Umfrage zur Institutsunterstützung

Allgemeines

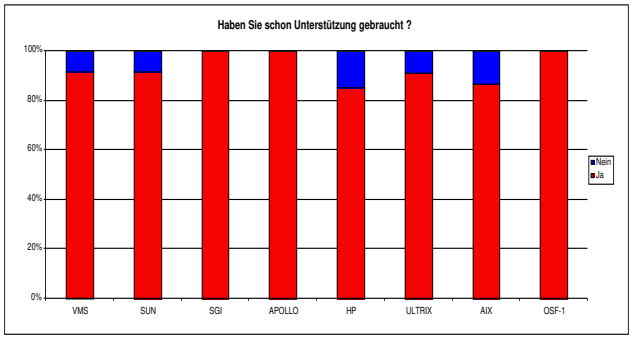
Von Juli bis Oktober 1994 führte die Abteilung Institutsunterstützung des EDV-Zentrums der TU Wien eine Umfrage zur Institutsunterstützung an allen Instituten und Abteilungen der TU Wien durch. Diese Befragung wurde mit dem Ziel initiiert, eine Grundlage für mögliche Verbesserungen in unserem Dienstleistungsangebot zu erarbeiten. Die Umfrage war anonym, wurde aber von etwa der Hälfte der Angesprochenen mit ihrem Namen gezeichnet, ein großer Teil der Antworten kam auf elektronischem Wege durch ein Reply des elektronischen Fragebogens zur Auswertung. Gleich vorweg sei gesagt, daß viele Kolleginnen und Kollegen die Umfrage an sich als sehr begrüßenswert einstuften und auch aus den entsprechenden Antworten und Kommentaren ein konkretes Interesse an konstruktiver Kritik abzuleiten war. Neben allgemeinen Fragen zum Bekanntheitsgrad der Abteilung wurden auch die Benutzer nach ihren Geräten und den in Anspruch genommenen Services befragt, sodann über ihre Bewertung an den einzelnen bisher in Anspruch genommenen Service-Einrichtungen im Bereich der Workstations, der PCs, der Campussoftware sowie des Informationsdienstes. Wir sind nach wie vor dabei, uns mit den Ergebnissen bzw. den zahlreichen Kommentaren und Anregungen intensiv auseinander zu setzen und dadurch unser Service in Zukunft weiter zu verbessern.

Statistisches

An der Umfrage der Abteilung Institutsunterstützung des EDV-Zentrums nahmen 217 von etwa 650 erreichbaren Personen der Institute und Abteilungen teil, mit denen unsere Abteilung bisher Kontakt hatte. 88% gaben an, die Abteilung Institutsunterstützung zu kennen, 74% kannten das Angebot der Systemunterstützung, 89% das Angebot an Campussoftware und 53% unser Angebot über unseren Informationsserver. Das zuletzt genannte Service ist auch entsprechend jung und nach wie vor im Ausbau begriffen. Daß mehr Angesprochene die Campussoftware als unsere Abteilung selbst kennen, spricht für den strategischen Erfolg bei der Plazierung an campusweiter Software, deren Einführung auch die Arbeit der Abteilung selbst in den letzten Jahren massiv verändert hat.

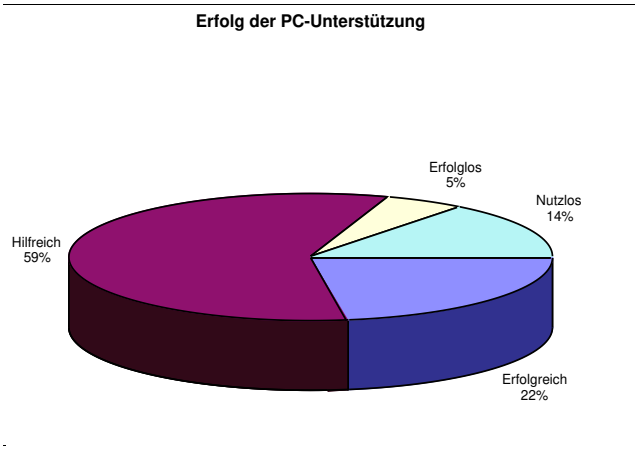
Von den Angesprochenen waren 58% Workstation-Benutzer, 90% PC- oder Mac-Benutzer, 92% Bezieher von Campussoftware sowie 45% Teilnehmer an unserem Informationssystem. Daraus erkennt man nicht nur die Verbreitung der Campussoftware sondern auch die hohe Durchdringung der PCs bzw. der Nicht-Unix-Systeme, obwohl gerade diesen durch unser definiertes Programmangebot wenig Unterstützung in allen möglichen Bereichen geboten werden kann. Das ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, daß die Zahl der sogenannten Micros etwa 3500 beträgt, während die Anzahl der Rechner der Workstation-Klasse derzeit bei 550 registrierten Systemen hält. Diese Workstations werden ja umfassend von der Abteilung betreut.

