



INDI-2006-11-020

SURFnet | Gebruikersonderzoek 2006

# Persona's

Auteur(s)

Nils van den Broek

Datum – versie

woensdag 22 november 2006 – versie 1.0



Persona's

# Persona's

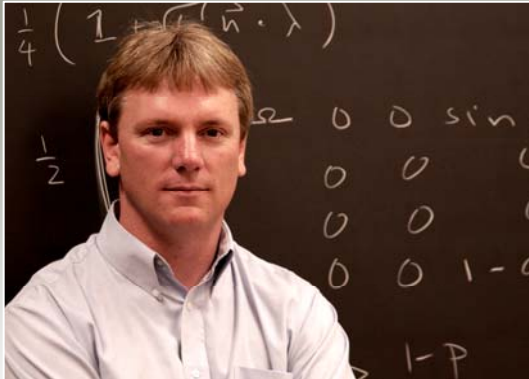


## Wat is een persona?

- » Beschrijving van een archetypische gebruiker waarin relevante gegevens over computer- en internetgebruik zijn uitgewerkt. De gebruiker krijgt een naam, een gezicht, doelen en taken.
- » Persona's vormen voor betrokkenen een werkbaar en grijpbaar vertrekpunt voor productontwikkeling.
- » Tijdens de ontwikkeling van een nieuwe toepassing kan content, functionaliteit, navigatie en interactie aan de gedefinieerde persona's worden getoetst.

Onderzoeker

# Philip Vorser



## Promovendus Operations Research

Faculteit der Wiskunde en Natuurkunde, Rijksuniversiteit Groningen

Philip doet sinds 2003 onderzoek naar combinatorische optimalisatie van productie processen. Na zijn promotie zal hij als Universitair Docent werkzaam blijven aan de Rijksuniversiteit Groningen. Hij werkt samen met onderzoekers van de afdeling Kwantitatieve Economie en met onderzoekers van de University of Cincinnati en de National University of Singapore. Inmiddels is een aantal artikelen van Philip gepubliceerd in de European Journal of Operational Research. Hij bezoekt geregeld conferenties in binnen- en buitenland, zowel als bezoeker en als spreker. Philip werkt het meest van zijn tijd op de instelling, maar ook regelmatig thuis. Zo nu en dan werkt hij onderweg en op locatie. ICT-middelen zijn voor Philip een hulpmiddel. Hij is geen digibeeet, maar heeft geen tijd en zin om zich in ICT te verdiepen.

### Computer- en internetgebruik

- Desktop op werkplek. Gebruikt privé laptop ook voor werk.
- Internet ca. 2 uur per dag.
- Google en e-journals belangrijkste bronnen.
- Gebruikt van het RC, een 128 node Linux Cluster.
- Werkt met grote datasets op externe harde schijf .
- Gebruikt geen Wifi, maar wel behoefte. Wil graag bij andere instellingen ook draadloos kunnen werken.

### Communicatie en samenwerking

- Bijna alles via e-mail.
- Overleg met collega-onderzoekers via vaste telefoon of real-life.
- Geen ervaring met audio/videoconferencin, vermoed dat het heel ingewikkeld is.
- Behoeftte aan oplossing voor samenwerken op afstand.
- Publicaties in e-journals, maar zou zichzelf meer willen profileren.

### Multimedia

- Heel weinig audio en video. Veel illustraties en grafieken.
- Uitsluitend digitaal materiaal en meeste grafieken en illustraties zelf gemaakt.
- Collega's die materiaal willen hergebruiken, kunnen zich melden.

### Veiligheid en privacy

- Erg alert op veiligheid. Wel eens virussen gehad.
- Gemiddeld 1 keer per week back-up. Voorkomen dat onderzoeksdata verloren gaat.
- Zelf McAfee geïnstalleerd op laptop. Desktop had al McAfee.
- Windows updates zodra daarom wordt gevraagd

### ICT Faciliteiten op de instelling

- Eigen werkplek op gedeelde kamer.
- Printer en copier op de gang.
- Zelf software geïnstalleerd o.a. Matlab en Mable. Licenties via RUG.
- Lost computerproblemen eerst zelf op en vraagt anders helpdesk om hulp.

