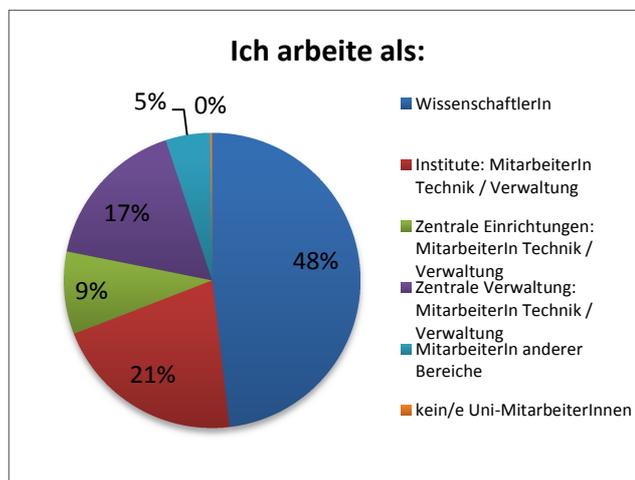




Zusammenfassung der Umfrage für Beschäftigte

1. Stichprobe

Auf die Online-Umfrage für Beschäftigte der Universität Stuttgart zu den Webseiten der Universität gab es im Zeitraum 11. Dezember 2014 bis 30. Januar 2015 insgesamt 466 Rückmeldungen. Das entspricht bei einer Gesamtzahl von 5211 Beschäftigten einer Quote von 8,94%. Die Verteilung der Beschäftigten, die teilgenommen haben, nach Arbeitsbereichen kann dem nebenstehenden Diagramm entnommen werden.



2. Fragenbereiche

Welche Webseiten der Universität Stuttgart werden häufig genutzt? Wie zufrieden sind die Beschäftigten mit dem Angebot auf den verschiedenen Webseiten und dem Onlineauftritt im Allgemeinen? Was könnte verbessert werden? Diese Fragenbereiche waren Teil der Umfrage. Ziel war es, herauszufinden, wie die Sicht der Beschäftigten auf die derzeitigen Webseiten – also den Ist-Stand – ist und welche Wünsche sie für künftige Webseiten haben.

Als Webseiten wurden die Angebote der Institutionen ausgewählt, mit denen die Beschäftigten wahrscheinlich Kontakt haben (z.B. Seiten der Zentralen Verwaltung, Startseite www.uni-stuttgart.de, Fakultäts- und Institutsseiten, Webseiten für Beschäftigte).

3. Ergebnisse

Im Folgenden sollen die zentralen Ergebnisse der Umfrage für Beschäftigte vorgestellt werden.

3.1. Nutzungshäufigkeit und Bewertung

Die am häufigsten genutzten Seiten sind in absteigender Reihenfolge: „Startseite www.uni-stuttgart.de“, „Webseiten Zentrale Verwaltung“ und „Webseiten Beschäftigte“.

Am besten bewertet (auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6) werden „Startseite www.uni-stuttgart.de“ (Mittelwert (MW) 2,8), „Institute“ (2,8), und „Universitätsbibliothek“ (2,9). Die Durchschnittsnote für alle 17 Webseiten, die in diesem Fragenbereich genannt waren, liegt bei 3,1.

3.2. Allgemeine Fragen

In der Umfrage gab es einige allgemeine Fragen zum Webauftritt und der User-Experience. Die Antworten erfolgten über eine Zustimmungsskala, die von „1 (trifft zu)“ bis „5 (trifft nicht zu)“ reichte. Abgefragte Aspekte waren unter anderem „Allgemeine Zufriedenheit“, „Verständlichkeit“, „Einfachheit der Navigation“, „Übersichtlichkeit der Webseiten“ und „Zufriedenheit mit der internen Suche“.

Die Werte rangieren um den Mittelwert 3 bei gleicher Verteilung: Allgemeine Zufriedenheit (MW 2,8), Finden der Inhalte, die man sucht (3,1), Zurechtfinden auf den Webseiten (3,1), Übersichtlichkeit (3,3), mögliche Weiterempfehlung der Webseiten (3,3).

Gut wird die „Verständlichkeit der Inhalte“ (MW 2,4) bewertet, wobei mehr als 50% der Antwortenden „1“ oder „2“ angegeben haben. Dies spricht für die Eignung der Texte für die Zielgruppe der Beschäftigten.

Es wurden auch Ergebnisse zu der Frage erzielt, wie die Beschäftigten die Webseiten nutzen. So liegt die Zustimmung auf die Aussage „Wenn ich die Webseiten nutze, folge ich größtenteils der Navigation“ mit MW 2,9 nur etwas höher als auf „...verwende ich dazu eine externe Suchmaschine (MW 3,0). Geringer ist die Zustimmung auf „...verwende ich größtenteils die interne Suche“ (MW 3,5).

