

Auswertung der Umfrage zum VoIP-Projekt

Im Juli 2010 wurde eine Online-Umfrage zu der vom Rechenzentrum betriebenen VoIP-Anlage durchgeführt. Die Umfrage war grundsätzlich nicht anonym, um auch die Möglichkeit zu geben Teilnehmer an der Umfrage gezielt auf neue (oder bereits bestehende) Dienstleistungen hinzuweisen. Ergänzend gab es allerdings auch die Möglichkeit, selbst ausgedruckte Fragebögen anonym auszufüllen und dem RZ per Hauspost zuzusenden.

Die Entscheidung, die Umfrage nicht anonym durchzuführen, ermöglichte es 20 Nutzern ein benötigtes kabelgebundenes Headset und 38 Nutzern ein benötigtes Funk-Headset zu übergeben. 153 Nutzer, die Interesse an VoIP-Kursen geäußert hatten, wurden persönlich per Mail über anstehende Kurstermine informiert.

An der Online-Umfrage haben sich 663 Nutzer beteiligt (ca. 18% aller eingetragenen Nutzer), zusätzlich haben 9 Nutzer von der Möglichkeit anonymen Fragebögen Gebrauch gemacht.

Statistische Auswertung

Die meisten Aspekte der Telefonanlage wurden jeweils durch eine Gruppe von drei Fragen zur Wichtigkeit des jeweiligen Dienstmerkmals für den Nutzer, zur Benutzungshäufigkeit dieses Dienstmerkmals und zur Bewertung (nach Schulnoten) untersucht. Dabei zeigte sich, dass einige Nutzer das Bewertungsfeld ausfüllten, obgleich sie angaben, das Dienstmerkmal für „völlig unwichtig“ zu halten und es gleichzeitig „nie“ zu verwenden (bzw. überhaupt nicht von der Existenz dieses Dienstmerkmals gewusst zu haben). Telefonische Rückfragen bei mehreren Nutzern ergaben, dass hier das Bewertungsfeld nur ausgefüllt wurde, da kein „nicht zutreffend“-Feld vorhanden war. Im Interesse einer aussagekräftigen Auswertung der Fragebogenaktion wurde für die unten dargestellten Ergebnisse das Bewertungsfeld eines Dienstmerkmals nur dann berücksichtigt, wenn der Nutzer angegeben hat, das Dienstmerkmal wenigstens gelegentlich zu verwenden oder es mindestens für nicht völlig unwichtig zu halten.

Dienstmerkmal	Durchschnittsnote
Grundfunktionen (Gespräche annehmen und beenden, Anzeige des Anrufers mit Namen bzw. Nummer)	1,74
Bis zu 5 Nummern auf einem Telefon anmeldbar	2,09
Mitnahme der Telefonnummer zu einem anderen Telefon	1,92
Anruferlisten (verpasste, angenommene, gewählte Nummern)	1,77
Kurzwahltasten	2,67
Namenwahl	2,31
Automatische Vervollständigung	2,11
Automatische Anrufumleitung	2,07
Mitklingeln	2,22
Do-Not-Disturb	1,95
Anklopfen und Multi-Line („Hold“)	2,22
Gespräche Transferieren	2,30
Dreierkonferenz	2,42
Chef-Sekretariats-Funktionen	2,43
Anrufübernahmegruppe	2,50
Privatgespräche	2,17
Bedienung des Anrufbeantworters	2,49
Zusendung von Anrufbeantworternachrichten per Mail	1,86
Fernabfrage des Anrufbeantworters	2,36
Kopplung an das Uni-Adressbuch	1,99
Click-to-Dial	2,16
Anruferlisten im Webinterface	2,03
Online-Anzeige der Telefongebühren	1,99
Konfigurationsmöglichkeiten im Webinterface	2,14

Es zeigt sich, dass die verschiedenen Dienstmerkmale alle die Schulnote „gut“ erhalten (Durchschnittsnoten zwischen 1,74 und 2,50). Einzige Ausnahme ist das Dienstmerkmal Kurzwahltasten, welches als Durchschnittsnote 2,67 erhält. Hintergrund ist hierfür, dass die Funktionstasten auf der rechten Seite des Telefons für die Chef-Sekretariats-Funktionen gebraucht werden und nicht von den Nutzern als Kurzwahltasten belegt werden können. Um hier eine Verbesserung zu erreichen möchte das Rechenzentrum in Zukunft die Benutzer besser darüber informieren, dass (und wie) die Tasten 0 bis 9 als Kurzwahltasten genutzt werden können, außerdem wird geprüft inwieweit für die Funktionstasten rechts eine differenzierte Behandlung möglich ist, nach der die Tasten immer dann als Kurzwahltasten belegt werden könnten wenn sie gerade nicht für Chef-Sek-Funktionen gebraucht werden.

Eine detaillierte statistische Auswertung der oben genannten Felder kann das RZ bei Bedarf zusenden.

