

# Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016

Stand: 31. März 2017

Version 1.0

---

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Methode .....</b>	<b>3</b>
2.1 Stichprobe .....	3
2.2 Fragebogen .....	4
2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen .....	4
<b>3. Ergebnisse .....</b>	<b>5</b>
3.1 Allgemeines zur IT-Versorgung .....	5
3.2 Support des IT-ServiceDesk .....	12
3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle .....	13
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare .....	18
3.5 Rückmeldung zur Befragung .....	18
<b>4. Fazit.....</b>	<b>19</b>
<b>5. Ausblick.....</b>	<b>19</b>
<b>Anhang – Fragenkatalog .....</b>	<b>21</b>

---

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bewertung der Dienste des IT Centers – Vergleich 2015/2016.....	6
Abbildung 2: Bewertung der Dienste des IT Centers - Überblick Antwortmöglichkeiten .....	7
Abbildung 3: Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2015/2016.....	8
Abbildung 4: Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2015/2016.....	8
Abbildung 5: Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Überblick Antwortmöglichkeiten .....	9
Abbildung 6: Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2015/1016 .....	10
Abbildung 7: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2015/1016.....	11
Abbildung 8: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2015-2016 .....	12
Abbildung 9: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2015-2016 .....	13
Abbildung 10: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2015-2016 .....	14
Abbildung 11: Informationsquellen zur Lösung von IT-Problemen – Vergleich 2015-2016 .....	15
Abbildung 12: Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2015-2016 .....	15
Abbildung 13: Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle – Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung.....	16
Abbildung 14: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2015-2016 .....	17
Abbildung 15: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2015-2016.....	17
Abbildung 16: Bewertung des IT Center Blogs.....	18

## 1. Einleitung

Im Jahr 2016 wurde zum 5. Mal die jährliche Nutzerzufriedenheitsumfrage des IT Centers durchgeführt. Ziel dieser Umfragen ist, ein möglichst aussagekräftiges Feedback der Nutzenden der Dienste und des Supports des IT Centers zu sammeln, um eine stetige Verbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagements zu ermöglichen.

Der Inhalt des Fragenkatalogs dieser Umfrage orientierte sich an demjenigen des Vorjahres. Unter Berücksichtigung der Gewährleistung einer größtmöglichen Vergleichbarkeit mit den Vorjahren, wurden Optimierungen am Fragebogenkatalog vorgenommen, um eine differenziertes Bild der Nutzerzufriedenheit zeichnen zu können.

Im Folgenden befindet sich eine genaue Beschreibung der Methode und Ergebnisse sowie ein Fazit zur Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016.

## 2. Methode

### 2.1 Stichprobe

Der Fragebogen wurde 1097-mal aufgerufen, unabhängig davon, ob die Person den Fragebogen anschließend wieder schloss, nur die Einleitung las oder weiterbearbeitete. Da auch „versehentliche“ Aufrufe oder Abrufe durch Suchmaschinen als „Klicks“ gezählt werden, ist dies kein zuverlässiger Indikator.

367 Personen nutzten die Funktion „Fragebogen nur ansehen“ und von ihnen 281 füllten ihn im Anschluss vollständig aus. Die englischsprachige Version wurde von 79 Personen genutzt, 60 von ihnen beendeten den Fragebogen.

Insgesamt 858 Teilnehmende begannen den Fragebogen, 649 von ihnen schlossen ihn ab. Allerdings beantworteten 43 Personen mehr als 20 % der Fragen nicht und wurden daher von den folgenden Analysen ausgeschlossen.

Insgesamt werden daher die Angaben von **606 Personen** berücksichtigt.

#### 2.1.1 Soziodemografie

148 Frauen und 448 Männer nahmen an der Umfrage teil (10 Personen machten keine Angabe zu ihrem Geschlecht). Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 (N = 174) bzw. 25 bis 29 (N = 142) Jahre alt.

Die meisten Teilnehmenden (N = 247) gaben an, der RWTH Aachen seit mindestens 5 Jahren angehörig zu sein. 100 Personen gaben an seit 3-5 Jahren, 131 seit 1-3 Jahren und 114 seit weniger als 1 Jahr der RWTH Aachen angehörig zu sein. 14 Personen machten dazu keine Angabe.

Der Großteil der Teilnehmenden bestand aus Studierenden (N = 307) und Mitarbeitenden (N = 233).

### *IT-Kenntnisse*

184 Teilnehmende gaben an, an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des IT Centers beteiligt zu sein. 394 gaben an, nicht daran beteiligt zu sein, 25 waren sich nicht sicher und 4 machten keine Angabe.

Bei der Selbsteinschätzung zu IT-Kenntnissen, schätzten sich 206 Teilnehmende als Experten ein, 193 gaben an, fortgeschrittene Kenntnisse zu haben, 136 solide Grundkenntnisse und 51 geringe Kenntnisse. 20 Personen beantworteten diese Frage nicht.

## **2.2 Fragebogen**

Wie im Vorjahr bestand der Fragebogen aus Fragen zur Soziodemografie (Geschlecht, Alter, RWTH-Personenkreis, RWTH-Zugehörigkeitsdauer, IT-Kenntnisse und IT-Verantwortung), zum „DV-ISA-Benchmarking NRW“, zum Support des IT-ServiceDesks und zu den Informationsquellen und Kommunikationskanälen des IT-Centers.

Insbesondere wurde in diesem Jahr bei den Ausweichoptionen Änderungen vorgenommen. Statt nur die Option „keine Angabe“ anzubieten, konnten die Nutzenden je nach Frage zwischen „möchte ich nicht beantworten“, „kann ich nicht beantworten“ und „ich kenne diesen Dienst nicht“ / „diese Möglichkeit kenne ich nicht“ differenzieren. So sollte ermöglicht werden, eine klarere Vorstellung davon zu bekommen, welche Fragen ggf. für Nutzenden nicht gut zu beantworten sind, bzw. welche Art von Fragen sie nicht beantworten möchten.

Die Nutzenden bekamen außerdem bei allen passenden Themenfeldern die Möglichkeit in einem Freitextfeld weitere Kommentare oder Anregungen abzugeben.

Der Fragenkatalog (inkl. Antwortmöglichkeiten) der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016 befindet sich im Anhang.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 8,32 Minuten für die vollständige Beantwortung des Fragebogens.

## **2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen**

Die Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016 fand im Zeitraum vom 12.10.2016 bis zum 30.11.2016 statt.

Vom ersten bis zum letzten Tag der Befragung verwies ein Link in der E-Mail-Vorlage auf helpLine auf die Umfrage. Außerdem wurden an diesem Tag an allen Standorten Flyer ausgelegt, um die Kunden im persönlichen Kontakt auf die Umfrage hinweisen zu können. Auch im telefonischen Kontakt wurden die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks gebeten, über die Umfrage zu informieren.

Am 13.10.2016 wurde ein Post auf dem IT Center Blog online gestellt, in dem die Umfrage vorgestellt und verlinkt wurde. Eine „Aktuelles Meldung“ auf der IT Center Webseite wies ab dem 19.10.2016 auf die Umfrage hin. Am gleichen Tag wurde eine E-Mail an die IT-Administratoren der RWTH Aachen gesandt, um sie um eine Teilnahme zu bitten. Am 21.10.2016 wurden alle Mitarbeitenden des IT-Centers über die „ReZeHaus-Mailingliste“ auf die Umfrage hingewiesen.

Den größten Effekt hatte ein Facebook-Post zur Umfrage, der vom Facebook-Account der RWTH Aachen am 09.11.2016 online gestellt wurde. An diesem Tag nahmen 148 Personen an der Umfrage teil (118 von ihnen füllten ihn vollständig aus).

Kurz vor Ende des Befragungszeitraums erinnerte eine erneute „Aktuelles Meldung“ (22.11.2016) und ein Blog-Post (25.11.2016) noch einmal an die Umfrage.

### 2.3.1 Verlosung

Um den Anreiz einer Teilnahme und somit die Zahl der Teilnehmenden zu erhöhen, wurden in diesem Jahr 15 Gutscheine von Amazon (je im Wert von 15 €) verlost. Diese Verlosung wurde bei sämtlichen Werbemaßnahmen zur Nutzerzufriedenheitsumfrage hervorgehoben. 451 Personen gaben ihre E-Mail-Adresse zur Teilnahme an der Verlosung an. Die Verlosung fand am 23.12.2016 statt und Gewinner sowie nicht-Gewinner wurden entsprechend benachrichtigt.

