

Stefan Rölle

Usability

Brigitte Oberhaupt

Rolle	Mama als Kunde
Name	Brigitte Oberhaupt
Demografische Variablen	
Alter	38 Jahre
Familienstand	Verheiratet, 4 Kindern (2-14 Jahre)
Verdienst	Gehalt durch Teilzeitstelle, gemeinsame Haushaltskasse
Wohnort	Berlin
Herkunft	München
Verhaltensvariablen	
Aktivitäten	<p><i>Buch ausleihen:</i> Die Kundin geht meist auf direktem Wege zum Schalter und weiß immer schon ganz genau, welches Buch sie ausleihen möchte, da sie sich vorher bereits im Internet darüber informiert. Der Bibliothekar gibt daraufhin Auskunft, ob das gewünschte Buch verfügbar ist und übergibt dies bei Verfügbarkeit. Nachmittags lässt die Kundin diese Aufgabe auch oftmals ihren Kindern zukommen.</p> <p><i>Buch zurückgeben:</i> Die Kundin geht mit den zurückzugebenden Büchern zum Schalter und gibt diese zurück. Der Bibliothekar prüft daraufhin, ob die Leihdauer eingehalten wurde und akzeptiert bei positiver Rückmeldung die Rückgabe. Die Aufgabe lässt die Kundin ebenfalls oftmals ihren Kindern am Nachmittag zukommen.</p> <p><i>Nutzerkonten der Kinder überprüfen:</i> Die Kundin befragt vor jedem Bibliotheksbesuch ihr Kinder, welche Bücher diese gerade ausgeliehen haben und prüft dazugehörigen Ausleihbelege manuell ab.</p>
Einstellung	Die Kundin denkt positiv über technischen Fortschritt und, es braucht aber Überzeugungskraft und gute Argumente sie zu begeistern.
Fähigkeiten	<p><i>Bildungsstand:</i> Die Kundin hat eine abgeschlossene Berufsausbildung als Industriekauffrau, ist jedoch seit der Geburt ihres ersten Kindes ausschließlich als Teilzeitkraft tätig.</p> <p><i>Fähigkeit zu lernen:</i> Falls das zu Lernende der Kundin im Alltag hilft, lernt sie schnell und bereitwillig.</p>
Ziele	<p><i>Beurteilung des Systems:</i> Hauptziel für die Kundin ist es, die Aktivitäten, die sie in der Bibliothek verrichtet, möglichst schnell und unkompliziert verrichten kann. Es wäre außerdem sehr vorteilhaft, wenn auch weiterhin ihre Kinder diese Aufgaben für sie erledigen könnten. Das alte System bietet keine pragmatische Möglichkeit, in Kurzform einen Überblick über alle Ausleihen der Familienmitglieder zu haben. Wenn dies im Neusystem berücksichtigt werden würde, würde dies der Kundin sehr gefallen. Im Zuge dieser potentiellen Funktion könnte sie auch die Konten ihrer Kinder besser kontrollieren. Frau Oberhaupt könnte sich auch gut vorstellen, dass ein Online-Zugang zur Bücherdatenbank mit Reservierungs- und auch Versandservice angeboten wird. Diese Funktion würde sie häufig nutzen, um Bücher von zu Hause aus auszuleihen.</p>

	<p><i>Unterhaltungsfaktor:</i> Die Kundin legt keinen Wert auf Unterhaltung in Form von Animationen oder akustischer Menüführung. Sie empfindet beides als störend und unnötig.</p>
Vorkenntnisse	<p><i>Umgang mit dem Computer:</i> Die Kundin besitzt privat einen Computer und nutzt diesen zur alltäglichen Administration (E-Mails, Word, Excel, Fotos anschauen). Außerdem macht sie sich gern das Leben leichter, indem sie online shoppen geht.</p> <p><i>Mobiltelefon:</i> Die Kundin besitzt ein Smartphone, mit dem sie administrative Tätigkeiten (E-Mails, Anrufe, SMS) verrichtet, falls sie gerade unterwegs ist. Außerdem nutzt sie Kalender und Taskplaner, um das Familienmanagement im Griff zu haben.</p>
Mentales Modell	<p><i>Vorstellung des Systems:</i> Das System sollte möglichst intuitiv zu bedienen sein, damit es auch von Kindern leicht handhabbar ist. Außerdem sollen alle von der Kundin getätigten Aktivitäten möglichst schnell ausführbar sein. Einerseits sollte außerdem die Rückgabe möglichst zu jeder Zeit möglich sein und andererseits die Kundin stets den Überblick über fällige Ausleihen haben. Eine Möglichkeit das System familienfreundlicher zu gestalten, wäre außerdem die Option einer Familien-Mitglieds-Karte. Mit einer Nutzerkennung könnte man den Jugendschutz für kinderungeeignete Leihgegenstände integrieren.</p>
Nutzungskontext	Die Kundin hält sich größtenteils am Schalter der Bibliothek auf. Dieser ist inmitten der Bibliothek und meist befindet sich eine große Menschenmenge dort, um Bücher zu entleihen bzw. zurückzugeben.

