

# Nutzerzufriedenheitsumfrage 2017

Stand: 16. März 2018

Version 1.0

---

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Methode .....</b>	<b>1</b>
2.1 Stichprobe .....	1
2.2 Fragebogen .....	2
2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen .....	2
<b>3. Ergebnisse .....</b>	<b>3</b>
3.1 Allgemeines zur IT-Versorgung .....	3
3.2 Support des IT-ServiceDesk .....	8
3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle .....	9
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare .....	14
3.5 Rückmeldung zur Befragung .....	15
<b>4. Fazit &amp; Ausblick .....</b>	<b>15</b>
<b>Anhang I – Fragenkatalog .....</b>	<b>i</b>
<b>Anhang II – Datentabellen .....</b>	<b>vi</b>
A.    Soziodemografie .....	vi
B.    Vergleich 2015/2016/2017 .....	vii
C.    Vergleich Mitarbeitende und Studierende .....	xiv
D.    Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung .....	xx

---

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bewertung der Dienste des IT Centers – Vergleich 2016/2017.....	4
Abbildung 2: Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2016/2017 .....	5
Abbildung 3: Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2016/2017 .....	5
Abbildung 4: Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2016/2017 .....	6
Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2016/2017 .....	7
Abbildung 6: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2016/2017 .....	8
Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2016/2017 .....	9
Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2016/2017 .....	10
Abbildung 9: Informationsquellen zur Lösung von IT-Problemen – Vergleich 2016/2017 .....	11
Abbildung 10: Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2016/2017.....	11
Abbildung 11: Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2016/2017 .....	12
Abbildung 12: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2016/2017 .....	13
Abbildung 13: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2016/2017 .....	13
Abbildung 14: Bewertung des IT Center Blogs – Vergleich 2016/2017.....	14

## 1. Einleitung

In 2017 wurde zum 6. 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 entsprach – bis auf wenige Korrekturen – dem des Vorjahres.

Im Folgenden befindet sich eine genaue Beschreibung der Methode und Ergebnisse sowie ein Fazit zur Nutzerzufriedenheitsumfrage 2017.

## 2. Methode

### 2.1 Stichprobe

Der Fragebogen wurde 4024-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.

Insgesamt 3190 Teilnehmende begannen den Fragebogen, 2610 von ihnen schlossen ihn ab. Allerdings beantworteten 34 Personen mehr als 20 % der Fragen nicht und wurden daher von den folgenden Analysen ausgeschlossen. 1058 von den übriggebliebenen Personen nutzten zunächst die Funktion „Fragebogen nur ansehen“. 268 verwendeten die englische Version des Fragebogens.

Insgesamt werden daher die Angaben von **2576 Personen** berücksichtigt.

#### 2.1.1 Soziodemografie

887 Frauen und 1648 Männer nahmen an der Umfrage teil (41 Personen machten keine Angabe zu ihrem Geschlecht). Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 (N = 1231) bzw. 25 bis 29 (N = 563) Jahre alt, dicht gefolgt von den 15 bis 19-Jährigen (N = 505).

Die meisten Teilnehmenden (N = 895) gaben an, der RWTH Aachen seit 1-3 Jahren angehörig zu sein. 770 Personen gaben an, seit weniger als einem Jahr an der RWTH zu sein, 512 seit 4-5 Jahren und 371 seit mehr als 6 Jahren der RWTH Aachen angehörig zu sein. 28 Personen machten hierzu keine Angabe.

Der Großteil der Teilnehmenden bestand aus Studierenden (N = 2206) und RWTH-Mitarbeitenden (N = 293).

### *IT-Kenntnisse*

250 Teilnehmende gaben an, an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des IT Centers beteiligt zu sein. 2226 gaben an, nicht daran beteiligt zu sein, 90 waren sich nicht sicher und 10 machten keine Angabe.

Bei der Selbsteinschätzung zu IT-Kenntnissen, schätzten sich 415 Teilnehmende als Experten ein, 801 gaben an, fortgeschrittene Kenntnisse zu haben, 936 solide Grundkenntnisse und 325 geringe Kenntnisse. 99 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. Es wurden lediglich kleinere (Rechtschreib-)Korrekturen an dem Fragebogen vorgenommen.

Der Fragenkatalog (inkl. Antwortmöglichkeiten) der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2017 befindet sich im Anhang.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 8,40 Minuten für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. 50% der Teilnehmenden benötigten zwischen 6,32 und 9,95 Minuten.

## **2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen**

Die Nutzerzufriedenheitsumfrage 2017 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 12.10.2017 wurde ein Post auf dem IT Center Blog online gestellt, in dem die Umfrage vorgestellt und verlinkt wurde. Eine „Aktuelle Meldung“ auf der IT Center Webseite wies ab dem gleichen Tag auf die Umfrage hin. Außerdem wurde ein Post auf der Plattform „Jodel“ veröffentlicht. Ein Facebook-Post zur Umfrage wurde am 19.10.2017 vom Facebook-Account der RWTH Aachen online gestellt. Am 25.10.2017 wurde eine E-Mail an die IT-Administratoren der RWTH Aachen gesandt, um sie um eine Teilnahme zu bitten. Am gleichen Tag wurden alle Mitarbeitenden des IT-Centers über die „ReZeHaus-Mailingliste“ auf die Umfrage hingewiesen.

Den größten Erfolg hatte jedoch eine Massenmail an alle Studierende der RWTH Aachen (ca. 45.000 Personen wurden angeschrieben) am 14.11.2017. Noch am gleichen Tag füllten 1376

Personen den Fragebogen vollständig aus, gefolgt von 463 am nächsten und 137 am übernächsten Tag. Auch an den folgenden Tagen waren die positiven Effekte des Mailings auf die Teilnehmerzahlen deutlich.

### 2.3.1 Verlosung

Um den Anreiz einer Teilnahme und somit die Zahl der Teilnehmenden zu erhöhen, wurden auch in diesem Jahr 15 Gutscheine von Amazon (je im Wert von 15 €) verlost. Diese Verlosung wurde bei sämtlichen Werbemaßnahmen zur Nutzerzufriedenheitsumfrage hervorgehoben. 2205 Personen gaben ihre E-Mail-Adresse zur Teilnahme an der Verlosung an. Die Verlosung fand am 14.12.2017 statt und die Gewinner wurden entsprechend benachrichtigt.

## 3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2017 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zwischen 2016 und 2017 gezogen. Statistisch signifikante Unterschiede zwischen den Jahren – d.h. Unterschiede, bei denen es unwahrscheinlich ist, dass sie allein auf Zufall beruhen - werden im Text besonders hervorgehoben und 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

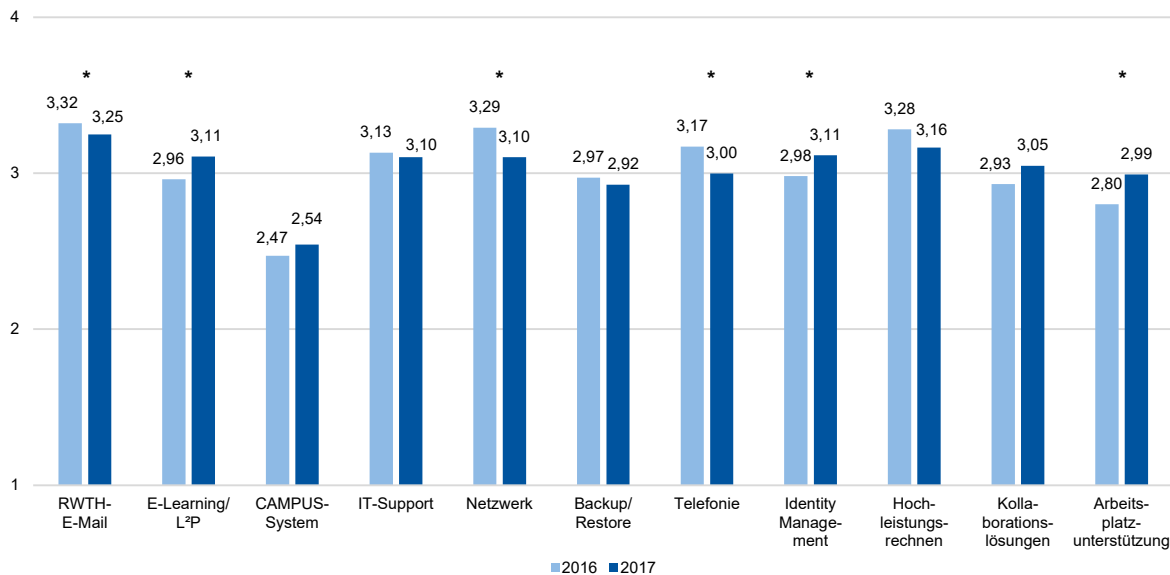
Zunächst wurden die Dienste des IT Centers durch die Nutzenden bewertet. Im Vergleich zum Jahr 2016, wurden die Dienste „E-Learning/L<sup>2</sup>P“ (+0,15), „Identity Management“ (+0,13), und „Arbeitsplatzunterstützung“ (+0,19) im Jahr 2017 signifikant besser bewertet. Die Dienste „RWTH-E-Mail“ (-0,07), „Netzwerk“ (-0,19), und „Telefonie“ (-0,17) erhielten eine schlechtere Bewertung als im Vorjahr.

Wieder erhielt der Dienst „CAMPUS-System“ ( $MW = 2,54$ ) die schlechteste Bewertung. Momentan findet die schrittweise Einführung des neuen RWTHonline Systems statt – ein integriertes Campus-Management-System. Dieses wird CAMPUS vollständig ablösen.

Es wurde aufgrund der Ergebnisse im Vorjahr daran gearbeitet, die Sichtbarkeit und Bekanntheit der verschiedenen Dienste unter den Nutzenden zu erhöhen (u.a. durch Umsetzung der Dienste Übersicht im RWTH Selfservice). Trotzdem gaben viele Teilnehmende (% der Gesamtstichprobe hinter dem jeweiligen Dienst in Klammern) an diverse Dienste nicht zu kennen. Nennenswert sind hier besonders: Backup/Restore (36,55 %), Telefonie (34,07 %), Identity Management (24,15 %), Hochleistungsrechnen (32,02 %), Kollaborationslösungen (40,74 %) und Arbeitsplatzunterstützung (35,35 %).

Außerdem geben viele der Teilnehmenden an, diese Frage nicht beantworten zu können (% der Gesamtstichprobe hinter dem jeweiligen Dienst in Klammern). Insbesondere bzgl. der fol-

genden Dienste: IT-Support (34,30 %), Backup/Restore (40,27 %), Telefonie (42,29 %), Identity Management (24,22 %), Hochleistungsrechnen (47,52 %), Kollaborationslösungen (37,40 %) und Arbeitsplatzunterstützung (39,42 %). Das bedeutet, dass obwohl die Teilnehmenden die Dienste vermutlich kennen, sie diese entweder allgemein nicht bewerten können, da sie diese nicht nutzen, oder die Frage, so wie sie gestellt ist, nicht beantwortbar finden.



