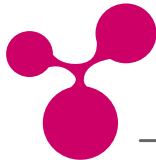


Technische Universität Dresden – Fakultät Informatik
Professur für Multimedialechnik, Privat-Dozentur für Angewandte Informatik

Prof. Dr.-Ing. Klaus Meißner
PD Dr.-Ing. habil. Martin Engelen
(Hrsg.)



GENEME '10

GEMEINSCHAFTEN IN NEUEN MEDIEN

an der
Fakultät Informatik der Technischen Universität Dresden

mit Unterstützung der

3m5. Media GmbH, Dresden
ANECON Software Design und Beratung GmbH, Dresden
Communardo Software GmbH, Dresden
GI-Regionalgruppe, Dresden
itsax.de | pludoni GmbH, Dresden
Kontext E GmbH, Dresden
Medienzentrum der TU Dresden
objectFab GmbH, Dresden
SALT Solutions GmbH, Dresden
SAP AG, Resarch Center Dresden
Saxonia Systems AG, Dresden
T-Systems Multimedia Solutions GmbH, Dresden

am 07. und 08. Oktober 2010 in Dresden

www.geneme.de
info@geneme.de

F.4 Sag's uns im Blog ! – Best practice zum Beschwerdemanagement an der TU Braunschweig

*Yvonne Gaedke, Susanne Robra-Bissantz
Technische Universität Braunschweig, Institut für
Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement*

Durch den „Sag's uns“-Blog [www.tu-braunschweig.de/sagsuns] schafft die TU Braunschweig eine direkte demokratische Möglichkeit für Studierende und Mitarbeiter, Probleme und Ideen zu Studium und Lehre öffentlich zu diskutieren. Studierende sind „Träger“ von implizitem Wissen. Dieses ist zum einen häufig schwer artikulierbar und manchmal sogar dem Wissenden gar nicht als wertvolles Wissen bewusst. In einem Blog werden Kommunikationsanlässe und Kontexte geschaffen. Durch spezielle Funktionen, wie tagging, kategorisieren und kommentieren, wird implizites Wissen sichtbar und artikulierbar. Durch die Diskussion „keimt“ aus dem Problem eine Idee, wie dieses gelöst werden kann.

Grundidee von „Sag's uns“ ist es, dass durch das Mitreden vieler Beteiligten bessere Lösungsmöglichkeiten geschaffen werden. Folglich muss der Zugang zu den besprochenen Thematiken einfach sein. Dies geschieht über eine Themenwolke. Dort sucht der Student danach, ob sein Problem schon angesprochen wurde. Wenn es noch nicht diskutiert wurde, erstellt er einen neuen Blogeintrag. Dann durchläuft die Beschwerde folgende sieben Phasen:

Einstellen: „Blogging“ bietet einen Kommunikationsanlass. Das Einstellen von Beiträgen ist nur mit Authentifizierung, jedoch ohne direkte Veröffentlichung des Schreibenden, möglich. Damit wird zum einen gewährleistet, dass nur Mitglieder der TU-BS Beiträge schreiben, zum anderen sichert allein die Möglichkeit des Nachvollziehens des Schreibenden, dass ein Beschwerdeblog allein für wenig konstruktive Kritik genutzt wird.

Selektieren: Eine zentrale Stelle überprüft die Anfragen und prüft, ob angesprochene Thematik bereits diskutiert wurde. So wird vermieden, dass ein Thema in unterschiedlichen Beiträgen erörtert wird. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit der traditionellen, anonymisierten oder vertraulichen Bearbeitung eines Problems, ohne dass dieses im Blog veröffentlicht wird.

Veröffentlichen/Weiterleiten: Freischaltung zur Diskussion und interne Weiterleitung an Verantwortliche der TU-BS führt zu einer konstruktiven Diskussion zwischen den Studierenden und denjenigen, die an einer Lösung arbeiten können.

Diskutieren: „Tagging“ der Beiträge erlaubt es, gemeinsame Probleme zu erkennen und über die Kommentarfunktion (zum Schreiben eines Kommentars wird lediglich

die E-Mail Adresse überprüft) zu diskutieren. Es entsteht zunächst die Themenwolke, zum Auffinden der Problemkategorien, sowie daneben „FAQs“ und Arbeitsgruppen aus „Problem-Paten“.

Bewerten / Auswählen: Eine Bewertung der Ideen zeigt drängende Probleme auf und motiviert die Studierenden zum Mitmachen, da sie dadurch auf positives Feedback stoßen.

Umsetzen: Jeder kann wirklich etwas bewirken und es lohnt sich! Das steigert die Motivation und Identifikation der Studierenden mit der Universität, da sie tatsächlich zum Mitmachen aufgefordert werden und die Diskussion erwünscht ist. Studenten, die sich in AGs zusammenfinden, können sich die Umsetzung als Schlüsselqualifikation anrechnen lassen.

Seit der Einführung des Blogs im März 2009 sind bis Juni 2010 210 Beiträge und mehr als 700 Kommentare eingegangen. Die Kategorie Infrastruktur ist erst im Laufe der Zeit hinzugefügt wurden, da es sich gezeigt hat, dass Studierende diesen Punkt als wesentlichen Bestandteil von Studium und Lehre sehen. Dabei zeigt sich, dass der Blog, in seiner Ausgestaltung, sehr gut zur Diskussion und konstruktiven Lösung von Problemen im studentischen Umfeld und vielleicht sogar darüber hinaus, geeignet ist. Laut einer Umfrage, die im Juni 2010 durchgeführt wurde, sehen 87% der Studierenden an der TU BS „Sag‘s uns“ als eine für sie sehr nützliche Dienstleistung seitens der Universität. Die Möglichkeit, dass sie tatsächlich Ideen einbringen können und diese auch erhört und umgesetzt werden, fördert die Identifikation der Studierenden mit ihrer Hochschule.