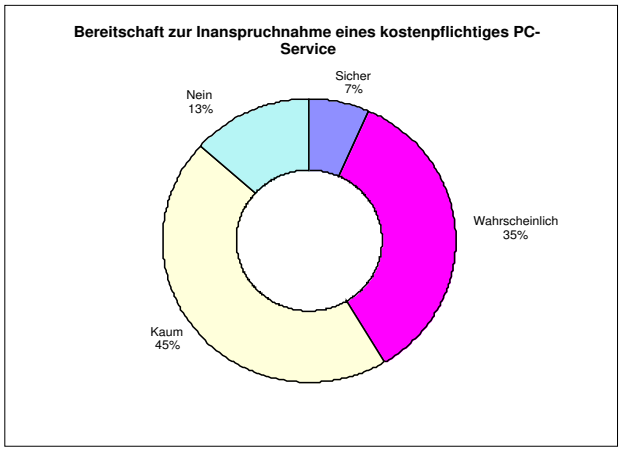
Von den **Workstation-Benutzern** wollen 98% tatsächlich eine Unterstützung durch unsere Abteilung, 91% haben diese auch schon in Anspruch genommen. Also läßt sich sagen, daß bereits sämtliche Institute der Technischen Universität Wien von unserer Abteilung Unterstützung erfahren hatten. 93% der Befragten kennen auch ihren Workstation-Betreuer und 85% hatten auch schon eine entsprechende Unterstützung angefordert. Diese Bewertungen verteilen sich etwa auf alle Plattformen gleich. Beste Kritiken bekamen die Workstation-Betreuer in puncto Freundlichkeit und Kompetenz. Die Art der Unterstützung wird hier von 95% als "besonders" bzw. "bemüht", angegeben und der Erfolg selbst wird nur von 3% als "negativ" bewertet, jedenfalls wollen nur 4% kaum mehr die Unterstützung unserer Abteilung aufgrund ihrer Erfahrungen in Anspruch nehmen. Die relativ schlechtesten Ergebnisse in dieser Sparte betrafen die Erreichbarkeit unserer Betreuer. Hier werden wir versuchen, eine Verbesserung herbeizuführen, wobei es jedoch schwierig ist, sowohl die Institute vor Ort zu besuchen, konkrete Gespräche mit Interessenten zu führen, als auch am Telefon selbst erreichbar zu sein. Nur etwa die Hälfte der Workstation-Benutzer beurteilt den Informationskontakt als "sehr gut" bis "gut", 30% immerhin noch als "ausreichend", hier ist ein besserer Erfolg anzustreben.



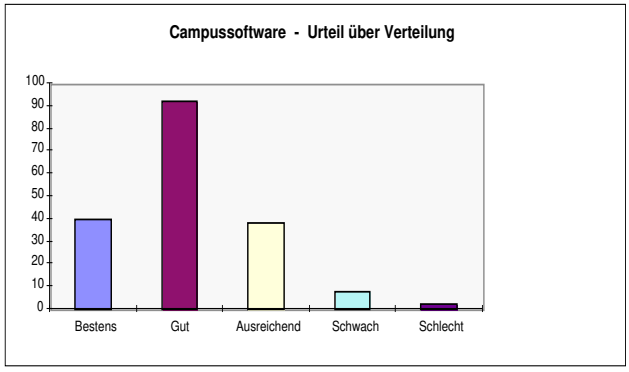
Auch von den Benutzern im **PC-Bereich** möchten 80% mit einer Unterstützung rechnen, 61% hätten diese Unterstützung auch gebraucht. Da wir im DOS/Windows-Bereich sowie bei Hardware bzw. bei Applikationsprogrammen keine Unterstützung anbieten können, ist es auch nicht verwunderlich, daß nur 38% unsere Mitarbeiter im PC-Bereich kennen (Selos, Knezevic, Gisch). Der MacIntosh-Bereich wird ja definitiv unterstützt (Gollmann), 80% kennen ihn. Die 39%, die schon PC-Unterstützung angefordert haben, bescheinigen den Mitarbeitern wie den Kollegen der Workstation-Bereiche Freundlichkeit und Kompetenz sowie eine hilfreiche (59%) bis erfolgreiche (22%) Unterstützung. Immerhin fanden 14% die geleistete Unterstützung als "komplett nutzlos". Trotzdem würden von den bisherigen Kunden nur 4% (kaum) bzw. 3% (auf keinen Fall) von einer weiteren Unterstützung Abstand nehmen. Auch hier ist der Erreichbarkeitsgrad der Mitarbeiter sowie der Informationskontakt als verbesserungswürdig einzustufen. Aufgrund der Unmöglichkeit der Abteilung, ein umfassendes Service im PC-Bereich (Intel-Plattform) zu präsentieren, wurde nicht ohne Grund die Frage gestellt, ob die Benutzer ein kostenpflichtiges PC-Service in Anspruch nehmen würden. Überra-