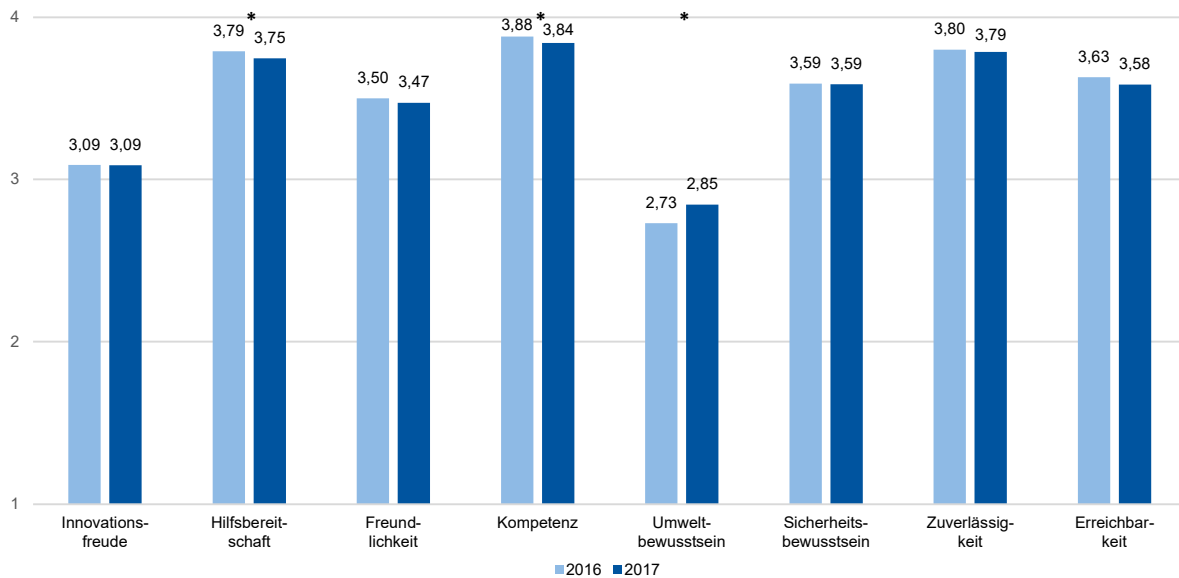
**Abbildung 1:** Bewertung der Dienste des IT Centers – Vergleich 2016/2017

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

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.

### 3.1.2 Eigenschaften des IT Centers und seinen Mitarbeitenden

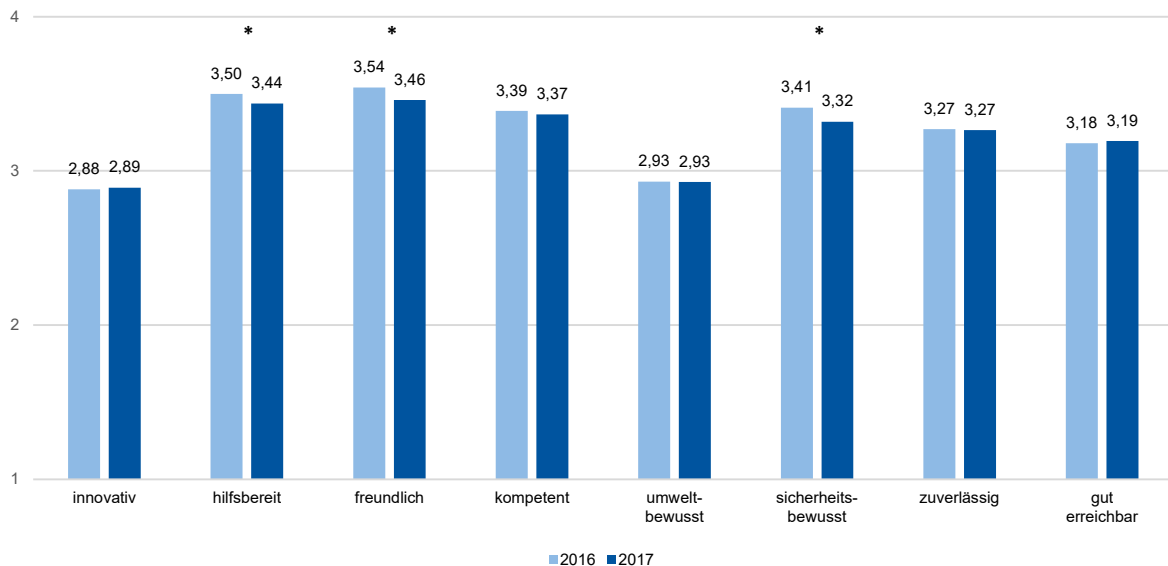
Als nächstes wurden die Nutzenden gefragt, wie wichtig Ihnen verschiedene Eigenschaften hinsichtlich des IT Centers seien. Hier wurden 2017 die Eigenschaften „Hilfsbereitschaft“ (-0,04) und „Kompetenz“ (-0,04) als signifikant weniger wichtig eingeschätzt als im Vorjahr. Die Eigenschaft „Umweltbewusstsein“ (+0,12) wurde signifikant als wichtiger bewertet als in 2016. Insgesamt fällt auf, dass den Nutzenden die Eigenschaften „Innovationsfreunde“ ( $MW = 3,09$ ) und „Umweltbewusstsein“ ( $MW = 2,85$ ) am wenigsten wichtig sind.



**Abbildung 2:** Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2016/2017

„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. Hier wurden die Eigenschaften „hilfsbereit“ (-0,06), „freundlich“ (-0,08) und „sicherheitsbewusst“ (-0,09) signifikant schlechter eingeschätzt als noch im Jahr zuvor.



**Abbildung 3:** Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2016/2017

„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  $p < 0.05$ )

Als nächstes folgten Aussagen zum Service/Support des IT Centers, die von den Nutzenden hinsichtlich ihres Zutreffens bewertet werden sollten. Die Aussagen „Ich fühle mich ernst genommen“ (-0,08) und „Die Öffnungszeiten sind für mich ideal“ (-0,22) wurden in diesem Jahr signifikant schlechter bewertet als im Vorjahr. Die Aussage „Mein Anliegen wird schnell bearbeitet“ wurde besser bewertet (+0,09). Der Unterschied in der Einschätzung der Öffnungszeiten ist ein Hinweis darauf, dass die Erwartungen bzw. Ansprüche der Kunden sich ändern, denn die Öffnungszeiten wurden im vergangenen Jahr nicht verändert. Hier gilt es ggf. genauer herauszufinden, welche Öffnungszeiten die Kunden sich wünschen und zu überprüfen, ob eine Anpassung an diese Wünsche sinnvoll sein könnten.

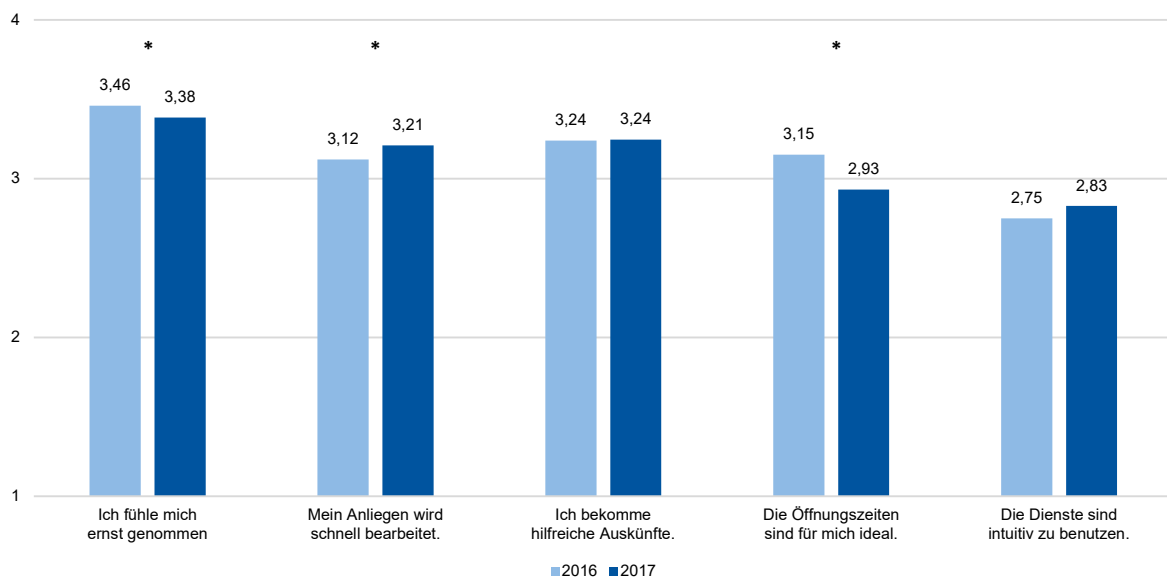


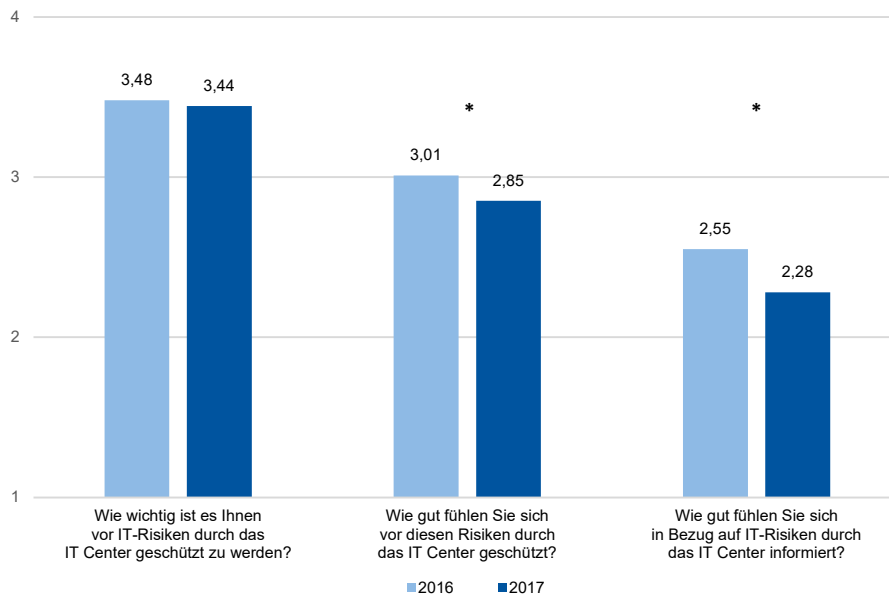
Abbildung 4: Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2016/2017

„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

Als nächstes wurden die Nutzenden zu IT-Risiken befragt. Den Nutzenden war es genauso wichtig durch das IT Center vor IT-Risiken geschützt zu werden wie im Vorjahr. Sie fühlten sich jedoch signifikant weniger gut geschützt (-0,16) und weniger gut informiert (-0,27). Insgesamt fühlen die Teilnehmenden sich nur mäßig vom IT Center über IT-Risiken informiert ( $MW = 2,28$ )

Das IT Center sollte also zukünftig transparenter und klarer kommunizieren, gegen welche IT-Risiken es die Nutzenden wie schützt, bzw. wie sie sich selbst vor bestimmten IT-Risiken schützen können. Gegebenenfalls sollte auch überlegt werden, wie der Schutz vor IT-Risiken noch weiter ausgebaut werden kann.



