

Sondernewsletter zur Zufriedenheitsstudie: Der ZID setzt erste Maßnahmen um

uni:it

IT-Newsletter des Zentralen Informatikdienstes
der Universität Wien

E-Learning: Moodle-Arbeitsgemeinschaft & Moodle-Update 2.5

PC-Räume: Stehterminals für schnelles Arbeiten

Fileservices: Mehr Speicherplatz für Studierende

Support & Information: Besser suchen, finden & verstehen

Ausgabe 2/2013

PC-Räume des ZID mit neuer Ausstattung Geräte und Software auf dem neuesten Stand

[red] Um die Qualität der Hard- und Software in den PC-Räumen des Zentralen Informatikdienstes zu verbessern, wurde die Ausstattung aller öffentlichen PC-, Kurs- und Schulungs-Räume des ZID in den Sommerferien 2013 erneuert. Dazu wurden alle betroffenen Räume ab 29. Juli für kurze Zeit gesperrt.



© ZID Peter Wimmer/öthier

Was bringt die Umstellung?

Die Erneuerung der Infrastruktur bedeutet für die BenutzerInnen wesentliche Verbesserungen. Neben einer **Grundreinigung aller Räume** sind alle Arbeitsplätze auf modernem technischen Stand:

- **Neue PCs** ausgestattet mit aktueller **Technologie** sowie neuen Tastaturen und Mäusen
- Neue, **größere Monitore**, die den **Full-HD-Standard** erfüllen
- Aktualisierung des Betriebssystems auf **Windows 7**
- **Aktualisierung und Erweiterung** der installierten **Software** (siehe Liste Seite 2)

Insgesamt wurden rund 750 Geräte erneuert. Eine Umstellung in diesem Ausmaß bei gleichzeitiger Erneuerung des Betriebssystems ist sehr aufwändig. Leider machten es die vorhandenen technischen Mittel nicht möglich, alte und neue Geräte gleichzeitig nebeneinander zu betreiben und damit die PC-Räume sukzessive umzustellen.

Die ersten erneuerten PC-Räume konnten bereits nach zehn Tagen an den stark frequentierten Standorten NIG, Campus und UZA II den BenutzerInnen zur Verfügung gestellt werden. Seit 29. August 2013 sind alle PC-, Kurs- und Schulungs-Räume des ZID wieder zugänglich.

u:print – Drucken direkt von USB-Stick möglich

Das Druck- & Kopierservice u:print stand während der Umbauarbeiten weiterhin an fast allen Standorten zur Verfügung. Die neuen, seit Beginn des Sommersemesters 2013 eingesetzten u:print-Geräte verfügen zudem über einen USB-Anschluss, an den externe Datenträger angesteckt werden können. Der **Druck von PDF-Dokumenten und allen gängigen Bildformaten** (z. B. JPEG, GIF, TIFF, PNG) ist so **direkt am Gerät möglich.** →



© iStockphoto V. ADOBIN

pc-räume

Software in den PC-Räumen

Adobe Acrobat Professional 11
Adobe Flash Player 11
Adobe Illustrator CS6
Adobe InDesign CS6
Adobe Photoshop CS6
ATLAS.Ti 7
CDBurnerXP 4
Citavi 4
EndNote X7
FileZilla 3
ImgBurn 2
Internet Explorer 10
IrfanView 4
KompoZer 0.7
LibreOffice 4
Mathematica 9
McAfee VirusScan 8
Microsoft Office Professional 2013
Mozilla Firefox 17
Mozilla Thunderbird 17
Notepad++ 6
PuTTY 0.63
Cran R 3
RStudio 0.97
SPSS Amos 21
SPSS Statistics 21
VideoLAN VLC media player 2
7-Zip 9

→ Alle anderen Dateien müssen zuvor in das PDF-Format umgewandelt werden. Entsprechende Software, z. B. das Programm PDFCreator, kann gratis über die Website des ZID unter zid.univie.ac.at/gratissoftware/ bezogen werden. In den PC-Räumen des ZID steht für die Umwandlung von Dateien in das PDF-Format das Programm Adobe Acrobat Professional 11 zur Verfügung.

Hilfe & Support

Die **PC-Raum-BetreuerInnen** – zu erkennen an den Ausweiskarten mit Lichtbild – sind die ersten AnsprechpartnerInnen für BenutzerInnen der PC-Räume des ZID an den Standorten im NIG, am Campus und im UZA II (zid.univie.ac.at/pcr-standorte/).

Sie unterstützen Sie bei der Verwendung der PC-Räume, helfen beim ersten Einstieg in das System und im Umgang mit dem Drucksystem u:print. An Standorten ohne Betreuung sowie für Passwortänderungen und bei administrativen Fragen ist der **Helpdesk des ZID** (zid.univie.ac.at/helpdesk/; helpdesk.zid@univie.ac.at; T: +43-1-4277-444) zuständig.

Zudem finden Sie auf der ZID-Website **Anleitungen** für die Benutzung der Computer sowie Drucker, Scanner und CD/DVD-Brenner in den vom ZID gewarteten PC-Räumen (zid.univie.ac.at/support/anleitungen/pc-raeume-drucken-kopieren/).

zid.univie.ac.at/pc-raeume/



Neu ausgestatteter PC-Raum im NIG

notizen



FILESENDER

Große Dateien mit AConet FileSender übermitteln

Wie kann man anderen Personen unkompliziert große Dateien zugänglich machen, die aufgrund des Größenlimits nicht per E-Mail versendet werden können? Mit dem AConet FileSender-Tool stehen MitarbeiterInnen und Studieren-

den der Universität Wien nach Login mit Mailbox- oder u:net-Account folgende Optionen zur Verfügung:

Datei senden: Hochladen und Versenden einer Datei von **bis zu 100 GB** an einen oder mehrere EmpfängerInnen

Es können maximal 100 verschiedene E-Mail-Adressen getrennt durch Komma oder Strichpunkt eingegeben werden. Um mehrere Dateien gleichzeitig hochzuladen, können diese zuvor in einem Zip-Archiv verpackt werden.

Gast einladen: Übermittlung eines elektronischen „FileSender-Gutscheins“ (Voucher) an externe SenderInnen

FileSender-Gutscheins beträgt fünf Tage. Danach werden die Dateien automatisch gelöscht.

Weitere Informationen zum FileSender-Tool finden Sie auf der AConet-Website unter www.aco.net/filesender.html.

filesender.aco.net

UNI·INTRA

Startseite mit neuer Schnellzugriff-Leiste

Das Intranet uni-intra ist nun seit über einem Jahr online. Rund 1.000 Themeneinträge bieten umfangreiche Informationen für MitarbeiterInnen der Universität Wien.

Die Startseite des Intranets bot bisher nur zwei Rubriken: „Aktuelle Neuigkeiten“ sowie den täglichen „Pressespiegel“. Gerade diese Einstiegsseite kann aber deutlich mehr Funktionen übernehmen. Nach Feedback der Intranet-RedakteurInnen – das sind je zwei Personen aus den DLEs – gibt es nun ein Update der Intranet-Startseite, die das schnelle Auf-

Vouchers können von Personen außerhalb der AConet Identity Federation verwendet werden, um für die einladende Person Dateien hochzuladen.

Meine Dateien: Übersicht und Verwaltung der hochgeladenen Dateien

Die Speicherzeit für hochgeladene Dateien bzw. die maximale Gültigkeit eines

Das AConet FileSender-Tool



IT Advisory Board der Universität Wien nimmt Arbeit auf

[Vizektor Dr. Karl Schwaha] Eines der Ergebnisse der Evaluierung der DLE Zentraler Informatikdienst* war die Empfehlung, ein **Beratungsgremium für die Universitätsleitung in Sachen IKT-Angelegenheiten** (IKT: Informations- und Kommunikations-Technologie) einzurichten.

In Folge hat das Rektorat die Gründung eines IT Advisory Boards beschlossen. Dessen **Aufgabe ist die Beratung des Rektorats in Fragen der strategischen Ausrichtung von IKT-Dienstleistungen und in der Beurteilung von Zukunftskonzepten für die IKT-Ausstattung und die IKT-Services der Universität Wien.** Das Board soll dabei Input von innerhalb der Universität Wien aus Sicht der Wissenschaft und der Verwaltung kanalisieren und zugleich die Expertenperspektive von außen integrieren. Für eine Funktionsperiode von drei Jahren wurden daher folgende Personen als **Mitglieder des IT Advisory Boards** benannt:

- **Bode Arndt**, TU München, Leiter des Leibniz Supercomputing Centers
- **Böck Christian**, Dekanatsdirektor der Fakultät für Psychologie
- **Buchgeher Gerald**, DLE Finanzwesen und Controlling

- **Dellago Christoph**, Fakultät für Physik, Leiter Computational Physics
- **Felt Ulrike**, Vizedekanin der Fakultät für Sozialwissenschaften
- **Kriwet Jürgen**, Vizedekan der Fakultät für Geowissenschaften, Geographie und Astronomie
- **Rinderle-Ma Stefanie**, Vizedekanin der Fakultät für Informatik
- **Schwaha Karl**, Vizektor Infrastruktur (Vorsitz)

Weitere Auskunftspersonen nehmen themenbezogen oder permanent (Leitung des ZID) an den Besprechungen teil.

Rektor Engl begrüßte die Boardmitglieder in der konstituierenden Sitzung am 4. Juli 2013 und wies auf die **großen Herausforderungen für die Universität Wien im IKT-Bereich** hin, u. a. das starke Wachstum der Anzahl von Studierenden und MitarbeiterInnen sowie die Weiterentwicklungen in Forschungsbereichen, die sich der Möglichkeiten des Supercomputing bedienen. In der Sitzung wurden die Aufgaben und die Geschäftsordnung des Boards besprochen und die Grundsätze festgelegt.