## 3. Ergebnisse

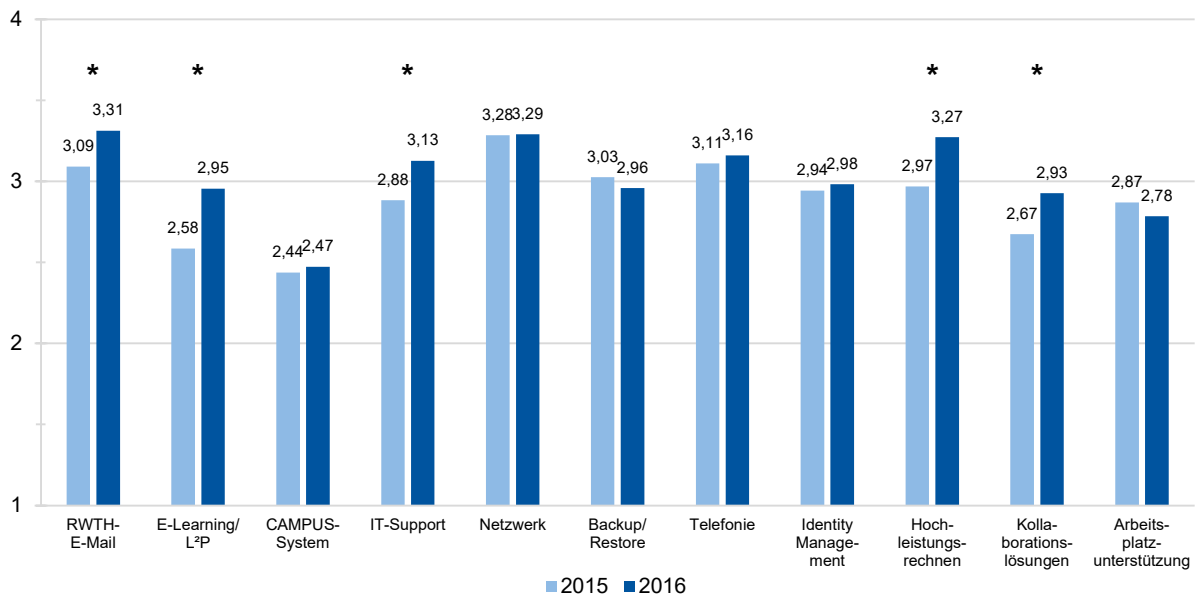
Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zwischen 2015 und 2016 gezogen. Statistisch signifikante Unterschiede – d.h. Unterschiede, bei denen es unwahrscheinlich ist, dass sie allein auf Zufall beruhen – werden in den entsprechenden Diagrammen mit Sternchen (\*) markiert.

### 3.1 Allgemeines zur IT-Versorgung

Die Fragen in diesem Abschnitt stammen hauptsächlich aus den Vorgaben für das „DV-ISA-Benchmarking NRW“, die durch einige wenige Zusätze ergänzt wurden.

#### 3.1.1 IT-Dienste

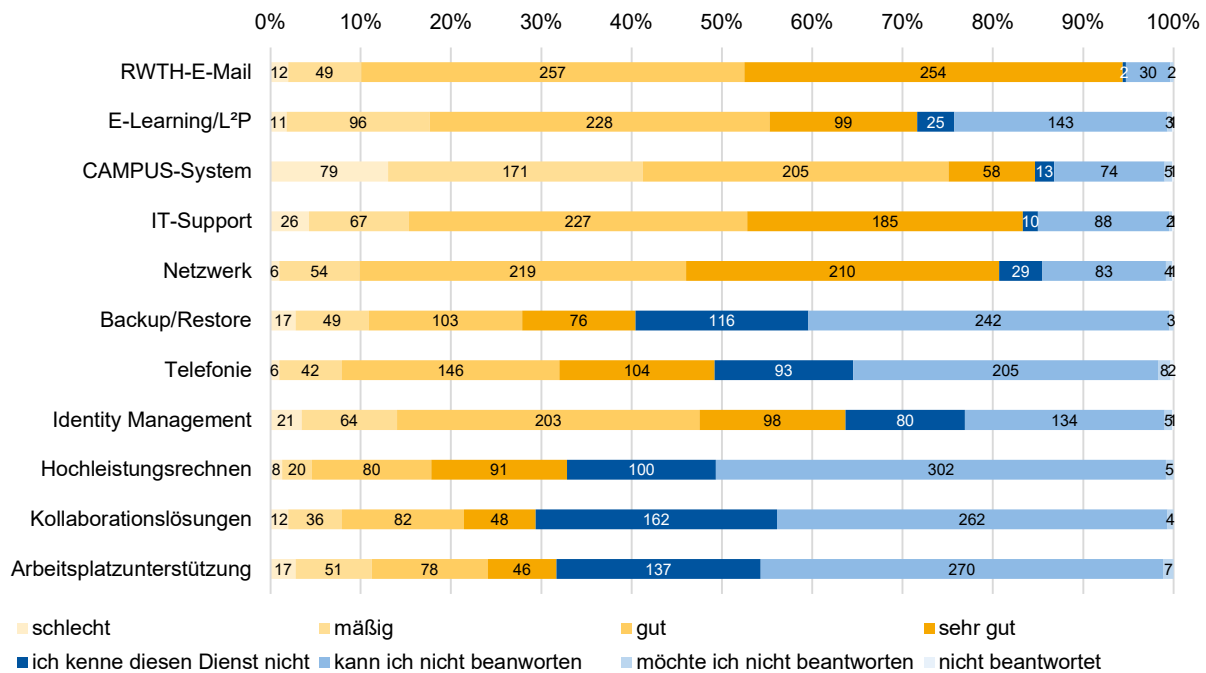
Zunächst wurden die Dienste des IT Centers durch die Nutzenden bewertet. Im Vergleich zum Jahr 2015, wurden die Dienste „RWTH-E-Mail“, „E-Learning/L<sup>2</sup>P“, „IT-Support“, „Hochleistungsrechnen“ und „Kollaborationslösungen“ bei der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016 signifikant besser bewertet. Das CAMPUS-System erhielt die schlechteste Bewertung.



**Abbildung 1:** Bewertung der Dienste des IT Centers – Vergleich 2015/2016

„Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

Bei genauerer Betrachtung der Antworten wird deutlich, dass bei sieben von elf Diensten mehr als 25 % der Teilnehmenden die Auswahlmöglichkeiten „ich kenne diesen Dienst nicht“ oder „kann ich nicht beantworten“ auswählten. Einerseits ist daher zu überlegen, ob Fragen zu diesen Diensten für die allgemeine Nutzerzufriedenheitsumfrage geeignet sind. Andererseits liegt es auch in der Natur mancher Dienste, dass diese nur von einem kleinen Anteil der IT Center Kunden genutzt werden. Es sollte überlegt werden, wie der Bekanntheitsgrad mancher Dienste noch weiter erhöht werden könnte.

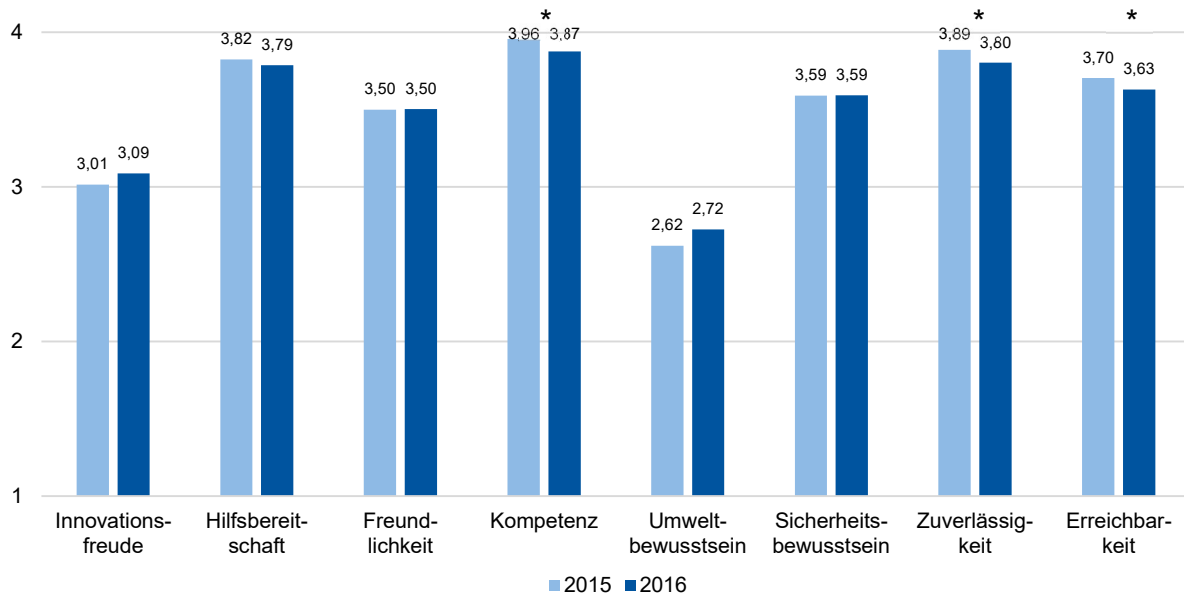


**Abbildung 2: Bewertung der Dienste des IT Centers - Überblick Antwortmöglichkeiten**  
 „Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?“

Die Nutzenden wurden anschließend gefragt: „Was vermissen Sie im Dienstleistungsportfolio? Welche Dienste würden Sie sich noch wünschen?“. Auf diese Nennungen wird an dieser Stelle nicht weiter eingegangen, sie wurden als Anregungen an die entsprechenden Verantwortlichen weitergegeben. Auffällig war jedoch, dass einige Wünsche genannt wurden, die bereits als Dienst existieren. Auch hier lässt sich daher Handlungsbedarf bzgl. der Werbung für bzw. Informationsfluss über diverse Dienste ableiten. Ein erster Schritt in diese Richtung ist bereits mit Einführung der Dienste-Liste im RWTH Selfservice Ende Januar 2017 gemacht worden.