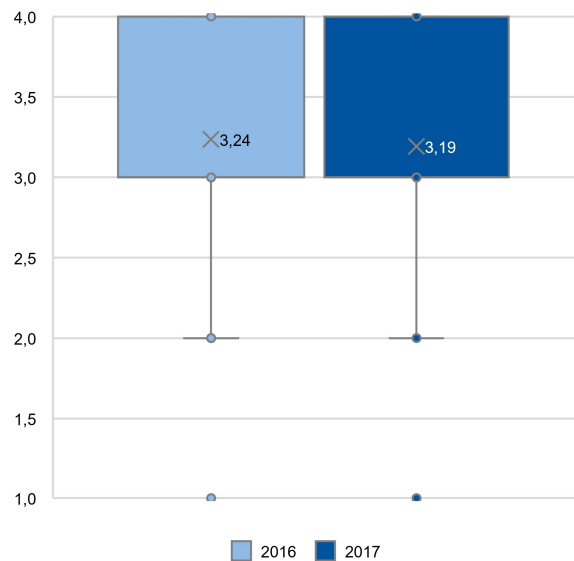
**Abbildung 5:** Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2016/2017

(1 = schlecht / nicht wichtig, 2 = mäßig / eher unwichtig, 3 = gut / eher wichtig, 4 = sehr gut/wichtig; \* = signifikanter Unterschied  $p < 0.05$ )

### 3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Die abschließende Frage in diesem Befragungsabschnitt bezog sich auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center. Dabei wurde keine signifikante Veränderung festgestellt.

Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit im Jahr 2016 bei 3,24 und im Jahr 2017 bei 3,19 (in Abb. 6 durch Kreuzchen dargestellt; der Median in beiden Jahren lag bei 3). Während die mittleren 50 % der Daten (in Abb. 6 durch die hellblau bzw. blau gefärbten Boxen dargestellt) in beiden Jahren zwischen 3 („eher zufrieden“) und 4 („sehr zufrieden“). Ebenso lag in beiden Jahren das Minimum (ohne Ausreißer) bei 2 („eher unzufrieden“). Das Maximum lag in beiden Jahren bei 4 (Minimum und Maximum sind in Abb. 6 durch die „Antennen“ bzw. „Whisker“ dargestellt).



**Abbildung 6:** Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2016/2017

„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  $p < 0.05$ )

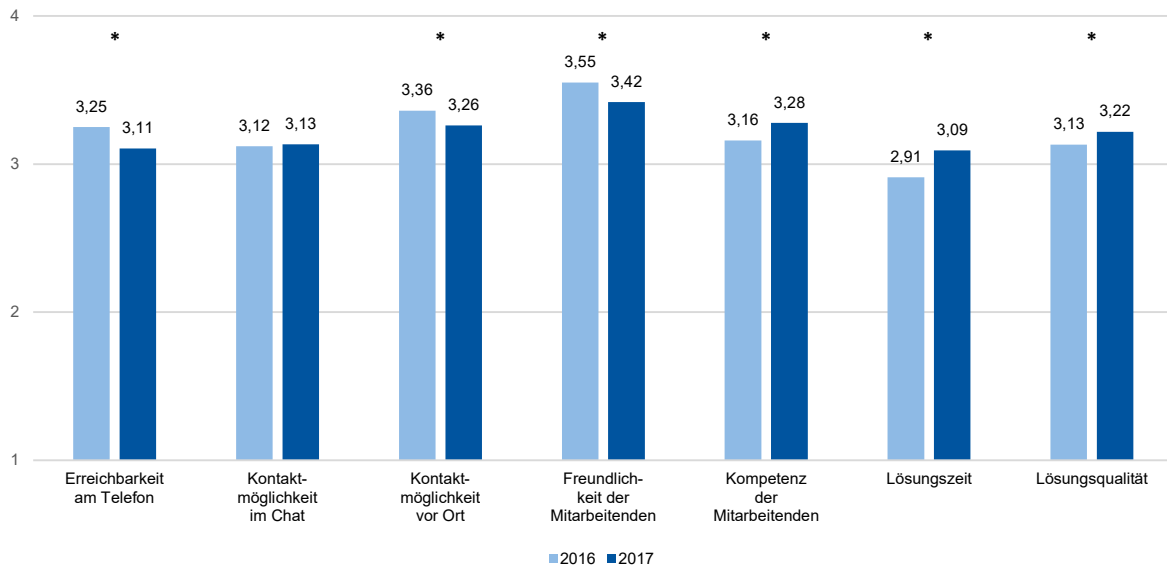
### 3.2 Support des IT-ServiceDesk

Der zweite Abschnitt der Umfrage beschäftigte sich mit dem Support des IT-ServiceDesks. Hier wurden im Vergleich zu 2016 hinsichtlich der Aspekte „Erreichbarkeit am Telefon“ (-0,14), „Kontaktmöglichkeit vor Ort“ (-0,10) und „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ (-0,13) signifikante Verschlechterungen verzeichnet. Die Aspekte „Kompetenz der Mitarbeitenden“ (+0,12), „Lösungszeit“ (+0,18) und „Lösungsqualität“ (+0,09) verbessert sich hingegen signifikant.

Diese Ergebnisse zeigen, dass die kontinuierlich verbesserten Einarbeitungsprozesse und Schulungen bzgl. Kompetenz der Mitarbeitenden und Lösungsqualität Früchte tragen. Auch die Lösungszeit hat sich durch die Einführung der Ticket-Koordination am IT-ServiceDesk verbessert. Trotzdem könnten all diese Bereiche weiter verbessert werden.

Augenmerk sollte zukünftig auf die Verbesserung der Freundlichkeit der Mitarbeitenden gelegt werden damit diese nicht weiter abrutscht.

Außerdem sollte genauer überprüft werden, warum die Erreichbarkeit am Telefon eher nur „gut“ bewertet wurde und wie dies zukünftig verbessert werden kann. Die Kontaktmöglichkeiten im Chat sollten nach Möglichkeit – z.B. durch Beantragung entsprechender Mittel – erweitert werden.



**Abbildung 7:** Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2016/2017

„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 von einigen Nutzenden angemerkt, dass sie sich einen Bearbeitungsstatus wünschen, mit dem sie darüber informiert werden, dass das Ticket bei der Fachabteilung liegt. Die Wahrnehmung einiger Kunden ist, dass manche Fachabteilungen eine sehr lange Zeit zu Bearbeitung von Anfragen benötigen.

Die Nutzenden empfinden die Bearbeitungsdauer von Anfragen zu komplexen Sachverhalten als zu lang und wünschen sich außerdem eine Information über die voraussichtliche Bearbeitungszeit einer Anfrage.

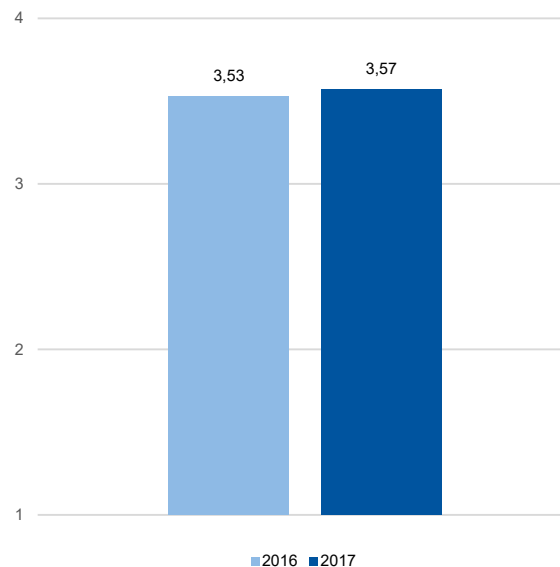
Es wird weiterhin deutlich, dass die Akzeptanz des SPoC-Prinzip (Single Point of Contact) noch nicht vollständig ist, denn einige Nutzende äußern weiter den expliziten Wunsch nach einer Durchwahl zur Fachabteilung.

Einige Studierende wünschen sich eine Einführungsveranstaltung zu den IT Diensten zu Beginn des Semesters.

### 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 2016 und 2017. Die Nutzenden geben an zunächst selbstständig zu versuchen Lösungen zu finden.

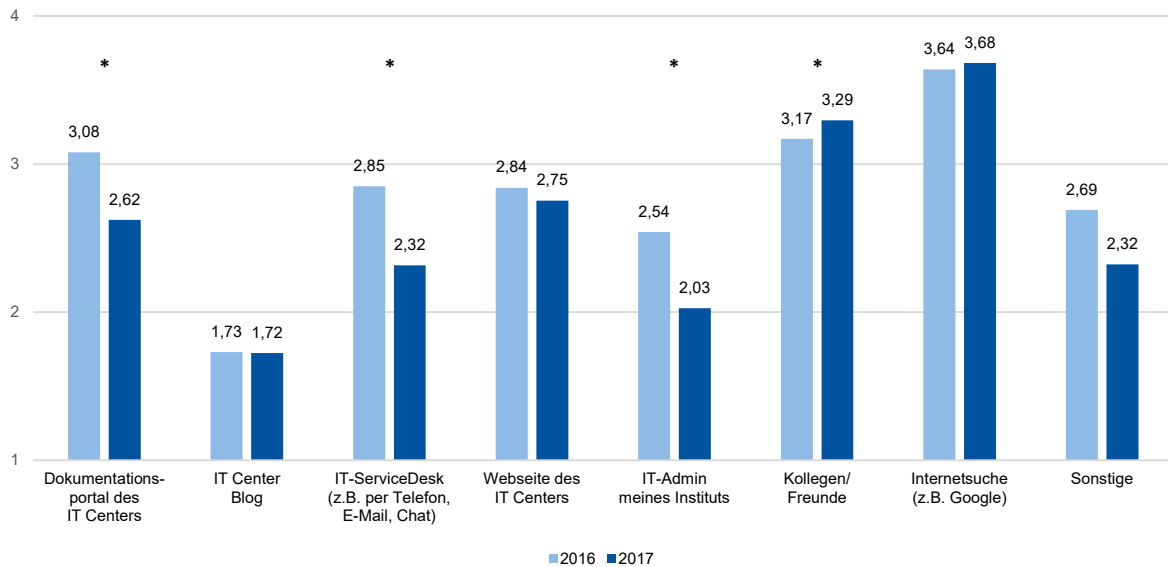


**Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2016/2017**

„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 2016, gaben die Teilnehmenden an das Dokumentationsportal (-0,46), das IT-ServiceDesk (-0,53) und den IT-Admin des Instituts (-0,51) signifikant weniger zu nutzen. Hingegen gaben Sie an, Kollegen/Freunde signifikant häufiger zu fragen (+0,12).

