

Auswertung der Zufriedenheitsumfrage unter den Nutzenden des IT Centers

Zusammenfassung
Hanna Tröger
Stand: 21.12.2015
Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Datensatz.....	2
3	Ergebnisse	3
3.1	Soziodemographie	3
3.2	Beurteilung des IT Centers	3
3.3	Bewertung des Supports.....	4
3.4	Kommunikation	6
4	Dank.....	7

1 Einleitung

Im Oktober 2011 hat das IT-ServiceDesk (damals noch RZ-ServiceDesk) seine erste Zufriedenheitsumfrage unter den Nutzenden des IT Centers 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 die zweite Befragung statt, mit der der Wechsel auf einen Online-Fragebogen erfolgte. Dies erlaubte es, die Anzahl der Hochschulmitarbeitenden unter den Teilnehmenden 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 der dritten Befragung nur allgemeine Fragen zum Support gestellt. Durchgeführt wurde diese im Zeitraum vom 29.09.2014 bis zum 07.11.2014.

Die diesjährige Befragung lief vom 12.10. bis zum 29.11.2015. Im Unterschied zu den Vorjahren beschränkten sich die enthaltenen Fragen nicht auf das IT-ServiceDesk, sondern bezogen sich auch auf das IT Center und dessen Dienste generell.

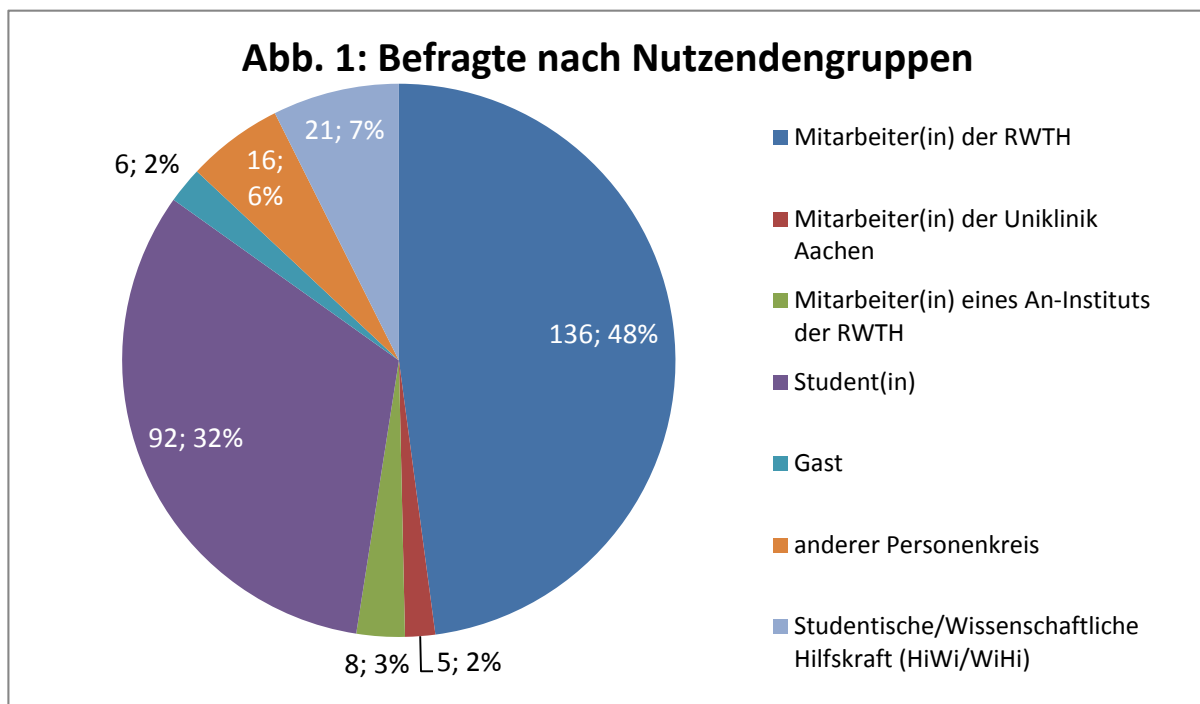
2 Datensatz

Insgesamt wurde der Fragebogen 340 Mal aufgerufen. Es wurden keine Datensätze ausgeschlossen, so dass sich insgesamt eine Stichprobengröße von $N = 340$ ergibt.