IT Advisory Board Beratungsgremium für die Universitätsleitung in Fragen von IKT-Dienstleistungen

Ulf Busch, CIO, berichtete dem Board über die Ergebnisse der Evaluierung des ZID, insbesondere über die Aktivitäten zur **Erstellung eines IT-Masterplans**, über die geplanten Maßnahmen hinsichtlich Qualitätsmanagement und IT-Sicherheit und gab einen Statusbericht über die laufenden IT-Projekte. Die Nachfragen und Anregungen der Board-Mitglieder werden in die weiteren Planungs- und Umsetzungsschritte einbezogen. Der IT-Masterplan wird dem IT Advisory Board in der nächsten Sitzung vorgestellt und intensiver besprochen werden. Ein weiterer Schwerpunkt der Diskussion war die **Erstellung einer IT-Policy**, deren schrittweise Einführung universitätsintern noch zu klären sein wird.

Das nächste Treffen des IT Advisory Boards ist für den 13. November 2013 angesetzt.

* Die externe Evaluierung für Dienstleistungseinrichtungen und weitere administrative Einheiten der Universität Wien findet alle sieben Jahre statt. Die aktuelle Evaluierung des ZID aus 2012 finden Sie unter:

intra.univie.ac.at/themen-a-z/z/zid-evaluierung/

finden von Inhalten erleichtern soll. Folgende Schnellzugriff-Rubriken wurden neu aufgenommen:

- Meist gesucht
- Seminare
- Formulare
- Topics in English
- Uni Quicklinks

Natürlich ist auch der ZID im Intranet vertreten. Sie finden uns unter:

intra.univie.ac.at/organisation/zentraler-informatikdienst/

Neue Mobilfunk-Tarife für Diensthandys

Seit dem 1. Juni 2013 gelten für Diensthandys an der Universität Wien neue **günstigere Tarife**. MitarbeiterInnen können sich unter zid.univie.ac.at/handy-tarife/ oder in den A1 Applikationen (Mein A1 App, Online-Kostenkontrolle) über die neuen Gesprächsgebühren und Freiminuten informieren.

zid.univie.ac.at/diensthandy/

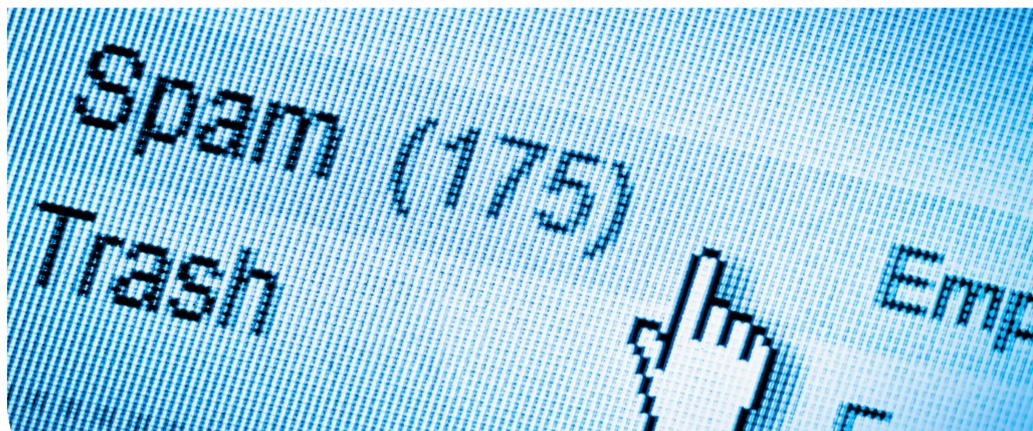
UNIVIS-Wartungsfenster

Für 2013 ist noch folgender Termin für die Übertragung neuer oder geänderter i3v-/UNIVIS-Anwendungen angesetzt:

Freitag, 15. November 2013

Die Betriebsunterbrechung dauert von Freitag 7:00 Uhr bis Montag 7:00 Uhr. In dieser Zeit ist auch die UNIVISonline-Webseite nicht erreichbar.

univis.univie.ac.at



© iStockphoto carmin4000

© iStockphoto demphuri

Spam-Abwehr an der Universität Wien Cybercrime ist und bleibt ein lukratives Geschäft

[lk] In einer öffentlichen Informationsveranstaltung am 16. Juli 2013 sprachen Wolfgang Breyha, Hauptverantwortlicher am Zentralen Informatikdienst für das Mailsystem der Universität Wien, und Robert Schischka, Leiter der österreichischen „Internet-Feuerwehr“ CERT.at, über das Milliardengeschäft mit Spam-Mails – und stießen mit diesem Thema auf ein breites Interesse in den Medien.

Spam dominiert das Postfach

Als Spam bezeichnet man allgemein (Werbe-)E-Mails, die im Wesentlichen das Merkmal tragen, dass sie von den EmpfängerInnen als „unerwünscht“ betrachtet werden – dabei handelt es sich jedoch um ein sehr subjektives Kriterium.

Die Universität Wien zählt mit rund 100.000 BenutzerInnen-Accounts zu den fünf größten Mailbetreibern in Österreich. Das Aufkommen an Spam-Mails ist dementsprechend hoch. Derzeit gehen **rund 400.000 E-Mails pro Tag** auf den Servern der Universität Wien ein. Tatsächlich werden nur **125.000 davon zugestellt**. Der Rest wird abgefangen, bevor er die Postfächer von MitarbeiterInnen und Studierenden erreicht. **Fast drei von vier E-Mails sind also Spam.**

So schützen Sie sich im Netz

- Halten Sie Ihre Gerätesoftware stets aktuell.
- Installieren Sie Schutzsoftware und aktualisieren Sie diese regelmäßig.
- Richten Sie für Ihre E-Mail-Postfächer Spamfilter ein.
- Gehen Sie sorgsam mit Passwörtern um.
- Überlegen Sie gut, bevor Sie Aufforderungen zur Eingabe persönlicher Daten folgen.
- Bleiben Sie im Internet immer kritisch. Blindes Vertauen ist hier fehl am Platz.

Für die BenutzerInnen erscheint das Problem mit Spam oft viel kleiner, da eine sehr große Anzahl an Nachrichten bereits im Vorfeld aussortiert wird und somit im Verborgenen bleibt. Ein fehlerfreies automatisches Erkennen von Spam ist prinzipiell unmöglich. **Ein Spamfilter kann die Spamflut nicht ganz unterbinden, sie aber auf jeden Fall stark reduzieren.** In der Bekämpfung von Spam setzt die Universität Wien auf ein dreistufiges System:

So funktioniert der Spamfilter der Universität Wien

In einem ersten Schritt werden alle eingehenden E-Mails im Hinblick auf die **Erfüllung von technischen Mindestansprüchen** analysiert. Auf diese Weise erkennt das System beispielsweise Mailbots – das sind Programme, die E-Mails massenweise automatisch versenden. Solche werden vom Mailsystem der Universität Wien erst gar nicht angenommen.

In einem zweiten Schritt werden die eingehenden E-Mails durch ein **Filtersystem** geleitet. Hier werden alle E-Mails **auf inhaltlicher Ebene** nach bestimmten Merkmalen analysiert, wie eingebettete Links, Textbausteine, verdächtige Schreibweisen und bestimmte Schlagwörter.

Als Ergebnis bekommt jede E-Mail einen **Wert (Spamlevel)** zugewiesen, **der die Spam-Wahrscheinlichkeit definiert**. Je höher dieser Wert ausfällt, umso wahrscheinlicher handelt es sich um Spam. Dieser Wert befindet sich versteckt in der Kopfzeile jeder E-Mail-Nachricht und bewegt sich üblicherweise im Bereich von 0 bis 40. Ab einem Spam-Level von 8 empfiehlt der ZID, Nachrichten automatisch in den Spam-Ordner verschieben zu

„Wir haben es beim gesamten weltweit versendeten E-Mail-Aufkommen mit rund 90 Prozent Spam zu tun.“

Robert Schischka, Leiter CERT.at

lassen sowie Nachrichten mit Werten über 15 nicht zuzustellen. Diese Werte können bei Bedarf individuell angepasst werden.

Mit Phishing wird es gefährlicher

Der Spamfilter wird laufend verbessert, um die Treffsicherheit zu erhöhen und „false positives“, also fälschlich als Spam markierte E-Mails, zu vermeiden. Seit Inbetriebnahme im Juni 2006 filtert das System mehr als 95 % des Spams erfolgreich aus. Zu Spitzenzeiten im Jahre 2009 konnten bis zu 10.000 Spam-Mails in einer Minute erkannt werden; insgesamt waren es 1,2 Millionen unerwünschte E-Mails pro Tag. Gemessen an diesen Zahlen ist das Spam-Aufkommen heutzutage rückläufig. Dafür wird **Spam personalisierter und zielgerichteter**, und aufgrund von professionellem Phishing auch gefährlicher. „Eine gut gemachte Phishing-Mail funktioniert immer noch exzellent“, betont Robert Schischka.

Dies zeigte in der Vergangenheit auch eine Phishing-Attacke gegen die Universität Wien, als UserInnen über gefälschte Instituts-Webseiten zur Eingabe ihrer Account-Daten aufgefordert wurden. Diese Mailkonten wurden umgehend zum Versand von Spam-Mails genutzt. Gefährlich daran ist, den Ruf der eigenen Infrastruktur aufs Spiel zu setzen. Spam, der über eine Adresse der Universität Wien versendet wird, erreicht deutlich mehr EmpfängerInnen als Nachrichten unbekannter Hosts.