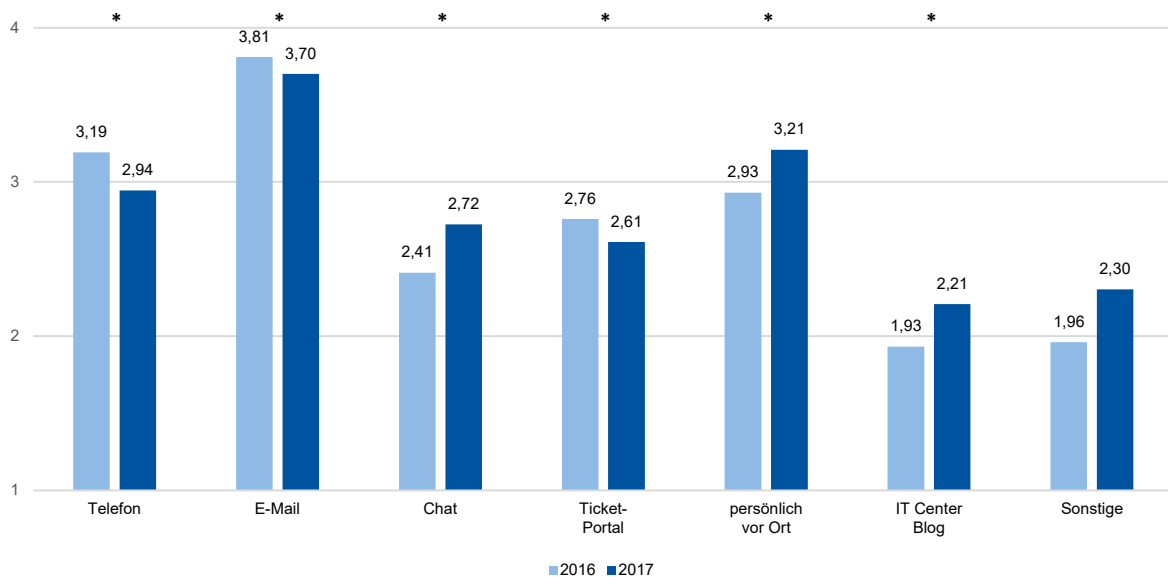
Eine Erklärung für diese Veränderung könnte sein, dass durch die E-Mail an alle Studierende der RWTH mit der Werbung für die Umfrage, viele Personen erreicht wurden, die weniger Berührungspunkte mit dem IT Center bzw. IT-ServiceDesk haben, da sie bspw. wenige IT-Probleme haben, die die Dienste des IT Centers betreffen. Werbemaßnahmen aus früheren Jahren sorgten von ihrer Natur her zu einer eher „IT-Center-nahen“ Stichprobe.



**Abbildung 9:** Informationsquellen zur Lösung von IT-Problemen – Vergleich 2016/2017

„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. Im Vergleich zum Vorjahr nahmen Telefon (-0,25), E-Mail (-0,11) und Ticket-Portal (-0,15) in ihrer Wichtigkeit ab.

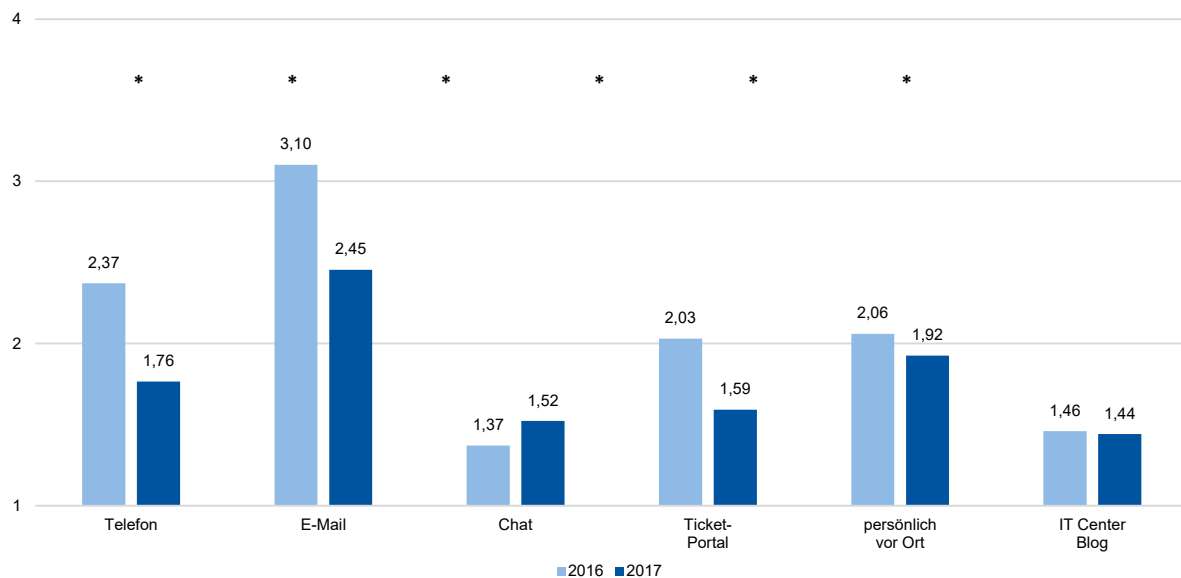


**Abbildung 10:** Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2016/2017

„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  $p < 0.05$ )

Die Wichtigkeit des Supports über die Kommunikationskanäle Chat (+0,31), persönlicher vor Ort (+0,28) und IT Center Blog (+0,28) nahm zu. Trotzdem bleiben Telefon ( $MW = 2,94$ ) und E-Mail ( $MW = 3,70$ ) die wichtigsten Kommunikationskanäle. Als „sonstige“ Kommunikationskanäle, die gewünscht werden, wurden Social-Media-Kanäle (z.B. Facebook und Twitter), WhatsApp und TeamViewer genannt.

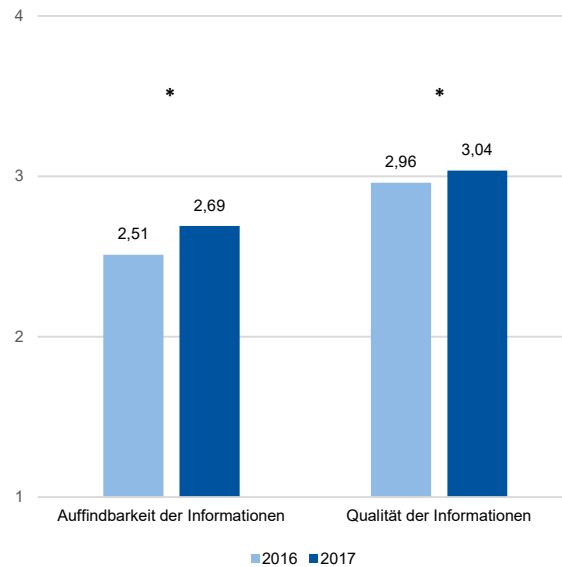
Am häufigsten genutzt werden die Kommunikationskanäle „E-Mail“, „Telefon“ und „persönlich vor Ort“. Jedoch nahm die Angabe der Häufigkeit der Nutzung dieser Kanäle und des Ticketportals (-0,44) im Vergleich zum Vorjahr signifikant ab (Telefon = -0,61; E-Mail = -0,65; persönlich vor Ort = -0,14). Auch für diese Unterschiede könnte u.a. eine etwas breitere Stichprobe im Vergleich zu Vorjahren mitverantwortlich sein. Allerdings gaben die Nutzenden im Vergleich zum Vorjahr an, den Chat häufiger zu nutzen (+0,15) – ein weiterer Hinweis darauf, dass die bevorzugten Kommunikationskanäle sich verschieben.



**Abbildung 11:** Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2016/2017

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

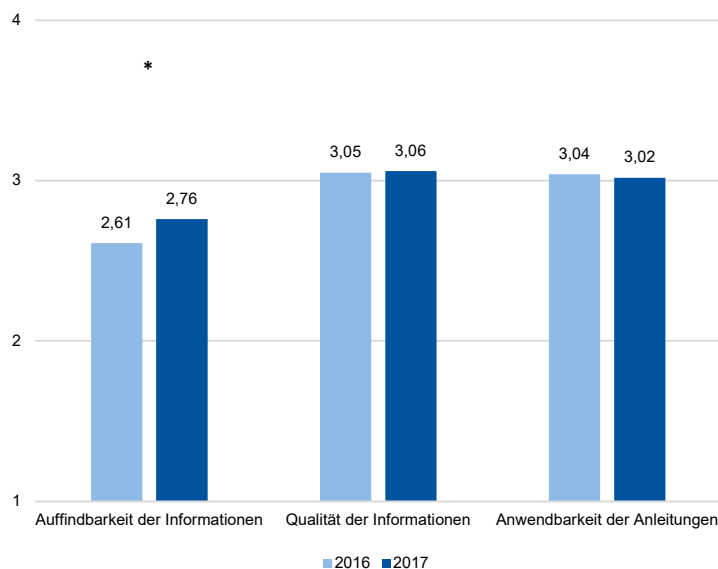
Die Webseite des IT Centers wurde in diesem Jahr hinsichtlich der „Auffindbarkeit der Informationen“ und der „Qualität der Informationen“ signifikant besser bewertet als im Jahr 2016. In den offenen Kommentaren wurde – wie auch im Vorjahr – die Übersichtlichkeit und Suche bemängelt. Weiterhin gebe es Probleme mit veralteten/ungültigen Links und Informationen bzw. Anleitungen.



**Abbildung 12: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2016/2017**

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

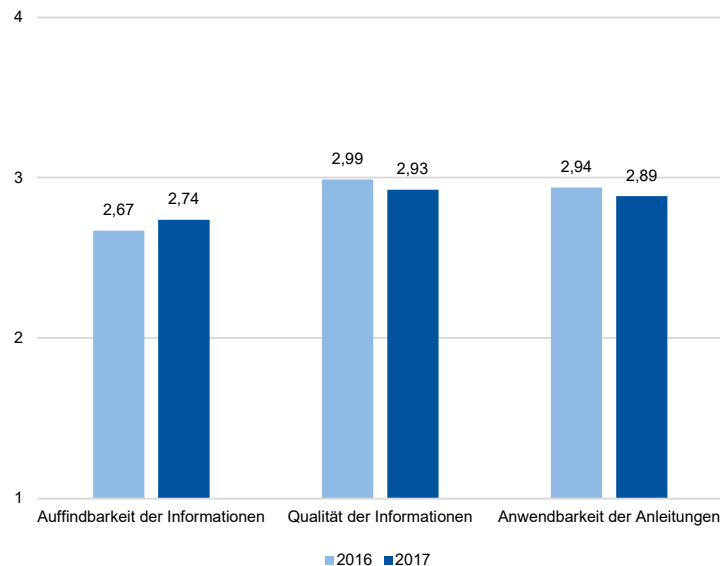
Auch das Dokumentationsportal wurde im Vergleich zum Vorjahr hinsichtlich der Auffindbarkeit und Qualität von Informationen besser bewertet. Hier wurde in den offenen Kommentaren auch die Unübersichtlichkeit und Suchfunktion bemängelt. Teils seien Dokumentationen veraltet und/oder unvollständig. Zudem seien manche Anleitungen für Laien nur schwer zu verstehen.



