

Nutzerzufriedenheitsumfrage 2019 - Abschlussbericht

Stand: 05. Juni 2020

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| 1. Einleitung | 1 |
| 2. Methode | 1 |
| 2.1 Stichprobe | 1 |
| 2.2 Fragebogen | 2 |
| 2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen | 2 |
| 3. Ergebnisse | 3 |
| 3.1 Allgemeines zur IT-Versorgung | 3 |
| 3.2 Support des IT-ServiceDesk | 7 |
| 3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle | 8 |
| 3.4 Abschließende allgemeine Kommentare | 13 |
| 3.5 Rückmeldung zur Befragung | 13 |
| 4. Fazit & Ausblick | 14 |
| Anhang I – Fragenkatalog | i |
| Anhang II – Datentabellen | vi |
| A. Soziodemografie | vi |
| B. Vergleich 2017/2018/2019 | vii |
| C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende | xiii |
| D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung | xx |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildung 1: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2018/2018 | 4 |
| Abbildung 2: Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2018/2019 | 5 |
| Abbildung 3: Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2018/2019 | 5 |
| Abbildung 4: Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2018/2019 | 6 |
| Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2018/2019 | 6 |
| Abbildung 6: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2018 / 2019 | 7 |
| Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2018/2019 | 8 |
| Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2018/2019 | 9 |
| Abbildung 9: Informationsquellen zur Lösung – Vergleich 2018/2019 | 9 |
| Abbildung 10: Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2018/2019 | 10 |
| Abbildung 11: Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2018/2019 | 11 |
| Abbildung 12: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2018/2019 | 11 |
| Abbildung 13: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2018/2019 | 12 |
| Abbildung 14: Bewertung des IT Center Blogs – Vergleich 2018/2019 | 12 |

1. Einleitung

In 2019 wurde zum achten Mal die jährliche Nutzerzufriedenheitsumfrage des IT Centers durchgeführt. Ziel dieser Umfragen ist, ein möglichst aussagekräftiges Feedback der Nutzenden der Services 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, um die Vergleichbarkeit gewährleisten zu können.

Im Folgenden befindet sich eine genaue Beschreibung der Methode und Ergebnisse sowie ein Fazit zur Nutzerzufriedenheitsumfrage 2019.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Online-Fragebogen wurde 3555-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 2903 Teilnehmende begannen den Fragebogen, 2387 von ihnen schlossen ihn ab. Allerdings beantworteten 55 Personen mehr als 20 % der Fragen nicht oder antworteten zu schnell und wurden daher von den folgenden Analysen ausgeschlossen. 1139 von den übriggebliebenen Personen nutzten zunächst die Funktion „Fragebogen nur ansehen“. 305 verwendeten die englische Version des Fragebogens.

Insgesamt werden daher die Angaben von 2312 Personen berücksichtigt.

2.1.1 Soziodemografie

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 (N = 877) bzw. 25 bis 29 (N = 502) Jahre alt, dicht gefolgt von den 15 bis 19-Jährigen (N = 422).

Der Großteil der Teilnehmenden (N = 761) gab an, der RWTH Aachen seit 1-3 Jahren angehörig zu sein. 672 Personen gaben an, seit weniger als einem Jahr an der RWTH zu sein, 274 seit 4-5 Jahren und 579 seit mehr als 5 Jahren. 26 Personen machten hierzu keine Angabe.

Der Großteil der Teilnehmenden bestand aus Studierenden (N = 1695) und RWTH-Mitarbeitenden (N = 584).

206 Teilnehmende gaben an, an der Verwaltung/Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt zu sein. 2075 gaben an, nicht daran beteiligt zu sein, 31 machten keine Angabe.

2.2 Fragebogen

Wie im Vorjahr bestand der Fragebogen aus Fragen zur Soziodemografie (Geschlecht, Alter, RWTH-Personenkreis, RWTH-Zugehörigkeitsdauer, IT-Verantwortung), zum „DV-ISA-Benchmarking NRW“, zum Support des IT-ServiceDesks und zu den Informationsquellen und Kommunikationskanälen des IT-Centers. Es wurden kleinere Korrekturen an dem Fragebogen vorgenommen. Außerdem wurde die Bezeichnung „Dienste“ durch „Services“ ersetzt. Die Services L2P und CAMPUSoffice wurden aus der Umfrage entfernt, da sie nun vollständig durch RWTHmoodle und RWTHonline ersetzt wurden. Der Fragenkatalog (inkl. Antwortmöglichkeiten) der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2019 befindet sich im Anhang.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 6,95 Minuten für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. 50% der Teilnehmenden benötigten zwischen 5,58 und 8,70 Minuten.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die Nutzerzufriedenheitsumfrage 2019 fand im Zeitraum vom 14.10.2019 bis zum 30.11.2019 statt. Die Werbemaßnahmen fanden ab Beginn der Umfrage gestaffelt statt.

Am ersten Tag, an dem die Umfrage freigeschaltet war, wurden die IT Center Mitarbeitenden auf die Umfrage hingewiesen. Die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks wurden gebeten im telefonischen Kontakt, über die Umfrage zu informieren. Am folgenden Tag informierte ein Twitter Post des IT Centers sowie ein Link in der E-Mail-Vorlage aus helpLine über die Umfrage. Dann wurden Flyer ausgelegt, um die Kunden im persönlichen Kontakt auf die Umfrage hinweisen zu können.

Am 17.10. wurden eine Blog-Post zur Umfrage auf dem IT Center Blog veröffentlicht und die IT-Administratoren der RWTH per E-Mail über die Umfrage informiert. Am nächsten Tag wurde ein Hinweis auf die Befragung in die Abschlussformel des Chats sowie die Ansage der Telefonanlage-Anlage im IT-ServiceDesk eingepflegt. Zusätzlich gab es einen Facebook-Post über den IT Center Facebook-Account. Am 23.10. wurde eine „Aktuelles“-Meldung auf der Webseite des IT Centers online geschaltet. Am 29.10. gab es einen Retweet des Twitter-Post durch den RWTH Twitter Account sowie einen Repost des Facebook-Posts auf der RWTH Facebook Seite.

Am 08.11. wurde eine Massenmail an alle Mitarbeitenden der RWTH versandt, was zu 221 neuen vollständig ausgefüllten Fragebogen führte. Auch an den Folgetagen waren positive Effekte der Teilnehmerzahlen ersichtlich. Den größten Erfolg hatte jedoch eine Massenmail am 12.11. an alle Studierende der RWTH. Noch am gleichen Tag füllten 1104 Personen den Fragebogen vollständig aus, gefolgt von 273 am nächsten und 114 am übernächsten Tag. Auch an den folgenden Tagen waren die positiven Effekte des Mailings auf die Teilnehmerzahlen deutlich.

Zuletzt wurde am 25.11. noch einmal über den IT Center Twitter Account an die Umfrage erinnert, bevor sie am 30.11. geschlossen wurde.

2.3.1 Verlosung

Um einen Anreiz zur Teilnahme zu bieten, wurden auch in diesem Jahr 15 Gutscheine (je im Wert von 15 €) verlost. Diese Verlosung wurde bei sämtlichen Werbemaßnahmen zur Nutzerzufriedenheitsumfrage hervorgehoben. 1962 Personen gaben ihre E-Mail-Adresse zur Teilnahme an der Verlosung an. Die Verlosung fand am 09.01.2020 statt und die 15 Gewinner wurden per E-Mail benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2019 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zwischen 2018 und 2019 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-Services

Verschiedene Services des IT Centers wurden allgemein bewertet (Abb. 1).

Im Vergleich zum Jahr 2018 wurden die Services RWTHonline (+0,77) und RWTHmoodle (+0,34) signifikant besser bewertet. Diese Verbesserungen sind sehr erfreulich und spiegeln die Bemühungen wider, die „Kinderkrankheiten“ dieser neuen Systeme zu korrigieren und diese Services an die Bedürfnisse der Nutzenden anzupassen.

Die Services Identity Management (-0,09), Kollaborationslösungen (-0,14), Netzwerk (-0,11) und Telefonie (-0,08) erhielten hingegen eine signifikant schlechtere Bewertung als im Vorjahr. Bezüglich des Netzwerkes kommentierten die Teilnehmenden, dass sie sich eine bessere Abdeckung und weitere Verbesserungen hinsichtlich eduroam wünschten. Das Netz solle stabiler bzw. belastbarer und schneller werden. Insbesondere bei großen Veranstaltungen sei eduroam oft überlastet. Außerdem fand im letzten Jahr ein großer WLAN-Wechsel an der RWTH statt. Die Nutzenden mussten sich teils ein neues Login generieren sowie ein neues Sicherheitszertifikat einrichten. Hinsichtlich der Telefonie werde IP Telefonie / Kopplung des Telefons an den Laptop / PC gewünscht sowie die Anbindung von RWTH Nummern an das Smartphone. Außerdem werde der neuen Telefonanlage entgegengefeiert.

Die Nutzenden wurden anschließend gefragt: „Was vermissen Sie im Serviceportfolio? Welche Services würden Sie sich noch wünschen?“. Auf diese Nennungen wird an dieser Stelle nicht weiter eingegangen, sie wurden als Anregungen an die entsprechenden Verantwortlichen weitergegeben.

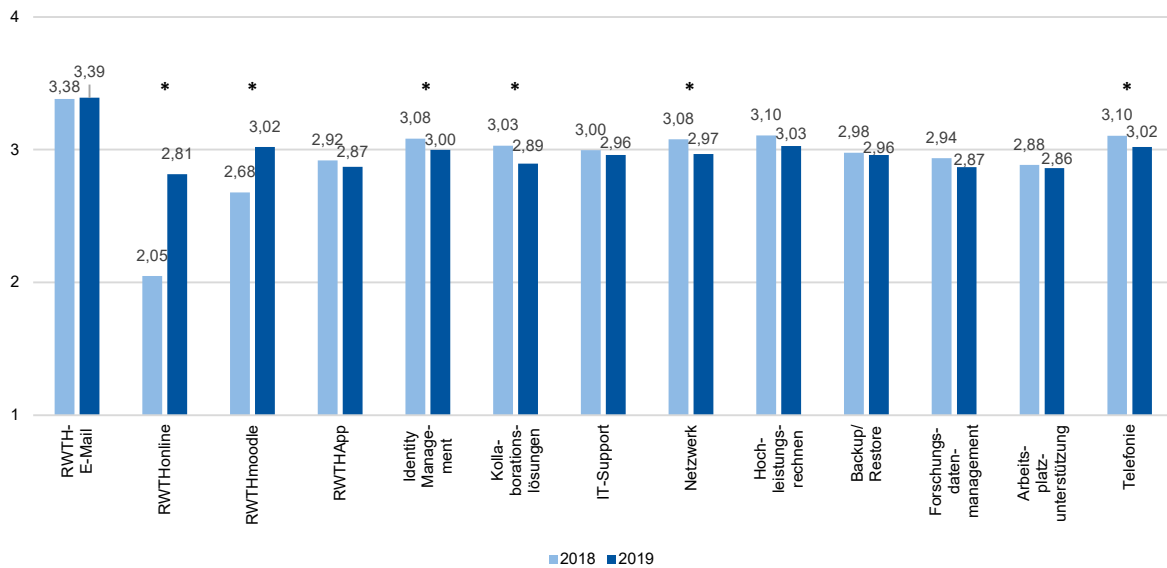


Abbildung 1: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2018/2019

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

3.1.2 Eigenschaften des IT Centers und seinen Mitarbeitenden

Bei der Frage, wie wichtig ihnen verschiedene Eigenschaften hinsichtlich des IT Centers seien (Abb. 2), wurden 2019 die Eigenschaften „Innovationsfreude“ (+0,06), „Umweltbewusstsein“ (+0,11) und „Sicherheitsbewusstsein“ (+0,05) als signifikant wichtiger eingeschätzt als im Vorjahr.

Insgesamt sind den Nutzenden die Eigenschaften „Innovationsfreude“ ($MW = 3,09$) und „Umweltbewusstsein“ ($MW = 3,03$) am wenigsten wichtig.

Zusätzlich bewerteten die Nutzenden, wie zutreffend die verschiedenen Eigenschaften für das IT Center und seine Mitarbeitenden sind (Abb. 3). Hier wurden die Eigenschaften „kompetent“ (+0,07) und „zuverlässig“ (+0,06) signifikant besser eingeschätzt als im Jahr zuvor. Während es im letzten Jahr noch eine Verschlechterung zum Vorjahr gab (vermutlich aufgrund des erhöhten Supportaufkommens wegen RWTHonline und der sich im Aufbau befindlichen Support-Dokumentation) konnte diese nun „wiedergutmacht“ werden. Dies ist ein möglicher Hinweis darauf, dass die Support-Dokumentation für RWTHonline nun soweit ausgereift ist, dass ein Großteil der Anfragen zügig und kompetent bearbeitet werden können.

