

Entwurf für eine digitale Nutzungszufriedenheitsabfrage für zentrale Dienstleitungen (7.2)

Grundidee: Über eine digitale Nutzungszufriedenheitsabfrage sollen die verschiedenen Dienstleistungen bewertet werden, die die Fakultäten und die Zentralbereiche der Universität anbieten. Ziel des Systems ist ein Art Frühwarnsystem zu schaffen, welches hilft, schnell auf Probleme reagieren zu können, die eine gewisse Häufung aufweisen.

Umsetzung: Geplant ist eine Ampel mit Smileys, so wie sie aus den Toiletten von Flughäfen oder von Autobahnschildern bekannt sind. Diese einfache Auswahlmöglichkeit soll beim Abschluss eines elektronisch abgebildeten Prozesses erscheinen. Begonnen werden soll in den Bereichen der TU, die über ein elektronisches Ticketsystem per E-Mail verfügen, z.B. ZECM, Studierendensekretariat, Schließanlagen. Wenn das angelegte Ticket nach der Bearbeitung im System geschlossen wird, sollte das angefragte Problem gelöst sein und die Nutzerzufriedenheitsabfrage wird gestartet.

Entwurf für eine digitale Nutzungszufriedenheitsabfrage für zentrale Dienstleitungen (7.2)

Für das Voten könnte die Opensource Software LimeSurvey eingesetzt werden, welche mit einem neu einzuführenden Ticketsystem, welches als Ersatz für das bisher eingesetzte OTRS-System verwendet werden soll, verknüpft werden muss. Die entsprechenden Prüfungen werden in den kommenden Wochen durchgeführt, die Zuverlässigkeit und Funktionalität getestet und danach alle notwendigen Schritte zur Inbetriebnahme an der TU durchgeführt.

Ausblick: Wenn das System funktioniert, startet ab Herbst die digitale Nutzungszufriedenheitsabfrage für alle erstellten Tickets. Parallel wird für die weiteren zentralen Dienstleistungen, die zukünftig z.B. über SAP-Prozessmodule abgewickelt werden, ebenfalls geprüft, wie und an welcher Stelle die digitale Nutzungszufriedenheitsabfrage sinnvoll ist und eingesetzt werden sollte.