**Abbildung 13: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2016/2017**

„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. Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr keine signifikanten Veränderungen. Aus den Kommentaren wird auch hier ein deutlicher Wunsch nach mehr Übersichtlichkeit deutlich.



**Abbildung 14:** Bewertung des IT Center Blogs – Vergleich 2016/2017

„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.

Wie bereits im letzten Jahr wurde vor allem das geringe Quota für die RWTH-E-Mail-Adressen bemängelt. Manche Nutzenden gaben außerdem an, dass eduroam nicht immer zuverlässig funktioniert und die Wifi-Abdeckung (durch eduroam) verbessert werden sollte.

Bezüglich des Supports wurde die Kommunikation von Störungen/Wartungen als verbesserungswürdig eingeschätzt. Außerdem wurde noch einmal der Wunsch geäußert, den Zeitpunkt von Wartungen zu verbessern (z.B. nicht während Hauptarbeitszeit).

Einige Teilnehmende wünschen sich Schulungen, Einführungsveranstaltungen und mehr Werbung zu den nutzbaren Diensten des IT Centers.

Außerdem wurde der Wunsch nach einer Zusammenfassung der Dienste auf einer Plattform und einem einheitlichen Login für alle Dienste/Plattformen geäußert. Darüber hinaus wünschen sich die Teilnehmenden mehr eigene Innovationen vom IT Center.

CAMPUS Office wurde von einigen Teilnehmenden als veraltet eingeschätzt. Vielfach wurde auch die Funktion / Gestaltung sowie Performance (wie Ladegeschwindigkeit etc.) von L<sup>2</sup>P bemängelt. Die RWTH App wurde insgesamt als optimierfähig eingeschätzt.

### 3.5 Rückmeldung zur Befragung

Am Ende der Befragung konnten die Teilnehmenden Anmerkungen zur Befragung selbst abgeben. Insgesamt fielen die Rückmeldungen positiv aus. Einige wenige Personen merkten an, dass ihnen der Fragebogen zu lange gedauert habe. Einige Teilnehmenden gaben an, dass ihnen ein Großteil der abgefragten Dienste unbekannt seien.

## 4. Fazit & Ausblick

Positiv hervorzuheben ist, dass die Anzahl der Teilnehmenden in dieser Nutzerzufriedenheitsumfrage durch intensives bewerben (insbesondere per E-Mail an die Studierenden) und die Verlosung auf ein mehr als 4-faches des Vorjahres angehoben werden konnte. Allerdings sollte in zukünftigen Jahren eventuell abgefragt werden, wie häufig bzw. wie viel Berührungspunkte mit den Services und dem Support des IT Centers bestehen.

Insgesamt gab es keine großen unerwarteten Unterschiede der Ergebnisse im Vergleich zum Vorjahr. In manchen Bereichen waren Verschlechterungen zu verzeichnen, es gab jedoch auch Verbesserungen. Ähnliche unterliegende Probleme wie in 2016 werden deutlich:

Viele der IT Dienste sind weiterhin recht unbekannt. Das Timing von und die Kommunikation/Information zu Wartungen und Störungen bedarf einer weiteren Verbesserung. Erste Schritte wurden hier bereits getätigt, allerdings sind diese bisher nicht ausreichend.

Die Ausweitung der Chat-Zeiten, die durch die Gelder aus den Qualitätsverbesserungsmitteln der Studierenden ermöglicht wurden, wurden gut angenommen. Der Trend zu einer zunehmenden Wichtigkeit dieses Kommunikationskanals für die nutzenden wird weiter deutlich.

Kritische Themen sind weiterhin die als zu lang empfundene Lösungszeit von Tickets und die fehlende Transparenz darüber, warum die Bearbeitung sich in die Länge zieht bzw. wann mit einer Lösung des Problems zu rechnen ist. Zwar gab es hier bereits Verbesserungen, die auch auf Kunden-Seite bemerkt wurden, jedoch sind hier kontinuierliche Verbesserungen notwendig.

**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

## Anhang I – 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
- 4 – 5 Jahre
- > 6 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)

## Anhang II – Datentabellen

### A. Soziodemografie

Zunächst werden die Angaben zur Soziodemografie der Teilnehmenden dargestellt. Zu jeder Frage wird die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben (*N*) und der entsprechende Prozentsatz (%) der Gesamtstichprobe angegeben. Diese können jeweils zu *N* = 2576 bzw. % = 100 aufaddiert werden (außer bei der Frage zum Personenkreis, da dort Mehrfachnennungen möglich waren).

Fragebogensprache	<i>N</i>	%
Deutsch	2308	89,60
Englisch	268	10,40

Welches Geschlecht haben Sie?	<i>N</i>	%
weiblich	887	34,43
männlich	1648	63,98
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	41	1,59

Wie alt sind Sie?	<i>N</i>	%
15 bis 19 Jahre	505	19,60
20 bis 24 Jahre	1231	47,79
25 bis 29 Jahre	563	21,86
30 bis 34 Jahre	118	4,58
35 bis 39 Jahre	45	1,75
40 bis 44 Jahre	24	0,93
45 bis 49 Jahre	14	0,54
50 bis 54 Jahre	34	1,32
55 bis 59 Jahre	11	0,43
60 bis 64 Jahre	10	0,39
65 Jahre oder älter	7	0,27
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	14	0,54

Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich)	N
RWTH-Mitarbeitende	293
UKA-Mitarbeitende	33
RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende	30
Wissenschaftl. Hilfskräfte (WiHi)	51
Studentische Hilfskräfte (HiWi)	382
Studierende	2206
Alumni	36
Gäste	7
anderer Personenkreis	39

Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des IT Centers beteiligt?	N	%
ja	250	9,70
nein	2226	86,41
<i>ich bin mir nicht sicher</i>	90	3,49
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	10	0,39

Wie schätzen Sie Ihre IT-Kenntnisse ein?	N	%
geringe Kenntnisse	325	12,62
solide Grundkenntnisse	936	36,34
fortgeschrittene Kenntnisse	801	31,09
Expertenkenntnisse	415	16,11
<i>nicht beantwortet</i>	71	2,76
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	28	1,09

Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?	N	%
< 1 Jahr	770	29,89
1-3 Jahre	895	34,74
4-5 Jahre	512	19,88
> 6 Jahre	371	14,40
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	28	1,09

## B. Vergleich 2015/2016/2017

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2017 mit denen der Umfrage der Vorjahre (2015 und 2016) gegenübergestellt. Da in 2015 keine detaillierten Ausweichoptionen als Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt wurden, werden keine Informationen zu den Ausweichoptionen gegeben. Es werden wieder die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben ( $N$ ), der Mittelwert ( $MW$ ) und die Standardabweichung ( $SD$ ) gezeigt. Außerdem wird für jedes Item angegeben, ob der Unterschied zwischen den Daten aus den

Jahren 2016 und 2017 signifikante Unterschiede (t-Test für unabhängige Stichproben) aufweisen (Sig.; \* = signifikanter Unterschied vorhanden; n.s. = Unterschied nicht signifikant).

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Ich kenne diesen Dienst nicht	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.				
RWTH-E-Mail	2015	266	3,09	0,89		36	-	-	-
	2016	572	3,32	0,72	*	0	2	30	2
	2017	2539	3,25	0,73		0	13	18	6
E-Learning/L <sup>2</sup> P	2015	178	2,58	0,97		124	-	-	-
	2016	434	2,96	0,74	*	1	25	143	3
	2017	2422	3,11	0,76		1	37	105	11
CAMPUS-System	2015	240	2,44	0,93		62	-	-	-
	2016	513	2,47	0,89	n.s.	1	13	74	5
	2017	2443	2,54	0,87		1	36	86	10
IT-Support	2015	206	2,88	0,88		96	-	-	-
	2016	505	3,13	0,83	n.s.	1	10	88	2
	2017	1470	3,10	0,75		5	197	885	19
Netzwerk	2015	271	3,28	0,74		31	-	-	-
	2016	489	3,29	0,71	*	1	29	83	4
	2017	2033	3,10	0,76		4	206	318	15
Backup/Restore	2015	157	3,03	0,82		145	-	-	-
	2016	245	2,97	0,89	n.s.	0	116	242	3
	2017	571	2,92	0,83		0	943	1039	23
Telefonie	2015	137	3,11	0,74		165	-	-	-
	2016	298	3,17	0,74	*	2	93	205	8
	2017	577	3,00	0,81		4	879	1091	25
Identity Management	2015	226	2,94	0,83		76	-	-	-
	2016	386	2,98	0,80	*	1	80	134	5
	2017	1297	3,11	0,72		7	623	625	24
Hochleistungsrechnen	2015	61	2,97	0,93		241	-	-	-
	2016	199	3,28	0,80	n.s.	0	100	302	5
	2017	496	3,16	0,77		2	826	1226	26
Kollaborationslösungen	2015	104	2,67	0,86		198	-	-	-
	2016	178	2,93	0,86	n.s.	0	162	262	4
	2017	534	3,05	0,79		1	1051	965	25
Arbeitsplatzunterstützung	2015	183	2,87	0,81		119	-	-	-
	2016	192	2,80	0,91	*	0	137	270	7
	2017	626	2,99	0,80		0	912	1017	21

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				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Innovationsfreude	2015	284	3,01	0,77		18	-
	2016	592	3,09	0,72	n.s.	1	13
	2017	2535	3,09	0,73		3	38
Hilfsbereitschaft	2015	300	3,82	0,43		2	-
	2016	603	3,79	0,45	*	0	3
	2017	2557	3,75	0,48		4	15

Freundlichkeit	2015	295	3,50	0,67	n.s.	7	-
	2016	602	3,50	0,61		0	4
	2017	2556	3,47	0,65		3	17
Kompetenz	2015	299	3,96	0,22	*	3	-
	2016	602	3,88	0,35		1	3
	2017	2551	3,84	0,40		6	19
Umweltbewusstsein	2015	281	2,62	0,98	*	21	-
	2016	597	2,73	0,86		0	6
	2017	2536	2,85	0,89		2	38
Sicherheitsbewusstsein	2015	292	3,59	0,62	n.s.	10	-
	2016	600	3,59	0,58		0	6
	2017	2553	3,59	0,60		1	22
Zuverlässigkeit	2015	298	3,89	0,34	n.s.	4	-
	2016	604	3,80	0,42		0	2
	2017	2556	3,79	0,45		3	17
Erreichbarkeit	2015	299	3,70	0,51	n.s.	3	-
	2016	604	3,63	0,54		0	2
	2017	2558	3,58	0,56		2	16

