

Student sucht Dienstleistung, Dienstleistung sucht Student: Erstellung individualisierter Dienstleistungsangebote in Studierendenportalen

Axel Hoffmann, Christoph Peters und Jan Marco Leimeister

Fachgebiet Wirtschaftsinformatik
Universität Kassel
Nora-Platiel-Str. 4
34127 Kassel
axel.hoffmann@uni-kassel.de
christoph.peters@uni-kassel.de
leimeister@uni-kassel.de

Abstract: Universitäten stehen vor der Herausforderung eine Vielzahl an Dienstleistungen der heterogenen Nutzergruppe der Studierenden so anzubieten, dass sie für die Studierenden ein Höchstmaß an individuellem Nutzen stiften. Dieser Beitrag präsentiert ein Konzept zur Bereitstellung individualisierter und auf die Lebenslagen des einzelnen Studierenden zugeschnittenen Dienstleistungen aus dem vorhandenen Dienstleistungsportfolio innerhalb von Portalen. Dazu werden die von der Studierendenschaft benötigten und in einer Universität zentral oder dezentral angebotenen Dienstleistungen in einem Katalog gesammelt. Wird die Umsetzung der einzelnen Dienstleistungen im Portal durch die Entscheidungsträger befürwortet, werden die Dienstleistungen nach den unterschiedlichen Lebenslagen der Studierenden in Bündeln zusammengefasst. Die Bündel ermöglichen eine individualisierte Bereitstellung der Dienstleistungen mittels Sichten im Portal. Das Konzept ist im Rahmen einer Fallstudie an der Universität Kassel in der Anwendung. Die Umsetzung des hier vorgestellten Konzepts bringt Vorteile sowohl auf der Studierendenseite durch nutzerzentrierte Bereitstellung von Dienstleistungen, als auch auf der Dienstleistungsanbieterseite durch einen verbesserten Ressourceneinsatz mit sich. Das Konzept ist uneingeschränkt für die Umsetzung nutzerzentrierter Studierendenportale an anderen Universitäten übertragbar und trägt der Fokussierung auf den Studierenden Rechnung.