Docent

# Frank Lessenaar



## Docent Marketing & Advertising Avans Hogeschool Breda

Frank werkt sinds 1994 bij Avans Hogeschool, voorheen Hogeschool Brabant, als docent Marketing & Advertising. Hij heeft een academische achtergrond in communicatiewetenschap. Zijn specialisatie is experience marketing. Frank werkt 3 dagen per week aan de hogeschool en heeft daarnaast een eenmanszaak in marketing- en communicatieadvies. Zijn zaak runt hij vanuit huis en hij bereidt thuis ook geregeld colleges voor. Voor een college werkt hij meestal een presentatie uit in Keynote en daarvan zet hij een PDF-je op Blackboard. Tot zijn spijt heeft niet iedere collegezaal een beamer, maar hij heeft kunnen regelen dat hij voor de meeste colleges een geschikte ruimte heeft. In het ergste geval print hij hand-outs uit. Frank zou tijdens een college graag met zijn eigen laptop op internet kunnen, maar dat lukt meestal niet.

### Computer- en internetgebruik

- Gedeelde desktop (flexwerkplek) en privé Apple iBook.
- Gebruikt internet thuis meer voor werk dan op instelling.
- Heeft thuis ADSL en Wifi.
- Geen idee of Wifi op instelling beschikbaar is. Wel behoefte aan Wifi in collegezalen.
- Wil colleges als download aanbieden.
- Ergert zich aan logins en verspreide informatie

### Communicatie en samenwerking

- Ontvangt bergen e-mail van studenten. Probeert alles te beantwoorden.
- Spreekt liever af met studenten, maar is weinig op de instelling.
- Gebruikt geen MSN of webcam. Vindt hij onzin.
- Geen ervaring met audio/videoconferencing. Weet niet wat hij ermee zou kunnen.
- Gebruikt vooral zijn instellingsmail. Heeft ook e-mailadres van HetNet.

### Multimedia

- Eigen camera, maakt foto's en filmpjes van campagnes op straat.
- Neemt af en toe commercials op van tv, maar op de instelling zijn onvoldoende videospelers en TV's beschikbaar. Wil graag meer digitale video gebruiken.
- Gebruikt ook materiaal van internet en van collega's.
- Het meeste materiaal is digitaal.

### Veiligheid en privacy

- Staat nauwelijks stil bij veiligheid en privacy. Alleen voor persoonlijke zaken als online winkelen.
- Maakt nooit back-ups.
- Heeft weinig tot geen problemen met virussen op Apple iBook.
- Voert op desktop nooit updates uit.

### ICT Faciliteiten op de instelling

- Deelt een werkplek met andere part-time docent.
- Werkt af en toe ook met laptop op andere plek, maar zonder internet.
- Heeft wel eens problemen met ondersteuning voor Apple.

Stafmedewerker

# Caroline Zijvers



## Ondersteunend medewerker Cijferadministratie INHOLLAND Haarlem

Caroline werkt inmiddels 8 jaar bij de Haarlem Business School, tegenwoordig Hogeschool INHOLLAND Haarlem. Ze werkt 2 dagen en 3 ochtenden op de studenten- en cijferadministratie en springt af en toe in als telefoniste. Ze werkt veel met programma's als Microsoft Outlook, Excel, Blackboard en met de centrale studentenadministratie. Ze kan zich goed redden met deze programma's en tools, maar verder houdt ze zich verre van computers. Recentelijk heeft Caroline nog een training gevolgd voor het gebruik van Blackboard om beter wegwijs te worden in de mogelijkheden. Studenten en docenten komen geregeld aan de balie met vragen over cijfers die ze dan direct wil kunnen beantwoorden. Ze krijgt ook heel veel vragen via e-mail, vooral van studenten over ontbrekende of verkeerde cijfers. Eens per trimester stuurt ze studenten per e-mail een cijferoverzicht.

### Computer- en internetgebruik

- Gebruikt desktop en doet vrijwel al haar werk met de computer.
- Heeft thuis ook een PC, maar werkt daar zelden.
- Ze heeft 5 logins, maar vindt dat geen probleem.
- Internet wordt weinig gebruikt voor werk, hooguit 5 uur per week.
- Thuis internet ze ook niet zo veel. Ze kan thuis wel altijd op internet, maar weet niet wat voor abonnement ze heeft.

### Communicatie en samenwerking

- Ontvangt veel e-mail en telefoontjes van docenten en studenten.
- Met studenten communiceert ze ook via Blackboard. Ze plaatst wel eens berichtjes in een forum over bijgestelde tentamenwegingen.
- Ze gebruikt naast haar werk weinig e-mail.
- Ze heeft geen behoefte om zich via internet meer te profileren.