schenderweise antworteten hier 45% mit "kaum", weitere 13% mit "nein", nur etwa 6% würden dies definitiv begrüßen. Man erwartet sich also umfassende Unterstützung, ist aber nicht bereit, dafür zu zahlen. Nochmals sei hier erwähnt, daß wir in dieser Frage vom DOS/Windows-Bereich sprechen, MacIntosh, OS/2 sowie Windows/NT werden von der Abteilung ja unterstützt.



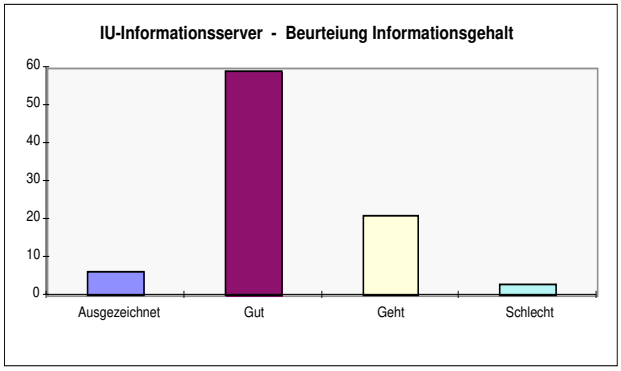


Im Bereich der **Campussoftware** finden die Befragten das Angebot preiswert und großteils ausreichend. Die Verteilung wird als "gut" eingestuft, die Verrechnung ebenfalls, wenn nicht ganz so gut. Obwohl der Informationskontakt hier großteils als "gut" eingestuft wird, gibt es hier die meisten Stimmen, die diesen Kontakt als "schwach" einstufen. Nur 63% der Campussoftware-Benutzer kennen tatsächlich die Betreuer, 60% hingegen haben aber schon Auskünfte von diesen angefordert. Möglicherweise resultiert die Kenntnis des Betreuers erst aus der Notwendigkeit



für eine bestimmte Auskunft. Die Erreichbarkeit der Betreuer wird als "gut", die Auskunftserteilung als "bemüht" eingestuft. Die Betreuer sind freundlich und informiert, der Erfolg der Auskunft ist hilfreich und ein neuerlicher Kontakt gilt als sicher.

Das von uns im letzten Jahr aufgebaute elektronische **Informationssystem** über den Informationsserver der Abteilung wird von der Mehrheit der Befragten als "zukunftsweisend", gefolgt von der Bewertung "wichtig", eingestuft. Interessant ist, daß es hier keinerlei negative Einschätzung ("unwichtig", "Irrweg") gibt. Dementsprechend gilt auch mit äußerst hoher Priorität die Anstrengung der Abteilung auf diesem Sektor. Das tatsächlich angebotene Service finden die meisten gut, ebenso die Informationsstruktur, den Sucherfolg bzw. den Informationsgehalt. Zu Informationsstruktur und Informationsgehalt gibt es aber auch einige kritische Stimmen, eine Aufforderung an unsere Mitarbeiter, hier noch besser zu punkten.



