

# **Auswertung der Umfrage zur Zufriedenheit der Nutzer mit dem Support des IT-ServiceDesk**

Zusammenfassung

Stand: 19. November 2014

Version 1.0

---

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Datensatz.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Ergebnisse .....</b>	<b>2</b>
3.1	Soziodemographie .....	2
3.2	Bewertung des IT-ServiceDesk .....	3
3.3	Kommunikation mit dem IT Center über das IT-ServiceDesk .....	3
<b>4</b>	<b>Dank.....</b>	<b>4</b>

## 1 Einleitung

Im Oktober 2011 hat das IT-ServiceDesk (damals noch RZ-ServiceDesk) seine erste Nutzerzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Da der Fragebogen nur in Papierform vorhanden war, nahmen überwiegend Studierende, die den persönlichen Support an den Standorten des IT-ServiceDesk nutzten, an der Befragung teil.

Zwischen dem 14.03.2013 und dem 25.04.2013 fand dann die zweite Befragung statt, die über einen Online-Fragebogen realisiert wurde. Dies erlaubte es, die Anzahl der Hochschulmitarbeiter unter den Teilnehmern der Umfrage zu erhöhen. Die Befragten wurden dabei gebeten, immer eine konkrete Anfrage zu bewerten.

Da von vielen Befragten das Feedback gegeben wurde, dass der Bezug zu einer einzelnen Support-Anfrage schwer herzustellen sei, wurden bei dieser, dritten, Befragung nur allgemeine Fragen zum Support gestellt. Die Befragung fand zwischen dem 29.09.2014 und dem 07.11.2014, ebenfalls über einen Online-Fragebogen, statt.

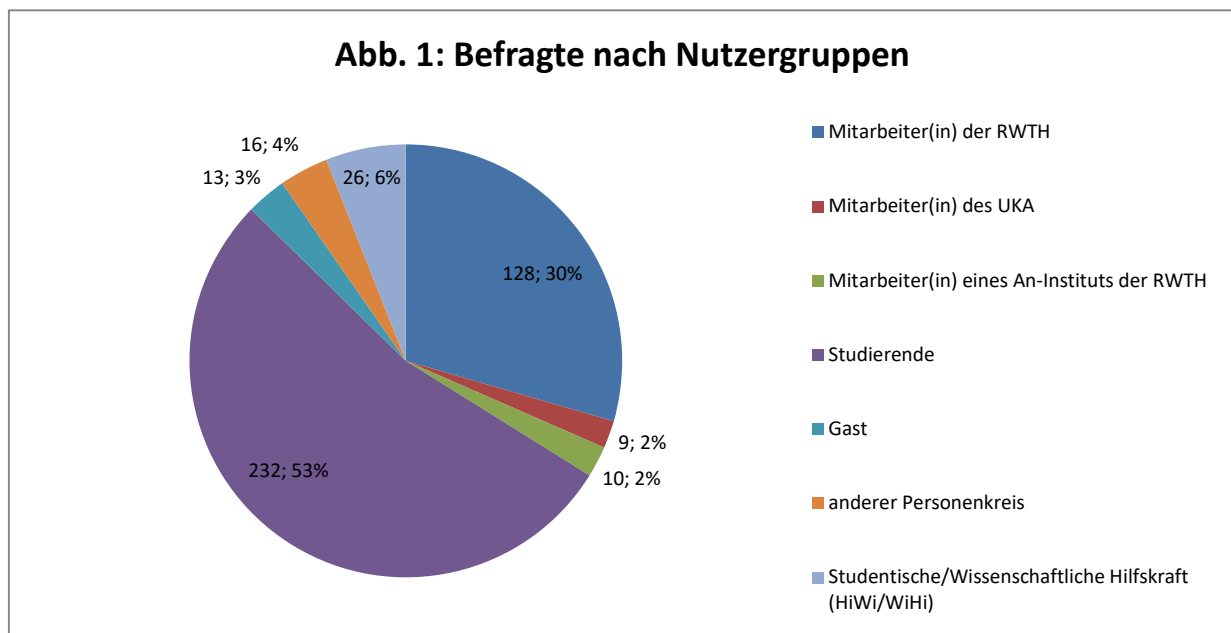
## 2 Datensatz

Insgesamt wurde der Fragebogen 434 Mal aufgerufen. Im Unterschied zur letzten Befragung wurden keine Datensätze ausgeschlossen, so dass sich eine Stichprobengröße von  $N = 434$  ergibt.