3.3. Anwendungsfälle

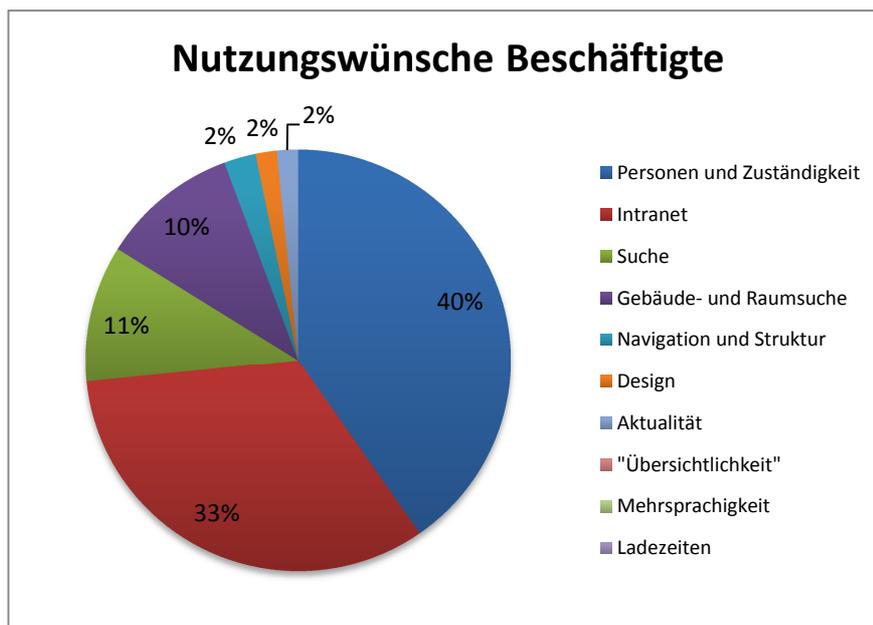
In dem Fragenblock „Wie oft suchen / nutzen Sie die folgenden Informationen“ sollte ergründet werden, für welche Aufgaben die Beschäftigten die Webseiten zu Rate ziehen. Hierzu wurden typische Anlässe ausgewählt, zu denen sie die Webseiten nutzen könnten, sowie explizite Angebote an Mitarbeiter aufgelistet. Hier die Top-3-Ergebnisse: 1. „Mitarbeiter / Ansprechpartnerlisten / universitätsinterne Kontakte“, 2. „Formulare der Zentralen Verwaltung“ und „Zuständigkeiten von und in Einrichtungen“, 3. „Rundschreiben“.

Hieraus folgt, dass die Beschäftigten im Wesentlichen Ansprechpartner sowie verwaltungs- oder prozessbezogene Informationen suchen.

3.4. Nutzungswünsche und Verbesserungsvorschläge

In der Umfrage hatten die Beschäftigten auch die Möglichkeit, in Freitextfeldern Nutzungswünsche und Verbesserungsvorschläge bezüglich der Universitäts-Webseiten anzugeben. Davon machten sie reichlich Gebrauch. Auf die Frage „Nutzungswünsche: Diese Vorgänge würde ich gerne mit Hilfe der Webseiten erledigen“ gab es 136 Antworten. 257 Beschäftigte lieferten Kommentare auf die Frage „Verbesserungsvorschläge: Was könnte an den Webseiten verändert werden?“.

Die Freitextantworten wurden Kategorien zugeordnet. Im folgenden Diagramm sind die Kategorien der „Nutzungswünsche“ dargestellt:



Im Folgenden sind die vier Kategorien aufgelistet und kurz erläutert, denen 94% der Freitextantworten der Beschäftigten zugeordnet wurden:

- Personen und Zuständigkeit

Wie schon aus den Antworten zu den Anwendungsfällen deutlich wurde, nutzen die Beschäftigten die Webseiten, um zu alltäglichen Fragestellungen den richtigen Ansprechpartner zu finden. Bisher liegen die Kontaktdaten in unterschiedlichen Formaten an unterschiedlichen Stellen vor. Hier wird oft der Wunsch nach einem strukturierten Zugang auf diese Daten formuliert.

- Intranet

Diese Kategorie beschreibt Wünsche, die sich um Verwaltungsprozesse drehen. Neben der Information zu verschiedenen Vorgängen (Reisekostenabrechnung, Beschaffung, Raumbuchung, Einstellung) wird auch eine IT-gestützte Erledigung dieser Vorgänge gewünscht.