Für die Experten Breyha und Schischka spielt der Faktor Mensch die entscheidende Rolle. Wie Sie sich am besten vor Bedrohungen aus dem Internet schützen, lesen Sie im Kasten links. Bei Fragen zum Spamfilter der Universität Wien können Sie sich gerne an den Helpdesk des ZID (T: + 43-1-4277-444) wenden.

zid.univie.ac.at/spamfilter/



© iStockphoto.com/daphumi

Danke für Ihr Feedback! Der ZID setzt Maßnahmen für Verbesserungen

[[k] Der ZID möchte die Bedürfnisse der BenutzerInnen besser kennenlernen und setzte in einem ersten Schritt auf eine Onlinebefragung von allen MitarbeiterInnen und Studierenden der Universität Wien. Im Zeitraum vom 10. Dezember 2012 bis 16. Jänner 2013 haben 10.141 Studierende und 1.073 MitarbeiterInnen an der Umfrage teilgenommen. Wir haben viele **Anregungen und Hinweise** erhalten, die wir in die stetige Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Services einfließen lassen möchten. Viele UserInnen haben zudem von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, uns über die freien Textfelder ihre persönliche Meinung, ihre Anregungen und Kritik, aber auch ihr Lob zum Serviceangebot des ZID mitzuteilen:

„Allein die Tatsache, dass man befragt wird, finde ich schon lobenswert.“

„Meiner Meinung nach bietet der ZID sehr viel für die Studenten an.“

„In vielen Bereichen gute Services, es wäre aber wichtig, diese viel stärker auszubauen und zu verbessern.“

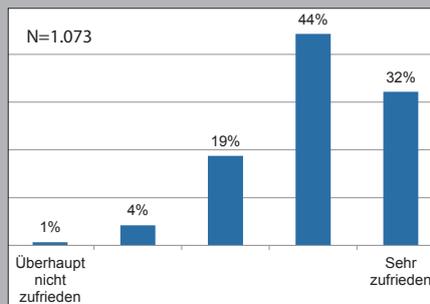
Wir beantworten Fragen

Im Rahmen unserer Umfrage wurden viele Fragen zu den Services des ZID gestellt. Themen, die besonders häufig angesprochen wurden, haben wir direkt im Anschluss an die Befragung in Form von **FAQs** auf unserer Website (zid.univie.ac.at/umfragen/faqs/) veröffentlicht.

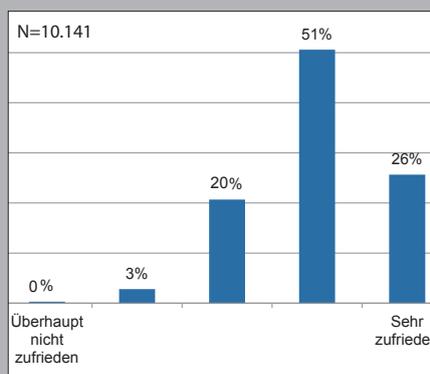
Wir setzen Maßnahmen

Als Reaktion auf die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage konnten wir bereits einige Verbesserungsvorschläge unserer BenutzerInnen in erste, kleinere **Sofortmaßnahmen** umsetzen. So wurde z. B. auf unserer Website die **Suchfunktion optimiert** sowie die **kostenpflichtigen**

Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit den Services des ZID?



MitarbeiterInnen



Studierende

Themen im Sondernewsletter

- E-Learning-Arbeitsgemeinschaft II
- Moodle-Update 2.5 II
- 444 – Wir helfen dir IV
- Moodle-Support am Helpdesk V
- KundInnenkontaktschulungen V
- Das u:book-Konzept VI
- Fileservices VIII
- Stehterminals im NIG IX
- A Piece of English X
- Und nach was suchen Sie? X

„Offenes Feedback zu jedem Thema zu geben, halte ich für sehr wichtig. Hoffentlich wird es auch gelesen.“

Kommentar aus der Umfrage

Services für Organisationen mit einem Euro-Symbol markiert (zid.univie.ac.at/alleservices/). Andere Maßnahmen sind umfangreicher und brauchen mehr Zeit. Auch gute Ideen müssen sorgfältig geplant und auf ihre Umsetzbarkeit hin geprüft werden. Dennoch ist es uns gelungen, in vielen Bereichen Neuerungen zu schaffen bzw. auf den Weg zu bringen.

In diesem Sondernewsletter möchten wir uns diesen Themen widmen. Dazu zählen Services wie E-Learning (Moodle), u:book und die PC-Räume des ZID, aber auch Supportleistungen und Informationsmedien. Darüber hinaus widmen wir uns im Artikel „Fileservices? Das unbekannte Wesen“ einem Servicebereich, der bei Studierenden offensichtlich bisher weniger bekannt war. Dank Ihres Feedbacks ist es uns nun möglich, an diesen Punkten anzusetzen.

Wir denken weiter

Auch in Zukunft würden wir Ihr Feedback gerne hören und, wo möglich, in die Planung, den Ausbau und die Verbesserung unserer Services einfließen lassen. Nutzen Sie dazu unser **Feedback-Formular** auf unserer Website unter zid.univie.ac.at/feedback/.

Haben Sie **Fragen zum Serviceangebot** des ZID? Wenden Sie sich bitte an den **Helpdesk des ZID**. Unsere MitarbeiterInnen helfen Ihnen sehr gerne weiter.

Helpdesk des ZID

T: + 43-1-4277-444
helpdesk.zid@univie.ac.at

Ergebnisse der Umfrage

Die Ergebnisse der Befragung können auf unserer Website sowie in der letzten uni:it-Ausgabe 1/2013 (uni-it.univie.ac.at) nachgelesen werden.

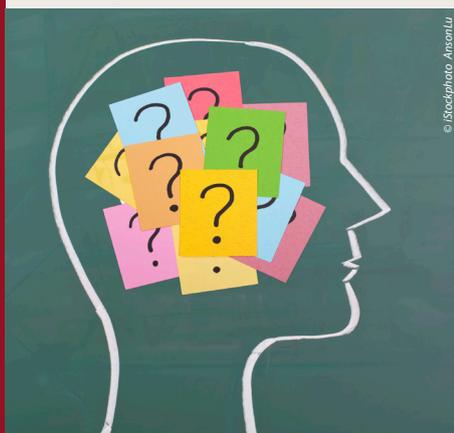
zid.univie.ac.at/umfragen/



E-Learning: Gemeinsam E-deen entwickeln Moodle-Arbeitsgemeinschaft mit SPLs und Lehrenden

[mt] Um die kontinuierliche Weiterentwicklung und Aktualisierung der universitätsweiten Lernplattform Moodle zu gewährleisten, ist vor allem die Meinung jener NutzerInnen gefragt, welche von den Verbesserungen direkt profitieren sollen: Nämlich die der Lehrenden und VertreterInnen der verschiedenen Studienprogrammleitungen (SPL) der Universität Wien.

Um dieser Tatsache Rechnung zu tragen, wurde nach der SPL-Konferenz am 28. November 2013 eine Moodle-Arbeitsgemeinschaft ins Leben gerufen, die sich zum Ziel gesetzt hat, die Lernplattform durch die Zusammenarbeit von Lehrenden, SPL-VertreterInnen und ZID weiter zu verbessern.



Input fließt in Upgrades ein

Auf der Seite der Lehrenden war der Zuspruch sehr groß, Moodle in Zukunft mitzugestalten. So wurden in regelmäßigen Treffen gemeinsam Bedürfnisse erörtert sowie Lösungsvorschläge ausgearbeitet. Ausgangspunkt war dabei eine Feedbackrunde zum Update von Moodle 1.9 auf Moodle 2.2, das im Sommer 2012 erfolgte (siehe uni:it 2/2012).

Es wurde beschlossen, bei der nächsten Aktualisierung von Moodle auf die Version 2.5 (siehe rechts „Update auf Moodle 2.5 im Sommer 2013“) die Anforderungen und Wünsche der Lehrenden verstärkt miteinzubeziehen.

Die Ergebnisse aus den Sitzungen der Arbeitsgemeinschaft wurden daraufhin direkt im Upgrade auf Moodle 2.5 umgesetzt. Gemeinschaftlich wird nun weiterhin an Herausforderungen gearbeitet und die Ausrichtung des E-Learning an der Universität Wien gesteuert.

Die Moodle-Arbeitsgemeinschaft in Aktion

In den Sitzungen der Arbeitsgemeinschaft werden sowohl verbesserungsbedürftige Themen angesprochen und gemeinsam diskutiert, als auch neue Vorschläge aller TeilnehmerInnen in die Runde geworfen. Der E-Learning-Support des ZID freut sich dabei über viel Zuspruch und ist begeistert, wie konstruktiv die Sitzungen verlaufen.

Von den TeilnehmerInnen kommt viel Input und der beidseitige Austausch wird als sehr positiv wahrgenommen. Dieser wird von den Lehrenden besonders geschätzt. Die Möglichkeit, direkt Feedback zu geben und kooperativ das Service zu verbessern, steigert die Qualität der Plattform und damit auch die Zufriedenheit mit Moodle.

Das nächste Treffen der Moodle-Arbeitsgemeinschaft findet zu Beginn des Wintersemesters 2013/14 statt.

Für Rückfragen zur Moodle-Arbeitsgemeinschaft steht Ihnen gerne Eva Karall (eva.karall@univie.ac.at) zur Verfügung.

zid.univie.ac.at/e-learning/

Seit 2012 wird Moodle als universitätsweite Lernplattform in Kooperation mit der TU Wien weiterentwickelt.



Update auf Moodle 2.5 im Sommer 2013

[mt] Ende August war es soweit: Moodle wurde auf die aktuellste Version 2.5 upgedatet! Die wesentlichsten neuen Features stellen wir Ihnen hier im Überblick vor.

Drag & Drop von Bildern und Dokumenten

In Moodle 2.5 ist nun endlich wieder **Drag & Drop zum Einbinden** von Dateien möglich, zusätzlich zum Upload-Fenster. Das Hochladen von Dateien wird so deutlich intuitiver und praktischer. Studierende können Attachments in Foren oder Aufgaben einfach hochladen. Lehrender können wählen, ob Bilder direkt auf der Kursseite angezeigt oder als anklickbares Arbeitsmaterial angelegt werden sollen.