Maßnahmen

Daß die gesamte **PC-Welt** einer Lösung in Hinsicht einer **campusweiten Betreuung** harrt, ist uns massiv bewußt. Wir arbeiten intensiv an Konzepten, hier eine Unterstützung für die TU zur Verfügung zu stellen. Leider gibt es aber dafür kein Kostenbewußtsein, sodaß als ein Ergebnis der Umfrage festgehalten werden muß, daß zwar PC-Unterstützung erwünscht, aber keine Bereitschaft für deren Kostenersatz vorhanden ist. Eine flächendeckende PC-Betreuung guter Qualität, wie sie uns und den Instituten vorschwebt, würde mindestens 30, wenn nicht mehr, Mitarbeiter zusätzlich erfordern. Das ist weder budgetär noch managementmäßig durchführbar. Geplant ist jedenfalls auch, die lokale Verantwortung für EDV-Organisation an den Instituten verstärkt ins Bewußtsein der Abteilungen und Institute zu bringen, andererseits in Kooperation mit Firmen ein Unterstützungs-Service anzubieten.

Uns ist durchaus bewußt, daß die Reaktionszeit auf **Software-Updates** schlecht am Campus umgesetzt wird. Es führte zu weit, die Hintergründe zu erläutern, warum dies tatsächlich der Fall ist und wer daran die Hauptschuld trägt. Wir sind jedenfalls bemüht, diese Reaktionszeit zu verkürzen, und glauben, in dieser Hinsicht auch schon erste Erfolge verzeichnen zu können. Wir haben eine Reihe von Maßnahmen gesetzt, angefangen von den Verträgen über die Exekution der Verteilung der Software von den Firmen her bis hin zu internen Prozeduren, die Updates schneller zur Verfügung zu stellen.

Wir sind uns bewußt, daß in unserem **Kommunikationsniveau** ein Sprung im Verständnis der angesprochenen Personen und unserer Ausdrucksweise besteht. Wir sind bemüht, diese Verständigungsschwierigkeiten zu überbrücken. Außerdem haben wir in letzter Zeit eine Reihe von Initiativen auf dem Gebiet der Informationsvermittlung in allen Bereichen unserer Dienstleistungen gestartet. Wir hoffen, daß es uns bald gelingt, nicht nur zielgerichtet und umfassend zu informieren, sondern auch diese Informationen in einer verständlichen Form weiterzugeben bzw. anzubieten.

Uns ist bewußt, daß die Mitarbeiter unserer Abteilung nicht immer optimal zu **erreichen** sind. Das liegt zum Teil in der Natur der Sache, da die Mitarbeiter häufig an Instituten einzelnen Unterstützungsarbeiten nachgehen. Wir arbeiten aber daran, hier ein besseres System zu entwickeln, um sowohl die Erreichbarkeit als auch die Reaktionszeit für Rückmeldungen optimal zu gestalten.

In Zukunft sollten alle **Informationen zu Software-Produkten**, die am Campus kurzfristig angeboten werden, nicht nur in den News angekündigt werden, sondern auch über die entsprechenden E-Mail-Kontakte den Benutzern direkt zugeleitet werden. Probleme gibt es nur, falls jemand nicht als Besteller auftritt, sondern die Bestellung von jemand anderem am Institut getätigt wurde, weil wir in diesem Fall den tatsächlichen Nutzer nicht kennen.

Leider liegen die Abschlüsse für **Campuslizenzen** nicht nur an unserem Wollen sondern auch an der Bereitschaft der Partnerfirmen. Ich glaube aber, daß wir in den vergangenen Jahren hier eine wirklich qualitative Verbesserung an der TU erreicht haben. Daß manche Software nicht campusweit angeboten werden kann, liegt einfach an den unrealistischen Preisvorstellungen der Partnerfirmen sowie an administrativen Problemen in der Verteilung und der Abrechnung.

Daß manche **Informationen** nur als **PostScript** verfügbar sind, ist sicher nicht optimal, nur lassen sich kompliziertere graphische Strukturen, die z.B. in Excel erstellt wurden, nicht mehr einfach in ASCII-Files übertragen und so zur Verfügung stellen.

Meetings der EDV-Betreuer mit dem EDV-Zentrum sind ein sehr konstruktiver Vorschlag, wir mußten nur bei der letzten sog. "Benutzerversammlung" zur Kenntnis nehmen, daß kaum jemand unserem Aufruf gefolgt war.

Massiv werden die Hersteller jetzt auch von uns angehalten, die **Handbücher elektronisch** online zur Verfügung zu stellen, gerade bei Microsoft gibt es aber sehr wenig Einflußmöglichkeiten. Für Microsoft gibt es aber das sog. DevNet/ TechNet-Service, das Sie subskribieren können. Dabei erhalten Sie beträchtliche Dokumentations-Informationen online, indem Sie sich über NFS an unser System mounten.