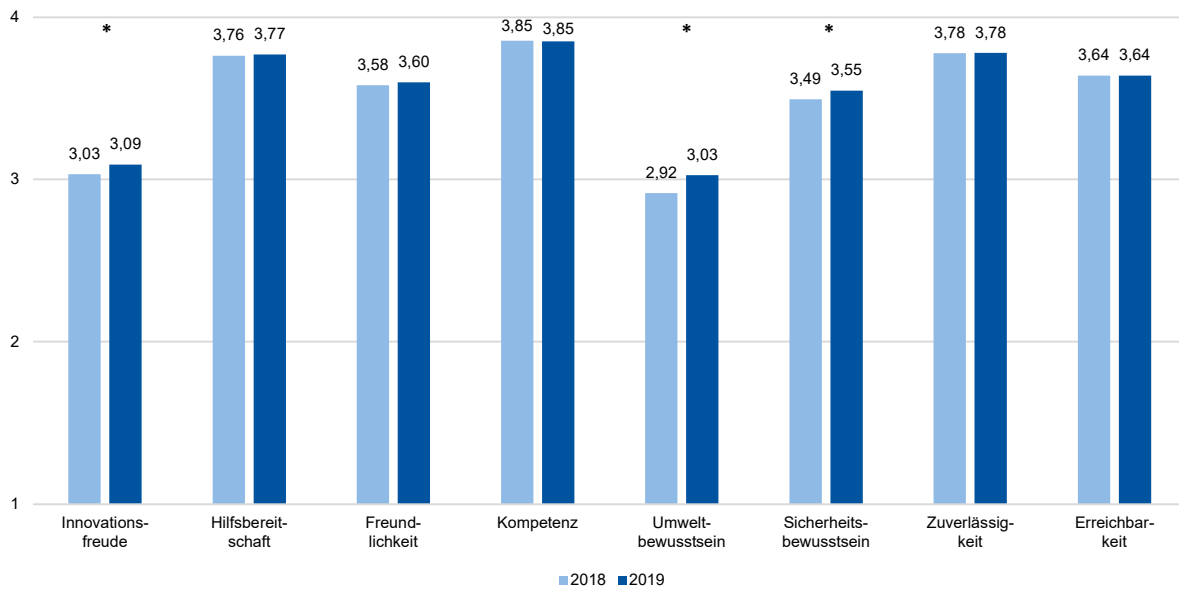


Abbildung 2: Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2018/2019

„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 $p < 0.05$)

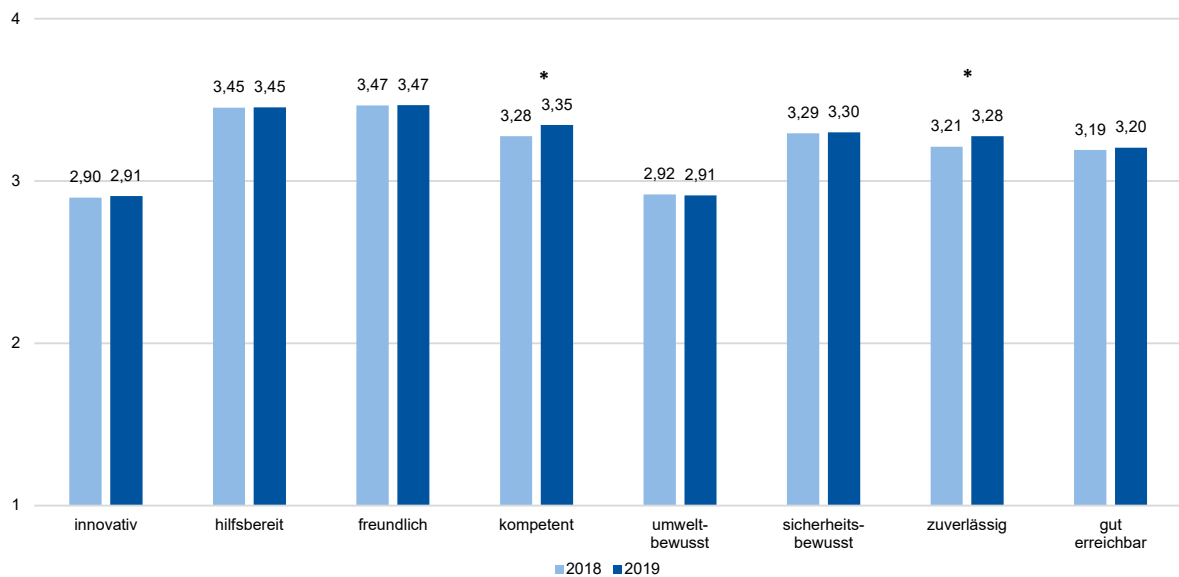


Abbildung 3: Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2018/2019

„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 (Abb. 4). Die Aussage „Die Services sind intuitiv zu benutzen.“ (-0,07) wurden in diesem Jahr signifikant besser bewertet als im Vorjahr.

Auch dieser Effekt könnte auf die „Erholung“ aus der RWTHonline Einführungsphase gesehen werden, denn die Umstellung von CAMPUS-Office auf RWTHonline bedeutete eine große Umstellung für die Nutzenden. Insgesamt bleibt die intuitive Bedienung der am schlechtesten bewertete Punkt in diesem Befragungsabschnitt.

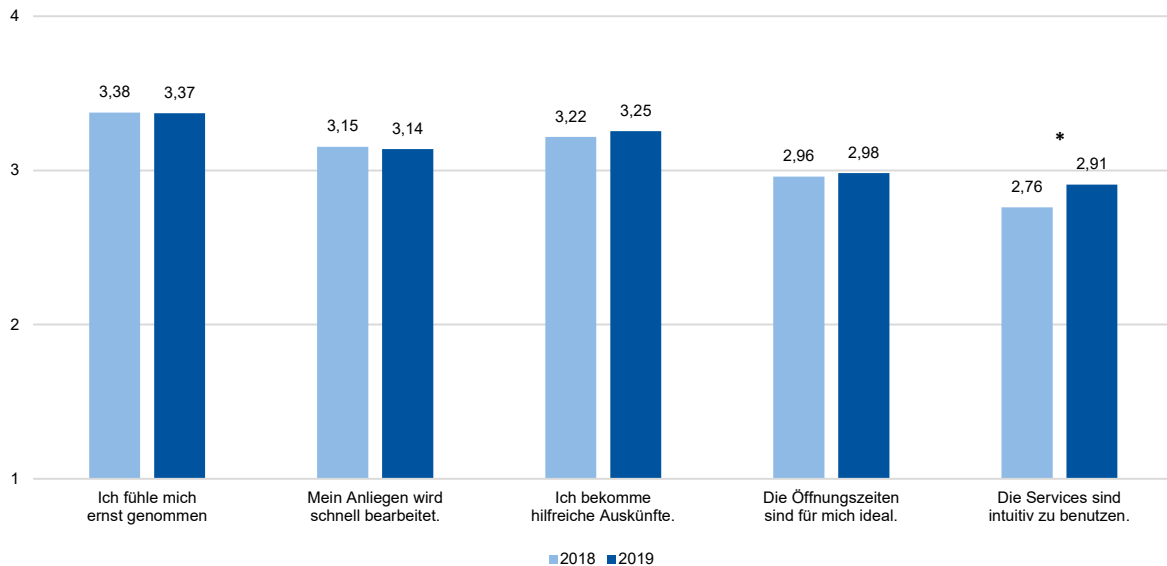


Abbildung 4: Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2018/2019
 „Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Service/Support des IT Centers zu?“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)

3.1.3 IT-Risiken

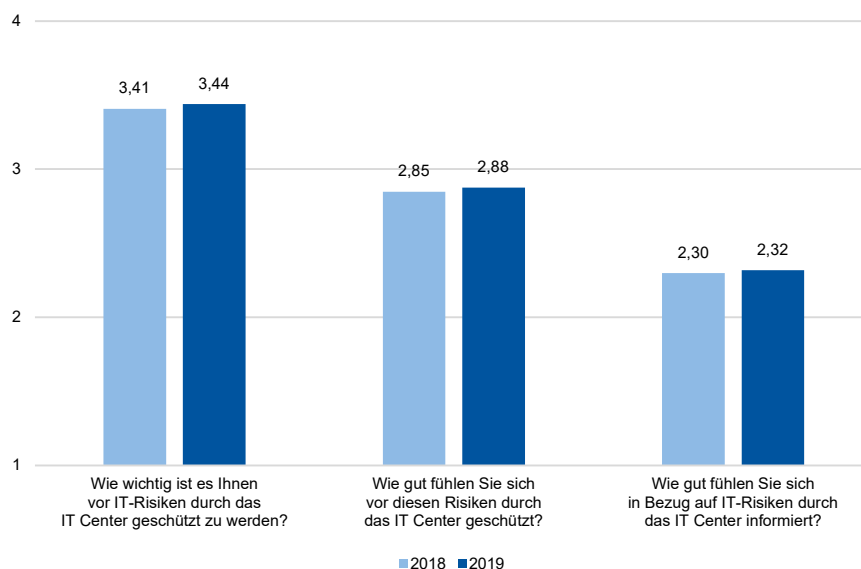


Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2018/2019
 (1 = schlecht / nicht wichtig, 2 = mäßig / eher unwichtig, 3 = gut / eher wichtig, 4 = sehr gut/wichtig; keine signifikanten Unterschiede)

Dann wurden die Nutzenden zu IT-Risiken befragt (Abb. 5). Den Nutzenden war es genauso wichtig durch das IT Center vor IT-Risiken geschützt zu werden wie im Vorjahr. Sie fühlten sich auch gleich gut geschützt und informiert. Insgesamt fühlen die Teilnehmenden sich allerdings weiterhin nur mäßig vom IT Center über IT-Risiken informiert (MW = 2,32)

3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Die abschließende Frage in diesem Befragungsabschnitt bezog sich auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center (Abb. 6). Dabei wurde eine signifikante Verbesserung zum Vorjahr festgestellt (+0,10).

Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit lag im Jahr 2018 bei 3,04 und im Jahr 2019 bei 3,14 (in Abb. 6 durch Kreuzchen dargestellt; der Median in beiden Jahren lag bei 3). Während die mittleren 50 % der Daten 2018 bei 3 („eher zufrieden“) lagen, lagen sie in 2019 wieder zwischen 3 („eher zufrieden“) und 4 („sehr zufrieden“) (in Abb. 6 durch die dunkelblau gefärbte Box dargestellt).

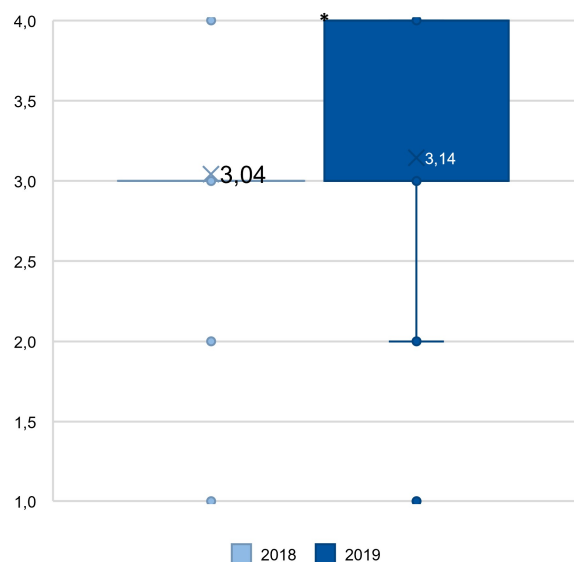


Abbildung 6: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2018 / 2019

„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

Von allen Befragten, gaben 1227 an, in denen letzten 12 Monaten keinen Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Die anderen 1085 Personen bewerteten den Support des IT-ServiceDesks noch einmal genauer (Abb. 7).

Der Support des IT-ServiceDesks wurde 2019 nicht statistisch signifikant anders bewertet als im Vorjahr.

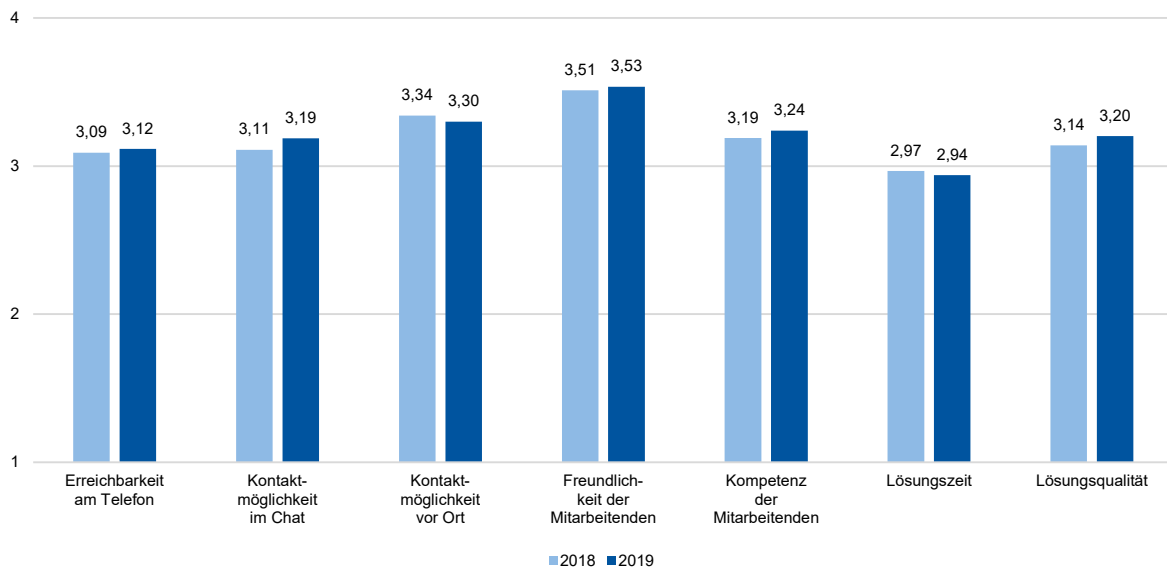


Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2018/2019

„Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; keine signifikanten Unterschiede)

In den Kommentaren wurden die Freundlichkeit und hilfreiche Unterstützung vor Ort besonders positiv hervorgehoben. Andere merkten jedoch auch an, dass diese zwischen den Bearbeitenden variere. Studierende wünschten sich mehr Termine und weniger Wartezeiten im direkten Support (vor allem am Standort SuperC).