## 3 Ergebnisse

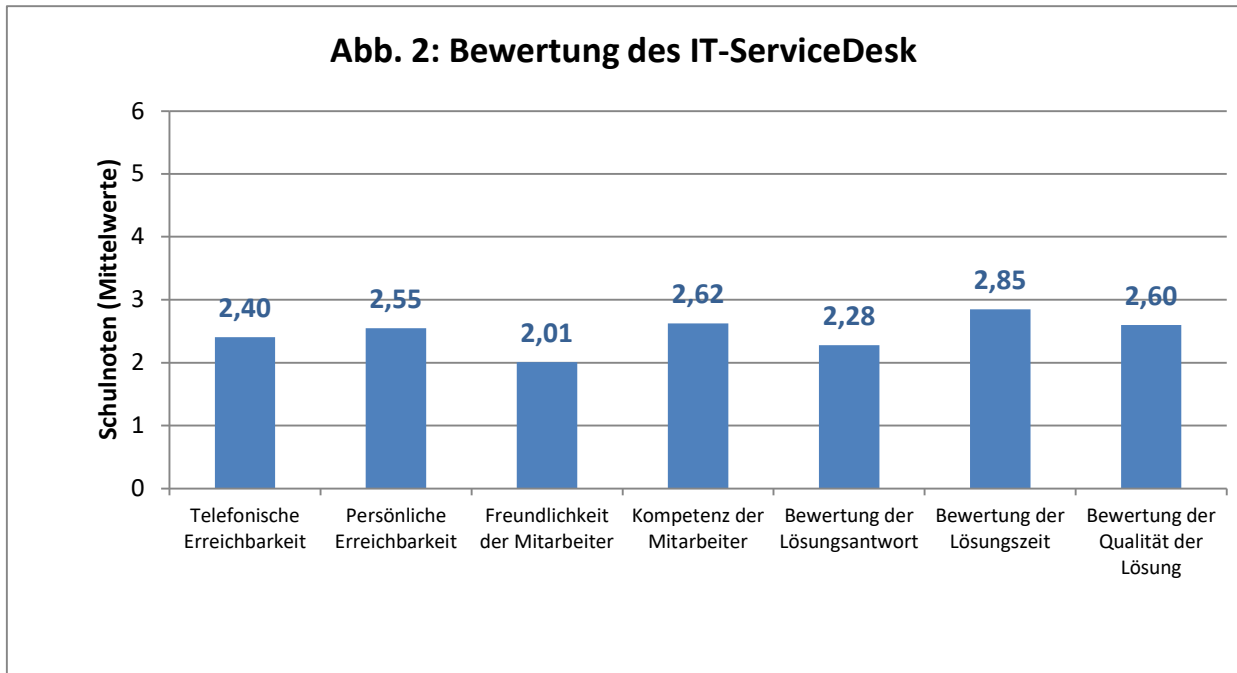
### 3.1 Soziodemographie

Abb. 1 zeigt, welchen Nutzergruppen die Teilnehmer der Befragung angehören.



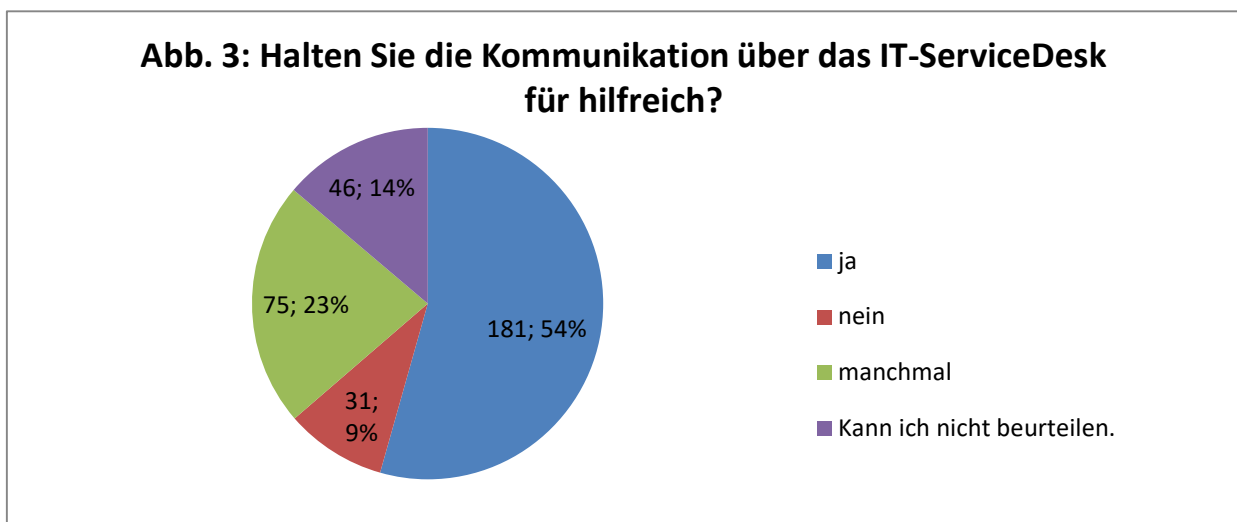
### 3.2 Bewertung des IT-ServiceDesk

Abb. 2 fasst zusammen, welche Durchschnittsnoten Sie den verschiedenen Aspekten unseres Supports gegeben haben. Als Fehlerindikatoren sind die Standardabweichungen abgebildet. Insgesamt wurde der Support des IT-ServiceDesk sehr positiv bewertet. Deutlich wird aber auch, dass es bei der Lösungszeit noch Verbesserungspotenzial besteht und dass weiter in die Kompetenz unserer Mitarbeiter investieren werden muss.



### 3.3 Kommunikation mit dem IT Center über das IT-ServiceDesk

Die Frage, ob die Kommunikation mit dem IT Center über das IT-ServiceDesk hilfreich ist, wurde von 181 Teilnehmern (54 Prozent) positiv beantwortet (Abb. 3).



## 4 Dank

Wir danken Ihnen für Ihre Teilnahme an dieser Befragung. Die Erkenntnisse helfen sehr, Ihren Bedürfnissen noch gerechter zu werden.

Falls Sie Interesse an einer detaillierteren Auswertung oder an einzelnen Ergebnissen haben, melden Sie sich bitte unter 0241 80 24680 oder über [servicedesk@itc.rwth-aachen.de](mailto:servicedesk@itc.rwth-aachen.de).