3 Ergebnisse

3.1 Soziodemographie

Abb. 1 zeigt, welchen Nutzendengruppen die Befragten angehören¹. Im Vergleich mit den Zahlen der letzten Umfrage von 2014 fällt hierbei auf, dass die Beteiligung der Mitarbeitenden dieses Jahr um 18% höher ausgefallen ist, wohingegen 21% weniger Studierende an der Befragung teilgenommen haben. Die Anteile der übrigen Nutzendengruppen sind mit Schwankungen um maximal 1-2 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr stabil geblieben.

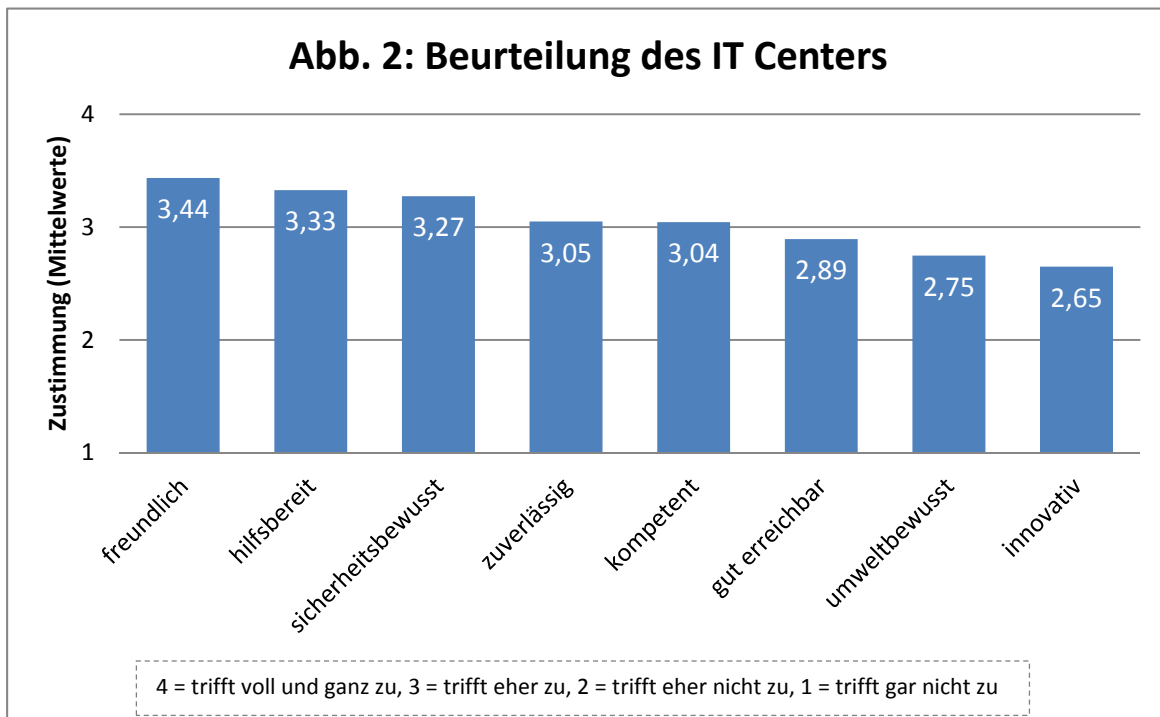


3.2 Beurteilung des IT Centers

Abbildung 2 veranschaulicht, wie Sie das IT Center in verschiedenen Aspekten beurteilen.² Im Schnitt wurde bei den Eigenschaften Zuverlässigkeit und Kompetenz ausgeprägte Zustimmung erreicht. Besonders gut schneidet das IT Center in den Punkten Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Sicherheitsbewusstsein ab. Die Werte des Items „gut erreichbar“ bewegen sich durchschnittlich knapp unter der Zustimmungslinie. Verbesserungspotential deutet sich in den Bereichen Umweltbewusstsein und Innovation an.