Bei manchen Aspekten der Telefonanlage war eine Abfrage nach Verwendungshäufigkeit, Wichtigkeit und Bewertung nicht sinnvoll. Für diese Aspekte wurde einfach eine Bewertung nach Schulnoten erbeten. Auch für diese Bereiche ergibt sich durchgängig die Schulnote „gut“ (Durchschnittsnoten zwischen 1,71 und 2,43). Im Einzelnen ergaben sich folgende Durchschnittsnoten:

Zufriedenheit mit der Telefonhardware	2,20
Zufriedenheit mit den Headsets	2,34
Verständlichkeit der VoIP-Kurse im RZ	2,43
Inhalt der VoIP-Kurse im RZ	2,38
Verständlichkeit der schriftlichen Anleitungen	2,14
Inhaltliche Vollständigkeit der schriftlichen Anleitungen	2,36
Freundlichkeit der Bearbeitung von Mails an voip@uni-wuerzburg.de	1,74
Kompetenz der Bearbeitung von Mails an voip@uni-wuerzburg.de	1,85
Zügige Bearbeitung von Mails an voip@uni-wuerzburg.de	1,97
Freundlichkeit der Bearbeitung von Anfragen an die VoIP-Hotline 83003	1,71
Kompetenz der Bearbeitung von Anfragen an die VoIP-Hotline 83003	1,86
Zügige Bearbeitung von Anfragen an die VoIP-Hotline 83003	1,82
Freundlichkeit der Telefonvermittlung	1,95
Kompetenz der Telefonvermittlung	2,13
Erreichbarkeit der Telefonvermittlung	2,10

Schließlich wurden auch noch für fünf mögliche Weiterentwicklungen der Telefonanlage abgefragt, für wie wichtig diese eingeschätzt werden (auf einer Skala von 1 „sehr wichtig“ bis 6 „brauche ich nicht“). Dabei ergaben sich folgende Ergebnisse:

Mögliche Weiterentwicklung	Anzahl der Gewichtungen					
	1	2	3	4	5	6
Telefonkonferenz mit mehr als 3 Teilnehmern	47	59	72	53	67	228
Konferenzraumtelefone	42	47	73	62	56	215
Rückruf bei Besetzt	158	144	94	43	28	94
Rückruf bei Nichterreichbarkeit	113	117	90	60	35	118
Softphones / Remote-Zugang über VPN	70	62	63	40	51	183

Auswertung der Freitextfelder

Insgesamt haben 422 Nutzer mindestens eines der vorhandenen Freitextfelder ausgefüllt, manche Nutzer haben bis zu 10 verschiedene Freitextfelder mit teilweise sehr ausführlichen Bemerkungen versehen. In den meisten Fällen wurde eine direkte Rücksprache mit dem Nutzer durchgeführt. In vielen Fällen konnten so Nutzer über Besonderheiten informiert werden und Verbesserungsvorschläge präzisiert werden.

Einige Nutzer wünschen sich eine Verbesserung der Dokumentation der Telefonanlage. Die Webseiten des VoIP-Bereiches und die zur Verfügung gestellten Handouts wurden daraufhin überarbeitet. Der Vorschlag mit regelmäßigen kurzen Hinweisen über ausgewählte Möglichkeiten zu informieren wurde in Form einer „Wussten Sie schon...?“-Rubrik aufgegriffen, die inzwischen regelmäßig im E-Mail-Newsletter des Rechenzentrums erscheint.

Zahlreiche Verbesserungsvorschläge der Telefonanlage an sich werden gegenwärtig auf ihre Umsetzbarkeit hin überprüft. Im Folgenden einige Beispiele für gewünschte Funktionserweiterungen:

- Mehr als 5 Nummern pro Telefon zulassen
- Möglichkeit privates Handy im WLAN zu registrieren
- Softphone
- Automatische Rufumleitung nach extern
- Click-to-Dial-Applikation ohne Webmailer
- Rufumleitung von Chef zu Sekretariat soll am Sekretariatstelefon aus- und einschaltbar sein
- Mehr/zusätzliche/andere Klingeltöne.

Der am häufigsten geäußerte Wunsch ist die Funktionalität „Rückruf bei besetzt.“ Dies wäre zwar bei aktiviertem Anrufbeantworter eigentlich unnötig, es zeigt sich aber, dass die Mehrheit der Nutzer (ca. 80%) den Anrufbeantworter nicht verwendet. Aus diesem Grund hat das Rechenzentrum „Rückruf bei besetzt“ inzwischen realisiert. Eine eventuelle Umsetzung von „Rückruf bei Nichterreichbarkeit“ wird noch geprüft.