Viele Nutzende lobten auch die schnelle Reaktionszeit und Kompetenz. Andere wiederum wünschten sich eine Verbesserung der Reaktionszeit und merkten an, dass insbesondere Anfragen, die nicht direkt durch die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks zu lösen waren, besonders lange Bearbeitungszeiten hätten. Oft drückten diese Personen auch einen Wunsch zur telefonischen Weiterleitung an die Fachabteilungen bzw. einer direkten Durchwahl dorthin aus.

3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle

Im diesem 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 (Abb. 8). Dabei gab es keinen statistisch signifikanten Unterschied zwischen den Jahren 2018 und 2019. Die Nutzenden geben an zunächst selbstständig zu versuchen Lösungen zu finden.

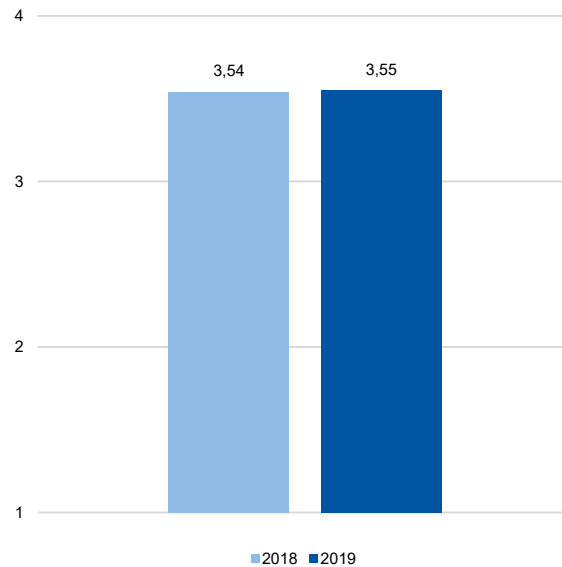


Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2018/2019

„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; kein signifikanter Unterschied)

Als nächstes wurden die Teilnehmenden gefragt, welche Informationsquellen sie nutzen, um Lösungen für ihre IT-Probleme zu finden (Abb. 9). Hier gaben die Nutzenden signifikant weniger häufige Nutzung für die Informationsquellen „Bekannte“ (-0,18), „Internetsuche“ (-0,16) und „Sonstiges“ (-0,29) an.

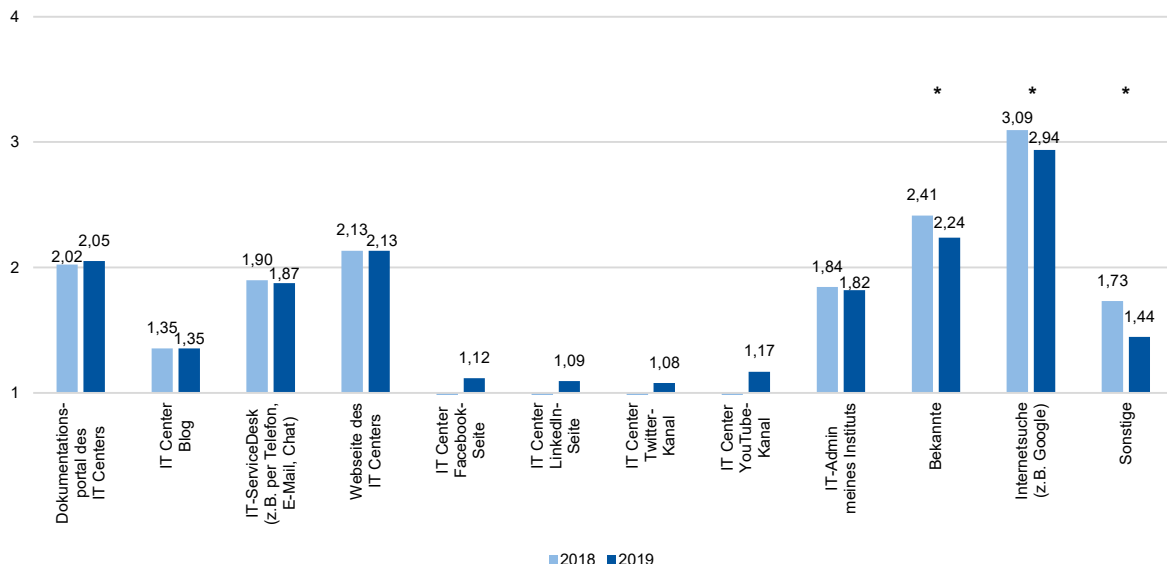


Abbildung 9: Informationsquellen zur Lösung – Vergleich 2018/2019

„Welche Informationsquelle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?“ (1 = nie, 2 = weniger als 1x pro Monat, 3 = 1x pro Monat oder häufiger, 4 = 1x pro Woche oder häufiger; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)

Für die neuen Social Media Kanäle (IT Center Facebook-Seite, IT Center LinkedIn-Seite, IT Center Twitter-Kanal und IT Center YouTube Kanal) gibt es noch keinen Vorjahres-Vergleich. Diese Kanäle wurden nur wenige Tage vor Beginn der Umfrage eingeführt. Dies erklärt auch die geringen Angaben bei der Häufigkeit der Nutzung dieser Informationsquellen.

Bei der nächsten Frage, wie wichtig es den Nutzenden sei, dass das IT-ServiceDesk Support über verschiedene Kommunikationskanäle bietet (Abb. 10), wurden die Kanäle Chat (+0,12) und Ticket-Portal (+0,08) signifikant wichtiger bewertet als 2018. Telefon, E-Mail und persönlich vor Ort bleiben die wichtigsten Kommunikationskanäle. Auch hier gibt es für die o.g. Social Media Kanäle aus gleichem Grund keine Vorjahres-Werte.

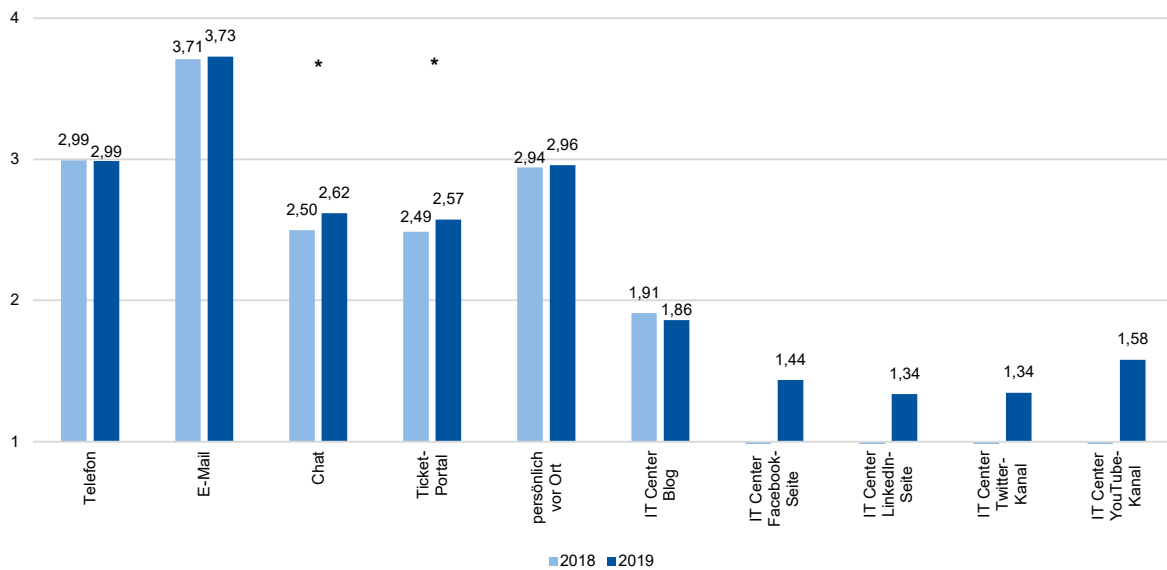


Abbildung 10: Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2018/2019

„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 Nutzung der Kommunikationskanäle (Abb. 11) wurde für „Telefon“ (+0,06), „E-Mail“ (+0,07) und „Chat“ (+0,07) signifikant häufiger angegeben als im Vorjahr. Die Teilnehmenden gaben an den Blog signifikant weniger häufig zu nutzen als 2018 (-0,05). E-Mail und Telefon bleiben die am häufigsten genutzten Kanäle. Auch hier gibt es für die o.g. Social Media Kanäle aus gleichem Grund keine Vorjahres-Werte.

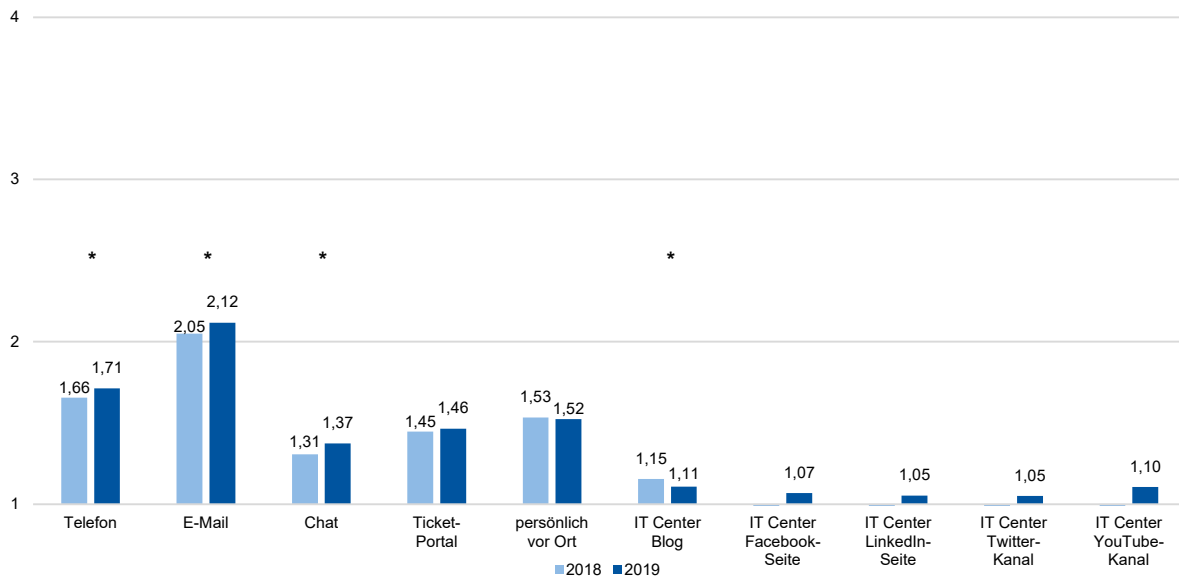


Abbildung 11: Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2018/2019

„Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?“ „Welche Informationsquelle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?“ (1 = nie, 2 = weniger als 1x pro Monat, 3 = 1x pro Monat oder häufiger, 4 = 1x pro Woche oder häufiger; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)

Die Webseite des IT Centers wurde in diesem Jahr hinsichtlich der „Qualität der Informationen“ signifikant besser bewertet (+0,05) als im Jahr 2018 (Abb. 12). In den offenen Kommentaren wurde die Unübersichtlichkeit, Suche und Verwendung von zu viel Fachsprache bemängelt.

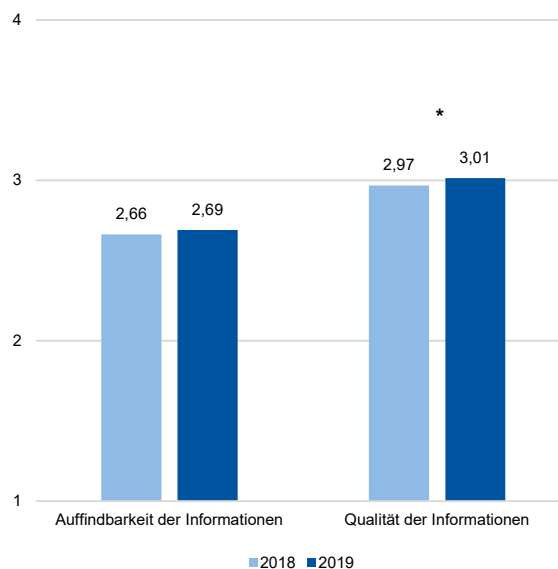


Abbildung 12: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2018/2019

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

Das Dokumentationsportal wurde nicht anders als im Vorjahr bewertet (Abb. 13). Hier wurden in den offenen Kommentaren veraltete Informationen, zu viel Verwendung von Fachsprache sowie die Suche bemängelt.