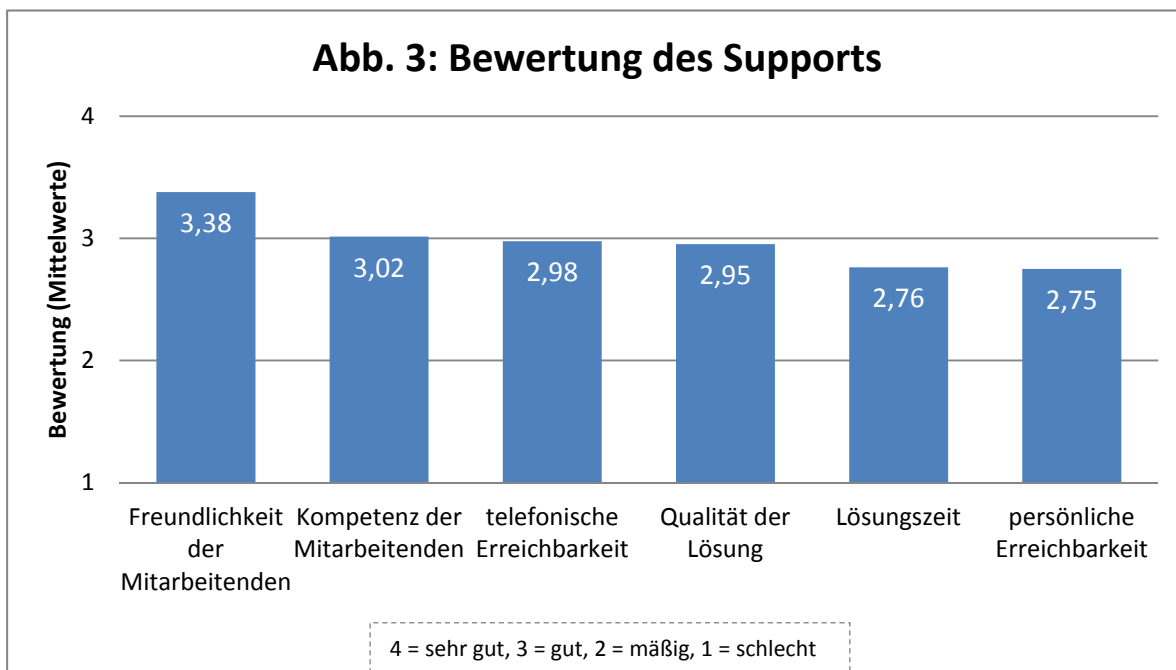
¹ Hier: N = 284.

² Die Stichprobenmenge fällt hier mitunter sehr verschieden aus. Die Frage nach dem Umweltbewusstsein wurde am seltensten beantwortet, hier ist N = 79. Innovativ: N = 231, gut erreichbar: N = 272, kompetent: N = 276, zuverlässig: N = 266, sicherheitsbewusst: N = 216, hilfsbereit: N = 278, freundlich: N = 273.