### 3.1.2 Eigenschaften des IT Centers und seinen Mitarbeitenden

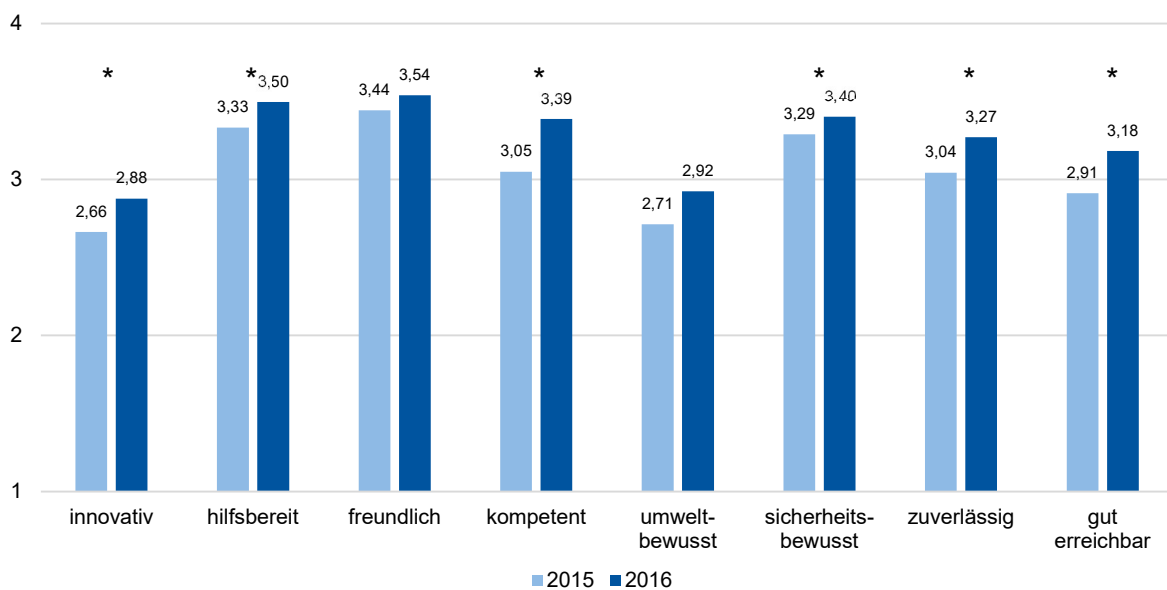
Als nächstes wurden die Nutzenden gefragt, wie wichtig Ihnen verschiedene Eigenschaften hinsichtlich des IT Centers seien. Hierbei waren die Einschätzungen in 2015 und 2016 sehr ähnlich. Lediglich die Eigenschaften „Kompetenz“, „Zuverlässigkeit“ und „Erreichbarkeit“ wurden im Jahr 2016 signifikant weniger wichtig eingeschätzt als im Vorjahr. Insgesamt fällt auf, dass den Nutzenden die Eigenschaften „Innovationsfreunde“ und „Umweltbewusstsein“ am wenigsten wichtig sind.



**Abbildung 3:** Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2015/2016

„Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen?“ (1 = nicht wichtig, 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = sehr wichtig; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

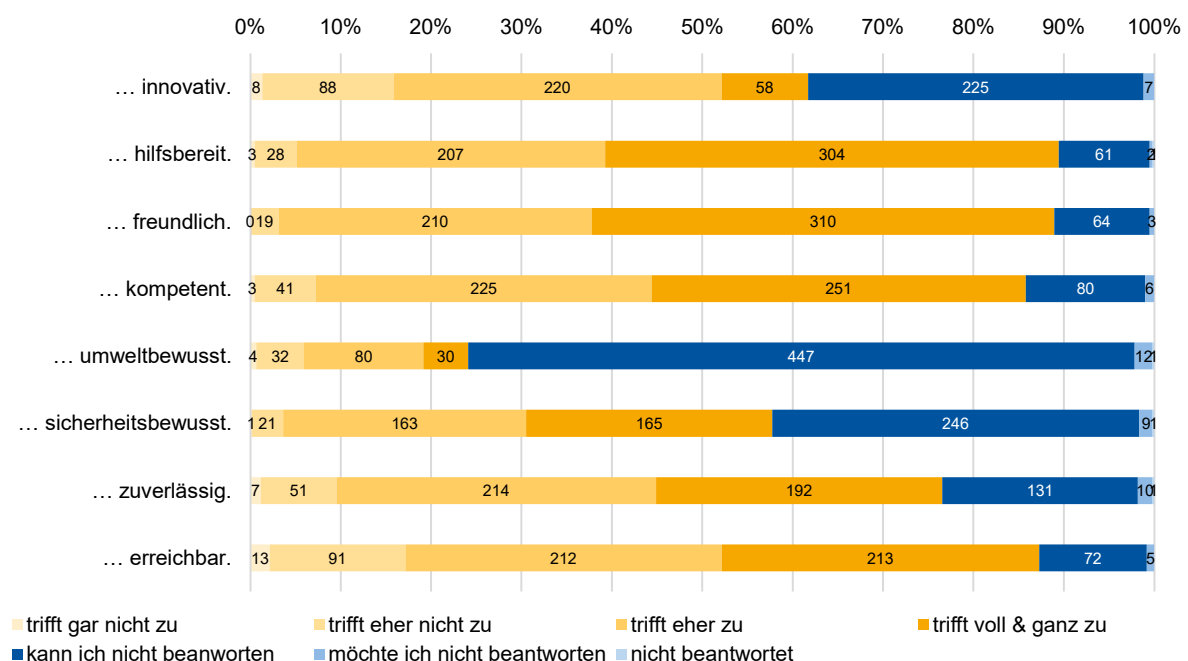
Im Anschluss bewerteten die Nutzenden, wie zutreffend die verschiedenen Eigenschaften für das IT Center und seine Mitarbeitenden sind. Hierbei ist besonders positiv hervorzuheben, dass in sechs von acht Bereichen signifikante Verbesserung im Vergleich zum Jahr 2015 zu verzeichnen sind. In den weiteren zwei Bereichen gibt es auch Verbesserungen, die jedoch nicht statistisch bedeutsam sind.



**Abbildung 4:** Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2015/2016

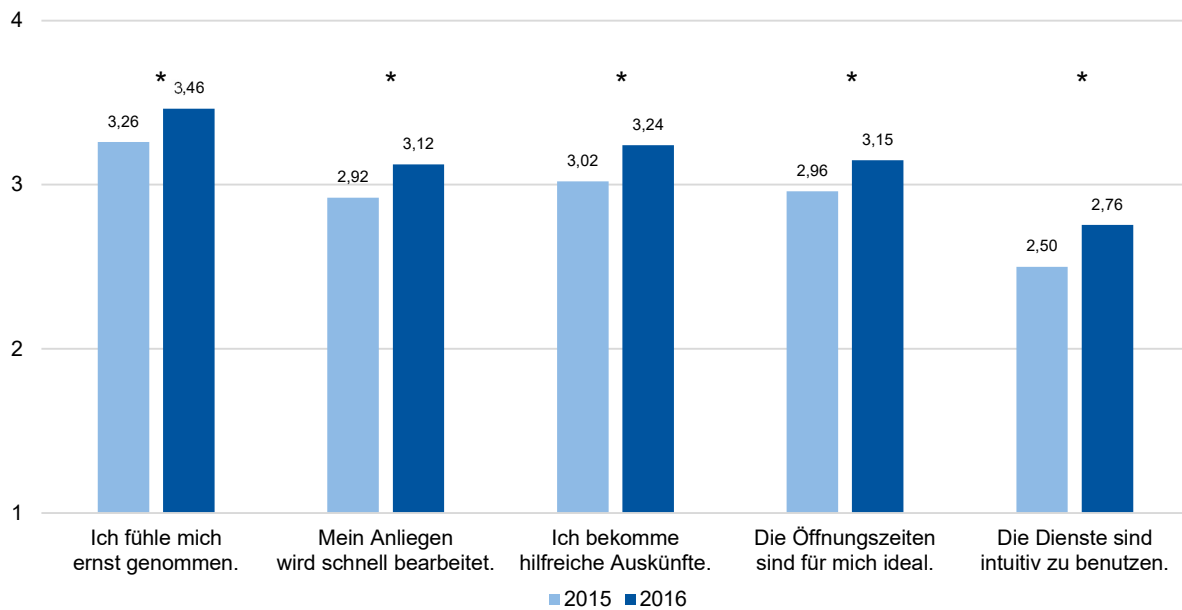
„Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...“  
 (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

Insgesamt wird die Innovationsfreude und das Umweltbewusstsein des IT Centers und seiner Mitarbeitenden am schlechtesten bewertet. Allerdings ist auch wichtig zu betonen, dass beim Umweltbewusstsein 73,8 %, beim Sicherheitsbewusstsein 40,6 % und bei der Innovationfreude 37,1 % der Teilnehmenden die Option „kann ich nicht beantworten“ auswählten. Die Tauglichkeit dieser Fragen für die Nutzerzufriedenheitsumfrage sollte also in Frage diskutiert werden. Im Sinne der Zeitökonomie des Fragebogens, sollte abgewogen werden, diese Eigenschaften zukünftig nicht mehr abzufragen.