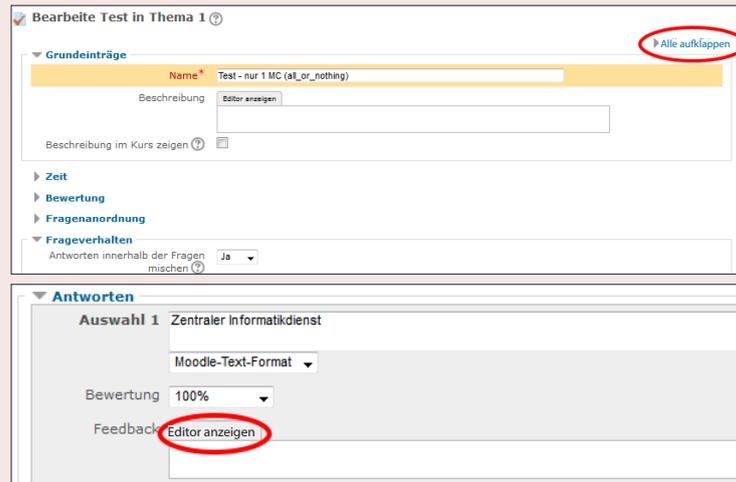


Dateien zum Hochladen einfach ziehen und loslassen

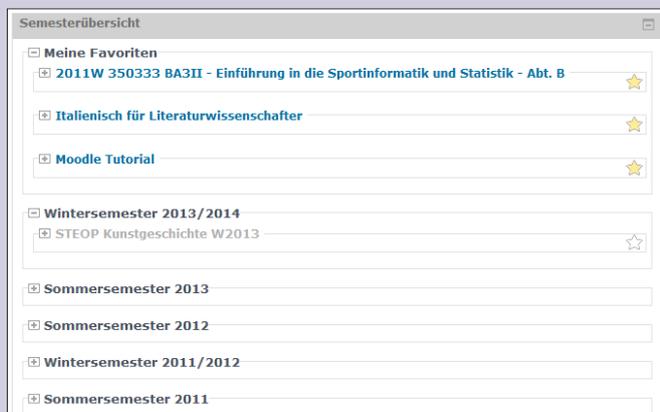
sondernewsletter

Ein- und Ausklappen von langen Formularen

Moodle 2.5 bietet eine Fülle von unterschiedlichen Einstellungen und Funktionen. Einige Formulare sind daher ziemlich lang und können dadurch unübersichtlich wirken. In Moodle 2.5 wurde hier eine wesentliche Verbesserung umgesetzt: **Standardmäßig** bleiben in Formularen **alle nicht essenziell notwendigen Funktionen verborgen**. Ein einfacher Klick auf „Mehr anzeigen“ oder „Alle aufklappen“ reicht jedoch aus, um sämtliche verfügbaren Features anzuzeigen. Ein weiterer Vorteil: Dies **verringert** auch die **Ladezeit!**



Geringere Ladezeit von Formularen und mehr Übersichtlichkeit durch ausklappbare Menüs



Lassen Sie sich Ihre Favoriten ganz oben in der Semesterübersicht anzeigen

Meine Favoriten in der Semesterübersicht

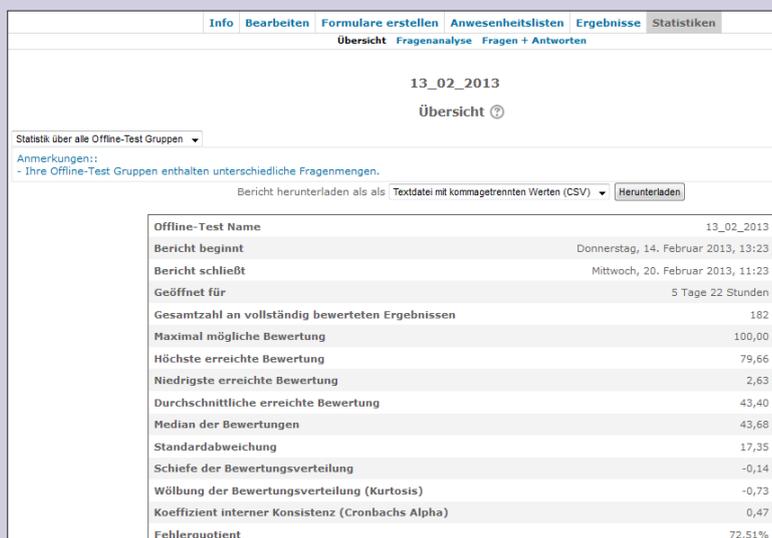
Eine weitere Verbesserung in punkto BenutzerInnenfreundlichkeit bringt die Option, sich **in der Kursliste einen Bereich mit eigenen Favoriten anlegen** zu können. Bislang waren die Lehrveranstaltungen nach Semester gruppiert, in Moodle 2.5 ist es nun möglich, die für einen selbst wichtigsten Kurse individuell zusammenzufassen. Markieren Sie Kurse mithilfe des Stern-Symbols als Favoriten, sodass Sie in der Semesterübersicht **ganz oben in der Favoritenliste** erscheinen.

Optimierung des Layouts

In Version 2.5 hat sich Moodle für Sie in Schale geworfen. Das neue Layout trägt maßgeblich zu einer **übersichtlicheren Oberfläche** und einfacheren Bedienung bei. Die **neuen vektorbasierten Icons** haben den Vorteil, dass sie sich bei Vergrößerung nicht verzerren.

Aktion	Moodle 2.5	Moodle 2.2
Titel bearbeiten (Neu)		
Verschieben		
Bearbeiten		
Kopieren		
Löschen		
Sichtbar / Verbergen		
Keine Gruppen / Getrennte Gruppen / Sichtbare Gruppen		
Rollen zuweisen		

Die neuen und alten Moodle-Icons im Vergleich



Statistische Auswertungen

Statistik im Offline-Test

Der Offline-Test wurde in der neuesten Moodle-Version um eine Funktion erweitert, die von vielen BenutzerInnen besonders vermisst wurde: die Möglichkeit, **statistische Auswertungen** zu erstellen. Lehrende können mit diesem Feature die Prüfungsergebnisse der Studierenden statistisch aufbereiten, z. B. die Anzahl von korrekten Antworten auf einzelne Prüfungsfragen, die durchschnittliche Punkteanzahl und vieles mehr. Diese neue Eigenschaft ist somit ein wesentlicher Beitrag zur Qualitätssicherung der Lehre.

Eine **vollständige Liste der neuen Features** finden Sie im Dokument „Was ist neu in Moodle 2.5 (Lehrende)“ im Kasten **Aktuelles** unter:

zid.univie.ac.at/e-learning/

sondernewsletter



Der Helpdesk ist erster Ansprechpartner, wenn es um die Services des ZID geht.

Support is our Success 444 – Wir helfen dir

[[lk] Der Zentrale Informatikdienst unterstützt mit **mehr als 400 Services** für Organisationseinheiten, 10.000 MitarbeiterInnen und 93.000 Studierende an mehr als 60 Standorten die Angehörigen der Universität Wien im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT). Nicht nur in der Betreuung unserer Dienstleistungen, auch in der Ausrichtung und Weiterentwicklung von Services stehen MitarbeiterInnen des ZID in engem Kontakt mit den verschiedenen KundInnengruppen.

In erster Linie sind die MitarbeiterInnen des **Helpdesk** Ihre Ansprechpersonen, wenn es um Probleme, Fragen oder Anregungen zu unseren Services geht. Die Ergebnisse unserer Zufriedenheitsumfrage (zid.univie.ac.at/umfragen/) zeigen, dass **MitarbeiterInnen und Studierende mit unseren Supportleistungen (Helpdesk, Anleitungen) grundsätzlich zufrieden** sind. Diese Meinung spiegelt sich auch im **Lob** der vielen persönlichen Kommentare wider, die wir über die freien Textfelder der Umfrage erhalten haben:

„Sehr freundlich, schnell und kompetent“

„Anleitungen sind sehr einfach erklärt“

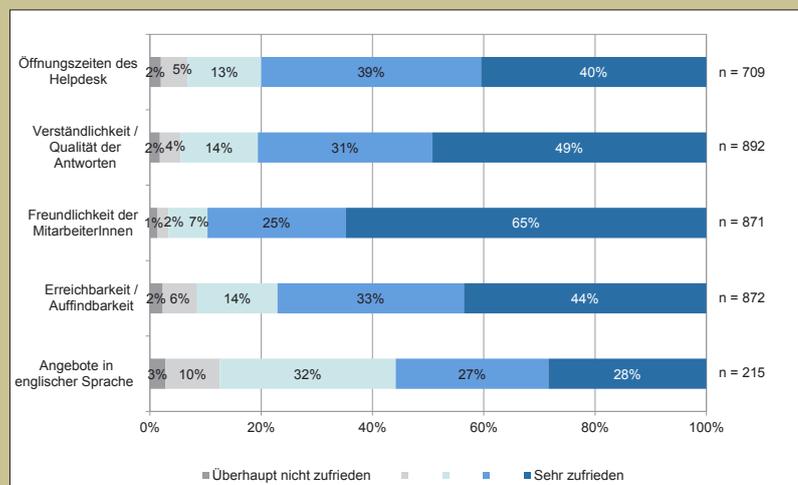
*„Ich kann mit gutem Gewissen behaupten, dass ich noch nie irgendwo anders so rasch eine Antwort erhalten habe!
Vielen Dank an all die flinken Finger und hellen Köpfe!“*

Neben viel Lob und positivem Feedback wurde aber auch **Kritik** geäußert. Diese betrifft vor allem lange Wartezeiten beim Telefonsupport sowie lange Antwortzeiten bei E-Mail-Anfragen. Anleitungen wurden teilweise als zu kompliziert oder zu ungenau beschrieben. Häufig wurde

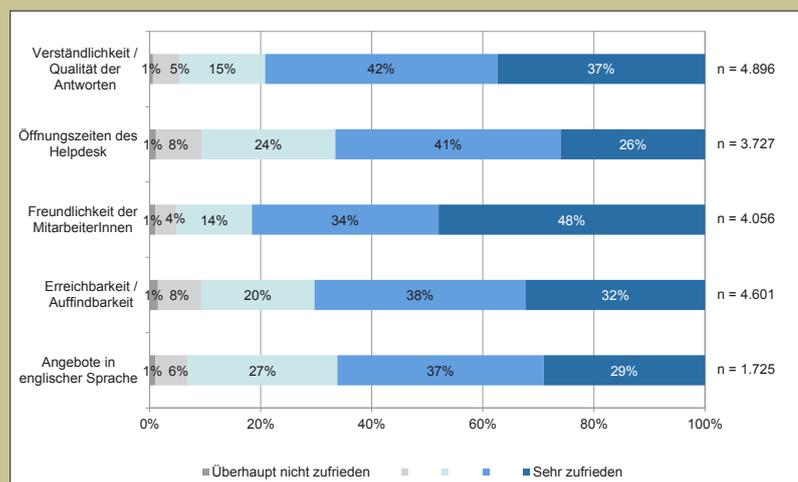
auch der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten des Helpdesk thematisiert. Natürlich hören wir Lob besonders gerne und freuen uns sehr darüber. Kritik nehmen wir aber ebenso ernst, denn nur so erfahren wir, wo der Schuh drückt und können – sofern es möglich ist – Maßnahmen zur Verbesserung entwickeln.