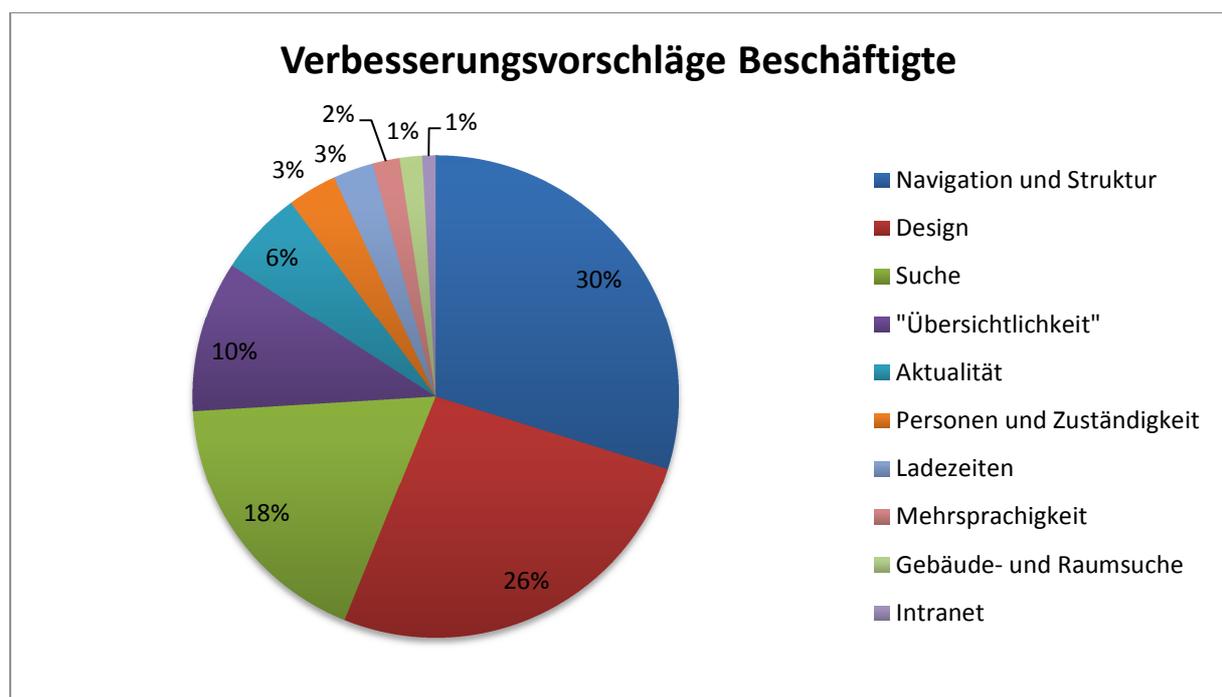
- Suche

Die momentane Qualität der internen Suche wird mehrfach kritisiert, gerade auch im Vergleich zu den Ergebnissen aus externen Suchmaschinen. Beschäftigte äußern den Wunsch nach einer besseren internen Suche, um die gewünschten Informationen zu finden.

- Gebäude- und Raumsuche

An den Antworten der Beschäftigten, die dieser Kategorie zugeordnet wurden, wird deutlich, dass sie sich eine einfache, gut funktionierende Gebäude- und Raumsuche mit Beschreibung des Weges dorthin wünschen. Außerdem sollen Lagepläne schnell auf den Webseiten gefunden werden.

Im folgenden Diagramm sind die Kategorien, in welche die Freitextantworten auf die Frage nach „**Verbesserungsvorschlägen**“ aufgeteilt wurden, dargestellt:



In den Verbesserungsvorschlägen haben die Befragten viele verschiedene konkrete oder konzeptuelle Vorschläge zur Verbesserung gemacht. Knapp drei Viertel der Vorschläge ließen sich den drei Kategorien zuordnen, die im Folgenden kurz erläutert werden:

- Navigation und Struktur

Die meisten Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter betrafen Navigation und Struktur der Webseiten. Die Beschäftigten wünschen sich einen wesentlich einfacheren, einheitlicheren Aufbau und eine nachvollziehbarere Struktur der Webseiten. Informationen sollen gebündelt werden und leichter auffindbar sein. Schlagworte waren etwa „größere Einheitlichkeit“, „weniger ist mehr“, „intuitiver“, „ein einfaches, schlüssiges und durchgehaltenes Konzept“.

- Design

Das aktuelle Design wird überwiegend als nicht mehr zeitgemäß bewertet. Schlagworte wie „modern“, „übersichtlich“, „mobiles Webdesign“, „einheitliches Design“ wurden genannt.

- Suche

Wie auch bei den Nutzungswünschen wird die interne Suche der Webseiten mehrfach kritisiert und als Verbesserung eine „bessere Suchfunktion“ vorgeschlagen.

4. Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Webseiten der Universität Stuttgart aus der Perspektive der Beschäftigten einiges an Verbesserungspotenzial aufweisen. Die Beschäftigten wünschen sich im Wesentlichen eine einfach zu nutzende Plattform zur Unterstützung der täglichen Arbeit (Kontakte / Ansprechpartner, Verfahren und Prozesse), andererseits werden die Bereiche „Suche“, „Navigation und Struktur“ sowie „Design“ als besondere Schwerpunkte genannt, die sie für verbesserungswürdig halten. Die Suchfunktion sollte verbessert, die Navigation übersichtlicher und einheitlicher, das Webdesign moderner werden. Funktional äußern die Beschäftigten allerdings auch Themen (etwa die Online-Abwicklung von Verwaltungsvorgängen wie Reisekostenabrechnungen), die über den Leistungsumfang des more-Projekts hinausgehen und in einem gesonderten Intranet-Projekt angegangen werden müssen.