Kritische Bemerkungen in den ausgewerteten Freitextfeldern fordern häufig eine Beschränkung auf Grundfunktionalitäten („Mit einem Telefon muss man lediglich telefonieren können; zu viele Funktionen verkomplizieren die Sache und machen einfache Dinge unnötig unübersichtlich.“), manche Nutzer fordern im Gegensatz dazu aber auch noch weitergehende Dienstmerkmale („Ich würde mir grundsätzlich wünschen, dass die Verbindung mit Organizer Programmen wie vor allem Outlook besser funktioniert. Spannend wäre quasi ein reines Software Telefon für den PC, so dass man direkt am PC wählen kann, mit dem PC Headset (welches ja viele wg. Skype Telefonie ohnehin besitzen) telefonieren kann und idealerweise eben auch außerhalb des Uni Netzes über VPN erreichbar sein kann.“ „Wünschenswert wäre, dass man eine Erinnerungsfunktion für Termine einstellen könnte.“ „Ich fände es sehr praktisch wenn ich über das WLAN Netz (es gibt ja sogar ein WLAN mit der SSID VoIP auf dem Campus) mein privates Handy am Asterisk registrieren könnte!“)

Ein mehrfach geäußertes Kritikpunkt war eine vermeintlich schlechte Sprachqualität. Hier konnte jedoch in allen Fällen eine Erklärung gefunden werden und für Abhilfe gesorgt werden. Teils handelte es sich um defekte Hörerschnüre, die ausgetauscht wurden. Teils wurden auch die Gespräche noch irrtümlich über die alte Siemens-Telefonanlage geführt, was zu Echo-Effekten führte – dies tritt seit Deaktivierung der Altanlage im September 2010 nicht mehr auf.

Andererseits gab es aber auch sehr viele positive Rückmeldungen aus allen Teilbereichen der Universität, von denen eine Auswahl hier zusammengestellt ist:

- Tolle Sache! Gibt's an keiner anderen Uni. (Institut für Sonderpädagogik)
- Ich bin von VoIP ausgesprochen positiv überrascht und beeindruckt. (Biozentrum)
- Für mich sind die neuen Geräte eine echte Verbesserung gegenüber der vorherigen Ausstattung. Danke! (Institut für Praktische Theologie)
- Ich finde, dass das VOIP-Projekt professionell durchgeführt wurde und ich bin sehr zufrieden. (Zentralverwaltung)
- Für meine Arbeit benötige ich nur die klassische Telefonnutzung, mit der ich sehr zufrieden bin. Es ist sehr praktisch, über meinen webmail-account alle eingegangenen Anrufe verfolgen zu können. (Institut für Anatomie und Zellbiologie)
- Besondere Vorteile: Möglichkeit, sich an allen Telefonen mit der eigenen Nummer anzumelden und mehrere Nummern anzumelden; Anruferlisten; Anzeige der verpassten Anrufe
Positiv sind auch die detaillierte Gebührenübersicht und die geringeren Kosten.
Keine konkreten Beanstandungen (Neuphilologisches Institut - Moderne Fremdsprachen)
- Die VOIP-Telefonie ist ein riesiger Fortschritt, gegenüber den Telefonen vorher, vor allem kann ich jetzt unter einer Nummer erreicht werden, obwohl ich 4 verschiedene Labore habe. (Institut für Anorganische Chemie)
- Sehr komfortabel beim Wählen von Nummern (Nummer Tippen, abheben, warten...).
Insgesamt gute Qualität der Hardware. Insbesondere gute Sprachqualität (auch der Headsets). (Physikalisches Institut)
- Die Umstellung der alten auf die neue war ein äußerst gelungenes Projekt. An dieser Stelle möchte ich ausdrücklich die Verantwortlichen dafür loben. Der Umfang und Service für die neu eingeführte Anlage hat sich die Bezeichnung professionell verdient. (Institut für Informatik)

Konsequenzen der Fragebogenaktion (Zusammenfassung)

Als Ergebnis der Fragebogenaktion wurden folgende Dienstmerkmale realisiert:

- Rückruf bei besetzt
- Terminerinnerung am Telefon
- Umleitung nach Zeit variable einstellbar
- Anrufbeantworterzeit variabel einstellbar
- Display zeigt bei umgeleiteten Gesprächen auch die gewählte Rufnummer an

Weiterhin wurden als Konsequenz der Fragebogenaktion folgende Arbeiten durchgeführt:

- Überarbeitung der Webseiten des Rechenzentrums im Bereich VoIP
- Überarbeitung der schriftlichen Dokumentation der Telefonanlage
- Direkte Information zahlreicher Nutzer über Funktionen der Telefonanlage
- Bearbeitung von gemeldeten Problemen (insbesondere bei schlechter Gesprächsqualität meist Tausch von defekter Hardware)
- Direkte Information zahlreicher Nutzer über Kurstermine zu VoIP
- Angebot eines verkürzten VoIP-Kurses
- Zusätzliche Bereitstellung von fast 60 benötigten Headsets
- Erstellung einer „Wussten Sie schon...?“-Rubrik im E-Mail-Newsletter des Rechenzentrums