Julian Jung

Rolle	Student
Name	Julian Jung
Demografische Variablen	
Alter	22 Jahre
Familienstand	Ledig
Verdienst	Nebenjob auf 400€-Basis
Wohnort	Regensburg
Herkunft	Würzburg
Verhaltensvariablen	
Aktivitäten	<p><i>Buch ausleihen:</i> Julian Jung geht mit Kopfhörern im Ohr Richtung Schalter. Auf dem Weg zur Bibliothek hat er im Bus bereits auf seinem Smartphone einen virtuellen Warenkorb mit den Büchern, die er ausleihen möchte, zusammengestellt. Wie immer zeigt Julian dem Bibliothekar das Display seines Handys und dieser sucht die entsprechenden Bücher in der Bibliothek zusammen und übergibt sie Julian. Daraufhin verlässt er die Bibliothek zügig.</p> <p><i>Buch zurückgeben:</i> Der Kunde gibt die gewünschten Bücher am Schalter zurück, wartet kurz die Bestätigung des Bibliothekars ab und verlässt die Bibliothek wieder.</p>
Einstellung	Der Kunde ist total begeistert von neuer Technik und saugt sämtliche IT-Informationen geradezu auf.
Fähigkeiten	<p><i>Bildungsstand:</i> Julian hat nach seinem guten Abitur ein Studium der Wirtschaftsinformatik begonnen.</p> <p><i>Fähigkeit zu lernen:</i> Julian Jung tat sich schon in der Schule leicht, Lernstoff zu verinnerlichen. Er findet es jedoch unsinnig, viel Zeit in ein Thema zu investieren, das ihn nicht interessiert oder ihn seiner Meinung auch in Zukunft nicht weiterbringt.</p>

Ziele	<p><i>Beurteilung des Systems:</i> Julian Jung würde auch gerne in der Bibliothek seinem Wunsch, durchgehend „online“ zu sein, nachkommen. Eine möglichst intuitive Bedienung, wie er es seit Jahren von Smartphones kennt, ist auch eine Muss-Anforderung. Übergreifend formuliert, möchte er zukünftig sein Interesse an Büchern in Kombination mit moderner Technologie ausleben und somit auch mehr Zeit in der Bibliothek selbst verbringen ohne „offline“ zu sein.</p> <p><i>Unterhaltungsfaktor:</i> Da Julian sehr technik- und computeraffin ist, arbeitet er gerne mit Programmen und Produkten, die auf neuesten Technologien basieren. Gerade visuelle Effekte, die in Programmen eingebettet sind, findet er sehr spannend.</p>
Vorkenntnisse	<p><i>Umgang mit dem Computer:</i> Der Kunde besitzt privat ein Notebook, das er auch zu Studienzwecken nutzt.</p> <p><i>Mobiltelefon:</i> Julian Jung besitzt ein neues Smartphone. Um immer auf dem neuesten Stand der Technik zu sein, sucht er regelmäßig nach Schnäppchen für neuere Generationen von Smartphones.</p>
Mentales Modell	<p><i>Vorstellung des Systems:</i> Julian wünscht sich eine Anbindung des Systems an sämtliche Social Media Anbieter, damit er in allen Netzwerken sofort posten kann, welche Bücher oder CDs er gerade ausgeliehen hat. Bestenfalls muss er nur initial seine Nutzerkonten (der Social Media Plattformen) synchronisieren, damit das Posten sogar automatisiert geschehen kann.</p>
Nutzungskontext	<p>Der junge Kunde hält sich nicht gerne lange in der Bibliothek auf, da es keine modernen Computer oder Terminals gibt, an denen man sich durch das Angebot browsen kann. Deshalb führt sein Weg meist direkt vom Eingang zum Schalter und von dort aus wieder zurück. Falls jedoch technischere Neuerungen in die Bibliothek integriert werden, könnte Julian sich durchaus vorstellen, länger Zeit dort zu verbringen, vorausgesetzt, auch bequeme und stylische Sitzmöglichkeiten sind vorhanden.</p>