**Abbildung 5:** Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Überblick Antwortmöglichkeiten  
 „Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...“

Als nächstes folgten Aussagen zum Service/Support des IT Centers, die von den Nutzenden hinsichtlich ihres Zutreffens bewertet werden sollten. Diese bewerteten die Teilnehmenden im Jahr 2016 durchweg signifikant besser als im Jahr 2015.



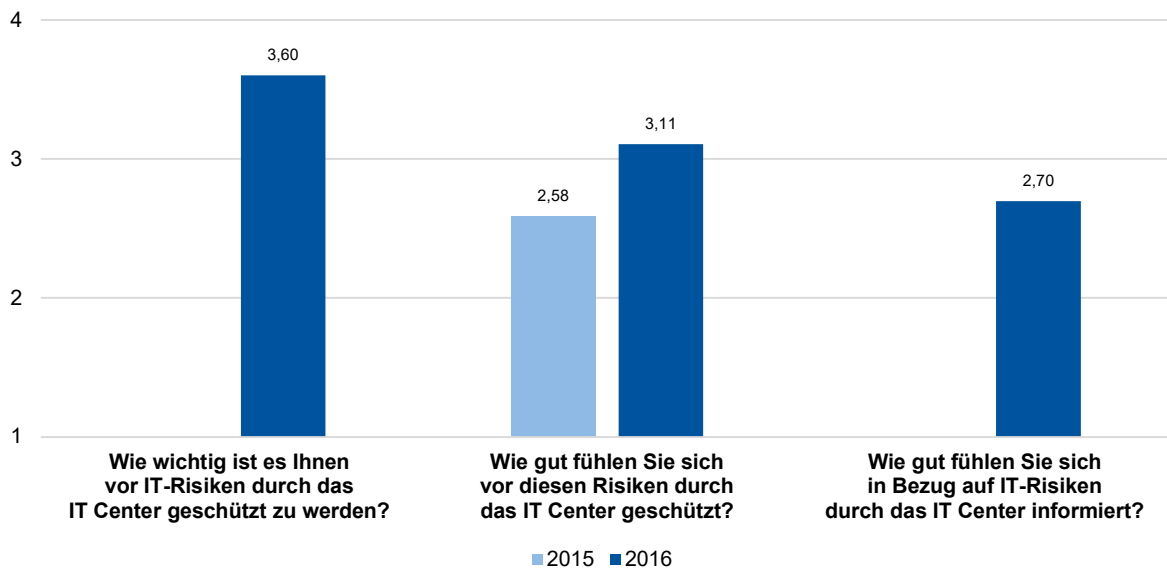
**Abbildung 6:** Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2015/2016

„Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Service/Support des IT Centers zu?“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

### 3.1.3 IT-Risiken

Zu IT-Risiken wurden die Nutzenden bisher nur gefragt, wie sehr sie sich vor Risiken (z.B. durch Hacker oder Viren) durch das IT Center geschützt fühlen. Hierbei gab es 2016 keine Verbesserung im Vergleich zu Ergebnissen des Jahres 2015.

Die Fragen wurden in diesem Jahr ergänzt durch „Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?“ und „Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?“. Hier wird deutlich, dass es den Nutzenden sehr wichtig ist und sie sich bisher noch nicht so gut informiert fühlen.



*Abbildung 7: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2015/2016*

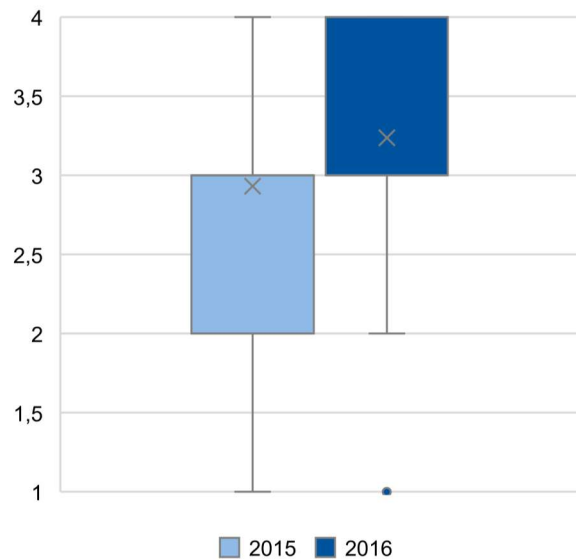
„In den Medien liest man immer wieder von Risiken der IT, z. B. durch Hacker oder Viren.“ (1 = sehr gut/wichtig, 2 = mäßig / eher wichtig, 3 = gut / eher wichtig, 4 = schlecht / nicht wichtig)

### 3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Die abschließende Frage in diesem Befragungsabschnitt bezog sich auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center. Dabei wurde auch hier eine signifikante Verbesserung zum Vorjahr festgestellt.

Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit im Jahr 2015 lag bei 2,93 und im Jahr 2016 bei 3,24 (in Abb. 8 durch Kreuzchen dargestellt; der Median in beiden Jahren lag bei 3). Während die mittleren 50 % der Daten (in Abb. 8 durch die hellblau bzw. blau gefärbten Boxen dargestellt) im Jahr 2015 zwischen 2 („eher unzufrieden“) und 3 („eher zufrieden“) lagen, lagen sie im Jahr 2016 zwischen 3 („eher zufrieden“) und 4 („sehr zufrieden“).

Im Jahr 2015 war das Minimum (ohne Ausreißer) = 1 („sehr unzufrieden“) und im Jahr 2016 war das Minimum (ohne Ausreißer) = 2 („eher unzufrieden“). Das Maximum lag in beiden Jahren bei 4 (Minimum und Maximum sind in Abb. 8 durch die „Antennen“ bzw. „Whisker“ dargestellt).



**Abbildung 8:** Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2015-2016

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?“ (1 = sehr unzufrieden, 2 = eher unzufrieden, 3 = eher zufrieden, 4 = sehr zufrieden; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

### 3.2 Support des IT-ServiceDesk

Der zweite Abschnitt der Umfrage beschäftigte sich mit dem Support des IT-ServiceDesks. Auch hier sind wieder signifikante Verbesserung in allen Bereichen im Vergleich zu 2015 bemerkbar. Lediglich zu „Kontaktmöglichkeit im Chat“ gibt es keinen Wert aus dem Vorjahr, da dieses Item erst in dieser Umfrage abgefragt wurde. Insbesondere die „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ wird besonders gut bewertet. Die „Lösungszeit“ hat noch am meisten Ausbaupotenzial.

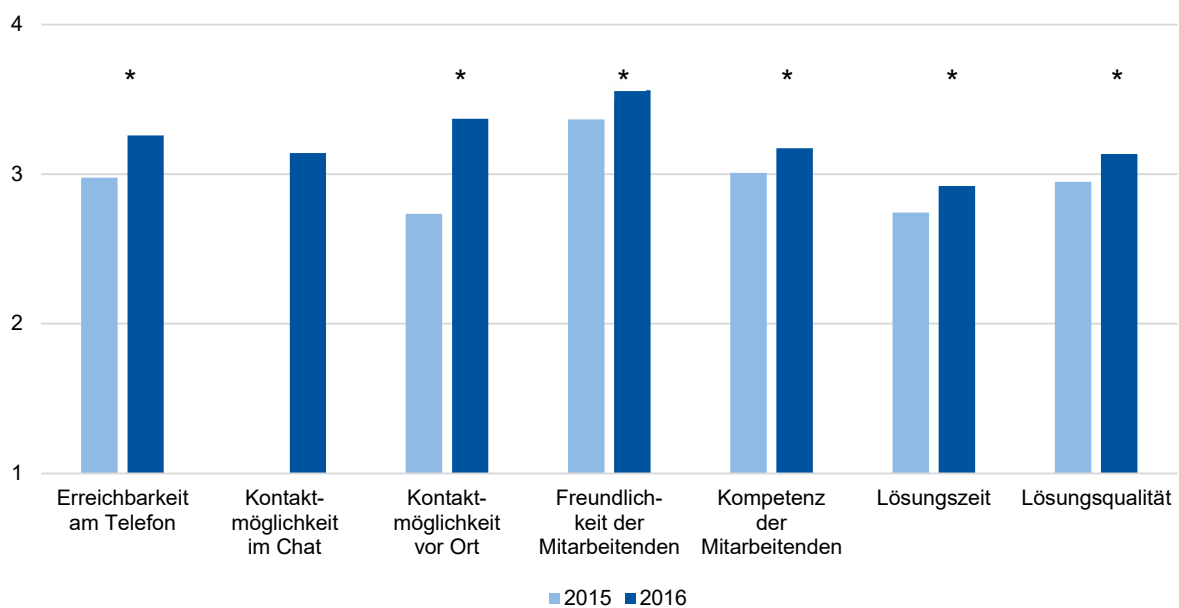


Abbildung 9: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2015-2016

„Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

Bei den Kommentaren und Anmerkungen wurde v.a. die lange Bearbeitungsdauer bzw. Reaktionszeiten manche Tickets bemängelt. Hier wünschen sich die Teilnehmenden schnellere Rückmeldung dazu, dass bzw. warum die Bearbeitung eines Tickets länger dauert. Auch entstehe Teils der Eindruck, das kompliziertere Tickets „untergehen“ und erst durch nachfragen wieder aktiv bearbeitet würden. Insbesondere die Ticketbearbeitung durch das 2nd Level führe in einigen Fällen zu langen Bearbeitungszeiten.