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				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten	
	N	MW	SD	Sig.				N
... innovativ.	2015	216	2,66	0,77	n.s.	86	-	-
	2016	374	2,88	0,68		0	225	7
	2017	1276	2,89	0,69		2	1271	27
... hilfsbereit.	2015	262	3,33	0,76	*	40	-	-
	2016	542	3,50	0,62		1	61	2
	2017	1683	3,44	0,63		1	877	15
... freundlich.	2015	257	3,44	0,69	*	45	-	-
	2016	539	3,54	0,57		0	64	3
	2017	1646	3,46	0,61		2	911	17
... kompetent.	2015	261	3,05	0,86	n.s.	41	-	-
	2016	520	3,39	0,66		0	80	6
	2017	1714	3,37	0,64		1	841	20
... umweltbewusst.	2015	73	2,71	0,86	n.s.	229	-	-
	2016	146	2,93	0,73		1	447	12
	2017	580	2,93	0,74		3	1962	31
... sicherheitsbewusst.	2015	204	3,29	0,68	*	98	-	-
	2016	350	3,41	0,62		1	246	9
	2017	1227	3,32	0,64		2	1321	26
... zuverlässig.	2015	253	3,04	0,84	n.s.	49	-	-
	2016	464	3,27	0,71		1	131	10
	2017	1543	3,27	0,64		3	1008	22
... gut erreichbar.	2015	257	2,91	0,90	n.s.	45	-	-
	2016	529	3,18	0,80		0	72	5
	2017	1638	3,19	0,74		4	917	17

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				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Ich fühle mich ernst genommen.	2015	266	3,26	0,79		36	-	-
	2016	541	3,46	0,69	*	2	59	4
	2017	1745	3,38	0,68		2	818	11
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	2015	262	2,92	0,92		40	-	-
	2016	542	3,12	0,88	*	1	60	3
	2017	1622	3,21	0,75		0	941	13
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	2015	259	3,02	0,89		43	-	-
	2016	545	3,24	0,76	n.s.	1	58	2
	2017	1705	3,24	0,70		4	854	13
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	2015	194	2,96	0,87		108	-	-
	2016	424	3,15	0,74	*	0	168	14
	2017	1501	2,93	0,81		2	1041	32
Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.	2015	258	2,50	0,87		44	-	-
	2016	522	2,75	0,80	n.s.	1	75	8
	2017	1924	2,83	0,79		0	629	23

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?	2015	-	-	-		-	-
	2016	586	3,48	0,72	n.s.	0	20
	2017	2535	3,44	0,72		2	39
Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?	2015	267	3,05	0,69		35	-
	2016	553	3,01	0,66	*	1	52
	2017	2347	2,85	0,70		2	227
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	2015	-	-	-		-	-
	2016	559	2,55	0,81	*	2	45
	2017	2448	2,28	0,80		3	125

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?	2015	296	2,93	0,76		6	-
	2016	596	3,24	0,62	n.s.	0	10
	2017	2533	3,19	0,55		1	42

Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Erreichbarkeit am Telefon	2015	201	2,98	0,8		101	-	-
	2016	335	3,25	0,77	*	0	269	2
	2017	843	3,11	,711		1	1721	11
Kontaktmöglichkeit im Chat	2015	-	-	-			-	-
	2016	126	3,12	0,90	n.s.	2	472	6
	2017	604	3,13	,751		2	1955	15
Kontaktmöglichkeit vor Ort	2015	199	2,73	0,93		103	-	-
	2016	314	3,36	0,69	*	0	289	3
	2017	1132	3,26	,704		5	1427	12
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	2015	255	3,36	0,64		47	-	-
	2016	502	3,55	0,57	*	1	101	2
	2017	1472	3,42	,641		2	1084	18
Kompetenz der Mitarbeitenden	2015	252	3,01	0,82		50	-	-
	2016	478	3,16	0,79	*	0	121	7
	2017	1435	3,28	,686		2	1119	20
Lösungszeit	2015	244	2,74	0,9		58	-	-
	2016	483	2,91	0,89	*	0	121	2
	2017	1390	3,09	,766		3	1161	22
Lösungsqualität	2015	244	2,95	0,85		58	-	-
	2016	482	3,13	0,76	*	0	121	3
	2017	1400	3,22	,720		1	1153	22

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	2015	283	3,55	0,67		19	-
	2016	566	3,53	0,65	n.s.	31	9
	2017	2386	3,57	0,60		144	46

Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?		1 = nie 2 = selten 3 = manchmal 4 = häufig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Dokumentationsportal des IT Centers	2015	275	2,68	1,02		27	-	-
	2016	530	3,08	0,96	*	0	71	5
	2017	2090	2,62	1,10		6	450	30
IT Center Blog	2015	257	1,34	0,62		45	-	-
	2016	452	1,73	0,85	n.s.	1	148	5
	2017	1863	1,72	0,90		17	661	35
IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)	2015	285	2,65	0,96		17	-	-
	2016	572	2,85	0,99	*	3	26	5
	2017	2275	2,32	1,06		11	255	35
Webseite des IT Centers	2015	276	2,54	0,94		26	-	-
	2016	565	2,84	0,93	n.s.	5	31	5

	2017	2335	2,75	0,97		11	204	26
IT-Admin meines Instituts	2015	225	2,55	1,25		77	-	-
	2016	463	2,54	1,22	*	5	95	43
	2017	1999	2,03	1,13		26	492	59
Kollegen/Freunde	2015	285	3,04	0,89		17	-	-
	2016	585	3,17	0,87	*	0	16	5
	2017	2479	3,29	0,84		2	76	19
Internetsuche (z.B. Google)	2015	293	3,75	0,64		9	-	-
	2016	596	3,64	0,66	n.s.	1	6	3
	2017	2496	3,68	0,62		2	62	16
Sonstige	2015	20	2,95	1,15		282	-	-
	2016	48	2,69	1,19	n.s.	505	31	22
	2017	224	2,32	1,26		1978	255	119

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?	1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten	
	N	MW	SD	Sig.				N
Telefon	2015	294	3,21	0,91		8	-	-
	2016	588	3,19	0,90	*	2	11	5
	2017	2476	2,94	0,97		2	67	31
E-Mail	2015	299	3,73	0,55		3	-	-
	2016	598	3,81	0,47	*	1	4	3
	2017	2509	3,70	0,57		4	40	23
Chat	2015	277	2,24	1,06		25	-	-
	2016	550	2,41	1,00	*	3	42	11
	2017	2436	2,72	0,96		7	104	29
Ticket-Portal	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	516	2,76	0,97	*	1	75	14
	2017	1945	2,61	0,97		19	576	36
persönlich vor Ort	2015	295	3,00	0,95		7	-	-
	2016	577	2,93	1,00	*	3	17	9
	2017	2481	3,21	0,90		6	66	23
IT Center Blog	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	464	1,93	0,88	*	2	126	14
	2017	1978	2,21	0,92		9	549	40
Sonstige	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	28	1,96	1,17	n.s.	518	33	27
	2017	162	2,30	1,20		2115	196	103

Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk?	1 = nie 2 = selten 3 = manchmal 4 = häufig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten	
	N	MW	SD	Sig.				N
Telefon	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	585	2,37	1,18	*	2	13	6
	2017	2420	1,76	0,98		0	91	65
E-Mail	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	591	3,10	0,99	*	2	6	7
	2017	2449	2,45	1,12		0	63	64
Chat	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	547	1,37	0,73	*	3	47	9

	2017	2361	1,52	0,84		6	140	69
Ticket-Portal	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	539	2,03	1,07	*	5	53	9
	2017	2181	1,59	0,90		6	318	71
persönlich vor Ort	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	578	2,06	1,02	*	3	17	8
	2017	2428	1,92	1,00		2	80	66
IT Center Blog	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	499	1,46	0,77	n.s.	5	91	11
	2017	2142	1,44	0,76		29	341	64

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Auffindbarkeit der Informationen	2015	261	2,08	0,85		41	-	-
	2016	538	2,51	0,80	*	3	59	6
	2017	2121	2,69	0,73		26	400	29
Qualität der Informationen	2015	253	2,77	0,76		49	-	-
	2016	534	2,96	0,66	*	0	66	6
	2017	2103	3,04	0,61		17	426	30

Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Auffindbarkeit der Informationen	2015	237	2,24	0,85		65	-	-
	2016	490	2,61	0,78	*	2	105	9
	2017	1847	2,76	0,74		11	682	36
Qualität der Informationen	2015	238	2,82	0,77		64	-	-
	2016	491	3,05	0,63	n.s.	1	106	8
	2017	1820	3,06	0,63		12	707	37
Anwendbarkeit der Anleitungen	2015	234	2,90	0,71		68	-	-
	2016	486	3,04	0,65	n.s.	1	109	10
	2017	1806	3,02	0,70		10	719	41

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Auffindbarkeit der Informationen	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	177	2,67	0,76	n.s.	5	412	12
	2017	887	2,74	0,73		23	1618	48
Qualität der Informationen	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	174	2,99	0,70	n.s.	6	412	14
	2017	870	2,93	0,67		23	1636	47
Anwendbarkeit der Anleitungen	2015	-	-	-		-	-	-
	2016	163	2,94	0,71	n.s.	5	423	15
	2017	836	2,89	0,70		21	1675	44

### C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Mitarbeitenden mit denen der Studierenden verglichen. Es werden wieder die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben (*N*), der Mittelwert (*MW*) und die Standardabweichung (*SD*) gezeigt. Außerdem wird für jedes Item angegeben, ob der Unterschied zwischen den Daten der Mitarbeitenden und der Studierenden signifikante Unterschiede (*t*-Test für unabhängige Stichproben) aufwiesen (*Sig.*; \* = signifikanter Unterschied vorhanden; n.s. = Unterschied nicht signifikant). Zusätzlich wird für jede der Ausweichoptionen die Anzahl der Personen, die jeweils diese auswählten (*N*), aufgeführt.