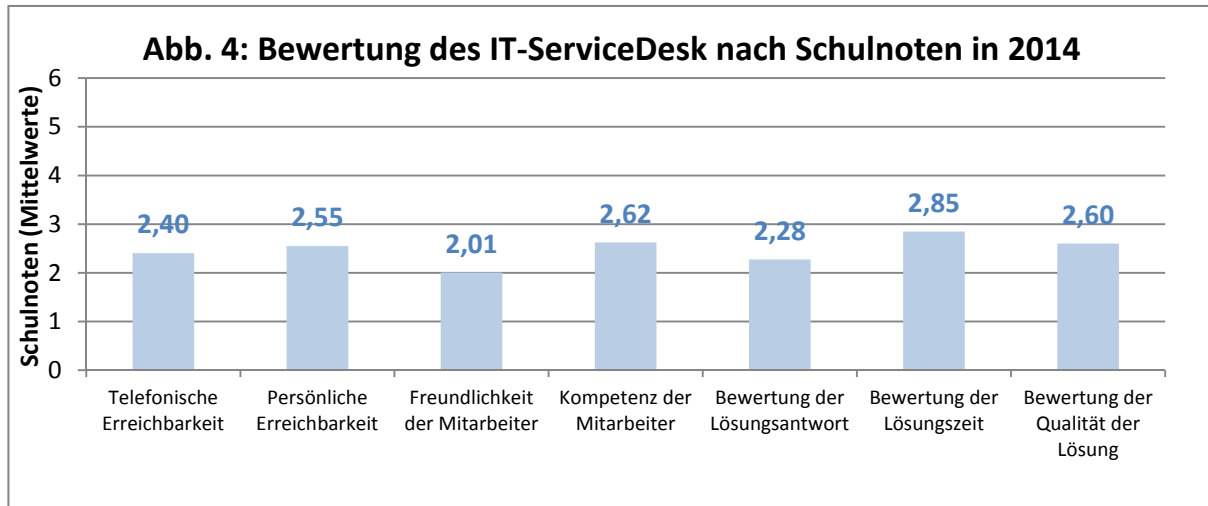
3.3 Bewertung des Supports

Hier (Abbildung 3) wird die durchschnittliche Bewertung des Supports abgebildet.³ Die Freundlichkeit der Mitarbeitenden schneidet hierbei am besten ab; die Punkte Kompetenz,