Auch wurde in diesem Jahr wieder der Wunsch nach direktem Kontakt zu den Fachabteilungen geäußert. Wenn keine direkte Lösung durch das IT-ServiceDesk möglich sei, werde es für den Meldenden häufig sehr intransparent und umständlich. Die Akzeptanz des Single Point of Contact (SPoC) Prinzips könnte erhöht werden, in dem die Nutzenden durchgehender und besser über den Stand ihrer Tickets informiert werden (zum Beispiel: wer bearbeitet es gerade und warum, wie lange dauert es ca., warum dauert es evtl. länger).

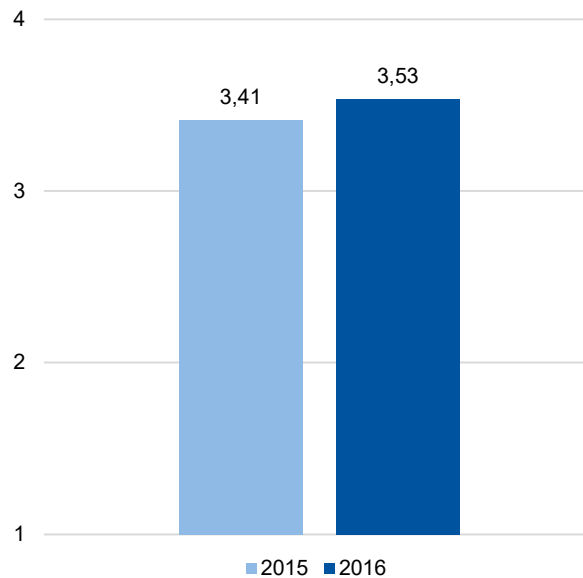
Es wurde auch der Wunsch nach mehr festen, dauerhaften Mitarbeitenden am IT-ServiceDesk deutlich. Die Qualität der Ticketbearbeitung bzw. die Kompetenz der Mitarbeitenden schwanke teils stark mit der jeweiligen Person. Zu viele Köche würden den Brei verderben und es entstehe der Eindruck, dass bei vielen unterschiedlichen Ansprechpartnern/Bearbeitenden eines Tickets die Qualität und Lösungsgeschwindigkeit sinke. Auch hier ist zu überlegen, wie dieser Effekt bzw. Eindruck gemindert werden könnte.

Die Studierenden wünschten sich außerdem im SuperC auch wieder TreMoGe Support zu erhalten.

### **3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle**

Im letzten Abschnitt der Befragung wurden die Nutzenden gefragt, wie sie nach Lösungen für ihre IT-Probleme suchen und welche Informationsquellen sie dabei nutzen. Des Weiteren wurden sie zu den verschiedenen Kommunikationskanälen befragt, die das IT Center anbietet. Zuletzt ging es noch um die Bewertung der IT Center Webseite, des Dokumentationsportals des IT Centers und den IT Center Blog.

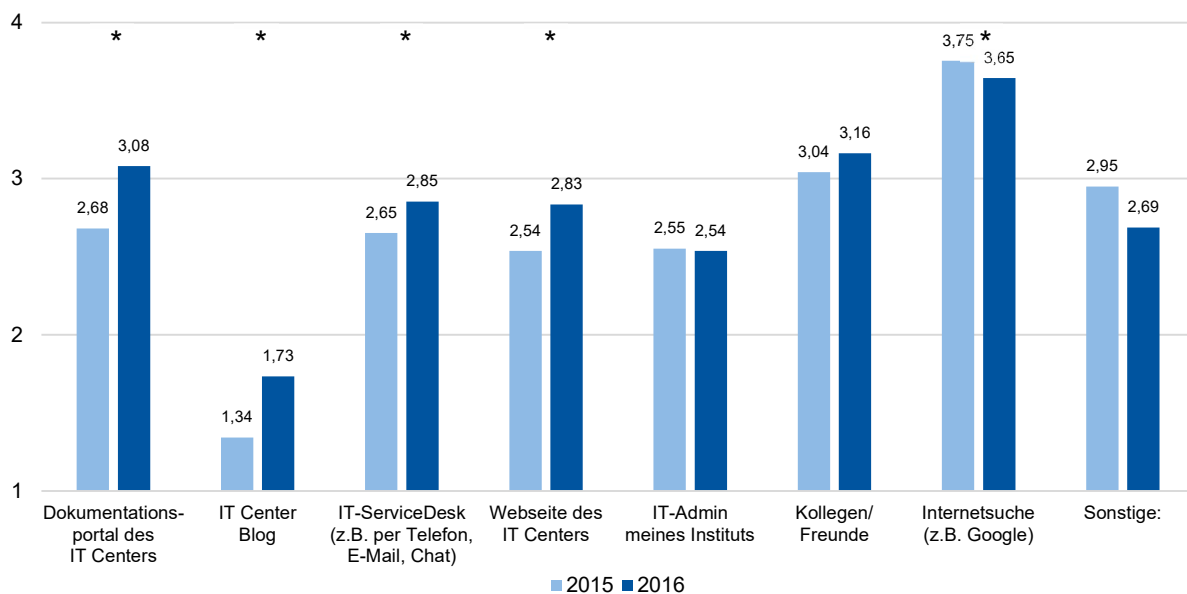
Zunächst wurden die Nutzenden gefragt, ob sie auf anderen Wegen nach Lösungen für ihre IT Probleme suchen, bevor sie das IT-ServiceDesk kontaktieren. Dabei gab es keinen statistisch signifikanten Unterschied zwischen den Jahren 2015 und 2016. Die Nutzenden scheinen meistens zunächst auf eigene Faust zu versuchen, Lösungen zu finden.



**Abbildung 10: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2015-2016**

„Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu)

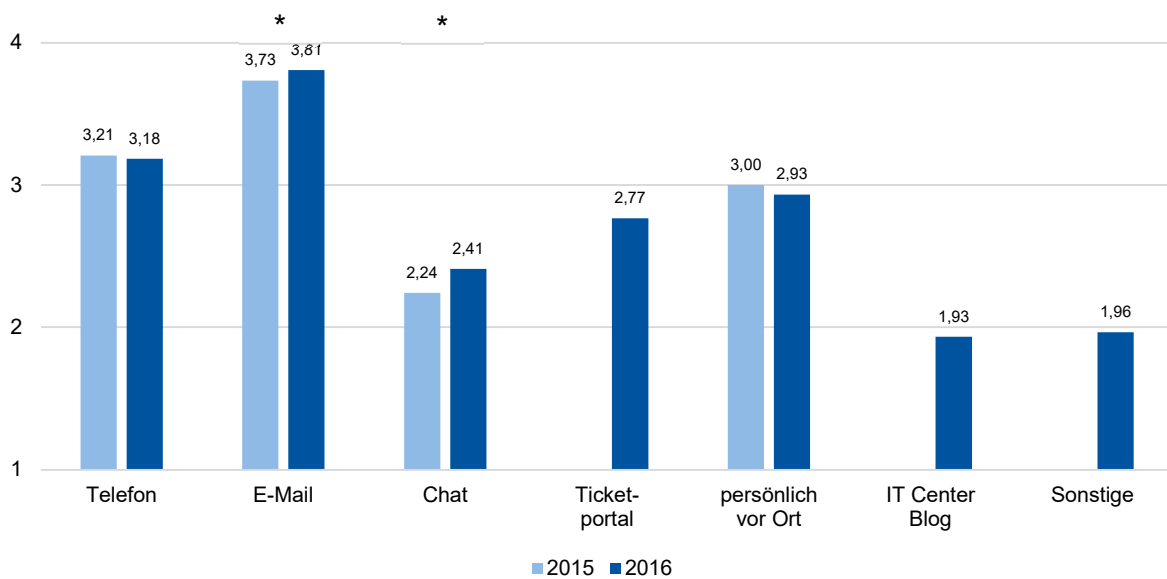
Als nächstes wurden die Teilnehmenden gefragt, welche Informationsquellen sie nutzen, um Lösungen für ihre IT-Probleme zu finden. Im Vergleich zum Jahr 2015, gaben sie an das Dokumentationsportal, den IT Center Blog, das IT-ServiceDesk und die Webseite des IT Centers häufiger zu nutzen. Es wird deutlich, dass der IT Center Blog bisher am wenigsten für die Lösungssuche genutzt wird. Im Vergleich zu 2015 gaben die Teilnehmenden im Jahr 2016 an, weniger häufig eine einfache Internetsuche (z.B. Google) als Informationsquelle zu nutzen.