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Ich kenne diesen Dienst nicht	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.				
RWTH-E-Mail	MA	333	3,23	0,75	n.s.	0	4	7	2
	Stud.	2110	3,25	0,73		0	6	9	3
E-Learning/L <sup>2</sup> P	MA	236	2,94	0,77	*	0	21	83	6
	Stud.	2105	3,12	0,76		0	9	10	4
CAMPUS-System	MA	275	2,48	0,85	n.s.	0	0	14	52
	Stud.	2089	2,55	0,87		0	1	15	19
IT-Support	MA	292	3,13	0,78	n.s.	1	11	40	2
	Stud.	1107	3,08	0,76		4	180	821	16
Netzwerk	MA	306	3,25	0,77	*	0	11	27	2
	Stud.	1650	3,07	0,75		4	186	276	12
Backup/Restore	MA	193	3,03	0,92	*	0	52	96	5
	Stud.	344	2,85	0,76		0	862	905	17
Telefonie	MA	247	3,18	0,75	*	0	29	65	5
	Stud.	289	2,82	0,82		4	819	997	19
Identity Management	MA	260	3,21	0,74	n.s.	3	35	46	2
	Stud.	987	3,09	0,71		4	565	551	21
Hochleistungsrechnen	MA	105	3,32	0,75	*	0	45	192	4
	Stud.	361	3,12	0,78		2	752	992	21
Kollaborationslösungen	MA	132	3,08	0,86	n.s.	1	82	127	4
	Stud.	378	3,05	0,77		0	929	801	20
Arbeitsplatzunterstützung	MA	147	2,86	0,88	*	0	68	128	3
	Stud.	448	3,04	0,76		0	810	853	17

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Ich kenne diesen Dienst nicht	Kann ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			

RWTH-E-Mail	MA	333	3,23	0,75	n.s.	0	4	7
	Stud.	2110	3,25	0,73		0	6	9
E-Learning/L <sup>2</sup> P	MA	236	2,94	0,77	*	0	21	83
	Stud.	2105	3,12	0,76		0	9	10
CAMPUS-System	MA	275	2,48	0,85	n.s.	0	0	14
	Stud.	2089	2,55	0,87		0	1	15
IT-Support	MA	292	3,13	0,78	n.s.	1	11	40
	Stud.	1107	3,08	0,76		4	180	821
Netzwerk	MA	306	3,25	0,77	*	0	11	27
	Stud.	1650	3,07	0,75		4	186	276
Backup/Restore	MA	193	3,03	0,92	*	0	52	96
	Stud.	344	2,85	0,76		0	862	905
Telefonie	MA	247	3,18	0,75	*	0	29	65
	Stud.	289	2,82	0,82		4	819	997
Identity Management	MA	260	3,21	0,74	n.s.	3	35	46
	Stud.	987	3,09	0,71		4	565	551
Hochleistungsrechnen	MA	105	3,32	0,75	*	0	45	192
	Stud.	361	3,12	0,78		2	752	992
Kollaborationslösungen	MA	132	3,08	0,86	n.s.	1	82	127
	Stud.	378	3,05	0,77		0	929	801
Arbeitsplatzunterstützung	MA	147	2,86	0,88	*	0	68	128
	Stud.	448	3,04	0,76		0	810	853

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				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Innovationsfreude	MA	341	3,08	0,73	n.s.	1	4
	Stud.	2096	3,08	0,73		2	30
Hilfsbereitschaft	MA	345	3,84	0,39	*	0	1
	Stud.	2111	3,73	0,50		4	13
Freundlichkeit	MA	345	3,52	0,61	n.s.	0	1
	Stud.	2110	3,46	0,66		3	15
Kompetenz	MA	345	3,90	0,32	*	0	1
	Stud.	2105	3,84	0,41		6	17
Umweltbewusstsein	MA	342	2,81	0,83	n.s.	1	3
	Stud.	2095	2,85	0,90		1	32
Sicherheitsbewusstsein	MA	344	3,62	0,59	n.s.	0	2
	Stud.	2108	3,58	0,60		1	19
Zuverlässigkeit	MA	341	3,82	0,41	n.s.	2	3
	Stud.	2114	3,78	0,45		1	13

Erreichbarkeit	MA	343	3,65	0,53	*	0	3
	Stud.	2114	3,57	0,57		2	12

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				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
... innovativ.	MA	222	2,79	0,72	*	0	117	7
	Stud.	995	2,90	0,68		2	1114	17
... hilfsbereit.	MA	306	3,43	0,61	n.s.	1	36	3
	Stud.	1291	3,43	0,64		0	826	11
... freundlich.	MA	304	3,53	0,59	*	0	39	3
	Stud.	1257	3,44	0,62		2	856	13
... kompetent.	MA	301	3,35	0,65	n.s.	0	40	5
	Stud.	1330	3,36	0,64		1	783	14
... umweltbewusst.	MA	78	2,94	0,74	n.s.	0	261	7
	Stud.	465	2,92	0,74		3	1638	22
... sicherheitsbewusst.	MA	227	3,34	0,64	n.s.	0	112	7
	Stud.	933	3,31	0,63		2	1175	18
... zuverlässig.	MA	276	3,21	0,66	n.s.	0	64	6
	Stud.	1196	3,27	0,63		3	914	15
... gut erreichbar.	MA	294	3,03	0,83	*	0	47	5
	Stud.	1261	3,22	0,71		3	853	11

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				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Ich fühle mich ernst genommen.	MA	304	3,38	0,74	n.s.	0	41	1
	Stud.	1360	3,38	0,66		2	757	9
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	MA	302	2,96	0,85	*	0	42	2
	Stud.	1240	3,26	0,71		0	878	10
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	MA	302	3,11	0,71	*	0	42	2
	Stud.	1324	3,27	0,70		4	790	10
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	MA	248	3,08	0,85	*	0	91	7
	Stud.	1186	2,89	0,80		2	917	23
Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.	MA	299	2,81	0,80	n.s.	0	42	5
	Stud.	1551	2,83	0,79		0	561	16

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?	MA	342	3,47	0,76	n.s.	0	4
	Stud.	2093	3,44	0,71		2	33
Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?	MA	322	2,98	0,67	*	0	24
	Stud.	1938	2,82	0,70		2	188
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	MA	324	2,49	0,83	*	1	21
	Stud.	2028	2,24	0,78		2	98

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?	MA	341	3,23	0,62	n.s.	0	5
	Stud.	2094	3,18	0,54		1	33

		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Erreichbarkeit am Telefon	MA	231	3,23	0,74	*	0	114	1
	Stud.	561	3,05	0,70		1	1557	9
Kontaktmöglichkeit im Chat	MA	73	3,10	0,90	n.s.	0	272	1
	Stud.	504	3,15	0,72		2	1610	12
Kontaktmöglichkeit vor Ort	MA	193	3,33	0,71	n.s.	0	153	0
	Stud.	880	3,24	0,70		5	1234	9
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	MA	290	3,52	0,60	*	1	54	1
	Stud.	1105	3,39	0,65		1	1007	15
Kompetenz der Mitarbeitenden	MA	281	3,18	0,76	*	0	60	5
	Stud.	1085	3,30	0,67		2	1027	14
Lösungszeit	MA	288	2,82	0,90	*	0	55	3
	Stud.	1037	3,16	0,71		3	1070	18
Lösungsqualität	MA	283	3,08	0,76	*	0	56	7
	Stud.	1051	3,25	0,71		1	1063	13

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	MA	324	3,64	0,56	*	20	2
	Stud.	1968	3,56	0,60		119	41

		1 = nie 2 = selten 3 = manchmal 4 = häufig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Dokumentationsportal des IT Centers	MA	307	3,18	0,86	*	1	34	4
	Stud.	1705	2,52	1,11		4	396	23
IT Center Blog	MA	262	1,69	0,84	n.s.	4	76	4
	Stud.	1529	1,72	0,90		12	560	27
IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)	MA	329	3,00	0,89	*	0	13	4
	Stud.	1854	2,17	1,03		10	236	28
Webseite des IT Centers	MA	330	2,84	0,92	*	2	11	3
	Stud.	1912	2,73	0,98		8	187	21
IT-Admin meines Instituts	MA	298	3,29	0,96	*	1	32	15
	Stud.	1629	1,77	1,00		22	436	41
Kollegen/Freunde	MA	334	3,17	0,87	*	1	6	5
	Stud.	2048	3,33	0,83		1	66	13
Internetsuche (z.B. Google)	MA	339	3,72	0,57	n.s.	1	4	2
	Stud.	2059	3,68	0,63		1	55	13
Sonstige	MA	21	2,76	1,18	n.s.	288	16	21
	Stud.	195	2,25	1,26		1621	224	88

		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Telefon	MA	342	3,48	0,76	*	0	0	4
	Stud.	2038	2,85	0,97		2	64	24
E-Mail	MA	342	3,81	0,47	*	1	0	3
	Stud.	2069	3,68	0,58		3	39	17
Chat	MA	328	2,26	1,02	*	1	13	4

	Stud.	2016	2,80	0,93		6	84	22
Ticket-Portal	MA	308	2,83	0,96	*	0	32	6
	Stud.	1557	2,56	0,96		17	526	28
persönlich vor Ort	MA	338	2,89	1,00	*	3	2	3
	Stud.	2048	3,26	0,87		3	59	18
IT Center Blog	MA	282	1,94	0,90	*	0	60	4
	Stud.	1623	2,26	0,92		9	464	32
Sonstige	MA	17	2,59	1,18	n.s.	295	18	16
	Stud.	141	2,26	1,21		1740	167	80

Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk?		1 = nie 2 = selten 3 = manchmal 4 = häufig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.	N	N	N
Telefon	MA	340	2,72	1,04	*	0	2	4
	Stud.	1986	1,58	0,86		0	85	57
E-Mail	MA	341	3,16	0,96	*	0	2	3
	Stud.	2013	2,32	1,10		0	58	57
Chat	MA	325	1,41	0,77	*	1	15	5
	Stud.	1945	1,53	0,85		5	118	60
Ticket-Portal	MA	322	2,20	1,04	*	1	17	6
	Stud.	1775	1,47	0,81		5	287	61
persönlich vor Ort	MA	336	2,01	0,92	n.s.	0	4	6
	Stud.	1997	1,90	1,02		1	73	57
IT Center Blog	MA	295	1,43	0,69	n.s.	2	45	4
	Stud.	1767	1,44	0,76		23	282	56

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.	N	N	N
Auffindbarkeit der Informationen	MA	312	2,47	0,74	*	2	28	4
	Stud.	1721	2,73	0,72		24	361	22
Qualität der Informationen	MA	312	2,89	0,65	*	2	28	4
	Stud.	1703	3,07	0,60		14	388	23

Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Auffindbarkeit der Informationen	MA	301	2,56	0,78	*	0	41	4
	Stud.	1472	2,80	0,73		9	618	29
Qualität der Informationen	MA	299	2,94	0,69	*	0	42	5
	Stud.	1449	3,09	0,61		10	640	29
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	300	2,95	0,72	n.s.	0	42	4
	Stud.	1435	3,03	0,69		8	651	34

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Auffindbarkeit der Informationen	MA	85	2,73	0,73	n.s.	1	249	11
	Stud.	765	2,74	0,72		19	1309	35
Qualität der Informationen	MA	80	2,88	0,74	n.s.	1	254	11
	Stud.	754	2,94	0,66		18	1322	34
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	76	2,76	0,76	n.s.	1	257	12
	Stud.	723	2,90	0,69		17	1358	30

## D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung

Zuletzt werden noch die Ergebnisse der Personen mit IT-Verantwortung mit denen der Personen ohne IT-Verantwortung verglichen. Es werden wieder die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben ( $N$ ), der Mittelwert ( $MW$ ) und die Standardabweichung ( $SD$ ) gezeigt. Außerdem wird für jedes Item angegeben, ob der Unterschied zwischen den Daten der Personen mit IT-Verantwortung und der Personen ohne IT-Verantwortung signifikante Unterschiede ( $t$ -Test für unabhängige Stichproben) aufwies ( $Sig.$ ; \* = signifikanter Unterschied vorhanden; n.s. = Unterschied nicht signifikant). Zusätzlich wird für jede der Ausweichoptionen die Anzahl der Personen, die jeweils diese auswählten ( $N$ ), aufgeführt.