Antworten auf die häufigsten Kritikpunkte im Bereich Supportleistungen haben wir bereits direkt nach Auswertung der Umfrage auf unserer Website unter zid.univie.ac.at/umfragen/faqs/ unter dem Menüpunkt *Supportleistungen* veröffentlicht. Zu den wichtigsten Fragen zählen:

Wie zufrieden sind Sie mit den Supportleistungen in Bezug auf:



MitarbeiterInnen



Studierende

Warum muss man bei telefonischen Anfragen am Helpdesk manchmal so lange in der Warteschleife warten?

Zu Inskriptionszeiten oder bei Ausfällen von zentralen Services kann es aufgrund vieler AnruferInnen zu längeren Wartezeiten kommen. Die Wartezeit in der Telefon-Schleife des Helpdesk liegt im Jahresdurchschnitt bei ca. 30 Sekunden.

Warum werden meine Fragen per E-Mail teilweise sehr spät beantwortet?

Manche Anfragen werden ZID-intern an die zuständigen TechnikerInnen weitergeleitet. In solchen Fällen kann eine Antwort längere Zeit in Anspruch nehmen.

Warum hat der Helpdesk des ZID keine längeren Öffnungszeiten?

Längere Öffnungszeiten würden einen Mehrbedarf an Personal bedeuten. Wir beobachten allerdings regelmäßig die zeitliche Verteilung der KundInnenanfragen und versuchen, unsere Öffnungszeiten optimal darauf einzustellen.

Warum gibt es am Helpdesk des ZID keine individuellen AnsprechpartnerInnen?

Individuelle AnsprechpartnerInnen sind nicht immer erreichbar. Urlaub, Krankheit, Besprechungen oder andere Abwesenheiten sind von den MitarbeiterInnen des Helpdesk jedoch einsehbar. So können wir Sie immer zu den jeweils anwesenden SpezialistInnen verbinden.

Warum gibt es nur wenige Anleitungen und Hilfestellung für Mac- und Linux-UserInnen?

Der überwiegende Teil der BenutzerInnen verwendet Windows. Unsere Mac- und Linux-Anleitungen werden kontinuierlich erweitert.



Mehr Manpower zu Ihrer Unterstützung Verstärkter E-Learning-Support am Helpdesk

[mt] Sie haben eine Frage zur Anmeldung bei Moodle beziehungsweise zur Anwendung oder Einrichtung der E-Learning-Plattform? Seit Anfang des Jahres ist der Helpdesk des ZID Ihr erster Ansprechpartner für technischen Support-Anfragen hinsichtlich der Plattform.



Bernhard Schauer, der vom E-Learning-Team der Abteilung Campus Information & Business Intelligence Services an den Helpdesk gewechselt hat, bringt jede Menge Moodle-Expertise mit. Der Studierende der Medieninformatik ist seit fünf Jahren im E-Learning-Bereich am ZID tätig und hat vor Moodle bereits umfangreiche Erfahrung mit den E-Learning-Vorgängerplattformen Blackboard Vista sowie Fronter sammeln können. Seit Mai 2013 unterstützt er nun den Helpdesk, um dort das Know-how weiter auszubauen.

Für Sie als BenutzerIn bedeutet das in erster Linie mehr Service. „Durch den direkten Kontakt ist man einfach näher dran an den Problemen der UserInnen“, weiß Bernhard Schauer, „diese können wir so rascher lösen“. Neben der höheren Verfügbarkeit von

E-Learning-Support sowie der schnelleren Erledigung von Anfragen haben Sie außerdem den Vorteil, sich mit

sämtlichen Problemen und Fragestellungen zur IT an eine zentrale Stelle wenden zu können. Denn oftmals handelt es sich bei Schwierigkeiten um eine Kombination aus mehreren, unterschiedlichen Problemen. Und die sind am besten dort aufgehoben, wo umfassendes, ganzheitliches Wissen zu sämtlichen IT-Themen versammelt ist – am Helpdesk des ZID.

zid.univie.ac.at/helpdesk/



KundInnenkontaktschulungen am ZID

[red] Es ist uns ein Anliegen, die Belange unserer KundInnen durch optimalen Support unserer Services zu unterstützen. Als erste Maßnahme hat der ZID im ersten Halbjahr dieses Jahres für alle MitarbeiterInnen im KundInnenkontakt – persönlich, telefonisch und/oder via E-Mail – professionelle Schulungen angeboten. Ausgebildete Kommunikationstrainer bieten die MitarbeiterInnen anhand beispielhafter, täglicher

Kommunikationssituationen, wie persönliche und telefonische Anfragen optimal entgegengenommen werden können. Es wurde erläutert, welche Faktoren ein Gespräch beeinflussen und wie sich auch in schwierigen Situationen, z. B. bei Beschwerden oder Problemen, alle KommunikationspartnerInnen dennoch in einer positiven, zielführenden Gesprächssituation wiederfinden können.

**Support:
Helpdesk des ZID**

we support 

**T +43-1-4277- 444
helpdesk.zid@univie.ac.at
zid.univie.ac.at**

sondernewsletter



Das u:book-Konzept: Qualität & Nachhaltigkeit für ein unbeschwertes Studium

[dg] Die Zufriedenheitsstudie des ZID zeigt deutlich, dass u:book sowohl bei MitarbeiterInnen als auch bei Studierenden ein Service ist, mit dem die BenutzerInnen sehr zufrieden sind. Das belegen auch die Verkaufszahlen. Seit Bestehen der u:book-Aktion konnten insgesamt knapp 35.000 Geräte verkauft werden. **Vom 23. September bis 20. Oktober 2013 findet die u:book-Aktion bereits zum 12. Mal statt.** Dank Ihres Feedbacks aus unserer Zufriedenheitsstudie konnten wir den Ablauf der Aktion weiterhin optimieren.

Neuerungen auf u:book.at

Auf der u:book-Website steht zu jedem Modell ein eigenes **Product Sheets** sowie im Download-Bereich unter www.ubook.at/dokumente/ auch alle Hardwarebroschüren der vergangenen Verkaufsfenster zur Verfügung.

Auch der **FAQ-Bereich im Forum** (forum.ubook.at) wurde überarbeitet und beinhaltet nun ausführliche Antworten auf die im Rahmen der Zufriedenheitsstudie am häufigsten gestellten Fragen.

u:book und der Preis

Eine sehr häufig gestellte Frage in Bezug auf u:book lautet immer wieder „*Warum werden nur wenige Budget-Modelle angeboten?*“

Der Fokus von u:book liegt auf einem guten Preis-/Leistungsverhältnis. Preislich versuchen wir stets, während des Verkaufsfensters in Österreich die attraktivsten Angebote vorzuweisen.

Der Anspruch von u:book ist aber auch, **hochwertige, robuste Geräte mit moderner Ausstattung, umfangreichen Garantieleistungen** (i.d.R. 3 Jahre, teilweise Vor-Ort-Next-Business-Day) **und langer Verfügbarkeit von Ersatzteilen**

und Zubehör anzubieten, die garantiert einen Studienabschnitt lang nutzbar bleiben. Zudem sind wir stets darum bemüht, Geräte auf dem neuesten Stand der Technik anzubieten. Gerade Apple war hier in der Vergangenheit sehr kulant, wenn während des Verkaufsfensters neue Modelle vorgestellt wurden.

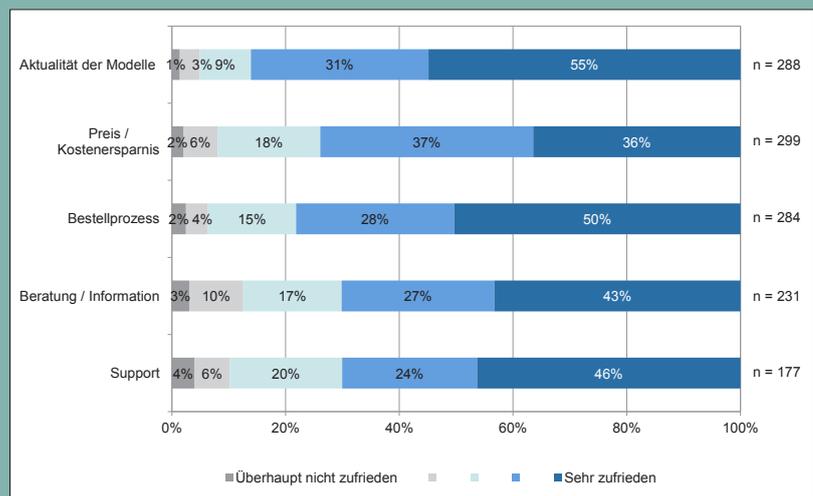


Die u:book-Aktion findet seit 2008 jeweils zu Semesterbeginn statt. Es nehmen mehr als 30 Organisationen daran teil. Bisher konnten knapp 35.000 Geräte verkauft werden.

Vergleiche mit Geräten aus dem Elektromarkt oder von Preisvergleichsplattformen sind nicht unbedingt zielführend, weil hier teils völlig unterschiedliche Geräte gegenübergestellt werden. Beim Preisvergleich sollte man sehr genau darauf achten, ident konfigurierte Geräte (inkl. Garantieleistungen) herauszusuchen.