**Abbildung 11: Informationsquellen zur Lösung von IT-Problemen – Vergleich 2015-2016**

„Welche Informationsquelle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?“ (1 = nie, 2 =selten, 3 = manchmal, 4 = häufig; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

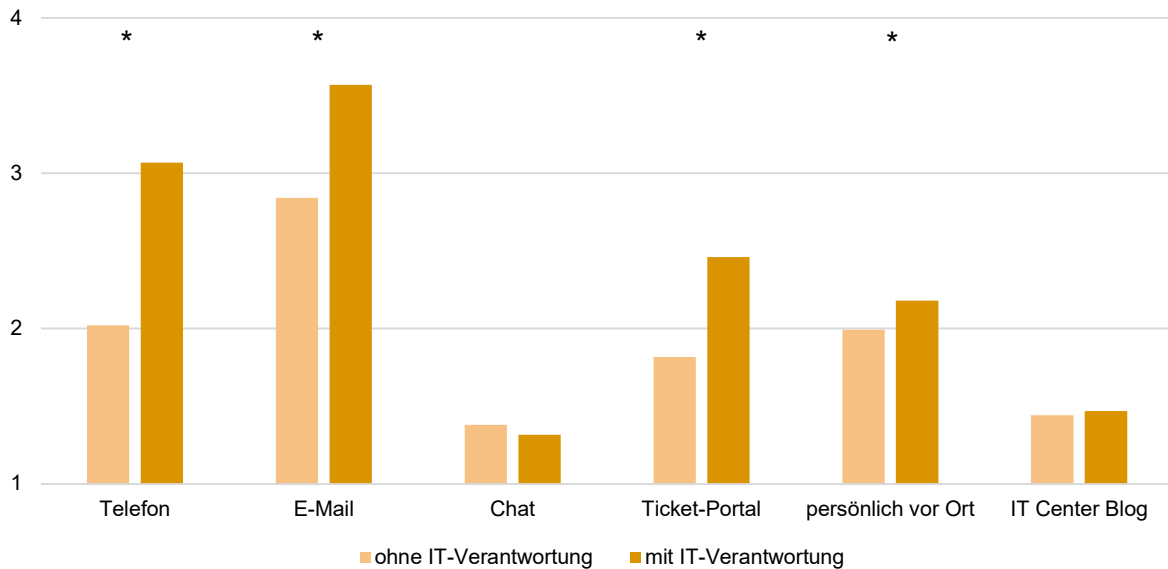
Es folgte die Frage, wie wichtig es den Nutzenden sei, dass das IT-ServiceDesk Support über verschiedene Kommunikationskanäle bietet. Hierbei wurde deutlich, dass es den Nutzenden am wichtigsten ist per E-Mail mit dem IT-ServiceDesk zu kommunizieren, gefolgt von telefoni-schem und persönlichen Kontakt. Im Vergleich zum Vorjahr wurde es den Nutzenden signifi-kant wichtiger per E-Mail und per Chat mit dem IT-ServiceDesk kommunizieren zu können.



**Abbildung 12: Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2015-2016**

„Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-ServiceDesk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?“ (1 = nicht wichtig, 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = sehr wichtig; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

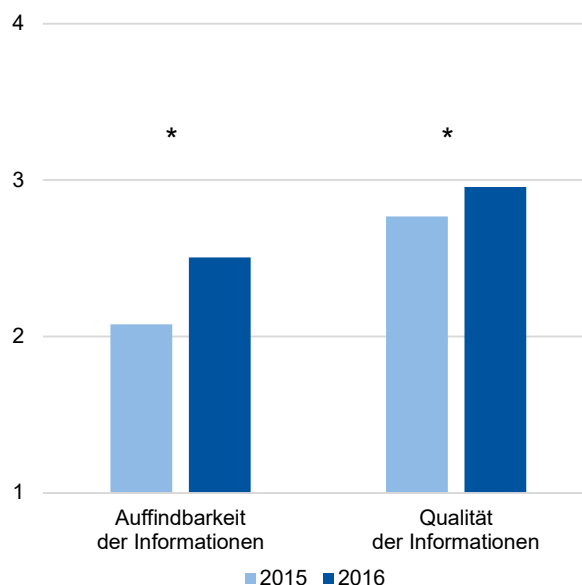
Bei der Frage zur Häufigkeit der Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle wurde deutlich, dass Personen mit IT-Verantwortung insgesamt häufiger mit dem IT-ServiceDesk kommunizieren als Personen ohne IT-Verantwortung. Lediglich der Chat und der IT Center Blog wird von beiden Gruppen gleich(wenig) genutzt.



**Abbildung 13:** Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle – Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung

„Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?“ (1 = nie, 2 = selten, 3 = manchmal, 4 = häufig; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

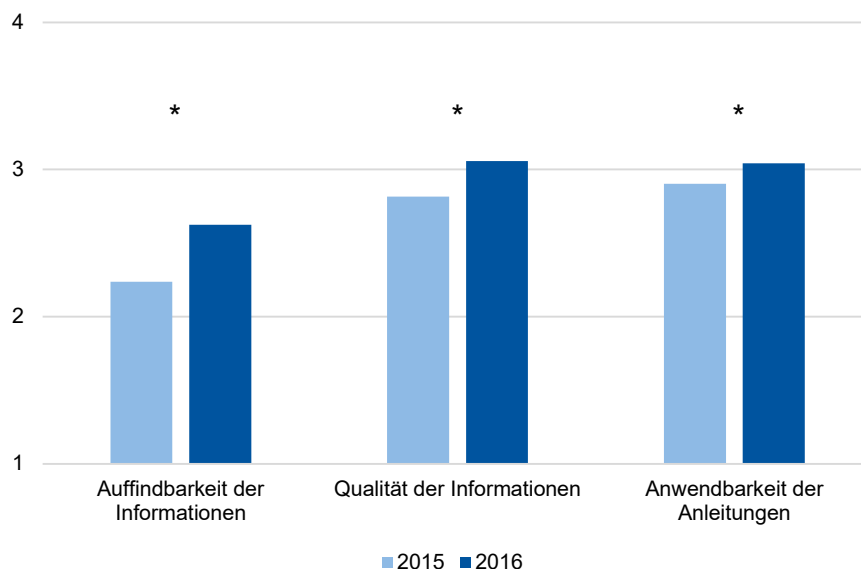
Die Webseite des IT Centers wurde in diesem Jahr hinsichtlich der „Auffindbarkeit der Informationen“ und der „Qualität der Informationen“ signifikant besser bewertet als im Jahr 2015. In den offenen Kommentaren wurde häufig wird die fehlende Übersichtlichkeit der Webseite bemängelt. Auch wurde festgestellt, dass die Webseiteneigene Suchfunktion zu undifferenziert (die meisten Personen erwähnten stattdessen die Google Suche zu verwenden). Ein Verbesserungsvorschlag war, die Verlinkung auf das Dokumentationsportal zu optimieren.



**Abbildung 14: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2015-2016**

„Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

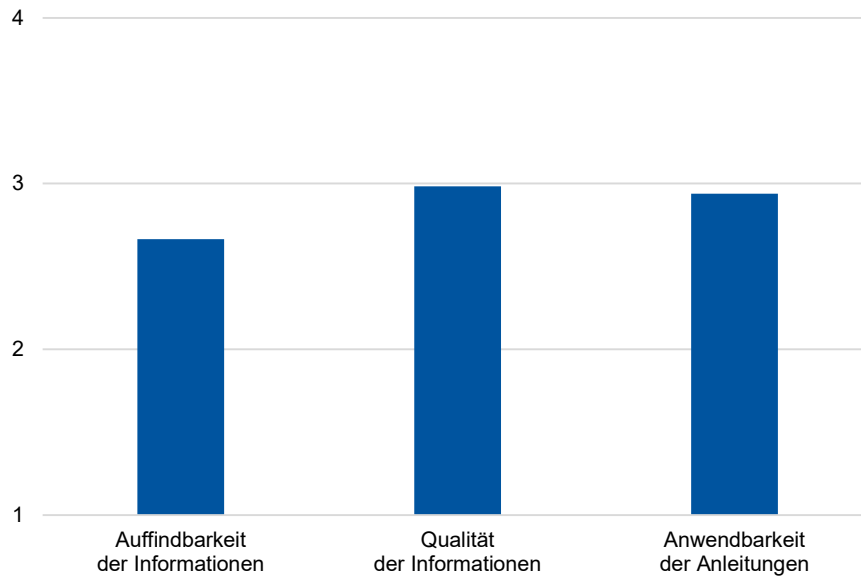
Auch das Dokumentationsportal wurde im Vergleich zum Vorjahr hinsichtlich der Auffindbarkeit und Qualität von Informationen sowie Anwendbarkeit der Anleitungen besser bewertet. Hier wurde in den offenen Kommentaren jedoch bemängelt, dass die Anleitungen teils veraltet seien. Es wurde außerdem rückgemeldet, dass teils zu viele Fachbegriffe verwendet würden und ein Wunsch nach besseren Erläuterungen für Laien bestehe. Hinsichtlich der Sprachversionen, wurde der Wunsch nach manueller Spracheinstellung und der Wunsch danach, alle Informationen/Anleitungen auch auf Englisch verfügbar zu machen, geäußert. Eine bessere Struktur, Auffindbarkeit und Suche sowie eine Änderungshistorie bzw. einfache Möglichkeit Anmerkungen/Fehler im Dokumentationsportal zu melden waren weitere Verbesserungsvorschläge.