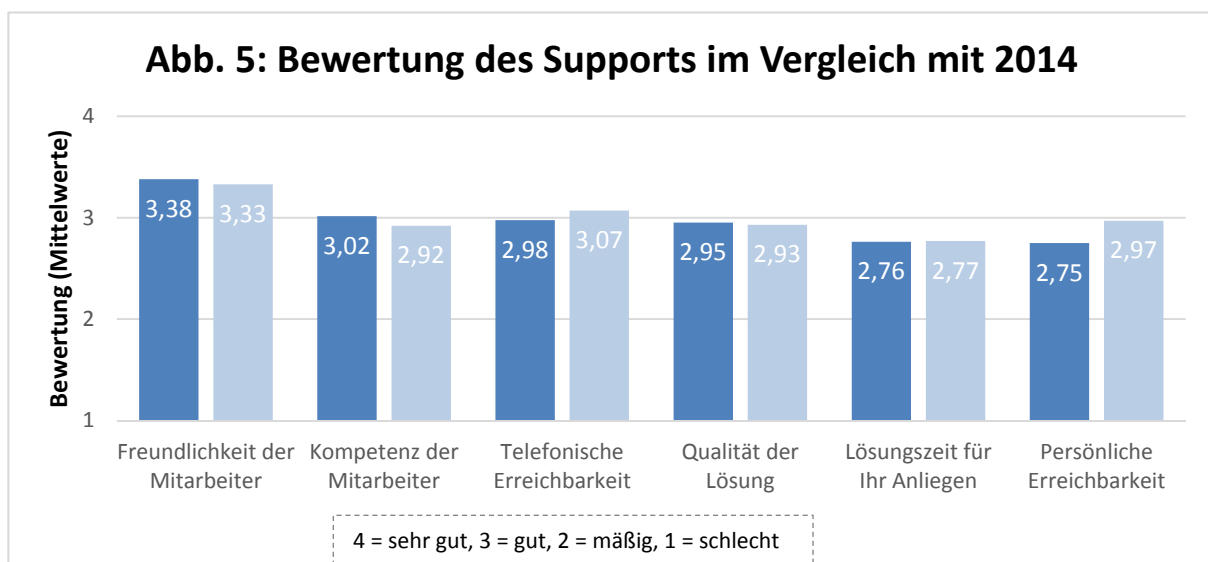


³ Freundlichkeit der Mitarbeitenden: N = 266, Kompetenz der Mitarbeitenden: N = 263, telefonische Erreichbarkeit: N = 210, Qualität der Lösungen: N = 253, Lösungszeit: N = 253, persönliche Erreichbarkeit: N = 208.

telefonische Erreichbarkeit und Qualität der Lösungen werden durchschnittlich mit „gut“ bewertet. Die Lösungszeit bewegt sich nahe an der Zustimmungslinie, kann Ihrer Einschätzung nach aber noch optimiert werden, ebenso wie die persönliche Erreichbarkeit. In der Umfrage des Vorjahres wurde dieselbe Frage mit sechsstufiger Skalierung nach Schulnoten gestellt:⁴



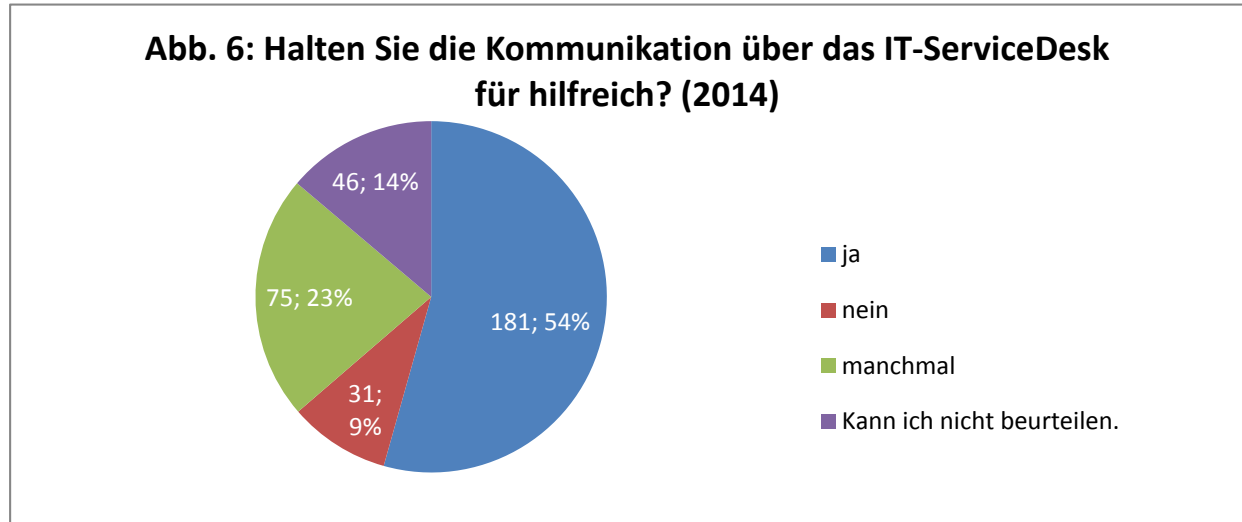
Für das Fragebogendesign dieses Jahres wurde ein Wechsel auf eine vierstufige Skala vorgenommen. Hintergrund ist, dass eine Vergleichbarkeit der Befragung mit anderen Hochschulbefragungen in NRW erreicht werden soll. Um trotz unterschiedlicher Skalierung dennoch die Ergebnisse von 2014 mit denen dieses Jahres vergleichen zu können, wurden die Mittelwerte des letzten Jahres auf eine vierstufige Skala (vgl. Abbildung 5) umgerechnet. Hier lässt sich eine nur geringe Varianz ablesen: Bei den Items „Freundlichkeit“ und „Kompetenz“ und „Qualität der Lösungen“ lässt sich ein leichter Zuwachs verzeichnen, die Werte der Items zur telefonischen und persönlichen Erreichbarkeit weisen einen leichten Rückgang auf.