Manche u:book-Modelle könnten sogar noch besser ausgestattet werden. Diese überschreiten dann aber einen Preis, der für die breite Masse der Studierenden mit eher kleinerem Budget noch zumutbar wäre. Dieser Punkt wird aber individuell sehr unterschiedlich wahrgenommen. Studierende und MitarbeiterInnen aus MINT-Disziplinen wünschen sich häufig eine noch bessere Ausstattung. Wir versuchen, eine **breite Produktpalette** anzubieten und durch die einzelnen Geräte-Kategorien (*maxi, midi, mini, budget, ultrabook, tablet*) für jede Zielgruppe ein passendes Modell im Sortiment zu haben. Leider wird es kaum möglich sein, 100 Prozent der KäuferInnen zufrieden zu stellen.

Wie zufrieden sind Sie mit u:book in Bezug auf:



MitarbeiterInnen

u:book und die Lieferung

Wir stehen vor und während der Verkaufsfenster in engem Kontakt mit unseren Partnerfirmen und versuchen, Lieferschwierigkeiten von vornherein zu umgehen, indem wir keine Geräte mehr ins Portfolio aufnehmen, bei denen die Lieferung innerhalb des Verkaufsfensters nicht garantiert werden kann. Die Partnerfirmen bemühen sich, rechtzeitig zu Beginn des Verkaufsfensters ein gewisses Kontingent von allen Modellen auf Lager zu legen. Wenn dieses Kontingent erschöpft ist, wird nachbestellt, was zu Verzögerungen führen kann. Auch Modelle mit englischsprachiger Tastatur und/oder Betriebssystem werden nur bei Bedarf bestellt.

Alle Firmen stellen innerhalb Österreichs gratis zu. Da diese Großhändler sind, ist die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur persönlichen Abholung vor Ort oft nicht optimal. Darauf hat u:book leider keinen Einfluss.

u:book und das Verkaufsfenster

Das u:book-Verkaufsfenster ist auf drei bzw. vier Wochen beschränkt. Es gibt jedoch keine Beschränkung der verfügbaren Stückzahlen und zwar egal, ob es sich um Laptops, Tablets, Zubehör oder Angebote im Mobilfunkbereich handelt. Die angebotenen Preise können nur erreicht werden, weil in diesem Zeitraum ein konzentriertes Interesse und entsprechende Bestellmengen garantiert werden können. Zudem arbeitet u:book mit Partnerfirmen, die entsprechende Lagerbestellungen tätigen müssen, die zeitliche Beschränkung ist also immer auch ein Ressourcen- und Logistikthema. Zeitlich liegt das Verkaufsfenster stets zu

u:book-Verkaufsfenster

23. September bis 20. Oktober 2013

u:book-Infostand an der Uni Wien

1. und 2. Oktober 2013

von 9:00 bis 18:00 Uhr in der Aula im Hauptgebäude der Universität Wien (Universitätsring 1)

Infos zu Geräten & Preisen

www.ubook.at

Beginn des Semesters, da in den vorlesungsfreien Wochen viele Studierende noch nicht erreichbar sind und auch Infostände zu diesem Zeitpunkt weit weniger Menschen erreichen würden, als dies zu Beginn des Semesters der Fall ist.

u:book und die Anbieter

u:book stützt sich in der Auswahl der Herstellerfirmen auf die Evaluationen unseres Projektpartners „Neptun“, einem Spin-Off der ETH Zürich. Diese Evaluation untersucht Faktoren wie Robustheit, Empfangsleistung der Funkschnittstellen, Garantieleistungen, Verarbeitungsqualität, Linux-Kompatibilität u.v.m. Zur Auswahl werden zum Untersuchungszeitpunkt aktuelle Geräte aller namhaften Hersteller herangezogen (die auch an der Evaluierung teilnehmen möchten) und entsprechend geprüft.

In der Vergangenheit haben Lenovo, HP und Apple diese Tests am besten bestanden. u:book setzt diese Evaluationsergebnisse zu 100 Prozent in den Aktionen um. Sollte sich bei der nächsten Evaluierung im Frühjahr 2014 etwas an dieser Konstellation verändern, werden entsprechende Geräte auch im Rahmen von u:book angeboten.

Dell ist der am häufigsten nachgefragte Anbieter, der derzeit nicht vertreten ist. Dell lag in der Vergangenheit immer knapp hinter den anderen Firmen. Natürlich kann es trotz Evaluierung vereinzelt zu Ausfällen und Qualitätsproblemen kommen. Berechtigte Einwände werden im Rahmen der Garantie oder, wenn das Gerät bereits beschädigt ankommt, auch durch einen kompletten Geräteaus-tausch gehandhabt. Bei solchen Problemen versucht u:book eine Entscheidung im Interesse der KäuferInnen herbeizuführen und zwischen diesen und der Firma zu vermitteln, was normalerweise gut funktioniert. Die Firmen zeigten sich in der Vergangenheit sehr kulant im Falle von Rückabwicklungen.

u:book und Windows versus Linux

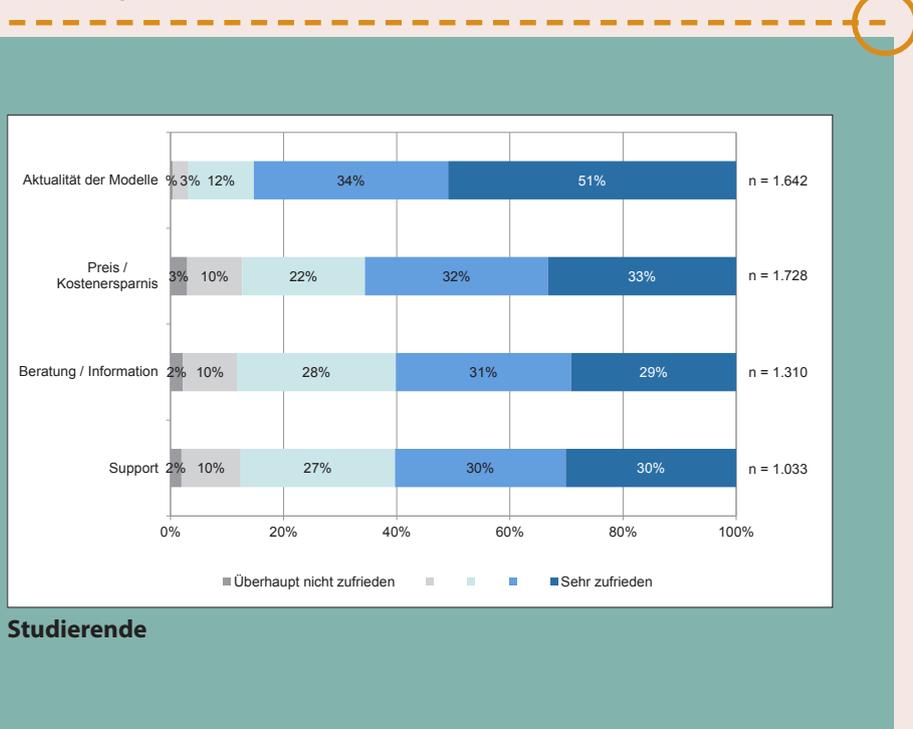
Ein letzter großer Kritikpunkt war die teilweise mangelnde Möglichkeit, Geräte auch ohne Windows-Betriebssystem bestellen zu können. Hierzu können wir sagen, dass fast alle Geräte – sofern bestell- und konfigurierbar – auch ohne Windows angeboten werden. In manchen Fällen ist das leider aus logistischen Gründen unmöglich, da gerade sehr neue Geräte oft nur in einer einzigen Konfiguration (inkl. Windows) bestellbar sind. Ein ausführlicher Test auf Linux-Kompatibilität ist leider aus Zeit- und Ressourcengründen für uns nicht immer möglich.

Gerade Lenovo ThinkPads und HP Elite-Books gelten jedoch als sehr gut mit Linux kompatibel, es gibt etliche Webseiten, die sich mit Linux auf diesen Geräten beschäftigen, viele Linux-EntwicklerInnen setzen auch selbst entsprechende Geräte ein, die Nutzbarkeit von Komponenten und Funktionen der Modelle gilt gemeinhin als gut. Natürlich können Sie aber jederzeit die Linux-Distribution ihrer Wahl auf einem USB-Stick als Live-system zu einem der Infostände mitbringen und die Kompatibilität der Geräte direkt vor Ort testen. Im Problemfall ist das u:book-Team zusammen mit unseren Partnerfirmen bemüht, eine Lösung zu finden.

Falls Ihre Fragen hier nicht ausreichend beantwortet wurden, schauen Sie in den kommenden Wochen im FAQ-Bereich des u:book-Forums unter forum.ubook.at vorbei, wo eine große Anzahl konkreter Fragen ausführlich beantwortet wird.

Natürlich können Sie sich auch jederzeit per E-Mail (ubook@univie.ac.at) an uns wenden, oder uns im Rahmen des kommenden u:book-Infostands (Termine siehe Kasten oben) ansprechen.

www.ubook.at



Studierende



© iStockphoto / stevecoleimages

Fileservices? Das unbekannte Wesen

[mb] In unserer Zufriedenheitsstudie haben wir die UserInnen auch zu unserem Dienst *Fileservices* befragt. Ihre Antworten haben uns gezeigt, dass einige BenutzerInnen dieses Service bzw. dessen Vorteile überhaupt nicht kennen, wie diese Beispiele aus dem Feedback der Studierenden zeigen:

„Mehr Informationen ausschicken, dass es so etwas überhaupt gibt!“

„Wusste gar nicht, dass man das machen kann, um ehrlich zu sein, aber werde einmal schauen, ob ich es demnächst verwende :)“

„Man kann auch von zuhause einsteigen???? Wie????“

Wird das Service genutzt, ist die Zufriedenheit damit allgemein sehr hoch:

„Sehr sehr praktisch“

„Works fine and is easily accessible“

„Funktioniert alles :)“

Ein Wunsch allerdings wurde von Studierenden sehr häufig genannt:

„Unbedingt mehr Speicherplatz!“

„Speicher ist gut nutzbar, aber mit zunehmender Anzahl von großen PDF-Dateien kommt es sehr schnell an die Grenzen.“

„Vielleicht könnte man den Speicherplatz für Studenten noch etwas ausbauen.“

Wir haben auf Ihr Feedback gehört. Ganz allgemein haben wir uns vorgenommen, das Service stärker zu bewerben und die **BenutzerInnen besser über die Möglichkeiten des Fileservices zu informieren**. Es wird in Kürze ein eigenes **Infoblatt zum Thema Fileservices** geben.