**Abbildung 15: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2015-2016**

„Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

Der IT Center Blog wurde von den Nutzenden als letztes bewertet. Dies geschah in der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016 zum ersten Mal – daher ist kein Vergleich mit den Werten des Vorjahres möglich. Insgesamt waren fielen die Bewertungen des Blogs recht gut aus. Aus den Kommentaren ging deutlich hervor, dass der Bekanntheitsgrad des Blogs noch sehr niedrig ist. Die Nutzenden wünschten sich außerdem mehr Informationen über aktuelle Projekte/Probleme/Störungen/Technische Hintergründe durch den IT Center Blog und eine englische Version aller Beiträge. Auf technischer Seite wurde der Wunsch geäußert, einen Fulltext-Feed einzurichten, damit die Nutzenden Beiträge direkt im RSS FeedReader lesen könnten.



**Abbildung 16:** Bewertung des IT Center Blogs

„Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

### 3.4 Abschließende allgemeine Kommentare

Zum Abschluss der Befragung hatten die Nutzenden noch einmal die Möglichkeit freie Rückmeldung zum IT Center, den Diensten und dem Support zu geben.

Vielfach wurde dabei der Wunsch nach mehr Quota für die @rwth-aachen.de-E-Mail-Adresse geäußert. Vereinzelt wurde außerdem gewünscht, dass Zugriff auf die RWTH-E-Mails in die RWTHApp ermöglicht wird, bzw. eine RWTH-eigene E-Mail App zur Verfügung gestellt wird.

Die Nutzenenden wünschten außerdem eine Kalender-Synchronisierung des CAMPUS Stundenplans (bspw. mit Exchange) und merkten an, dass sie CAMPUS Office als sehr unübersichtlich empfinden.

Diverse weitere Wünsche bezogen sich auf mehr bzw. verbesserte Kommunikation und Transparenz - insbesondere informativere Störungsmeldungen. Auch bessere Informationen über Dienste und Angebote des IT Centers wurden gewünscht.

Die Kunden würden sich auch wünschen, dass Wartungen während der (Haupt-)Arbeitszeiten vermieden würden. Außerdem sollte die Zusammenarbeit mit den IT-Admins anderer RWTH Einrichtungen verbessert werden. Seminare/Workshops für nicht-Experten wurden auch gewünscht.

### 3.5 Rückmeldung zur Befragung

Am Ende der Befragung konnten die Teilnehmenden Anmerkungen zur Befragung selbst abgeben. Insgesamt fielen die Rückmeldungen sehr positiv aus. Die Teilnehmenden lobten die

gute Benutzbarkeit, hilfreichen Blätter-/Pausier- und Ansichtsfunktionen und den Aufbau des Fragebogens. Drei Personen merkten an, dass ihnen der Fragebogen zu lange gedauert habe. Weitere äußerten den Wunsch nach mehr Differenzierung bzw. weniger Oberflächlichkeit der Fragen.

## 4. Fazit

Positiv hervorzuheben ist, dass die Anzahl der Teilnehmenden in dieser Nutzerzufriedenheitsumfrage durch intensives bewerben und die Verlosung auf das doppelte des Vorjahres angehoben werden konnte. Außerdem sind in nahezu allen Bereichen (signifikant) positive Veränderungen zur Vorjahr zu verzeichnen. Kein Bereich wurde im Jahr 2016 schlechter bewertet als im Jahr 2015.

Sehr wertvoll waren außerdem die Rückmeldungen in den offenen Kommentarfeldern. Diese konnten an diversen Stellen bereits aufgegriffen werden und werden in die Verbesserungen der Dienste, des Supports und des Informationsflusses mit aufgenommen. Im IT Center Blog werden in der kommenden Zeit Beiträge zu verschiedenen Aspekten / Rückmeldungen aus der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2016 veröffentlicht werden.

## 5. Ausblick

Die Antworten zu den IT-Diensten machten deutlich, dass diese teils noch sehr unbekannt sind. Es wurde nach Ende der Befragung (im Januar 2017) eine Liste der Dienste im RWTH Selfservice (<https://www.rwth-aachen.de/selfservice/>) eingeführt. Dort befinden sich Links zu den jeweiligen Diensten sowie eine Beschreibung und Erklärung darüber, wer berechtigt ist diese zu nutzen. Des Weiteren sollen die IT-Dienste in der kommenden Zeit weiter beworben werden und bspw. durch den IT Center Blog vorgestellt werden.

Auch gibt es zur Zeit Überlegungen, wie über Störungen der IT-Dienste und über IT-Risiken besser informiert werden kann (bspw. durch besser verständliche und bekanntere Störungsmeldungen und IT Center Blog-Beiträge). Hier wünschten sich die Teilnehmenden der Umfrage mehr Informationen. Hierfür soll auch der Bekanntheitsgrad der Störungsmeldungsseite (<http://www.itc.rwth-aachen.de/go/id/fnum>), des Dokumentationsportals (<https://doc.itc.rwth-aachen.de/>) und des IT Center Blogs (<https://blog.rwth-aachen.de/itc/>) weiter erhöht werden, da diese oft entsprechende Informationen enthalten.

Die Ergebnisse der Umfrage zeigten deutlich, dass (insbesondere Studierenden) die Kontaktmöglichkeit zum IT-ServiceDesk über den Chat wichtiger wurde. Wir freuen uns, dass uns zu diesem Zwecke Gelder aus den Qualitätsverbesserungsmitteln der Studierenden bewilligt wurden und wir somit ab dem 01. April 2017 die Chat-Zeiten erheblich ausweiten können. Insgesamt streben wir stetig danach, die Erreichbarkeit des IT-ServiceDesks weiter auszubauen und zu gewährleisten.

Teils wünschten sich die Teilnehmenden der Umfrage eine Verbesserung der Kompetenz der Mitarbeitenden und der Lösungsqualität ihrer Anfragen. Hier konnte im Vergleich zum Vorjahr bereits eine Verbesserung erzielt werden. Durch die kontinuierliche Verbesserung der Einarbeitung und internen Schulungen der IT-ServiceDesk Mitarbeitenden möchten wir die Kompetenz der Mitarbeitenden und somit die Lösungsqualität von Support-Anfragen weiter erhöhen. In der nächsten Zeit wird zusätzlich ein Ticketfeedback eingeführt, bei dem Nutzende stichprobenartig zu spezifischen, abgeschlossenen Tickets gefragt werden, ob sie mit der Bearbeitung dieser zufrieden waren.

Auch wurde teilweise die als zu lang empfundene Lösungszeit von Tickets und die fehlende Transparenz darüber, warum die Bearbeitung sich in die Länge zieht und wo es „hakt“, bemängelt. Auch hier sind wir auf der Suche nach Lösungen und diskutieren momentan ein neues Konzept für regelmäßige und zuverlässigere Rückmeldungen an die Kunden über den Stand ihrer Tickets. Der Bekanntheitsgrad des Ticketportals (<https://ticketportal.itc.rwth-aachen.de/>), über das der Stand der Ticketbearbeitung verfolgt werden kann, soll zum Zwecke einer verbesserten Transparenz für die Nutzenden erhöht werden.