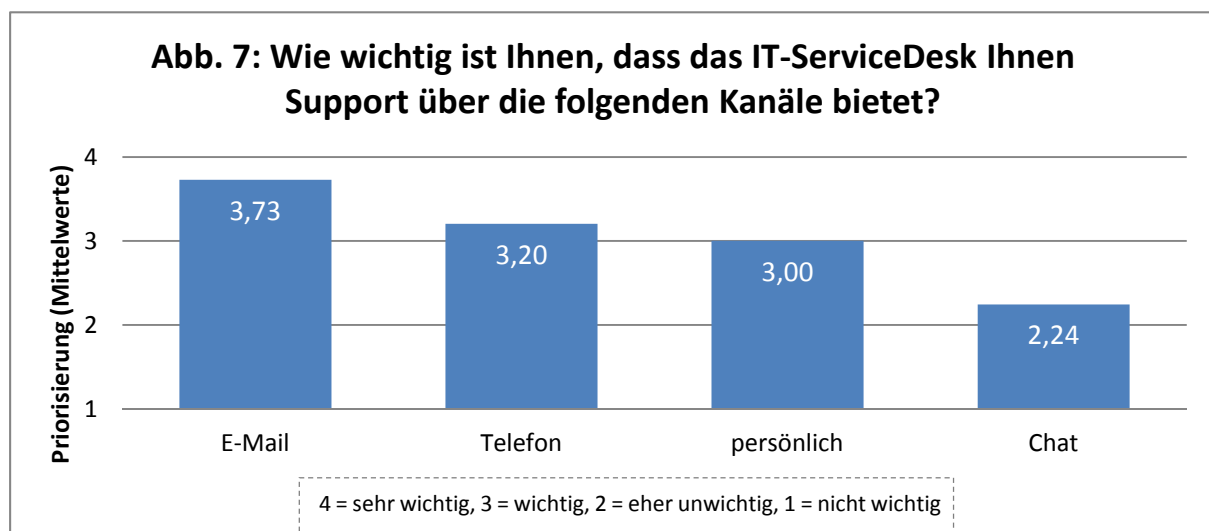
⁴ Freundlichkeit: N = 356, Kompetenz: N = 354, telefonische Erreichbarkeit: N = 206, Qualität der Lösungen: N = 320, Lösungszeit: N = 319, persönliche Erreichbarkeit: N = 310.

3.4 Kommunikation

In der Befragung von 2014 wollten wir von Ihnen wissen, ob Sie die Kommunikation mit dem IT Center über das IT-ServiceDesk für hilfreich halten:⁵



Dieses Jahr interessierten wir uns für Ihre Priorisierung der verschiedenen Kommunikationskanäle, über die wir Ihnen Support anbieten. Am beliebtesten ist die Kommunikation via Email; telefonische und persönliche Beratung rangieren bei einem Abstand von 0,2 ungefähr gleichauf. Die durchschnittliche Bewertung des Supports per Chat bewegt sich zwischen „eher unwichtig“ und „eher wichtig“. Die Frage nach dem Chat weist im Vergleich zu den anderen abgefragten Kommunikationskanälen die höchste Enthaltung auf. Hinzu kommt, dass der Chatsupport als jüngstes Projekt des IT-ServiceDesks erst kurz vor Start der Befragung online gegangen ist.



⁵ Telefon: N = 298, Mail: N = 302, persönlich: N = 299, Chat: N = 280.

4 Dank

Vielen Dank, dass Sie an dieser Befragung teilgenommen haben. Ihre Antworten helfen uns sehr, unseren Service weiter entsprechend Ihrer Bedürfnisse zu verbessern.

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.