### Multimedia

- Audio en video gebruikt ze nooit en foto's of illustraties ook maar zelden. Ze gebruikt wel eens afbeeldingen die beschikbaar worden gesteld door de instelling.
- Ze maakt op verzoek van de onderwijscoördinator grafieken in Excel met de cijfers van een cursus.

### Veiligheid en privacy

- Er is door de instelling een virusscanner op alle pc's geïnstalleerd, maar zelf kijkt ze daar niet naar om.
- Ze installeert niet uit eigen beweging updates.
- Ze heeft geen idee of er een firewall geïnstalleerd is. Eigenlijk weet ze niet wat daarmee wordt bedoeld.
- Ze heeft nog nooit een backup gemaakt van haar bestanden.

### ICT Faciliteiten op de instelling

- Ze heeft een eigen werkplek met een eigen computer die op de middagen dat zij afwezig is door een ander wordt gebruikt.
- Ze is tevreden over de faciliteiten en over de helpdesk van de instelling.
- Als ze een probleem heeft met de computer, staat de helpdesk snel aan haar bureau. Ze zitten in dezelfde vleugel.

Student

# Sabine Leers



## Student Nederlandse taal en cultuur – bachelor Universiteit van Leiden

Sabine is 21 jaar en studeert sinds twee jaar Nederlandse taal en cultuur aan de Universiteit van Leiden. Voor haar studie heeft ze in Baarn gewoond, waar ze VWO heeft gedaan. Ze woont inmiddels in Leiden in een studentenhuus met 3 andere studentes. Ze is lid van Augustinus en werkt naast haar studie 2 dagen bij een eetcafé. Ze heeft 14 uur college per week en woont zoveel mogelijk colleges bij. Verder studeert ze vooral thuis. Ze heeft een laptop en draadloos internet. Af en toe gaat ze naar de universiteitsbibliotheek om te studeren voor tentamens. Tijdens colleges maakt ze aantekeningen op haar laptop, maar niet alle docenten waarderen dat. Thuis kan ze via Blackboard de meeste studieinformatie vinden, maar het irriteert Sabine dat niet alle docenten even consequent zijn met het publiceren op Blackboard. Als ze vragen heeft stelt ze die meestal via e-mail, maar helaas krijgt ze vaak geen antwoord.

### Computer- en internetgebruik

- Laptop en Wifi thuis.
- Neemt laptop mee naar college maar gebruikt soms een computer op de instelling.
- Als ze geen laptop bij zich heeft, mailt ze bestanden naar haar mailadres.
- Wifi op de instelling gebruikt ze soms, maar werkt nog te beperkt.
- Ze internet thuis gemiddeld 10 uur per week. Google is een van de belangrijkste bronnen.

### Communicatie en samenwerking

- Ze belt, sms't en msn't veel met medestudenten. Via mail worden vooral bestanden uitgewisseld.
- Docenten mailt ze regelmatig, maar reacties zijn teleurstellend. Ze spreekt docenten vaak aan op de instelling.
- Ze gebruikt haar instellingsmail niet. Deze heeft ze geforward naar haar Hotmailadres.
- Ze gebruik haar Hotmail ook als backup voor files.

### Multimedia

- Ze gebruikt niet zo veel audio en video, maar soms
- Foto's en illustraties gebruikt ze heel veel in essays.
- Verreweg het meeste haalt ze van internet. Google images is een belangrijke bron.
- Ze maakt ook geregeld zelf afbeeldingen of neemt het over van een medestudent.
- Bijna alles is digitaal.

### Veiligheid en privacy

- Haar broer heeft een virusscanner geïnstalleerd en voert updates altijd uit.
- Ze maakt vrijwel nooit backups van al haar bestanden, hooguit 1 of 2 keer per jaar.
- Ze heeft meer dan vijf logins om toegang te krijgen tot websites. Ze gebruikt voor de meeste dezelfde gebruikersnaam en wachtwoord.

### ICT Faciliteiten op de instelling

- Ze vindt dat er te weinig computers op de instelling zijn, maar sinds ze een laptop heeft is het probleem verholpen.
- Ze is positief over de internetverbinding. Wifi is ook mogelijk, maar het zou stabielier, makkelijker en op meer plaatsen beschikbaar moeten zijn.
- Als ze pc-problemen heeft, schiet een medestudent te hulp.