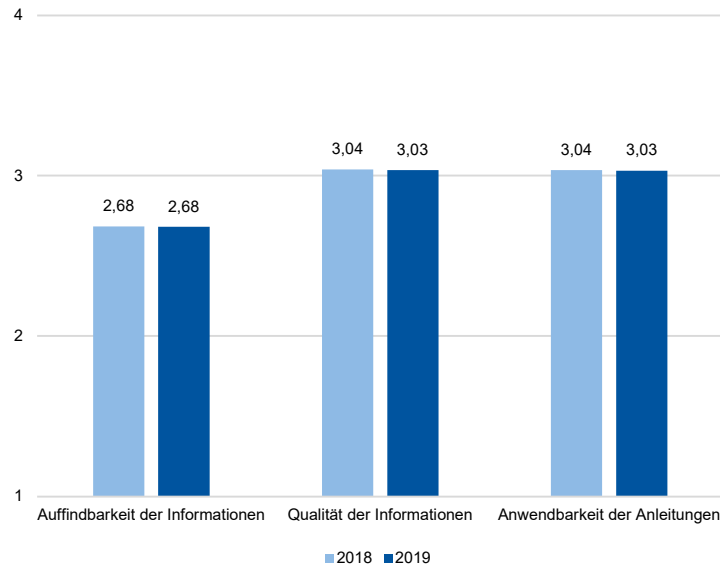


Abbildung 13: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2018/2019

„Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; keine signifikanten Unterschiede)

Der IT Center Blog wurde von den Nutzenden nicht signifikant anders bewertet als im Vorjahr (Abb. 14).

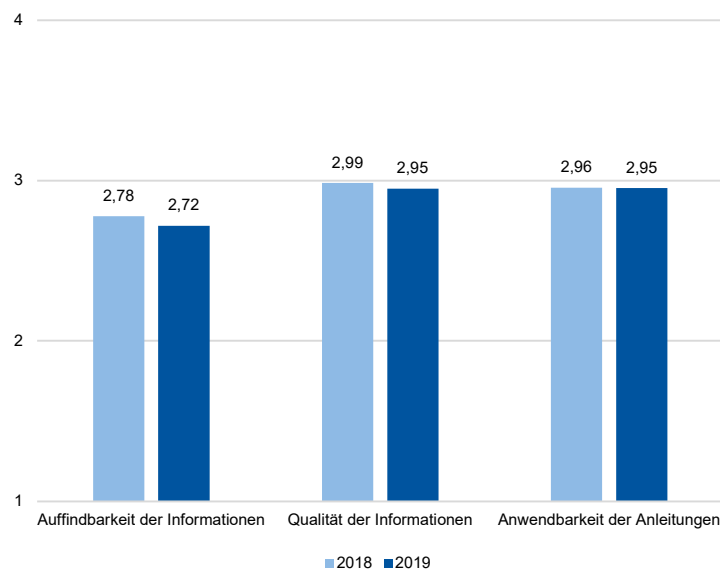


Abbildung 14: Bewertung des IT Center Blogs – Vergleich 2018/2019

„Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; keine signifikanten Unterschiede)

3.4 Abschließende allgemeine Kommentare

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

Neben vielen positiven Kommentaren zum Support und zum IT Center allgemein wurden hier noch einmal verschiedene Punkte hinsichtlich einzelner Services angemerkt.

Hinsichtlich RWTHonline und RWTHmoodle wurde festgestellt, dass bereits deutliche Verbesserungen bemerkbar seien. Eine Optimierung für mobile Endgeräte wurde gewünscht. Außerdem mehr Stabilität und eine Verlegung der Wartungszeiten in die Abendstunden. Für eine gleichmäßigere Qualität der Inhalte der Lehrräume in RWTHmoodle wurden mehr Fortbildungen für Dozierende gefordert.

Für die RWTHApp wünschten Kunden sich ein kompakteres und moderneres Design sowie eine verbesserte Responsiveness. Die Teilnehmenden schlugen auch vor, dass es einen Offline-Zugriff auf heruntergeladene Dokumente geben und die Favoriten an erster Stelle stehen sollen. Zusätzlich wurde eine verbesserte Integration von Moodle gewünscht.

Die Teilnehmenden wünschten sich auch mehr Informationen zur IT-Sicherheit für Nutzer, sowie ein verbessertes Risikomanagement bzgl. Datensicherheit bzw. eine regelmäßige Sensibilisierung hierfür. Ein Vorschlag war es, Videos zur IT Sicherheit zu veröffentlichen. Einige Nutzende forderten eine Verbesserung der Spam-Filter.

Hinsichtlich eduroam wurde auch hier noch einmal mehr Stabilität, Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit sowie Verfügbarkeit in Lernräumen und Hörsälen gefordert.

Außerdem wünschten sich einige Kunden, dass es für Erstsemester / neue Mitarbeitende der RWTH mehr gesammelte Informationen zu den angebotenen Services geben sollte. Sie merkten an, dass sie im Rahmen dieser Umfrage zum ersten Mal überhaupt von manchen Services erfahren hätten.

3.5 Rückmeldung zur Befragung

Am Ende der Befragung konnten die Teilnehmenden Anmerkungen zur Befragung selbst abgeben.

Insgesamt fielen die Rückmeldungen positiv aus. Viele Personen merkten positiv an, dass sie es gut finden, dass eine solche Befragung gemacht wird und sie sich dadurch ernst genommen fühlen. Manchen Personen war die Dauer der Umfrage zu lang. Andere merkten an, dass sie nur wenige Services kennen und daher viele Fragen nicht beantworten konnten.

4. Fazit

Wir freuen uns, dass auch in diesem Jahr wieder viele Personen sich die Mühe gemacht haben, an der Umfrage teilzunehmen und uns ihre Meinung zu unseren Services und unserem Support zukommen lassen.

Es ist schön zu sehen, dass die Bemühungen, die „Kinderkrankheiten“ von RWTHonline und RWTHmoodle auszubessern, von den Nutzenden deutlich wahrgenommen wurden. Das spezifische Feedback aus den Freitextfeldern der Umfrage ist immer besonders hilfreich, um die Services des IT Centers weiter verbessern zu können. Dieses Feedback fließt unter anderem auch in die Konzeption spezifischer Umfragen zu den Services ein.

Wir möchten die Gelegenheit nutzen, um uns noch einmal bei allen Teilnehmenden für ihren wertvollen Beitrag für die Weiterentwicklung und Verbesserung der Services des IT Centers zu bedanken!

Anhang

Anhang I – Fragenkatalog

1. 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*

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

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

3. Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?

- < 1 Jahr
- 1 – 3 Jahre
- 4 – 5 Jahre
- > 5 Jahre
- *möchte ich nicht beantworten*

4. Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Services 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
- *möchte ich nicht beantworten*

5. Haben Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt?

(Filterfrage, nur bei „ja“ und „möchte ich nicht beantworten“ wurden Fragen 7 und 8 angezeigt)

- ja
- nein
- *möchte ich nicht beantworten*

6. 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*

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

8. 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*

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

(Filterfrage: falls bei „Dokumentationsportal des IT Centers“, „IT Center Blog“ oder „Webseite des IT Centers“ als Antwort „nie“ ausgewählt wurden wurden die entsprechende Frage 13, 15, oder 17 ausgeblendet)

- Dokumentationsportal des IT Centers
- IT Center Blog
- IT-ServiceDesk (per Telefon, E-Mail, Chat oder persönlich)
- Webseite des IT Centers
- IT Center Facebook-Seite
- IT Center LinkedIn-Seite
- IT Center Twitter-Kanal
- IT Center YouTube-Kanal
- IT-Admin meines Instituts
- Bekannte
- Internetsuche (z.B. Google)
- Sonstige:

Skala:

- nie - < 1 / Monat - ≥1x / Monat - ≥1x / Woche
- *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

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

- Telefon
- E-Mail
- Chat
- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- Kommentarfeld im IT Center Blog
- IT Center Facebook-Seite
- IT Center LinkedIn-Seite
- IT Center Twitter-Kanal

- IT Center YouTube-Kanal
- Sonstige:

Skala:

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

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

- Telefon
- E-Mail
- Chat
- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- Kommentarfeld im IT Center Blog
- IT Center Facebook-Seite
- IT Center LinkedIn-Seite
- IT Center Twitter-Kanal
- IT Center YouTube-Kanal
- Telefon

Skala:

- nie - < 1 / Monat - $\geq 1x$ / Monat - $\geq 1x$ / Woche
- *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

12. 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*

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

14. 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*

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

16. 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*

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

18. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?

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

19. Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Services des IT Centers?

- RWTH-E-Mail
Bereitstellung von E-Mail-Funktionalität, Kalender- und Terminverwaltungsfunktionen sowie geeigneter Anti-SPAM- und Antivirenmaßnahmen.
- RWTHonline
Das integrierte Campus-Management-System der RWTH, das die wichtigsten Prozesse rund um den Student-Life-Cycle von der Bewerbung bis zum Studienabschluss unterstützt.
- RWTHmoodle
Das Lehr- und Lernportal der RWTH, in dem Dozierende virtuelle Lernräume zu jeder ihrer Lehrveranstaltungen anbieten können.
- RWTHApp
App mit den wichtigsten Informationen, für die Erleichterung des universitären Alltags – Lernräume, Kurse, Weg zur nächsten Vorlesung, aktuelles Mensa-Angebot, uvm.
- Identity Management
Zentrale Benutzerverwaltung der RWTH, die den gesamten Lebenszyklus von Personendaten in den IT-basierten Services unterstützt.
- Kollaborationslösungen
Verschiedene Lösungen für das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten und für den Datenaustausch (z.B. SharePoint, sciebo, GigaMove).
- 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
Aufbau und die zukunftssichere Weiterentwicklung der Netz- und Kommunikationsinfrastruktur der RWTH (RWTH Backbone, Instituts-LAN, Veranstaltungsnetze, VPN, WLAN).
- Hochleistungsrechnen
Betrieb des schnellsten Supercomputer einer deutschen Universität sowie Weiterbildung und methodische Unterstützung zur effizienten Nutzung der Hochleistungsrechenanlagen.
- Backup/Restore
Bietet allen nutzenden Einrichtungen die Möglichkeit, lokale Rechnersysteme und Server auf den Backup-Servern im IT Center versioniert zu sichern und bei Bedarf wiederherzustellen.
- Forschungsdatenmanagement
Support, Beratung sowie Bereitstellung der technischen Infrastruktur (z.B. simpleArchive und MetadatenManager).
- Arbeitsplatzunterstützung
(Unterstützung bei der) Beschaffung von Hardware und Software für die Arbeitsplätze an der RWTH.
- Telefonie
Betrieb der RWTH-Telekommunikationsanlage – inkl. Beratung zu und Bereitstellung von Telekommunikationsendgeräten, Planung von Telekommunikationsnetzwerken, Umzüge von vorhandenen und Bereitstellen von neuen Telefonanschlüssen.