Zudem haben wir die Informationen auf unserer Webseite überarbeitet. Mit **weniger „techniklastigen“ Infos, einfacheren Beschreibungen und anschaulichem Bildmaterial** hoffen wir, Ihnen einen besseren Einblick in dieses, wie wir glauben, sehr hilfreiche Service zu vermitteln.

Wir belassen es aber nicht nur bei einem Mehr an Informationen. Ab sofort steht Studierenden der Universität Wien **mehr Speicherplatz für Ihre Daten** auf unseren zentralen Fileservern zur Verfügung.

Der ZID verdoppelt das bisherige Angebot und erhöht den Speicherplatz für Studierende von 1 GB auf 2 GB.

Der Online-Speicher für Ihre persönlichen Webseiten bleibt davon unberührt.

„Ich finde es sehr wichtig, dass dieses Angebot besteht, da in Zeiten der zunehmenden Mobilität der Daten es sehr wichtig ist, studienbezogene Daten sicher zu speichern.“

Kommentar aus der Umfrage

Was sind Fileservices?

Fileservices (Dateiservices) bieten die Möglichkeit des Zugriffs auf Daten, die auf zentralen Servern der Universität Wien liegen. Gegenüber lokal am eigenen Computer gespeicherten Dateien bieten Daten auf zentralen Fileservern **mehrere Vorteile:**

Zugriff auf Daten von verschiedenen Orten aus möglich

Sie können ein Dokument zuerst in den PC-Räumen des ZID oder an einem mobilen Arbeitsgerät editieren und später von zu Hause oder einem anderen Gerät aus weiterarbeiten.

zid.univie.ac.at/vpn/

Automatische Datensicherung

Durch die Verwendung hochwertiger Hardware und von Mirroring (von jeder Datei gibt es zwei Kopien auf zwei Platten) wird sichergestellt, dass Datenverlust praktisch ausgeschlossen ist. Ihre Daten werden jede Nacht gesichert. Wenn Sie z. B. irrtümlich eine Datei löschen, kann zumindest die Version vom Vortag vom Helpdesk wiederhergestellt werden.

zid.univie.ac.at/fileservices/

Zugriff innerhalb des Uni-Datennetzes



via PC-Räume, WLAN oder Internet-Steckdosen

Uni-Fileserver



Speicherort Ihrer Dateien inkl. Datensicherung

Zugriff außerhalb des Uni-Datennetzes



via VPN-Verbindung



Wenn es mal schnell gehen soll Stehterminals im NIG & Drucken via USB-Stick

[cm] Wie wichtig die PC-Räume für die Studierenden sind, haben wir nicht zuletzt bei deren – leider nicht vermeidbaren – Schließung zur Erneuerung der Hard- und Software zu Beginn der Semesterferien wieder feststellen können. **Ein Drittel aller Studierenden nutzt die PC-Räume zumindest einmal im Jahr.**

In unserer Zufriedenheitsumfrage wurde von den Studierenden sehr stark dem Wunsch Ausdruck verliehen, mehr PC-Arbeitsplätze zu schaffen, insbesondere für **rasche Erledigungen im Vorübergehen.**

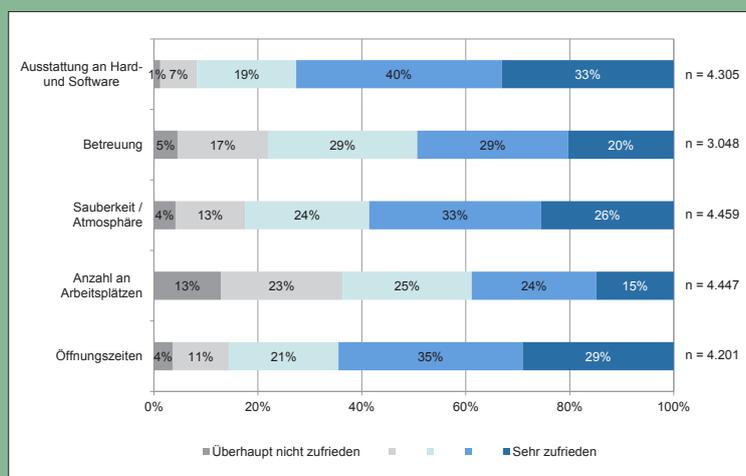
„Es sollte mehr Kurzarbeitsplätze für schnelles Arbeiten geben.“

„Man muss oft lange auf einen Platz warten, auch wenn man nur schnell was erledigen möchte.“

Kommentar aus der Umfrage

Wir werden die Nutzung dieser Terminals regelmäßig auswerten und das Service, wenn es von den NutzerInnen angenommen wird, gegebenenfalls ausweiten, um schnelles Ausdrucken, kurzes Nachschauen von Informationen, Abrufen und Versenden von E-Mails etc. schneller als bisher zu ermöglichen.

Wie zufrieden sind Sie mit den PC-Räumen in Bezug auf:



Studierende

Auch das Ausdruckservice u:print wird immer beliebter. Kein Wunder, dass es gerade bei den PC-Räumen im NIG immer wieder zu Wartezeiten für die BenutzerInnen auf der Suche nach einem freien Platz kommt.

Noch verschärft wurde die Situation zweifelsohne durch die temporäre Sperrung zweier PC-Räume für die EntwicklerInnen des Projekts StudienServicePortal, das wesentlich auch Studierenden zugutekommen wird. Das StudienServicePortal (SSP) soll Studierenden hinkünftig Zugang zu allen studienrelevanten Services wie Anmeldesystem, Moodle, Bibliothek u.v.m. bieten und als uniweite Informations- und Kommunikationsplattform dienen (ssp-projekt.univie.ac.at).

Wir haben uns daher entschlossen, **drei Stehterminals vor den PC-Räumen im NIG** aufzustellen. Diese sollen die volle Funktionalität und Softwareausstattung eines PC-Raum-PCs bieten, so dass man alle Arbeiten, wie in den PC-Räumen erledigen kann, nur eben schnell und ohne, dass man sich niederlassen muss.

Durch die motorische Höhenverstellung können die Terminals an die eigenen ergonomischen Bedürfnisse angepasst werden, womit die Stehterminals – wie auch alle u:print-Multifunktionsgeräte – barrierefrei im Rollstuhl bedienbar sind. Dadurch, dass die Stehpulte **vor** den PC-Räumen aufgestellt werden, wird es nicht zu verstärkten Geräuschbelästigungen in den PC-Räumen selbst kommen.



Beispielfoto

Direkt am u:print-Drucker via USB ausdrucken



Wer künftig nur schnell etwas ausdrucken möchte, ist nicht mehr zwangsläufig auf einen freien Platz in den PC-Räumen angewiesen. Die neuen, seit Beginn des Sommersemesters 2013 eingesetzten u:print-Geräte verfügen über einen **USB-Anschluss**, an den externe Datenträger angesteckt werden können. Der **Druck von PDF-Dokumenten und allen gängigen Bildformaten** (z. B. JPEG, GIF, TIFF, PNG) ist somit direkt am u:print-Gerät möglich. Infos zum Service finden Sie unter: zid.univie.ac.at/uprint/

zid.univie.ac.at/pc-raeume/



A Piece of English Erweiterung des englischsprachigen Angebotes

[mb] Bei der Neugestaltung der ZID-Webseiten 2012 wurde dem Wunsch unserer BenutzerInnen nach mehr Informationen in englischer Sprache Rechnung getragen und die Startseite, das Navigationsmenü sowie die wichtigsten Serviceinfos auf Englisch übersetzt. Diese Maßnahme wurde von unseren BenutzerInnen sehr positiv wahrgenommen. Im Rahmen der Zufriedenheitsumfrage erhielten wir Lob für das umfangreichere Angebot an Informationen in englischer Sprache und auch einige hilfreiche Hinweise darauf, von welchen Texten ebenfalls eine Version in englischer Sprache von unseren internationalen KollegInnen und Studierenden erwünscht wäre. Wir möchten uns ganz herzlich für dieses Feedback bedanken.

NEU: Seit kurzem finden Sie zu folgenden Themen nun auch Informationen in englischer Sprache auf unserer Webseite:

- **Out-of-Office**
zid.univie.ac.at/en/out-of-office/
- **MySQL**
zid.univie.ac.at/en/mysql/
- **Persönliche Webseiten**
zid.univie.ac.at/en/personal-websites/
- **Uni-Datennetz**
zid.univie.ac.at/en/uni-datennetz/
- **IT-Security**
zid.univie.ac.at/en/it-security/

Auch die Willkommens-E-Mail für neue MitarbeiterInnen und Studierende wurde umfassend überarbeitet und steht nun in einer deutschen und englischen Version zur Verfügung.

Unser englischsprachiges Angebot werden wir 2013/2014 sukzessive auch auf Anleitungen und weitere Infotexte ausweiten.

For the 2012 relaunch of the website of the Vienna University Computer Center (ZID), we took account of our users' request to offer more information in English and had the homepage, the navigation menu as well as essential service information translated into English. Our users highly appreciated this step, and in a satisfaction survey we were commended for the comprehensive information we are offering in English. We also received some helpful suggestions as to which texts should also be translated into English for our international colleagues and students. We are very grateful for your feedback.

NEW: information on the following topics is now available in English on our website:

- **Out-of-office messages**
zid.univie.ac.at/en/out-of-office/
- **MySQL**
zid.univie.ac.at/en/mysql/
- **Personal websites**
zid.univie.ac.at/en/personal-websites/
- **University data network**
zid.univie.ac.at/en/uni-datennetz/
- **IT security**
zid.univie.ac.at/en/it-security/

The welcome e-mail for new employees and students has also been thoroughly revised and is now available in German and English.

