



## Spezialisierung DLM/SMV

### Is ITS good enough? - Eine Zufriedenheitsanalyse am Beispiel des IT-Servicezentrums der Universität Bayreuth

Dieser Kurs bietet einen Einblick in die Marktforschung anhand eines Praxisbeispiels und wird in Seminarform abgehalten.

#### Inhalt

Das **IT-Servicezentrum der Universität Bayreuth** ist die zentrale Einrichtung für alle IT-Dienstleistungen an der **Universität Bayreuth**. Es stellt die technische Infrastruktur und digitale Services für Studierende, Forschende und Mitarbeitende bereit. Dazu gehören unter anderem: IT-Support und Beratung, Softwarelizenzen und Lernplattformen (z. B. e-Learning-Systeme) und IT-Sicherheit und Datenschutz. Die Zufriedenheit mit dem ITS ist besonders wichtig, da die angebotenen IT-Services eine zentrale Voraussetzung für einen reibungslosen Ablauf von Studium, Lehre und Forschung darstellen. Eine hohe Nutzerzufriedenheit kann zudem Hinweise auf Optimierungspotenziale liefern und dazu beitragen, die Servicequalität gezielt zu verbessern.

Studierende durchlaufen innerhalb eines Semesters den Marktforschungsprozess anhand einer praxisrelevanten Fragestellung in der Rolle eines Strategieberaters / einer Strategieberaterin. Dabei entwickeln sie Strategien zur Verbesserung der Zufriedenheit für das IT-Servicezentrum der Universität Bayreuth. Auf diese Weise üben und verbessern Studierende ihre Kenntnisse bei der Anwendung empirischer Verfahren und verbinden somit wissenschaftliches Vorgehen mit Arbeiten in einem Praxisumfeld.

#### Anmeldung

Die **verbindliche Anmeldung** zum Seminar erfolgt über **cmlife** und ist von **10. April 2026 (08:00 Uhr)** bis **24. April 2026 (23:59 Uhr)** möglich. Eine nachträgliche An- oder Abmeldung außerhalb des Zeitraums ist nicht möglich bzw. führt zum Nichtbestehen der Veranstaltung.

Die **Zahl der Teilnehmenden** des Seminars ist auf **16** begrenzt. Es gilt das „**first come, first serve**“-Prinzip.

Sollte die Veranstaltung bereits belegt sein, kommen Sie auf eine Warteliste und rücken automatisch nach, sollte sich jemand während des Anmeldezeitraums wieder abmelden.

Teilnehmende auf der Warteliste sollen dennoch bei der Kick-Off Veranstaltung erscheinen, um auf eventuell frei werdende Plätze nachzurücken.

## Ablauf

Die **Kick-Off Veranstaltung** findet am **15. April 2026** um **10:15 Uhr** statt. Bitte beachten Sie, dass die Teilnahme an der Kick-Off Veranstaltung des Seminars **verpflichtend** ist. Weitere Informationen bezüglich weiterer Seminartermine (z.B. Zwischen- und Abschlusspräsentation, Statistische Auswertung) werden Ihnen ebenfalls in der Kick-Off Veranstaltung mitgeteilt.

### Termine:

Mi. 15.04.26	10:00 - 12:00
Mi. 15.04.26	12:00 - 14:00
Mi. 22.04.26	12:00 - 14:00
Mi. 22.04.26	14:00 - 16:00
Mi. 29.04.26	12:00 - 14:00
Mi. 06.05.26	12:00 - 14:00
Mi. 06.05.26	14:00 - 16:00
Mi. 20.05.26	12:00 - 14:00
Mi. 20.05.26	14:00 - 16:00
Mi. 03.06.26	12:00 - 14:00
Mi. 03.06.26	14:00 - 16:00
Mi. 17.06.26	12:00 - 14:00
Mi. 17.06.26	14:00 - 16:00
Mi. 24.06.26	12:00 - 14:00
Mi. 08.07.26	12:00 - 14:00
Mi. 08.07.26	14:00 - 16:00
Mi. 15.07.26	10:00 - 12:00
Mi. 15.07.26	12:00 - 14:00

## **E-Learning**

Alle Teilnehmenden werden gebeten, sich neben der oben beschriebenen Anmeldung zur Veranstaltung auch auf der **E-Learning-Plattform** in den Kurs Spezialisierung DLM/SMV (Is ITS good enough? - Eine Zufriedenheitsanalyse am Beispiel des IT-Servicezentrums der Universität Bayreuth) einzutragen, um weitere Informationen zu erhalten.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Lucas Endres ([lucas.endres@uni-bayreuth.de](mailto:lucas.endres@uni-bayreuth.de)) oder Mahdi Niakan ([mahdi.niakan@uni-bayreuth.de](mailto:mahdi.niakan@uni-bayreuth.de))

Bayreuth, den 10. April 2026

Prof. Dr. Nicola Bilstein