

Användarforum

Organisationer anslutna till tjänsten är enligt avtalet själva ansvariga att erbjuda support som teknisktöd och problemklassificering till sina egna slutanvändare (studenter och personal) via sin helpdesk eller liknande. När det kommer till mer avancerad teknisk support på tredje nivån kan organisationens kontaktperson kontakta vår leverantör, Artisan, vilka även tillhandahåller utbildning när tjänsten sätts upp.

Användarforum är till för er som är kontaktpersoner ute i organisationerna, som arbetar med slutanvändarstöd och systemförvaltning. Vi har användarforum minst två gånger per termin, med möjlighet att planera in fler om kontaktpersonerna vill att vi ska ta upp något särskilt ämne eller om någon vill berätta mer om hur de arbetar på sitt lärosäte med verktyget. Dessa användarforum genomförs med ljud och bild i e-mötesverktyget Zoom. Vi använder ProjectPlace för dokumentlagring och diskussioner.

Syfte med ett användarforum

Så här formulerades syftet när enkättjänsten startade 2013.

Användarforum Survey har som syfte att samla in och identifiera framtida förbättringar av SUNET Survey. Det kan avse:

- funktionalitet
- användbarhet
- kända fel
- tillgänglighet
- utbildning
- dokumentation
- webbinformation

Deltagarna i användarforum Survey representerar hela sin verksamhet och ska kanalisera de behov som finns inom universitetets olika verksamhetsgrenar och befattningar. Det är viktigt att allas synpunkter beaktas. Deltagarna utgör kontaktpersoner för övriga anställda i dessa frågor.

Process för att hantera önskemål

Deltagarna i användarforumet samlar in synpunkter och idéer från verksamheten om vad som kan förbättras. De dokumenteras och föredras i detta forum. Förslag som rör systemet kommer att läggas fram direkt till systemleverantören av systemförvaltaren. Önskemål om förbättringar tas i vissa fall om hand av SUNET. Ambitionen är att kontinuerligt genomföra förbättringar för att stödja slutanvändarnas arbete.

Vid frågor och önskemål om systemets funktionalitet och användbarhet kan systemförvaltaren kontaktas. Observera att detta inte är en helpdesk-service, utan syftar till en långsiktig utveckling av enkätverktyget. Målsättningen är att tillhandahålla system och service som tillgodoser det som behövs i verksamheten.

Medlemskap i användarforum i ProjectPlace

I vårt användarforum finns kontaktpersoner på lärosätena som arbetar med olika uppgifter. Det kan t ex vara tekniker, systemförvaltare, IKT-pedagoger eller förvaltningsledare. Kontakta magnus.hovde@sUNET.se om du vill delta.