Skala:

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

20. Was vermissen Sie im Serviceportfolio?

Welche Services würden Sie sich noch wünschen? (offene Nennungen)

21. 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*

22. 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*

23. 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 Services 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*

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

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

25. 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*

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

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

27. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum IT Center der RWTH Aachen? (offen)**28. 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 $N = 2693$ bzw. $\% = 100$ aufaddiert werden (außer bei der Frage zum Personenkreis, da dort Mehrfachnennungen möglich waren).

| Fragebogensprache | N | % |
|-------------------|------|-------|
| Deutsch | 2007 | 86,81 |
| Englisch | 305 | 13,19 |

| Wie alt sind Sie? | N | % |
|-------------------------------------|-----|-------|
| 15 bis 19 Jahre | 422 | 18,25 |
| 20 bis 24 Jahre | 877 | 37,93 |
| 25 bis 29 Jahre | 502 | 21,71 |
| 30 bis 34 Jahre | 171 | 7,40 |
| 35 bis 39 Jahre | 73 | 3,16 |
| 40 bis 44 Jahre | 49 | 2,12 |
| 45 bis 49 Jahre | 47 | 2,03 |
| 50 bis 54 Jahre | 58 | 2,51 |
| 55 bis 59 Jahre | 46 | 1,99 |
| 60 bis 64 Jahre | 30 | 1,30 |
| 65 Jahre oder älter | 8 | 0,35 |
| <i>nicht beantwortet</i> | 20 | 0,87 |
| <i>möchte ich nicht beantworten</i> | 9 | 0,39 |

| Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich) | N |
|---|------|
| RWTH-Mitarbeitende | 584 |
| UKA-Mitarbeitende | 21 |
| RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende | 43 |
| Wissenschaftl. Hilfskräfte (WiHi) | 69 |
| Studentische Hilfskräfte (HiWi) | 282 |
| Studierende | 1695 |
| Alumni | 20 |
| Gäste | 12 |
| anderer Personenkreis | 39 |

| Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt? | N | % |
|---|------|-------|
| ja | 206 | 8,91 |
| nein | 2075 | 89,75 |

| | | |
|-------------------------------------|----|------|
| <i>möchte ich nicht beantworten</i> | 13 | 0,56 |
|-------------------------------------|----|------|

| Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig? | N | % |
|---|-----|-------|
| < 1 Jahr | 672 | 29,07 |
| 1-3 Jahre | 761 | 32,92 |
| 4-5 Jahre | 274 | 11,85 |
| > 5 Jahre | 579 | 25,04 |
| <i>möchte ich nicht beantworten</i> | 11 | 0,48 |

B. Vergleich 2017/2018/2019

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2019 mit denen der Umfrage der Vorjahre (2017 und 2018) gegenübergestellt. 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 2018 und 2019 signifikante Unterschiede (*t*-Test für unabhängige Stichproben) aufwiesen (*Sig.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden, $p < 0.05$; n.s. = Unterschied nicht signifikant).

| Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Services des IT Centers? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Nicht beantwortet | Ich kenne diesen Service nicht | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|------|--|------|------|------|-------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| RWTH-E-Mail | 2017 | 2539 | 3,25 | 0,73 | n.s. | 0 | 13 | 18 | 6 |
| | 2018 | 2642 | 3,38 | 0,70 | | 5 | 8 | 34 | 4 |
| | 2019 | 2238 | 3,39 | 0,68 | | 3 | 17 | 47 | 7 |
| RWTHonline | 2017 | - | - | - | * | - | - | - | - |
| | 2018 | 2406 | 2,05 | 0,96 | | 4 | 76 | 192 | 15 |
| | 2019 | 2080 | 2,81 | 0,90 | | 11 | 53 | 158 | 10 |
| RWTHmoodle | 2017 | - | - | - | * | - | - | - | - |
| | 2018 | 1075 | 2,68 | 0,91 | | 8 | 901 | 686 | 23 |
| | 2019 | 1872 | 3,02 | 0,82 | | 4 | 153 | 272 | 11 |
| RWTHApp | 2017 | - | - | - | n.s. | - | - | - | - |
| | 2018 | 1975 | 2,92 | 0,84 | | 2 | 307 | 398 | 11 |
| | 2019 | 1717 | 2,87 | 0,86 | | 3 | 245 | 333 | 14 |
| Identity Management | 2017 | 1297 | 3,11 | 0,72 | * | 7 | 623 | 625 | 24 |
| | 2018 | 1517 | 3,08 | 0,76 | | 5 | 506 | 634 | 31 |
| | 2019 | 1582 | 3,00 | 0,75 | | 4 | 385 | 324 | 17 |
| Kollaborationslösungen | 2017 | 534 | 3,05 | 0,79 | * | 1 | 1051 | 965 | 25 |
| | 2018 | 515 | 3,03 | 0,79 | | 3 | 983 | 1153 | 39 |
| | 2019 | 802 | 2,89 | 0,81 | | 3 | 934 | 558 | 15 |
| IT-Support | 2017 | 1470 | 3,10 | 0,75 | n.s. | 5 | 197 | 885 | 19 |
| | 2018 | 1850 | 3,00 | 0,69 | | 8 | 172 | 618 | 45 |
| | 2019 | 1411 | 2,96 | 0,71 | | 3 | 232 | 637 | 29 |
| Netzwerk | 2017 | 2033 | 3,10 | 0,76 | * | 4 | 206 | 318 | 15 |
| | 2018 | 2031 | 3,08 | 0,76 | | 2 | 215 | 421 | 24 |
| | 2019 | 1893 | 2,97 | 0,81 | | 5 | 139 | 265 | 10 |
| Hochleistungsrechnen | 2017 | 496 | 3,16 | 0,77 | n.s. | 2 | 826 | 1226 | 26 |
| | 2018 | 562 | 3,10 | 0,81 | | 5 | 781 | 1307 | 38 |

| | 2019 | 661 | 3,03 | 0,78 | | 7 | 478 | 1148 | 18 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|----|------|------|----|
| Backup/Restore | 2017 | 571 | 2,92 | 0,83 | | 0 | 943 | 1039 | 23 |
| | 2018 | 712 | 2,98 | 0,81 | n.s. | 10 | 920 | 1019 | 32 |
| | 2019 | 584 | 2,96 | 0,78 | | 7 | 617 | 1086 | 18 |
| | 2017 | - | - | - | | - | - | - | - |
| Forschungsdatenmanagement | 2018 | 387 | 2,94 | 0,78 | n.s. | 2 | 1012 | 1251 | 41 |
| | 2019 | 410 | 2,87 | 0,79 | | 6 | 677 | 1202 | 17 |
| | 2017 | 626 | 2,99 | 0,80 | | 0 | 912 | 1017 | 21 |
| Arbeitsplatzunterstützung | 2018 | 641 | 2,88 | 0,84 | n.s. | 2 | 897 | 1115 | 38 |
| | 2019 | 718 | 2,86 | 0,79 | | 6 | 571 | 1001 | 16 |
| | 2017 | 577 | 3,00 | 0,81 | | 4 | 879 | 1091 | 25 |
| Telefonie | 2018 | 1077 | 3,10 | 0,77 | * | 4 | 582 | 993 | 37 |
| | 2019 | 840 | 3,02 | 0,74 | | 6 | 456 | 996 | 14 |

| 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 | 2017 | 2535 | 3,09 | 0,73 | | 3 | 38 |
| | 2018 | 2610 | 3,03 | 0,78 | * | 4 | 79 |
| | 2019 | 2260 | 3,09 | 0,75 | | 2 | 50 |
| Hilfsbereitschaft | 2017 | 2557 | 3,75 | 0,48 | n.s. | 4 | 15 |
| | 2018 | 2653 | 3,76 | 0,48 | | 1 | 39 |
| | 2019 | 2290 | 3,77 | 0,45 | | 5 | 17 |
| Freundlichkeit | 2017 | 2556 | 3,47 | 0,65 | n.s. | 3 | 17 |
| | 2018 | 2644 | 3,58 | 0,60 | | 6 | 43 |
| | 2019 | 2291 | 3,60 | 0,58 | | 3 | 18 |
| Kompetenz | 2017 | 2551 | 3,84 | 0,40 | n.s. | 6 | 19 |
| | 2018 | 2649 | 3,85 | 0,39 | | 4 | 40 |
| | 2019 | 2289 | 3,85 | 0,38 | | 4 | 19 |
| Umweltbewusstsein | 2017 | 2536 | 2,85 | 0,89 | * | 2 | 38 |
| | 2018 | 2616 | 2,92 | 0,91 | | 7 | 70 |
| | 2019 | 2274 | 3,03 | 0,87 | | 6 | 32 |
| Sicherheitsbewusstsein | 2017 | 2553 | 3,59 | 0,60 | * | 1 | 22 |
| | 2018 | 2646 | 3,49 | 0,67 | | 1 | 46 |
| | 2019 | 2284 | 3,55 | 0,61 | | 3 | 25 |
| Zuverlässigkeit | 2017 | 2556 | 3,79 | 0,45 | n.s. | 3 | 17 |
| | 2018 | 2649 | 3,78 | 0,45 | | 1 | 43 |
| | 2019 | 2289 | 3,78 | 0,44 | | 3 | 20 |
| Erreichbarkeit | 2017 | 2558 | 3,58 | 0,56 | n.s. | 2 | 16 |
| | 2018 | 2646 | 3,64 | 0,54 | | 5 | 42 |
| | 2019 | 2287 | 3,64 | 0,53 | | 5 | 20 |

| 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. | 2017 | 1276 | 2,89 | 0,69 | n.s. | 2 | 1271 | 27 |
| | 2018 | 1385 | 2,90 | 0,69 | | 6 | 1253 | 49 |
| | 2019 | 1102 | 2,91 | 0,67 | | 6 | 1171 | 33 |
| ... hilfsbereit. | 2017 | 1683 | 3,44 | 0,63 | n.s. | 1 | 877 | 15 |
| | 2018 | 1892 | 3,45 | 0,60 | | 3 | 762 | 36 |

| | 2019 | 1645 | 3,45 | 0,60 | | 8 | 640 | 19 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ... freundlich. | 2017 | 1646 | 3,46 | 0,61 | n.s. | 2 | 911 | 17 |
| | 2018 | 1854 | 3,47 | 0,60 | | 4 | 796 | 39 |
| | 2019 | 1616 | 3,47 | 0,60 | | 9 | 670 | 17 |
| | 2017 | 1714 | 3,37 | 0,64 | | 1 | 841 | 20 |
| ... kompetent. | 2018 | 1881 | 3,28 | 0,69 | * | 3 | 764 | 45 |
| | 2019 | 1623 | 3,35 | 0,64 | | 5 | 661 | 23 |
| | 2017 | 580 | 2,93 | 0,74 | | n.s. | 3 | 1962 |
| 2018 | 632 | 2,92 | 0,77 | 2 | 2000 | | 59 | |
| 2019 | 557 | 2,91 | 0,76 | 9 | 1713 | | 33 | |
| ... sicherheitsbewusst. | 2017 | 1227 | 3,32 | 0,64 | n.s. | 2 | 1321 | 26 |
| | 2018 | 1203 | 3,29 | 0,64 | | 4 | 1442 | 44 |
| | 2019 | 1038 | 3,30 | 0,64 | | 7 | 1242 | 25 |
| ... zuverlässig. | 2017 | 1543 | 3,27 | 0,64 | * | 3 | 1008 | 22 |
| | 2018 | 1685 | 3,21 | 0,71 | | 5 | 959 | 44 |
| | 2019 | 1463 | 3,28 | 0,66 | | 7 | 814 | 28 |
| ... gut erreichbar. | 2017 | 1638 | 3,19 | 0,74 | n.s. | 4 | 917 | 17 |
| | 2018 | 1843 | 3,19 | 0,72 | | 8 | 800 | 42 |
| | 2019 | 1588 | 3,20 | 0,69 | | 7 | 694 | 23 |

| 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. | | | | N |
| Ich fühle mich ernst genommen. | 2017 | 1745 | 3,38 | 0,68 | n.s. | 2 | 818 | 11 |
| | 2018 | 1950 | 3,38 | 0,69 | | 2 | 722 | 19 |
| | 2019 | 1695 | 3,37 | 0,68 | | 8 | 592 | 17 |
| Mein Anliegen wird schnell bearbeitet. | 2017 | 1622 | 3,21 | 0,75 | n.s. | 0 | 941 | 13 |
| | 2018 | 1910 | 3,15 | 0,79 | | 2 | 752 | 29 |
| | 2019 | 1631 | 3,14 | 0,79 | | 3 | 658 | 20 |
| Ich bekomme hilfreiche Auskünfte. | 2017 | 1705 | 3,24 | 0,70 | n.s. | 4 | 854 | 13 |
| | 2018 | 1956 | 3,22 | 0,74 | | 4 | 708 | 25 |
| | 2019 | 1699 | 3,25 | 0,68 | | 11 | 580 | 22 |
| Die Öffnungszeiten sind für mich ideal. | 2017 | 1501 | 2,93 | 0,81 | n.s. | 2 | 1041 | 32 |
| | 2018 | 1490 | 2,96 | 0,82 | | 2 | 1162 | 39 |
| | 2019 | 1262 | 2,98 | 0,80 | | 6 | 1006 | 38 |
| Die Services sind intuitiv zu benutzen. | 2017 | 1924 | 2,83 | 0,79 | * | 0 | 629 | 23 |
| | 2018 | 1945 | 2,76 | 0,81 | | 1 | 707 | 40 |
| | 2019 | 1639 | 2,91 | 0,78 | | 5 | 634 | 34 |

| | 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. | | | N |
| Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden? | 2017 | 2535 | 3,44 | 0,72 | n.s. | 2 | 39 |
| | 2018 | 2602 | 3,41 | 0,72 | | 1 | 90 |
| | 2019 | 2246 | 3,44 | 0,71 | | 6 | 60 |
| Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt? | 2017 | 2347 | 2,85 | 0,70 | n.s. | 2 | 227 |
| | 2018 | 2354 | 2,85 | 0,70 | | 1 | 338 |
| | 2019 | 2052 | 2,88 | 0,71 | | 9 | 251 |
| Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert? | 2017 | 2448 | 2,28 | 0,80 | n.s. | 3 | 125 |
| | 2018 | 2486 | 2,30 | 0,83 | | 4 | 203 |
| | 2019 | 2171 | 2,32 | 0,85 | | 6 | 135 |

| | | 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? | 2017 | 2533 | 3,19 | 0,55 | | 1 | 42 |
| | 2018 | 2598 | 3,04 | 0,66 | * | 1 | 93 |
| | 2019 | 2253 | 3,14 | 0,62 | | 4 | 55 |

| Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Erreichbarkeit am Telefon | 2017 | 843 | 3,11 | 0,71 | n.s. | 2017 | 843 | 3,11 | 0,71 |
| | 2018 | 723 | 3,09 | 0,80 | | 2018 | 723 | 3,09 | 0,80 |
| | 2019 | 621 | 3,12 | 0,76 | | 2019 | 621 | 3,12 | 0,76 |
| Kontaktmöglichkeit im Chat | 2017 | 604 | 3,13 | 0,75 | n.s. | 2017 | 604 | 3,13 | 0,75 |
| | 2018 | 386 | 3,11 | 0,87 | | 2018 | 386 | 3,11 | 0,87 |
| | 2019 | 352 | 3,19 | 0,83 | | 2019 | 352 | 3,19 | 0,83 |
| Kontaktmöglichkeit vor Ort | 2017 | 1132 | 3,26 | 0,70 | n.s. | 2017 | 1132 | 3,26 | 0,70 |
| | 2018 | 660 | 3,34 | 0,74 | | 2018 | 660 | 3,34 | 0,74 |
| | 2019 | 548 | 3,30 | 0,75 | | 2019 | 548 | 3,30 | 0,75 |
| Freundlichkeit der Mitarbeitenden | 2017 | 1472 | 3,42 | 0,64 | n.s. | 2017 | 1472 | 3,42 | 0,64 |
| | 2018 | 1240 | 3,51 | 0,64 | | 2018 | 1240 | 3,51 | 0,64 |
| | 2019 | 1016 | 3,53 | 0,64 | | 2019 | 1016 | 3,53 | 0,64 |
| Kompetenz der Mitarbeitenden | 2017 | 1435 | 3,28 | 0,69 | n.s. | 2017 | 1435 | 3,28 | 0,69 |
| | 2018 | 1211 | 3,19 | 0,80 | | 2018 | 1211 | 3,19 | 0,80 |
| | 2019 | 992 | 3,24 | 0,64 | | 2019 | 992 | 3,24 | 0,64 |
| Lösungszeit | 2017 | 1390 | 3,09 | 0,77 | n.s. | 2017 | 1390 | 3,09 | 0,77 |
| | 2018 | 1245 | 2,97 | 0,89 | | 2018 | 1245 | 2,97 | 0,89 |
| | 2019 | 1016 | 2,94 | 0,92 | | 2019 | 1016 | 2,94 | 0,92 |
| Lösungsqualität | 2017 | 1400 | 3,22 | 0,72 | n.s. | 2017 | 1400 | 3,22 | 0,72 |
| | 2018 | 1235 | 3,14 | 0,85 | | 2018 | 1235 | 3,14 | 0,85 |
| | 2019 | 1009 | 3,20 | 0,83 | | 2019 | 1009 | 3,20 | 0,83 |

| | | 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. | 2017 | 2386 | 3,57 | 0,60 | n.s. | 144 | 46 |
| | 2018 | 2546 | 3,54 | 0,66 | | 114 | 33 |
| | 2019 | 2131 | 3,55 | 0,65 | | 158 | 23 |

| Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden? | | 1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche | | | | Nicht beantwortet | diese Möglichkeit kenne ich nicht | Möchte ich nicht beantworten |
|---|------|--|------|------|------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | |
| | 2017 | 2090 | 2,62 | 1,10 | | 6 | 450 | 30 |

| | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|--------------------------------------|------|-----|-----|
| Dokumentationsportal des IT Centers | 2018 | 2266 | 2,02 | 0,88 | n.s. | 4 | 396 | 27 |
| | 2019 | 1971 | 2,05 | 0,88 | | 18 | 309 | 14 |
| IT Center Blog | 2017 | 1863 | 1,72 | 0,90 | n.s. | 17 | 661 | 35 |
| | 2018 | 1932 | 1,35 | 0,66 | | 34 | 697 | 30 |
| | 2019 | 1727 | 1,35 | 0,64 | | 34 | 535 | 16 |
| IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat) | 2017 | 2275 | 2,32 | 1,06 | n.s. | 11 | 255 | 35 |
| | 2018 | 2533 | 1,90 | 0,81 | | 10 | 123 | 27 |
| | 2019 | 2203 | 1,87 | 0,79 | | 16 | 82 | 11 |
| Webseite des IT Centers | 2017 | 2335 | 2,75 | 0,97 | n.s. | 11 | 204 | 26 |
| | 2018 | 2542 | 2,13 | 0,84 | | 12 | 117 | 22 |
| | 2019 | 2198 | 2,13 | 0,82 | | 18 | 81 | 15 |
| IT Center Facebook-Seite | 2017 | - | - | - | Keine Vorjahres-Vergleiche vorhanden | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 1817 | 1,12 | 0,43 | | 28 | 459 | 8 |
| IT Center LinkedIn-Seite | 2017 | - | - | - | Keine Vorjahres-Vergleiche vorhanden | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 1761 | 1,09 | 0,39 | | 22 | 518 | 11 |
| IT Center Twitter-Kanal | 2017 | - | - | - | Keine Vorjahres-Vergleiche vorhanden | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 1764 | 1,08 | 0,39 | | 25 | 516 | 7 |
| IT Center YouTube-Kanal | 2017 | - | - | - | Keine Vorjahres-Vergleiche vorhanden | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 1748 | 1,17 | 0,48 | | 29 | 527 | 8 |
| IT-Admin meines Instituts | 2017 | 1999 | 2,03 | 1,13 | n.s. | 26 | 492 | 59 |
| | 2018 | 2240 | 1,84 | 1,03 | | 10 | 392 | 51 |
| | 2019 | 1946 | 1,82 | 1,02 | | 27 | 296 | 43 |
| Bekannte | 2017 | 2479 | 3,29 | 0,84 | * | 2 | 76 | 19 |
| | 2018 | 2541 | 2,41 | 0,98 | | 17 | 92 | 43 |
| | 2019 | 2209 | 2,24 | 0,95 | | 23 | 49 | 31 |
| Internetsuche (z.B. Google) | 2017 | 2496 | 3,68 | 0,62 | * | 2 | 62 | 16 |
| | 2018 | 2642 | 3,09 | 0,92 | | 12 | 117 | 22 |
| | 2019 | 2272 | 2,94 | 0,94 | | 13 | 13 | 14 |
| Sonstige | 2017 | 224 | 2,32 | 1,26 | * | 1978 | 255 | 119 |
| | 2018 | 370 | 1,73 | 1,14 | | 2005 | 208 | 110 |
| | 2019 | 335 | 1,44 | 0,95 | | 1736 | 139 | 102 |

| 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 | 2017 | 2476 | 2,94 | 0,97 | n.s. | 2 | 67 | 31 |
| | 2018 | 2636 | 2,99 | 1,01 | | 3 | 26 | 28 |
| | 2019 | 2276 | 2,99 | 0,99 | | 12 | 18 | 6 |
| E-Mail | 2017 | 2509 | 3,70 | 0,57 | n.s. | 4 | 40 | 23 |
| | 2018 | 2649 | 3,71 | 0,56 | | 5 | 13 | 26 |
| | 2019 | 2294 | 3,73 | 0,53 | | 7 | 7 | 4 |
| Chat | 2017 | 2436 | 2,72 | 0,96 | * | 7 | 104 | 29 |
| | 2018 | 2538 | 2,50 | 0,99 | | 19 | 108 | 28 |
| | 2019 | 2237 | 2,62 | 0,97 | | 18 | 51 | 6 |
| Ticket-Portal | 2017 | 1945 | 2,61 | 0,97 | * | 19 | 576 | 36 |
| | 2018 | 2219 | 2,49 | 0,99 | | 13 | 428 | 33 |
| | 2019 | 1930 | 2,57 | 1,02 | | 18 | 352 | 12 |
| persönlich vor Ort | 2017 | 2481 | 3,21 | 0,90 | n.s. | 6 | 66 | 23 |
| | 2018 | 2618 | 2,94 | 1,00 | | 10 | 34 | 31 |
| | 2019 | 2266 | 2,96 | 0,97 | | 7 | 30 | 9 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|------|------|------|------|--------------------------------------|-----|-----|----|
| IT Center Blog | 2017 | 1978 | 2,21 | 0,92 | n.s. | 9 | 549 | 40 |
| | 2018 | 2129 | 1,91 | 0,91 | | 9 | 512 | 43 |
| | 2019 | 1919 | 1,86 | 0,88 | | 13 | 360 | 20 |
| IT Center Facebook-Seite | 2017 | - | - | - | Keine Vorjahres-Vergleiche vorhanden | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 2035 | 1,44 | 0,71 | | 7 | 257 | 13 |
| IT Center LinkedIn-Seite | 2017 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 1982 | 1,34 | 0,62 | | 10 | 305 | 15 |
| IT Center Twitter-Kanal | 2017 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 2010 | 1,34 | 0,63 | | 8 | 280 | 14 |
| IT Center YouTube-Kanal | 2017 | - | - | - | - | - | - | |
| | 2018 | - | - | - | - | - | - | |
| | 2019 | 2001 | 1,58 | 0,82 | 10 | 286 | 15 | |

| Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk? | 1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche | | | | Sig. | Nicht beantwortet | diese Möglichkeit kenne ich nicht | Möchte ich nicht beantworten |
|---|--|------|------|------|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| | N | MW | SD | N | | | | |
| Telefon | 2017 | 2420 | 1,76 | 0,98 | * | 0 | 91 | 65 |
| | 2018 | 2600 | 1,66 | 0,82 | | 5 | 40 | 48 |
| | 2019 | 2256 | 1,71 | 0,85 | | 10 | 19 | 27 |
| E-Mail | 2017 | 2449 | 2,45 | 1,12 | * | 0 | 63 | 64 |
| | 2018 | 2620 | 2,05 | 0,87 | | 4 | 28 | 41 |
| | 2019 | 2261 | 2,12 | 0,89 | | 14 | 13 | 24 |
| Chat | 2017 | 2361 | 1,52 | 0,84 | * | 6 | 140 | 69 |
| | 2018 | 2476 | 1,31 | 0,62 | | 8 | 164 | 45 |
| | 2019 | 2186 | 1,37 | 0,69 | | 14 | 84 | 28 |
| Ticket-Portal | 2017 | 2181 | 1,59 | 0,90 | n.s. | 6 | 318 | 71 |
| | 2018 | 2378 | 1,45 | 0,72 | | 7 | 257 | 51 |
| | 2019 | 2095 | 1,46 | 0,72 | | 12 | 176 | 29 |
| persönlich vor Ort | 2017 | 2428 | 1,92 | 1,00 | n.s. | 2 | 80 | 66 |
| | 2018 | 2580 | 1,53 | 0,72 | | 8 | 59 | 46 |
| | 2019 | 2231 | 1,52 | 0,71 | | 11 | 39 | 81 |
| IT Center Blog | 2017 | 2142 | 1,44 | 0,76 | * | 29 | 341 | 64 |
| | 2018 | 2170 | 1,15 | 0,48 | | 70 | 392 | 61 |
| | 2019 | 2036 | 1,11 | 0,38 | | 11 | 242 | 23 |
| IT Center Facebook-Seite | 2017 | - | - | - | Keine Vorjahres-Vergleiche vorhanden | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 2028 | 1,07 | 0,32 | | 11 | 251 | 22 |
| IT Center LinkedIn-Seite | 2017 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 1994 | 1,05 | 0,28 | | 13 | 282 | 23 |
| IT Center Twitter-Kanal | 2017 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2018 | - | - | - | | - | - | - |
| | 2019 | 2009 | 1,05 | 0,29 | | 10 | 271 | 22 |
| IT Center YouTube-Kanal | 2017 | - | - | - | - | - | - | |
| | 2018 | - | - | - | - | - | - | |
| | 2019 | 1986 | 1,10 | 0,38 | 28 | 276 | 22 | |

| Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | 2017 | 2121 | 2,69 | 0,73 | n.s. | - | 26 | 400 | 29 |
| | 2018 | 1792 | 2,66 | 0,70 | | 716 | 15 | 145 | 25 |
| | 2019 | 1553 | 2,69 | 0,69 | | 581 | 12 | 157 | 9 |
| Qualität der Informationen | 2017 | 2103 | 3,04 | 0,61 | * | - | 17 | 426 | 30 |
| | 2018 | 1765 | 2,97 | 0,64 | | 716 | 12 | 170 | 30 |
| | 2019 | 1546 | 3,01 | 0,61 | | 581 | 7 | 167 | 11 |

| Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | 2017 | 1847 | 2,76 | 0,74 | n.s. | - | 11 | 682 | 36 |
| | 2018 | 1421 | 2,68 | 0,72 | | 1119 | 5 | 132 | 16 |
| | 2019 | 1293 | 2,68 | 0,71 | | 907 | 3 | 100 | 9 |
| Qualität der Informationen | 2017 | 1820 | 3,06 | 0,63 | n.s. | - | 12 | 707 | 37 |
| | 2018 | 1416 | 3,04 | 0,63 | | 1119 | 5 | 136 | 17 |
| | 2019 | 1287 | 3,03 | 0,61 | | 907 | 3 | 107 | 8 |
| Anwendbarkeit der Anleitungen | 2017 | 1806 | 3,02 | 0,70 | n.s. | - | 10 | 719 | 41 |
| | 2018 | 1410 | 3,04 | 0,70 | | 1119 | 4 | 140 | 20 |
| | 2019 | 1280 | 3,03 | 0,70 | | 907 | 11 | 106 | 8 |

| Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|---|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | 2017 | 887 | 2,74 | 0,73 | n.s. | - | 23 | 1618 | 48 |
| | 2018 | 351 | 2,78 | 0,75 | | 2138 | 3 | 178 | 23 |
| | 2019 | 298 | 2,72 | 0,73 | | 1818 | 2 | 182 | 12 |
| Qualität der Informationen | 2017 | 870 | 2,93 | 0,67 | n.s. | - | 23 | 1636 | 47 |
| | 2018 | 347 | 2,99 | 0,67 | | 2138 | 3 | 180 | 25 |
| | 2019 | 300 | 2,95 | 0,65 | | 1818 | 2 | 180 | 12 |
| Anwendbarkeit der Anleitungen | 2017 | 836 | 2,89 | 0,70 | n.s. | - | 21 | 1675 | 44 |
| | 2018 | 334 | 2,96 | 0,74 | | 2138 | 3 | 195 | 23 |
| | 2019 | 277 | 2,95 | 0,69 | | 1818 | 3 | 201 | 13 |