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Ich kenne diesen Dienst nicht	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.				
RWTH-E-Mail	mit	243	3,26	0,78	n.s.	0	2	4	1
	ohne	2198	3,25	0,73		0	11	13	4
E-Learning/L <sup>2</sup> P	mit	184	2,90	0,82	*	0	11	51	4

	ohne	2149	3,12	0,75		1	22	49	5
CAMPUS-System	mit	210	2,45	0,93	n.s.	0	5	31	4
	ohne	2143	2,54	0,86		1	27	51	4
IT-Support	mit	214	3,14	0,80	n.s.	0	4	29	3
	ohne	1185	3,10	0,75		5	187	835	14
Netzwerk	mit	233	3,38	0,67	*	0	7	8	2
	ohne	1721	3,07	0,75		4	189	00:00	11
Backup/Restore	mit	156	3,01	0,93	n.s.	0	35	54	5
	ohne	383	2,91	0,78		0	870	957	16
Telefonie	mit	151	3,13	0,82	*	0	32	63	4
	ohne	390	2,95	0,80		4	812	1001	19
Identity Management	mit	202	3,19	0,74	n.s.	1	16	28	3
	ohne	1039	3,11	0,72		5	583	579	20
Hochleistungsrechnen	mit	90	3,30	0,71	n.s.	0	32	126	2
	ohne	382	3,14	0,78		1	750	1073	20
Kollaborationslösungen	mit	112	3,00	0,87	n.s.	0	50	85	3
	ohne	396	3,06	0,77		1	955	855	19
Arbeitsplatzunterstützung	mit	113	2,90	0,90	n.s.	0	43	93	1
	ohne	478	3,01	0,78		0	830	900	18

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				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		
Innovationsfreude	mit	245	3,22	0,71	*	1	4
	ohne	2195	3,07	0,73		2	29
Hilfsbereitschaft	mit	247	3,74	0,47	n.s.	0	3
	ohne	2212	3,75	0,48		4	10
Freundlichkeit	mit	247	3,48	0,66	n.s.	0	3
	ohne	2211	3,47	0,64		3	12
Kompetenz	mit	247	3,84	0,39	n.s.	0	3
	ohne	2206	3,85	0,38		6	14
Umweltbewusstsein	mit	247	2,81	0,87	n.s.	0	3
	ohne	2196	2,85	0,89		2	28
Sicherheitsbewusstsein	mit	247	3,69	0,54	*	0	3
	ohne	2210	3,58	0,60		1	15
Zuverlässigkeit	mit	247	3,82	0,42	n.s.	0	3
	ohne	2212	3,79	0,44		3	11
Erreichbarkeit	mit	246	3,67	0,51	*	0	4
	ohne	2214	3,57	0,57		2	10

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				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
... innovativ.	mit	185	2,87	0,73	n.s.	0	62	3
	ohne	1031	2,89	0,67		2	1173	20
... hilfsbereit.	mit	228	3,42	0,64	n.s.	1	21	0
	ohne	1372	3,45	0,62		0	841	13
... freundlich.	mit	230	3,52	0,56	n.s.	0	20	0
	ohne	1332	3,46	0,62		2	877	15
... kompetent.	mit	226	3,31	0,70	n.s.	0	22	2
	ohne	1408	3,39	0,63		1	802	15
... umweltbewusst.	mit	92	2,98	0,76	n.s.	1	156	1
	ohne	446	2,92	0,72		2	1754	24
... sicherheitsbewusst.	mit	193	3,40	0,65	n.s.	0	55	2
	ohne	978	3,30	0,63		1	1228	19
... zuverlässig.	mit	219	3,26	0,67	n.s.	0	29	2
	ohne	1252	3,27	0,64		3	955	16
... gut erreichbar.	mit	229	3,15	0,79	n.s.	0	21	0
	ohne	1332	3,21	0,73		3	877	14

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				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Ich fühle mich ernst genommen.	mit	230	3,38	0,75	n.s.	0	19	1
	ohne	1431	3,39	0,67		2	785	8
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	mit	226	3,00	0,83	*	0	23	1
	ohne	1318	3,26	0,72		0	898	10
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	mit	230	3,13	0,71	*	1	19	0
	ohne	1396	3,27	0,69		3	816	11
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	mit	191	3,11	0,82	*	0	52	7
	ohne	1238	2,91	0,80		2	964	22
Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.	mit	227	2,87	0,81	n.s.	0	19	4
	ohne	1617	2,82	0,79		0	592	17

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.		

<b>Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?</b>	mit	248	3,46	0,76	n.s.	1	1
	ohne	2189	3,45	0,71		1	36
<b>Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?</b>	mit	238	3,06	0,71	*	1	11
	ohne	2022	2,82	0,70		1	203
<b>Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?</b>	mit	240	2,65	0,81	*	0	10
	ohne	2117	2,23	0,79		3	106

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.	N	N
<b>Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?</b>	mit	248	3,23	0,59	n.s.	0	2
	ohne	2189	3,19	0,54		1	36

		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.	N	N	N
Erreichbarkeit am Telefon	mit	172	3,22	0,76	*	0	76	2
	ohne	620	3,07	0,69		1	1599	6
Kontaktmöglichkeit im Chat	mit	82	3,16	0,82	n.s.	0	166	2
	ohne	487	3,16	0,73		2	1727	10
Kontaktmöglichkeit vor Ort	mit	162	3,35	0,68	n.s.	1	85	2
	ohne	909	3,25	0,71		4	1306	7
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	mit	217	3,56	0,64	*	0	31	2
	ohne	1173	3,39	0,64		2	1037	14
Kompetenz der Mitarbeitenden	mit	210	3,10	0,78	*	0	35	5
	ohne	1149	3,32	0,66		2	1065	10
Lösungszeit	mit	212	2,82	0,83	*	0	33	5
	ohne	1100	3,16	0,75		3	1109	14
Lösungsqualität	mit	212	3,03	0,72	*	0	32	6
	ohne	1108	3,25	0,71		1	1103	14

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.	N	N
<b>Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.</b>	mit	229	3,65	0,54	*	18	3
	ohne	2068	3,57	0,60		119	39

Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?		1 = nie 2 = selten 3 = manchmal 4 = häufig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Dokumentationsportal des IT Centers	mit	239	3,21	0,89	*	1	9	1
	ohne	1769	2,54	1,11		5	426	26
IT Center Blog	mit	207	1,88	0,92	*	1	41	1
	ohne	1590	1,69	0,89		15	591	30
IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)	mit	243	2,96	0,91	*	0	6	1
	ohne	1943	2,21	1,05		11	241	31
Webseite des IT Centers	mit	244	2,77	0,93	n.s.	1	4	1
	ohne	2004	2,74	0,98		9	191	22
IT-Admin meines Instituts	mit	202	2,93	1,15	*	3	27	18
	ohne	1716	1,91	1,09		21	451	38
Kollegen/Freunde	mit	244	3,15	0,91	*	1	3	2
	ohne	2140	3,31	0,83		1	70	15
Internetsuche (z.B. Google)	mit	249	3,71	0,60	n.s.	0	1	0
	ohne	2150	3,68	0,62		2	60	14
Sonstige	mit	26	3,27	1,08	*	198	10	16
	ohne	184	2,17	1,26		1709	234	99

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Telefon	mit	247	3,28	0,90	*	0	2	1
	ohne	2136	2,90	0,97		2	61	27
E-Mail	mit	248	3,77	0,51	*	0	2	0
	ohne	2166	3,69	0,57		4	36	20
Chat	mit	241	2,43	1,03	*	0	9	0
	ohne	2100	2,75	0,95		7	93	26
Ticket-Portal	mit	228	2,89	0,95	*	1	18	3
	ohne	1640	2,56	0,96		18	537	31
persönlich vor Ort	mit	244	3,00	0,96	*	2	3	1
	ohne	2142	3,22	0,89		4	60	20
IT Center Blog	mit	214	2,05	0,95	*	1	34	1
	ohne	1683	2,22	0,92		8	499	36
Sonstige	mit	16	3,06	0,93	*	214	8	12
	ohne	134	2,19	1,23		1823	182	87

Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk?		1 = nie 2 = selten 3 = manchmal 4 = häufig				Nicht beantwortet	diese Möglichkeit kenne ich nicht	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Telefon	mit	245	2,61	1,09	*	0	5	0
	ohne	2084	1,65	0,91		0	81	61
E-Mail	mit	247	3,21	0,96	*	0	3	0
	ohne	2109	2,35	1,11		0	57	60
Chat	mit	238	1,61	0,91	n.s.	1	11	0
	ohne	2034	1,50	0,82		5	122	65
Ticket-Portal	mit	236	2,31	1,10	*	0	13	1
	ohne	1864	1,48	0,82		5	292	65
persönlich vor Ort	mit	244	2,16	0,91	*	0	4	2
	ohne	2093	1,88	1,00		2	72	59
IT Center Blog	mit	224	1,59	0,84	*	0	24	2
	ohne	1839	1,41	0,74		27	302	58

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Auffindbarkeit der Informationen	mit	225	2,49	0,84	*	2	20	3
	ohne	1814	2,71	0,71		21	367	24
Qualität der Informationen	mit	225	2,98	0,67	n.s.	2	20	3
	ohne	1794	3,05	0,60		13	395	24

Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sig.			
Auffindbarkeit der Informationen	mit	224	2,59	0,83	*	2	22	2
	ohne	1548	2,79	0,72		8	639	31
Qualität der Informationen	mit	224	3,05	0,70	n.s.	2	22	2
	ohne	1521	3,07	0,62		9	664	32
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	224	3,05	0,73	n.s.	2	22	2
	ohne	1508	3,01	0,70		7	676	35

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten

		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sig.</i>	<i>N</i>	<i>N</i>	<i>N</i>
Auffindbarkeit der Informationen	mit	79	2,80	0,81	n.s.	3	160	8
	ohne	761	2,73	0,72		20	1409	36
Qualität der Informationen	mit	77	2,91	0,80	n.s.	2	163	8
	ohne	744	2,94	0,65		21	1425	36
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	73	2,88	0,80	n.s.	2	166	9
	ohne	716	2,89	0,69		19	1459	32