In 2013/2014, we will gradually offer more web pages in English, including instructions and information pages.

zid.univie.ac.at/en/

Suchen Sie noch oder finden Sie schon?

[mb] Haben Sie das auch schon erlebt: Sie suchen in einer Liste von A bis Z nach einem bestimmten Begriff und finden ... nichts? Sie können daraus nun folgern, dass zum gewünschten Thema keine Informationen vorhanden sind, oder Sie suchen weiter mittels alternativer Begriffe.

Schon bei einer kleinen Gruppe Testpersonen lässt sich beobachten, dass oft ganz unterschiedliche Begriffe bei Onlinerecherchen zum selben Thema herangezogen werden. Diese Problematik spiegelte sich auch auf unserer Website in der Liste der „Services von A-Z“ wider. Während einige Personen unter „H“ nach „Handy“ suchten, versprachen sich andere unter „D“ wie „Diensthandy“ fündig zu werden. Beide Begriffe sind aber Synonyme für das eigentliche ZID-Service „Mobilfunk“. Dabei handelt es sich hierbei noch um weitgehend geläufige Begriffe. Schon schwieriger kann sich die Suche bei Fachtermini oder Services mit Eigennamen gestalten.

Der ursprüngliche Gedanke einer Auflistung der Services von A-Z war weniger die gezielte Suche nach Dienstleistungen – dazu sollte in erster Linie das Freitext-Suchfeld dienen. Vielmehr sollte eine Art Servicekatalog aller ZID-Services dargestellt werden.



In unserer Zufriedenheitsumfrage wiesen uns UserInnen aber darauf hin, dass sie lieber in einer Liste scrollen bzw. diese mit der Browser-Suche durchsuchen möchten und es schwierig sei, den passenden Eintrag nach Anfangsbuchstaben getrennt zu finden.

Wir haben uns diese Rückmeldungen zu Herzen genommen, und nicht nur die Suchfunktion verbessert, sondern auch die Serviceliste erweitert. Die vorhandenen Services wurden mit vielen Synonymen ergänzt, die Sie nun ganz nach persönlichem Geschmack über verschiedene Wege – Suchfeld, sortiert nach Anfangsbuchstaben oder in der kompletten Liste aller Services – möglichst einfach und schnell zum Ziel führen sollen.

Sollte Ihnen in der Serviceliste der eine oder andere Begriff fehlen, freuen wir uns natürlich über Ihren Hinweis per Mail an [communications.zid@univie.ac.at!](mailto:communications.zid@univie.ac.at)

zid.univie.ac.at/alleservices/





© ZID

more:stream – Neues von den Streaming-Services



- Aufzeichnung oder Live-Übertragung von Lehrveranstaltungen
- In 16 Hörsälen verfügbar
- Vier Aufzeichnungsprofile
- Automatisierte Einbindung in Moodle

[h3] Seit mehr als drei Jahren wird das Service u:stream an der Universität Wien angeboten. Mit Beginn des Wintersemesters 2013/14 ist es auch **am neuen Standort Oskar-Morgenstern-Platz 1** in den vier größten Hörsälen HS 1, 4, 6 und 14 **verfügbar**. Überdies sind **im Hauptgebäude drei weitere Hörsäle** (HS 33, 41 und 45) ab sofort mit Streaming-Equipment ausgestattet. Die Nutzungsmöglichkeiten von u:stream wurden damit spürbar vergrößert. Das Service kann nun **in insgesamt 16 Hörsälen** genutzt werden.

Der RSS-Player zum Einbinden der Aufzeichnungen in die Lernplattform Moodle wurde für den Umstieg auf Moodle 2.5 fit gemacht und seine Usability verbessert.

u:stream agiert in einem technologischen Umfeld, das durch Dynamik und vielfältige Innovationen gekennzeichnet ist. Die aus Lehre und Studium resultierenden Anforderungen der KundInnen verändern sich ebenfalls. Diesen Herausforderungen gilt es zu begegnen. Über den Sommer wurden in einem ersten Schritt Umbau-

ten durchgeführt, um HDMI-Quellen (wo diese im Hörsaal verfügbar sind) zuverlässig streamen zu können. In den kommenden Monaten werden Zukunftsfestigkeit und Entwicklungsmöglichkeiten der derzeit eingesetzten Lösung geprüft. Ziel dieser Evaluierung ist, die Attraktivität von u:stream für seine KundInnen auch in den kommenden Jahren zu erhalten.



zid.univie.ac.at/ustream/

u:cris geht online Forschung an der Universität Wien wird transparenter

[Olivia Kaiser-Dolidze, Projekt CRISneu] Im universitätsweiten Projekt CRISneu (siehe auch uni:it 2/2012) wird das bisherige System Research Activities Documentation (RAD) von der Software Pure (info.sival.com/pure/) abgelöst.

Ab **Oktober 2013** steht das neue System unter dem Namen u:cris der gesamten Universität Wien zu Verfügung. In u:cris können **Veröffentlichungen, Aktivitäten und Projekte** über die intuitive Benutzeroberfläche erfasst und dazu auch Dokumente hochgeladen werden.

Die **Importschnittstellen** zu externen Datenbanken ermöglichen die effiziente **Erfassung von Artikel und Buchpublikationen**. Zusätzlich können **Lebensläufe und Publikationslisten** erstellt werden.

Das **Reportingtool** in u:cris kann auf Ebene der Organisationseinheiten eingesetzt werden, um einen Überblick zu bekommen. Die **Vergabe von Rollen und Berechtigungen** in u:cris ist transparent gestaltet und kann auf die Bedürfnisse der Fakultäten und Zentren abgestimmt werden.

Mit dem u:cris-Portal stellt die Universität Wien ihre Forschung erstmals zentral der interessierten Öffentlichkeit vor. Jede/r wissenschaftliche/r MitarbeiterIn sowie alle wissenschaftlichen Einrichtungen verfügen über ein **individuelles Portalprofil**, in dem Veröffentlichungen, Aktivitäten und Projekte angezeigt werden können. Um die letzte Datenmigration qualitätsgesichert vornehmen zu können, wurde am 8. Mai 2013 der Betrieb von RAD eingestellt.

In der Betaphase im Juni 2013 testeten 60 TeilnehmerInnen des wissenschaftlichen und administrativen Personals intensiv das neue System. Das wertvolle Feedback ermöglichte die Bereinigung von Fehlern der Datenmigration und die Verbesserung von Systemeinstellungen. Vor dem Roll-Out wurden im September 2013 – im Rahmen des Pilotbetriebs an vier Fakultäten unterschiedlicher Größe – Workflows, Betriebs- und Schulungskonzept auf der Produktionsinstanz getestet.

Nach Lieferung der relevanten Kennzahlen für die Wissensbilanz 2013 aus u:cris soll das Projekt CRISneu **Ende April 2014 in den Regelbetrieb** übergeleitet werden. Informieren Sie sich auf der Website des Projektes über den Projektfortschritt.

ucrisinfo.univie.ac.at

© sac; iStockphoto

Weitere Artikel finden Sie online unter uni-it.univie.ac.at

Sie möchten uni:it nicht erhalten?
Einfach abbestellen unter uni-it.univie.ac.at/abo/

zid:view

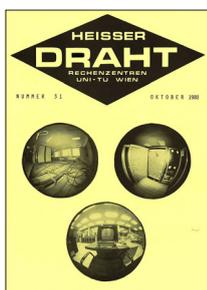


Chronik des ZID IKT-Geschichte an der Universität Wien

Seit über 50 Jahren spielt die Elektronische Datenverarbeitung, heute Informations- und Kommunikations-Technologie (ITK), an der Universität Wien eine Rolle.

[red] Die Geschichte der IKT an der Universität Wien begann im Jahre 1960 mit der Installation des ersten Computers in Österreich, der für wissenschaftliche Forschung zur Verfügung gestellt wurde. Er stand im damals neu errichteten Neuen Institutsgebäude (NIG) am Institut für Statistik und wurde von mehreren Instituten für statistische Berechnungen genutzt.

Seit Anbeginn der IKT-Geschichte an der Universität Wien berichtet ein Newsletter über die Ereignisse aus der Welt von Bits und Bytes. Der *Heiße Draht* war die gemeinsame Publikation der Rechenzentren der Universität Wien und TU Wien. Im März 1987 erschien die erste Ausgabe des *Comment* im Zuge der Inbetriebnahme der ersten eigenen Großrechenanlage für die Universität Wien.



Publikationen des ZID im Laufe der Zeit

Ab 1968 übernahm ein neuer, leistungsfähigerer Rechner auch administrative Aufgaben an der Universität Wien – wie die Inskription der damals 20.000 Studierenden – und wurde verstärkt auch von anderen Hochschulen und Behörden genutzt. Über die Zwischenschritte eines Interfakultären und später Interuniversitären EDV-Zentrums hat sich der heutige Zentrale Informatikdienst der Universität Wien entwickelt, dessen Hauptstandort sich noch immer im NIG befindet.

1995 bekam die Printausgabe des *Comment* elektronische Unterstützung in Form einer Website. Mit dem Vormarsch von WLAN, Smartphones und Tablets informiert der Newsletter *uni:it* seit 2010 in einer Print- und Onlineversion die UserInnen über Projekte und Services des ZID.

Mehr zur IKT-Geschichte an der Universität Wien erfahren Sie unter:

zid.univie.ac.at/chronik/

Impressum

Herausgeber & Medieninhaber:
Zentraler Informatikdienst
der Universität Wien
1010 Wien, Universitätsstraße 7
Österreich

Grundlegende Richtung:
Mitteilungen des
Zentralen Informatikdienstes

Verantwortliche Chefredakteurin:
Michaela Bociurko

Redaktion:
Katharina Lütke, Doris Maierhofer,
Melina Tsiamos, Alexander Berndl

Gestaltung:
Katharina Lütke

Auflage: 5.000

ISSN: 1727-6071

E-Mail: uni-it@univie.ac.at

Web: uni-it.univie.ac.at

Der Umwelt
zuliebe:

chlorfrei
gebleicht

Holz und
Papier aus
nachhaltig
bewirtschafteten
Wäldern