**Wir möchten die Gelegenheit nutzen, um uns noch einmal bei allen Teilnehmenden für ihren wertvollen Beitrag für die Weiterentwicklung und Verbesserung der Dienste und des Service des IT Centers zu bedanken. 😊**

## Anhang – Fragenkatalog

### 1. Welches Geschlecht haben Sie?

- weiblich
- männlich
- *möchte ich nicht beantworten*

### 2. Wie alt sind Sie?

- Jünger als 15 Jahre
- 15 bis 19 Jahre
- 20 bis 24 Jahre
- 25 bis 29 Jahre
- 30 bis 34 Jahre
- 35 bis 39 Jahre
- 40 bis 44 Jahre
- 45 bis 49 Jahre
- 50 bis 54 Jahre
- 55 bis 59 Jahre
- 60 bis 64 Jahre
- 65 Jahre oder älter
- *möchte ich nicht beantworten*

### 3. Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen sind möglich)

- RWTH-Mitarbeitende in (Auswahl Fakultät)
- UKA-Mitarbeitende
- RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende
- Wissenschaftl. Hilfskräfte (WiHi) (Auswahl Fakultät)
- Studentische Hilfskräfte (HiWi) (Auswahl Fakultät)
- Studierende in (Auswahl Fakultät)
- Alumni
- Gäste
- anderer Personenkreis:
- *möchte ich nicht beantworten*

### 4. Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?

- < 1 Jahr
- 1 – 3 Jahre
- 3 – 5 Jahre
- > 5 Jahre
- *möchte ich nicht beantworten*

### 5. Wie schätzen Sie Ihre IT-Kenntnisse ein?

- Geringe Kenntnisse  
Ich kann einen Computer an- und ausschalten, grundlegende Programme (bspw. Microsoft Word) bedienen und im Internet surfen.
- Solide Grundkenntnisse  
Ich kann einfache Installationen und Deinstallationen vornehmen, verschiedene Programme sicher bedienen (bspw. Microsoft Excel), E-Mail Klienten einrichten und finde mich gut im Internet zu-recht.
- Fortgeschrittene Kenntnisse  
Ich kann auch kompliziertere Installationen und Deinstallationen vornehmen, verschiedene Betriebssysteme sicher bedienen, traue mich an die Veränderung von fortgeschrittenen Einstellungen heran und habe solide Kenntnisse über die Hardware von Computern.

- Expertenkenntnisse  
Ich kann programmieren, kenne mich sehr gut mit der Hardware von Computern aus und kann mit der Konsole/dem Terminal umgehen.
- *möchte ich nicht beantworten*

**6. Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des IT Centers beteiligt?**

*Dazu gehören u.a. IT-Administratoren, Ansprechpartner für Netzwerk/Domain/Webspace, IT-Besteller, Mitglieder einer Netzwerk-AG in einem Wohnheim, etc.*

- ja
- nein
- ich bin mir nicht sicher
- *möchte ich nicht beantworten*

**7. Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?**

- RWTH-E-Mail  
Dieser Service des IT Centers umfasst die Bereitstellung von E-Mail-Funktionalität, Kalender- und Terminverwaltungsfunktionen, das Routing von E-Mail-Verkehr zu einrichtungseigenen E-Mail-Systemen sowie geeigneter Antispam- und Antivirenmaßnahmen.
- E-Learning/L<sup>2</sup>P  
Im Lehr- und Lernportal (L<sup>2</sup>P) der RWTH Aachen können Dozierende virtuelle Lernräume zu jeder ihrer CAMPUS-Veranstaltungen anbieten. Ein Lernraum ist ein geschützter Bereich, der die Lehre digital unterstützt und u.a. dem Austausch von Lernmaterialien und Informationen dient.
- CAMPUS-System  
Die CAMPUS-Plattform umfasst sowohl den Online-Studienplaner - CAMPUS-Office sowie das Vorlesungsverzeichnis - CAMPUS.
- IT-Support  
Das IT Center bietet durch den IT-ServiceDesk Support zu den verschiedensten Fragen, kostenlose Schulungen im IT-Bereich (fit in IT) und vieles mehr.
- Netzwerk  
Das IT Center kümmert sich um den RWTH Backbone (= Kernnetz), die Datennetze der Institute (= Instituts-LAN), die Veranstaltungsnetze (Bereitstellung kabelgebundener Netzwerkanschlüsse in öffentlichen Veranstaltungsbereichen der RWTH), das Virtual Private Network (VPN, für den sicheren, verschlüsselten Zugang von außen in das RWTH-Netz) und eine hochschulweite WLAN-Infrastruktur (eduroam, MoPS).
- Backup/Restore  
Das IT Center bietet mit dem Dienst 'Backup/Restore' allen nutzenden Einrichtungen die Möglichkeit, lokale Rechnersysteme und Server in den Instituten auf den Backup-Servern im IT Center versioniert zu sichern und bei Bedarf wiederherzustellen.
- Telefonie  
Das IT Center ist Betreiber der RWTH-Telekommunikationsanlage. Es stellt ihnen eine Reihe von Telekommunikationsendgeräten zur Verfügung und berät Sie bei der Auswahl. Neue Telefonanschlüsse und Umzüge von vorhandenen Telefonanschlüssen können über das IT Center beantragt werden. Außerdem unterstützt das IT Center Sie bei der Planung von Telekommunikationsnetzwerken in Ihrem Gebäude.
- Identity Management  
Das IT Center kümmert sich um die zentrale Benutzerverwaltung der RWTH (Registrierung neuer Personen, Rollenwechsel, Ausscheiden und Wegfallen von Rechten, etc.). Durch die Nutzung des Identity Managements werden die Daten nur an einer Stelle gespeichert. Dadurch wird Servicekontinuität gewährleistet.
- Hochleistungsrechnen  
Das IT Center betreibt einen der schnellsten Supercomputer Deutschlands für Forscher der RWTH und des Landes NRW, aber auch für Studierende im Rahmen der Lehre. Die Arbeitsgruppe High Performance Computing (HPC) bietet Weiterbildungen und methodische Unterstützung zur effizienten Nutzung der zentralen Hochleistungsrechenanlagen.

- Kollaborationslösungen  
Das IT Center bietet verschiedene Lösungen für das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten und für den Datenaustausch (z.B. Sharepoint, Sciebo, Gigamove, etc.).
- Arbeitsplatzunterstützung  
Das IT Center unterstützt Sie bspw. auch bei der Beschaffung von Hardware und Software für Ihren Arbeitsplatz an der RWTH.

**Skala:**

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten - ich kenne diesen Dienst nicht*

**8. Was vermissen Sie im Dienstleistungsportfolio?**

**Welche Dienste würden Sie sich noch wünschen? (offene Nennungen)**

**9. Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen?**

- Innovationsfreude
- Hilfsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Kompetenz
- Umweltbewusstsein
- Sicherheitsbewusstsein
- Zuverlässigkeit
- Erreichbarkeit

**Skala:**

- nicht wichtig - eher unwichtig - eher wichtig - sehr wichtig
- *möchte ich nicht beantworten*

**10. Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?**

*Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...*

- ... innovativ.
- ... hilfsbereit.
- ... freundlich.
- ... kompetent.
- ... umweltbewusst.
- ... sicherheitsbewusst.
- ... zuverlässig.
- ... gut erreichbar.

**Skala:**

- trifft gar nicht zu - trifft eher nicht zu - trifft eher zu - trifft voll & ganz zu
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten*

**11. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Service/Support des IT Centers zu?**

- Ich fühle mich ernst genommen.
- Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.
- Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.
- Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.
- Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.

**Skala:**

- trifft gar nicht zu - trifft eher nicht zu - trifft eher zu - trifft voll & ganz zu
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten*

**12. Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?**

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten*

**13. Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?**

- nicht wichtig - eher unwichtig - eher wichtig - sehr wichtig
- *möchte ich nicht beantworten*

**14. Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?**

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten*

**15. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?**

- sehr unzufrieden - eher unzufrieden - eher zufrieden - sehr zufrieden
- *möchte ich nicht beantworten*

**16. Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?**

*Bitte beachten Sie, dass sich die folgenden Einschätzungen möglichst nur auf die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks selbst beziehen sollten, nicht auf die Fachabteilungen.*

- Erreichbarkeit am Telefon
- Kontaktmöglichkeit im Chat
- Kontaktmöglichkeit vor Ort
- Freundlichkeit der Mitarbeitenden
- Kompetenz der Mitarbeitenden
- Lösungszeit
- Lösungsqualität

**Skala:**

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten*

**17. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum Support des IT-ServiceDesks? (offen)**

**18. Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.**

- trifft gar nicht zu - trifft eher nicht zu - trifft eher zu - trifft voll & ganz zu
- *möchte ich nicht beantworten*

**19. Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?**

- Dokumentationsportal des IT Centers
- IT Center Blog
- IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)
- Webseite des IT Centers
- IT-Admin meines Instituts
- Kollegen/Freunde
- Internetsuche (z.B. Google)
- Sonstige:

**Skala:**

- nie - selten - manchmal - häufig
- *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

**20. Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-ServiceDesk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?**

- Telefon
- E-Mail
- Chat
- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- IT Center Blog

- Sonstige:

**Skala:**

- nicht wichtig - eher unwichtig - eher wichtig - sehr wichtig
- *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

**21. Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?**

- Telefon
- E-Mail
- Chat
- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- IT Center Blog

**Skala:**

- nie - selten - manchmal - häufig
- *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

**22. Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?**

- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen

**Skala:**

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten*

**23. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zur Webseite des IT Centers? (offen)**

**24. Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?**

- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen
- Anwendbarkeit der Anleitungen

**Skala:**

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten*

**25. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum Dokumentationsportal des IT Centers? (offen)**

**26. Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?**

- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen
- Anwendbarkeit der Anleitungen

**Skala:**

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten*

**27. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum IT Center Blog? (offen)**

**28. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum IT Center der RWTH Aachen? (offen)**

**29. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu dieser Befragung? (offen)**