitungen auch für die anderen Kollegen treffen? Oder haben sie bereits etwas gemacht?

Im Zug auf dem Weg nach Wolfsburg versuchen die Drei, etwas Sinnvolles zu machen. Leider klappt das nicht so ganz, denn erstens fehlen drei andere Mitarbeiter und zweitens ist es im Zug etwas laut. Sie versuchen, so viel wie möglich auf die Beine zu stellen, aber ganz zufrieden sind sie nicht.

In Wolfsburg angekommen, treffen sie plötzlich die anderen vermissten Kollegen, die bereits ihre eigene Version der Präsentation vorbereitet haben. In der letzten Stunde versuchen sie schnell, die beiden Präsentationen zu verschmelzen, aber das Ergebnis ist nicht gerade atemberaubend. Im Meeting entstehen viele Fragen, auf die sie nicht antworten können, da sie sich nicht genug vorbereitet haben.

Nach dem Meeting sind die Mitarbeiter erschöpft von der Hektik und wollen einfach nur nach Hause. Das Dumme: Durch die Hektik und dem schlechten Zeitmanagement müssen sie enorm viele Arbeit, welche sie während der Hinfahrt erledigen wollten, auf der Rückfahrt erledigen. Axel ist sowieso schon müde, die Konzentrationsfähigkeit ist enorm beeinträchtigt. Lustigerweise sitzen sie alle während der Heimfahrt gemeinsam im Zug und es ist still.

Er fühlt sich ausgelaugt. Er denkt, dass die letzten Tage enorm hektisch waren, er viel Zeit allein durch die Planung der Arbeit und die Koordination des Gruppentreffs verloren hat. Er stellt sich vor wie es wäre, wenn alle Carmeq-Mitarbeiter eine Software hätten, mit der sie sowas schneller und effizienter hätten planen können. Zu Hause angekommen will er jedoch einfach an nichts mehr denken und wirft sich fix und fertig einfach nur ins Bett.

2.4 Validierung der erstellten Persona

Wir finden, dass diese Persona ein realistisches Bild eines Nutzer darstellt. Wir beschreiben, wie anstrengend es sein kann, wenn man in einer Gruppe reisen möchte, wie viel Zeit man dadurch verliert und wie schädlich es für ein projekt sein kann, wenn die Projektmitglieder nicht gemeinsam arbeiten. Der Charakter

von Axel wird auch gut verdeutlicht: Er möchte das Beste für das Projekt, versucht alles zu organisieren, aber scheitert, da er nunmal nicht alles in der Hand hat.

2.5 POV - Point of View

Das zentrale Ziel eines Point-of-View ist es, ein grundlegendes Verständnis des Nutzers und des Kontextes zu gewinnen. Sie stellt eine umsetzbare Problemstellung dar, ausgerichtet auf einen spezifischen Nutzer bzw. auf eine Nutzerkategorie, die wir anhand von unseren Interviews identifizieren konnten. Das POV dient dazu, sich bei der Entwicklung auf ein bestimmtes Problem zu konzentrieren, statt eine "eierlegende Wollmilchsau" zu entwickeln.

2.5.1 Zentrale Schlüsselwörter bei der Problembeschreibung

- **Organisation** der Geschäftsreise
- **Durchführung** der Reise
- **Nutzen** der Reisezeit

Ein Angestellter der Firma Carmeq muss wöchentlich 2-3 mal Geschäftsreisen durchführen. Diese regelmäßigen Geschäftsreisen haben oft die gleichen Ziele. Auch haben viele anderen Angestellten der Firma diese Ziele. Manchmal wäre es für die Mitarbeiter sinnvoll, in Gruppen zu fahren. Sie könnten z.B. auf Wegen gemeinsam arbeiten, eventuell sogar am selben Projekt.

2.5.2 Organisation

Der Angestellte muss eine passende Verbindung zum Zielort suchen. Dabei ist das schwierige die Reise Zeit zu minimieren, ohne zu spät am Ziel anzukommen. Somit muss genügend Puffer eingeplant werden falls die Verkehrsmittel Verspätung haben.

2.5.3 Durchführung

Bei der Durchführung der Reise können unerwartete Ereignisse wie ein Zugausfall eintreten. Auch wird der Zug eventuell knapp verpasst. In diesen Fällen ist es meist schwierig den optimalen Notfallplan zu finden. Auch muss am Zielort eventuell ein Taxi oder andere Fortbewegungsmittel gefunden werden, um an die "Haustüre" zu kommen. Oft haben mehrere Personen die gleichen Problem.

2.5.4 Nutzen

Wenn der Angestellten während der Reise nicht arbeiten, zählt die Reise als private Zeit und nicht als Arbeitszeit. Der Angestellte würde gerne die Zeit als Arbeitszeit nutzen, was aber oft schwierig ist, da nicht immer die nötige Ruhe vorhanden ist. Auch ist es meistens nicht möglich alle Arbeiten durchzuführen,

da viele Arbeiten vertrauliche Daten enthalten, welche im Zug schwierig als vertraulich behandelt werden können.

2.5.5 Kernprobleme

- Zeitersparnis in der Routenplanung
- gute Arbeitsbedingungen Mitarbeiter eher in der Gruppe fahren als alleine.
- soziale Interaktion in Software integrieren
- Reiseverhalten anderer kopieren können.

Wir haben festgestellt, dass Axel vor allem in der Gruppe fahren möchte, um in der Gruppe an gemeinsamen Aufgaben zu arbeiten. Für andere Mitarbeiter wäre eine Gruppenfahrt sogar noch wertvoller, z.B. noch wenig Erfahrung mit den Dienstreisen hat, nicht genau weiß, wo er wann da sein muss und so in der Gruppe den Anschluss finden können. Der Koordinationsaufwand für die Gruppenbildung und die Organisation ist jedoch hoch. Von daher haben wir uns als umsetzbare Problemstellung für den Zeitsparenden "Zeitsparnis bei der Routenplanung für Gruppen" entschieden.

Axel wünscht sich eine Softwarelösung

- ohne Redundanz
- die personalisiert werden kann
- die das kollaborative Arbeiten erleichtert
- auf Basis einer Social-Media-Lösung für die Terminorganisation und -koordination mit den Kollegen für *vor* und *während* der Reise