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) 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-Services des IT Centers? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Nicht beantwortet | Ich kenne diesen Service nicht | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|-------|--|------|------|------|-------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| RWTH-E-Mail | MA | 590 | 3,36 | 0,66 | n.s. | 1 | 15 | 22 | 2 |
| | Stud. | 1587 | 3,40 | 0,69 | | 1 | 2 | 21 | 5 |
| RWTHonline | MA | 434 | 2,55 | 0,90 | * | 9 | 46 | 136 | 5 |
| | Stud. | 1598 | 2,88 | 0,88 | | 2 | 2 | 10 | 4 |
| RWTHmoodle | MA | 281 | 2,89 | 0,78 | * | 3 | 124 | 215 | 7 |
| | Stud. | 1553 | 3,05 | 0,82 | | 1 | 18 | 40 | 4 |
| RWTHApp | MA | 215 | 2,72 | 0,87 | * | 2 | 176 | 228 | 9 |
| | Stud. | 1474 | 2,89 | 0,86 | | 1 | 53 | 83 | 5 |
| Identity Management | MA | 500 | 3,06 | 0,74 | * | 2 | 58 | 64 | 6 |
| | Stud. | 1040 | 2,97 | 0,76 | | 2 | 312 | 251 | 11 |
| Kollaborationslösungen | MA | 239 | 2,96 | 0,76 | n.s. | 3 | 214 | 167 | 7 |
| | Stud. | 541 | 2,86 | 0,84 | | 0 | 696 | 371 | 8 |
| IT-Support | MA | 457 | 2,95 | 0,74 | n.s. | 2 | 41 | 115 | 15 |
| | Stud. | 910 | 2,96 | 0,70 | | 1 | 182 | 509 | 14 |
| Netzwerk | MA | 490 | 3,15 | 0,76 | * | 3 | 31 | 102 | 4 |
| | Stud. | 1351 | 2,90 | 0,81 | | 2 | 104 | 154 | 5 |
| Hochleistungsrechnen | MA | 192 | 3,15 | 0,75 | * | 5 | 90 | 335 | 8 |
| | Stud. | 443 | 2,98 | 0,78 | | 2 | 380 | 783 | 8 |
| Backup/Restore | MA | 234 | 3,08 | 0,82 | * | 4 | 97 | 289 | 6 |
| | Stud. | 335 | 2,88 | 0,74 | | 3 | 505 | 764 | 9 |
| Forschungsdatenmanagement | MA | 126 | 2,78 | 0,91 | n.s. | 3 | 126 | 369 | 6 |
| | Stud. | 276 | 2,92 | 0,72 | | 3 | 533 | 795 | 9 |
| Arbeitsplatzunterstützung | MA | 313 | 2,87 | 0,83 | n.s. | 4 | 80 | 227 | 6 |
| | Stud. | 383 | 2,85 | 0,75 | | 2 | 477 | 746 | 8 |
| Telefonie | MA | 467 | 3,11 | 0,72 | * | 4 | 28 | 128 | 3 |
| | Stud. | 348 | 2,91 | 0,75 | | 2 | 418 | 839 | 9 |

| 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 | 614 | 3,06 | 0,76 | n.s. | 2 | 14 |
| | Stud. | 1581 | 3,10 | 0,74 | | 0 | 35 |
| Hilfsbereitschaft | MA | 623 | 3,82 | 0,39 | * | 2 | 5 |
| | Stud. | 1602 | 3,75 | 0,47 | | 2 | 12 |
| Freundlichkeit | MA | 623 | 3,62 | 0,56 | n.s. | 1 | 6 |
| | Stud. | 1603 | 3,59 | 0,59 | | 2 | 11 |
| Kompetenz | MA | 621 | 3,90 | 0,30 | * | 3 | 6 |

| | | | | | | | |
|------------------------|-------|------|------|------|------|---|----|
| | Stud. | 1603 | 3,83 | 0,41 | | 1 | 12 |
| Umweltbewusstsein | MA | 614 | 3,02 | 0,87 | n.s. | 3 | 13 |
| | Stud. | 1596 | 3,03 | 0,87 | | 3 | 17 |
| Sicherheitsbewusstsein | MA | 618 | 3,57 | 0,58 | n.s. | 2 | 10 |
| | Stud. | 1601 | 3,54 | 0,62 | | 1 | 14 |
| Zuverlässigkeit | MA | 623 | 3,82 | 0,40 | * | 1 | 6 |
| | Stud. | 1600 | 3,76 | 0,45 | | 2 | 14 |
| Erreichbarkeit | MA | 621 | 3,73 | 0,46 | * | 2 | 7 |
| | Stud. | 1601 | 3,60 | 0,55 | | 2 | 13 |

| 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 | 350 | 2,85 | 0,69 | * | 3 | 261 | 16 |
| | Stud. | 712 | 2,94 | 0,66 | | 3 | 884 | 17 |
| ... hilfsbereit. | MA | 556 | 3,47 | 0,61 | n.s. | 4 | 62 | 8 |
| | Stud. | 1029 | 3,45 | 0,59 | | 4 | 573 | 10 |
| ... freundlich. | MA | 554 | 3,51 | 0,57 | n.s. | 3 | 65 | 8 |
| | Stud. | 1004 | 3,45 | 0,60 | | 6 | 597 | 9 |
| ... kompetent. | MA | 540 | 3,32 | 0,65 | n.s. | 3 | 79 | 8 |
| | Stud. | 1024 | 3,36 | 0,63 | | 2 | 575 | 15 |
| ... umweltbewusst. | MA | 126 | 2,84 | 0,74 | n.s. | 4 | 483 | 17 |
| | Stud. | 413 | 2,94 | 0,76 | | 5 | 1184 | 14 |
| ... sicherheitsbewusst. | MA | 330 | 3,34 | 0,67 | n.s. | 4 | 285 | 11 |
| | Stud. | 672 | 3,28 | 0,62 | | 3 | 928 | 13 |
| ... zuverlässig. | MA | 491 | 3,29 | 0,68 | n.s. | 4 | 123 | 12 |
| | Stud. | 921 | 3,27 | 0,65 | | 3 | 676 | 16 |
| ... gut erreichbar. | MA | 550 | 3,14 | 0,75 | * | 3 | 67 | 10 |
| | Stud. | 979 | 3,25 | 0,65 | | 4 | 621 | 12 |

| 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 | 561 | 3,37 | 0,71 | n.s. | 4 | 57 | 8 |
| | Stud. | 1074 | 3,37 | 0,66 | | 4 | 530 | 8 |
| Mein Anliegen wird schnell bearbeitet. | MA | 567 | 3,00 | 0,86 | * | 1 | 54 | 8 |
| | Stud. | 1005 | 3,22 | 0,72 | | 2 | 597 | 12 |
| Ich bekomme hilfreiche Auskünfte. | MA | 555 | 3,21 | 0,72 | * | 6 | 59 | 10 |
| | Stud. | 1085 | 3,28 | 0,66 | | 5 | 514 | 12 |

| | | | | | | | | |
|---|-------|------|------|------|---|---|-----|----|
| Die Öffnungszeiten sind für mich ideal. | MA | 380 | 3,21 | 0,75 | * | 4 | 229 | 17 |
| | Stud. | 834 | 2,88 | 0,79 | | 2 | 759 | 21 |
| Die Services sind intuitiv zu benutzen. | MA | 470 | 2,84 | 0,78 | * | 1 | 148 | 11 |
| | Stud. | 1120 | 2,94 | 0,77 | | 4 | 470 | 22 |

| | | 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. | N | N |
| Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden? | MA | 613 | 3,48 | 0,68 | n.s. | 1 | 16 |
| | Stud. | 1572 | 3,42 | 0,72 | | 4 | 40 |
| Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt? | MA | 565 | 2,94 | 0,73 | * | 2 | 63 |
| | Stud. | 1429 | 2,85 | 0,70 | | 6 | 181 |
| Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert? | MA | 594 | 2,43 | 0,86 | * | 1 | 35 |
| | Stud. | 1519 | 2,27 | 0,84 | | 4 | 93 |

| | | 1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden | | | | Nicht beantwortet | Möchte ich nicht beantworten |
|---|-------|--|------|------|------|-------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | N | N |
| Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen? | MA | 617 | 3,17 | 0,67 | n.s. | 1 | 12 |
| | Stud. | 1571 | 3,13 | 0,58 | | 3 | 42 |

| Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|-------|--|-------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Erreichbarkeit am Telefon | MA | 390 | 3,13 | 0,76 | n.s. | 123 | 5 | 112 | 0 |
| | Stud. | 203 | 3,09 | 0,75 | | 1082 | 11 | 318 | 2 |
| Kontaktmöglichkeit im Chat | MA | 115 | 3,17 | 0,89 | n.s. | 123 | 6 | 383 | 3 |
| | Stud. | 227 | 3,21 | 0,80 | | 1082 | 16 | 289 | 2 |
| Kontaktmöglichkeit vor Ort | MA | 248 | 3,35 | 0,74 | n.s. | 123 | 8 | 250 | 1 |
| | Stud. | 272 | 3,28 | 0,74 | | 1082 | 14 | 244 | 4 |
| Freundlichkeit der Mitarbeitenden | MA | 494 | 3,55 | 0,62 | n.s. | 123 | 3 | 10 | 0 |
| | Stud. | 480 | 3,53 | 0,64 | | 1082 | 17 | 37 | 0 |
| Kompetenz der Mitarbeitenden | MA | 478 | 3,14 | 0,78 | * | 123 | 3 | 22 | 4 |
| | Stud. | 472 | 3,33 | 0,77 | | 1082 | 16 | 44 | 2 |
| Lösungszeit | MA | 489 | 2,79 | 0,94 | * | 123 | 2 | 15 | 1 |
| | Stud. | 485 | 3,11 | 0,87 | | 1082 | 16 | 31 | 2 |
| Lösungsqualität | MA | 486 | 3,019 | 0,84 | * | 123 | 2 | 18 | 1 |
| | Stud. | 481 | 3,31 | 0,81 | | 1082 | 16 | 33 | 4 |

| 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 | | | | Nicht beantwortet | Möchte ich nicht beantworten |
|--|-------|--|------|------|------|-------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | |
| MA | MA | 546 | 3,48 | 0,66 | * | 79 | 5 |
| | Stud. | 1525 | 3,57 | 0,65 | | 74 | 17 |

| Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden? | | 1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche | | | | Nicht beantwortet | diese Möglichkeit kenne ich nicht | Möchte ich nicht beantworten |
|---|-------|--|------|------|------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | |
| Dokumentationsportal des IT Centers | MA | 570 | 2,36 | 0,92 | * | 8 | 48 | 4 |
| | Stud. | 1340 | 1,91 | 0,82 | | 8 | 258 | 10 |
| IT Center Blog | MA | 497 | 1,30 | 0,61 | * | 15 | 113 | 5 |
| | Stud. | 1174 | 1,37 | 0,65 | | 18 | 413 | 11 |
| IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat) | MA | 614 | 2,30 | 0,77 | * | 5 | 7 | 4 |
| | Stud. | 1527 | 1,70 | 0,73 | | 10 | 72 | 7 |
| Webseite des IT Centers | MA | 604 | 2,24 | 0,89 | * | 7 | 14 | 5 |
| | Stud. | 1531 | 2,08 | 0,79 | | 9 | 67 | 9 |
| IT Center Facebook-Seite | MA | 504 | 1,07 | 0,33 | * | 13 | 110 | 3 |
| | Stud. | 1261 | 1,13 | 0,46 | | 13 | 338 | 4 |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|------|------|------|------|------|-----|----|
| IT Center LinkedIn-Seite | MA | 503 | 1,07 | 0,34 | n.s. | 12 | 112 | 3 |
| | Stud. | 1206 | 1,10 | 0,41 | | 8 | 394 | 8 |
| IT Center Twitter-Kanal | MA | 502 | 1,09 | 0,43 | n.s. | 10 | 115 | 3 |
| | Stud. | 1210 | 1,08 | 0,37 | | 13 | 389 | 4 |
| IT Center YouTube-Kanal | MA | 493 | 1,09 | 0,38 | * | 12 | 122 | 3 |
| | Stud. | 1204 | 1,21 | 0,51 | | 15 | 392 | 5 |
| IT-Admin meines Instituts | MA | 554 | 2,65 | 1,05 | * | 10 | 42 | 24 |
| | Stud. | 1334 | 1,46 | 0,77 | | 13 | 251 | 18 |
| Bekannte | MA | 592 | 2,10 | 1,00 | * | 12 | 14 | 12 |
| | Stud. | 1557 | 2,30 | 0,93 | | 10 | 33 | 16 |
| Internetsuche (z.B. Google) | MA | 614 | 3,14 | 0,96 | * | 7 | 3 | 6 |
| | Stud. | 1595 | 2,86 | 0,92 | | 5 | 8 | 8 |
| Sonstige | MA | 58 | 2,10 | 1,32 | * | 509 | 30 | 33 |
| | Stud. | 266 | 1,29 | 0,76 | | 1178 | 105 | 67 |