Die **Übersicht** über die bezogene **Software** wurde vereinfacht und wird jetzt auch regelmäßig einmal jährlich bzw. auf Wunsch den Instituten zugesandt.

Wir prüfen bereits die Möglichkeit, sämtliche **Software-Dokumentation** über eine Stelle, z.B. das Lehrmittelzentrum, zu vertreiben.

Wir arbeiten auch daran, in unserem Informationsserver **ausführlichere Informationen** über die einzelnen angebotenen Campusprodukte bereitzustellen.

Applikationsunterstützung kann, nach erfolglosen Versuchen, dieses Service vom EDV-Zentrum her durchzuführen, nur im Ausnahmefall durchgeführt werden. Wesentlichster Grund dabei ist die mangelnde Projektnähe der Mitarbeiter. Ohne die einschlägige Erfahrung mit einem Programm kann auch nicht aus dieser Erfahrung für andere Institute geschöpft werden. Hier muß eine institutsübergreifende Anwender-Vereinigung je nach Fachgebiet den Informationsaustausch untereinander bewerkstelligen.

Daß wir aber **TeX** oder LaTeX nicht unterstützen können, hängt tatsächlich mit der Unmöglichkeit der Aufgabe zusammen, da inzwischen tausende von Benutzern eine umfangreiche Betreuung aus Personalgründen unmöglich macht. Das Problem ist, daß bei Produkten im Public Domain-Bereich zwar Geld gespart wird, indem die Anschaffung nichts kostet, es aber kaum Möglichkeiten gibt, in diese Produkte in entsprechender Qualität eingeschult und betreut zu werden. Diese Aufgabe kann das EDV-Zentrum einfach nicht übernehmen.

Die Möglichkeit, in den Bereichen der **Applikationssoftware Ansprechpartner** an den Instituten zu finden, wird tatsächlich auch strategisch unterstützt. Wir haben nunmehr bald 10.000 Lizenzen und 50 verschiedene Produkte am Campus im Einsatz, diese können einfach nicht von zwei Mitarbeitern im Bereich der Campussoftware unterstützt werden, ganz abgesehen von dem oben erwähnten Problem der Projektbezogenheit, die einfach notwendig ist, um relevante Unterstützung zu bieten. Die Aufgabe der produktbezogenen Ansprechpartner ist es nicht, die Software zu installieren - das muß heutzutage schon jeder Benutzer selbst zusammenbringen - sondern eine Drehscheibe darzustellen bei Problemen im Zusammenhang mit der Applikationssoftware, da einfach hier eine exzellente und langfristig aufgebaute Fachkompetenz vorherrscht. Die Dezentralisierung der EDV bringt natürlich auch die Dezentralisierung der Verantwortung und der Kompetenzen mit sich und so ist der Aufbau von lokaler Kompetenz bei Mitarbeitern der einzelnen Institute bereits eine verstandene Entwicklung.

Wir arbeiten an **Verbesserungen** im **Informationssystem**, was sowohl die Struktur als auch die Inhalte betrifft. Dabei berücksichtigen wir, breitbandig alle Info-Dienste in didaktisch bester Weise ansprechbar zu machen. Man braucht dabei mehrere Annäherungen an die entsprechende Information: einmal aus der Struktur heraus, andererseits auch von den Inhalten her. Den häufigen Änderungen unseres eigenen Informationssystems IUIS können Sie entnehmen, daß wir ständig auf der Suche nach Verbesserungen sind.

Dank

Ich möchte mich an dieser Stelle bei den Mitarbeitern meiner Abteilung für die positive Einstellung gegenüber der Umfrage bedanken, die ja jeden einzelnen einer kritischen Beurteilung unterzogen hat. Nicht nur der Erfolg der Umfrage an sich, sondern auch das gute Ergebnis und die unzähligen Anregungen motivieren auch die ganze Abteilung, auf dem eingeschlagenen Weg weiterzuarbeiten.

Mein besonderer Dank gilt aber allen Kolleginnen und Kollegen, die sich der Mühe unterzogen haben, den Fragebogen zu beantworten und uns und damit der gesamten Technischen Universität Wien einen großen Dienst erwiesen haben.

Albert Blauensteiner