| 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 | MA | 623 | 3,49 | 0,76 | * | 5 | 1 | 1 |
| | Stud. | 1587 | 2,79 | 1,01 | | 7 | 17 | 5 |
| E-Mail | MA | 628 | 3,80 | 0,46 | * | 1 | 0 | 1 |
| | Stud. | 1600 | 3,70 | 0,56 | | 6 | 7 | 3 |
| Chat | MA | 597 | 2,23 | 0,96 | * | 10 | 22 | 1 |
| | Stud. | 1577 | 2,77 | 0,93 | | 7 | 27 | 5 |
| Ticket-Portal | MA | 591 | 2,87 | 1,01 | * | 3 | 33 | 3 |
| | Stud. | 1278 | 2,43 | 0,99 | | 15 | 315 | 8 |
| persönlich vor Ort | MA | 617 | 2,71 | 1,01 | * | 1 | 9 | 3 |
| | Stud. | 1584 | 3,05 | 0,94 | | 6 | 21 | 5 |
| IT Center Blog | MA | 519 | 1,45 | 0,66 | * | 3 | 100 | 8 |
| | Stud. | 1340 | 2,03 | 0,90 | | 10 | 256 | 10 |
| IT Center Facebook-Seite | MA | 541 | 1,20 | 0,53 | * | 2 | 81 | 6 |
| | Stud. | 1433 | 1,53 | 0,75 | | 5 | 171 | 7 |
| IT Center LinkedIn-Seite | MA | 536 | 1,18 | 0,48 | * | 4 | 84 | 6 |
| | Stud. | 1385 | 1,39 | 0,65 | | 6 | 216 | 9 |
| IT Center Twitter-Kanal | MA | 539 | 1,20 | 0,52 | * | 3 | 82 | 6 |
| | Stud. | 1410 | 1,40 | 0,66 | | 5 | 193 | 8 |
| IT Center YouTube-Kanal | MA | 534 | 1,26 | 0,60 | * | 4 | 86 | 6 |
| | Stud. | 1407 | 1,71 | 0,86 | | 6 | 194 | 9 |
| Sonstige | MA | 58 | 1,29 | 0,86 | n.s. | 511 | 37 | 24 |
| | Stud. | 211 | 1,34 | 0,76 | | 1233 | 111 | 61 |

| Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk? | | 1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche | | | | Nicht beantwortet | diese Möglichkeit kenne ich nicht | Möchte ich nicht beantworten |
|---|-------|--|------|------|------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | |
| Telefon | MA | 617 | 2,25 | 0,85 | * | 6 | 2 | 5 |
| | Stud. | 1574 | 1,49 | 0,75 | | 4 | 16 | 22 |
| E-Mail | MA | 618 | 2,51 | 0,83 | * | 6 | 2 | 4 |
| | Stud. | 1578 | 1,96 | 0,86 | | 8 | 11 | 19 |
| Chat | MA | 586 | 1,28 | 0,58 | * | 7 | 32 | 5 |
| | Stud. | 1542 | 1,41 | 0,73 | | 5 | 47 | 22 |
| Ticket-Portal | MA | 596 | 1,87 | 0,81 | * | 5 | 21 | 8 |
| | Stud. | 1438 | 1,29 | 0,60 | | 7 | 152 | 19 |
| persönlich vor Ort | MA | 607 | 1,59 | 0,67 | * | 5 | 12 | 6 |
| | Stud. | 1561 | 1,50 | 0,73 | | 5 | 26 | 24 |
| IT Center Blog | MA | 546 | 1,04 | 0,22 | * | 6 | 72 | 6 |
| | Stud. | 1431 | 1,13 | 0,43 | | 5 | 164 | 16 |
| IT Center Facebook-Seite | MA | 545 | 1,03 | 0,22 | * | 6 | 75 | 4 |
| | Stud. | 1425 | 1,08 | 0,34 | | 5 | 168 | 18 |
| IT Center LinkedIn-Seite | MA | 541 | 1,03 | 0,19 | * | 8 | 75 | 6 |
| | Stud. | 1396 | 1,06 | 0,30 | | 5 | 198 | 17 |
| IT Center Twitter-Kanal | MA | 545 | 1,04 | 0,26 | n.s. | 5 | 76 | 4 |
| | Stud. | 1407 | 1,05 | 0,29 | | 5 | 187 | 17 |
| IT Center YouTube-Kanal | MA | 535 | 1,04 | 0,23 | * | 10 | 79 | 6 |
| | Stud. | 1393 | 1,13 | 0,42 | | 18 | 189 | 16 |

| Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|-------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | MA | 434 | 2,55 | 0,71 | * | 146 | 7 | 41 | 2 |
| | Stud. | 1071 | 2,75 | 0,68 | | 424 | 4 | 110 | 7 |
| Qualität der Informationen | MA | 434 | 2,91 | 0,64 | * | 146 | 4 | 44 | 2 |
| | Stud. | 1063 | 3,05 | 0,59 | | 424 | 2 | 118 | 9 |

| Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|-------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | MA | 434 | 2,58 | 0,69 | * | 163 | 1 | 30 | 2 |
| | Stud. | 817 | 2,74 | 0,71 | | 723 | 2 | 67 | 7 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------|-----|------|------|---|-----|---|----|---|
| Qualität der Informationen | MA | 431 | 2,94 | 0,62 | * | 163 | 1 | 33 | 2 |
| | Stud. | 814 | 3,08 | 0,60 | | 723 | 2 | 71 | 6 |
| Anwendbarkeit der Anleitungen | MA | 425 | 2,93 | 0,72 | * | 163 | 5 | 35 | 2 |
| | Stud. | 814 | 3,08 | 0,69 | | 723 | 6 | 67 | 6 |

| Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|---|-------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | MA | 63 | 2,56 | 0,86 | n.s. | 507 | 0 | 55 | 5 |
| | Stud. | 228 | 2,76 | 0,68 | | 1261 | 2 | 118 | 7 |
| Qualität der Informationen | MA | 65 | 2,86 | 0,70 | n.s. | 507 | 0 | 53 | 5 |
| | Stud. | 228 | 2,97 | 0,64 | | 1261 | 2 | 118 | 7 |
| Anwendbarkeit der Anleitungen | MA | 53 | 2,81 | 0,74 | n.s. | 507 | 0 | 65 | 5 |
| | Stud. | 217 | 2,99 | 0,68 | | 1261 | 3 | 127 | 8 |

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) 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-Services des IT Centers? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Nicht beantwortet | Ich kenne diesen Service nicht | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|------|--|------|------|------|-------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| RWTH-E-Mail | mit | 193 | 3,36 | 0,75 | n.s. | 0 | 2 | 9 | 2 |
| | ohne | 2016 | 3,39 | 0,67 | | 3 | 13 | 38 | 5 |
| RWTHonline | mit | 159 | 2,64 | 0,97 | * | 2 | 5 | 37 | 3 |
| | ohne | 1893 | 2,83 | 0,89 | | 8 | 46 | 121 | 7 |
| RWTHmoodle | mit | 138 | 3,06 | 0,80 | n.s. | 0 | 15 | 51 | 2 |
| | ohne | 1709 | 3,02 | 0,82 | | 4 | 134 | 219 | 9 |
| RWTHApp | mit | 125 | 2,82 | 0,86 | n.s. | 1 | 23 | 53 | 4 |
| | ohne | 1568 | 2,87 | 0,86 | | 2 | 216 | 279 | 10 |
| Identity Management | mit | 187 | 3,05 | 0,83 | n.s. | 0 | 10 | 6 | 3 |
| | ohne | 1376 | 2,99 | 0,74 | | 4 | 367 | 314 | 14 |
| Kollaborationslösungen | mit | 125 | 2,92 | 0,85 | n.s. | 1 | 40 | 38 | 2 |

| | ohne | 666 | 2,89 | 0,81 | | 2 | 882 | 512 | 13 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|---|-----|------|----|
| IT-Support | mit | 173 | 2,88 | 0,77 | n.s. | 0 | 8 | 21 | 4 |
| | ohne | 1219 | 2,97 | 0,70 | | 3 | 221 | 608 | 24 |
| | mit | 192 | 3,17 | 0,77 | | * | 0 | 4 | 8 |
| Netzwerk | ohne | 1677 | 2,94 | 0,81 | 5 | | 132 | 253 | 8 |
| Hochleistungsrechnen | mit | 91 | 2,99 | 0,82 | n.s. | 0 | 23 | 88 | 4 |
| | ohne | 558 | 3,04 | 0,77 | | 7 | 449 | 1047 | 14 |
| Backup/Restore | mit | 129 | 3,00 | 0,87 | n.s. | 0 | 29 | 44 | 4 |
| | ohne | 442 | 2,95 | 0,75 | | 7 | 579 | 1033 | 14 |
| Forschungsdatenmanagement | mit | 64 | 2,80 | 0,86 | n.s. | 1 | 44 | 93 | 4 |
| | ohne | 337 | 2,88 | 0,77 | | 5 | 624 | 1096 | 13 |
| Arbeitsplatzunterstützung | mit | 104 | 2,82 | 0,86 | n.s. | 0 | 39 | 60 | 3 |
| | ohne | 602 | 2,87 | 0,77 | | 6 | 524 | 930 | 13 |
| Telefonie | mit | 130 | 3,10 | 0,72 | n.s. | 0 | 24 | 47 | 5 |
| | ohne | 695 | 3,01 | 0,74 | | 6 | 423 | 942 | 9 |

| 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 | 203 | 3,10 | 0,73 | n.s. | 0 | 3 |
| | ohne | 2028 | 3,09 | 0,75 | | 1 | 46 |
| Hilfsbereitschaft | mit | 203 | 3,73 | 0,46 | n.s. | 1 | 2 |
| | ohne | 2056 | 3,77 | 0,45 | | 4 | 15 |
| Freundlichkeit | mit | 204 | 3,54 | 0,61 | n.s. | 0 | 2 |
| | ohne | 2056 | 3,61 | 0,58 | | 3 | 16 |
| Kompetenz | mit | 204 | 3,81 | 0,42 | n.s. | 0 | 2 |
| | ohne | 2054 | 3,86 | 0,38 | | 4 | 17 |
| Umweltbewusstsein | mit | 201 | 3,00 | 0,92 | n.s. | 0 | 5 |
| | ohne | 2043 | 3,03 | 0,86 | | 6 | 26 |
| Sicherheitsbewusstsein | mit | 202 | 3,62 | 0,60 | n.s. | 0 | 4 |
| | ohne | 2051 | 3,54 | 0,61 | | 3 | 21 |
| Zuverlässigkeit | mit | 203 | 3,82 | 0,41 | n.s. | 0 | 3 |
| | ohne | 2055 | 3,78 | 0,44 | | 3 | 17 |
| Erreichbarkeit | mit | 202 | 3,67 | 0,51 | n.s. | 1 | 3 |
| | ohne | 2054 | 3,63 | 0,53 | | 4 | 17 |

| 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 | MW | SD | Sig. | N | N | N |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|------|------|------|------|------|---|------|----|
| ... innovativ. | mit | 145 | 2,79 | 0,66 | * | 1 | 53 | 7 |
| | ohne | 940 | 2,92 | 0,67 | | 5 | 1104 | 26 |
| ... hilfsbereit. | mit | 187 | 3,39 | 0,64 | n.s. | 0 | 16 | 3 |
| | ohne | 1434 | 3,46 | 0,59 | | 8 | 617 | 16 |
| ... freundlich. | mit | 186 | 3,45 | 0,65 | n.s. | 1 | 16 | 3 |
| | ohne | 1409 | 3,47 | 0,59 | | 8 | 644 | 14 |
| ... kompetent. | mit | 188 | 3,24 | 0,67 | * | 0 | 15 | 3 |
| | ohne | 1412 | 3,36 | 0,63 | | 5 | 638 | 20 |
| ... umweltbewusst. | mit | 87 | 3,00 | 0,78 | n.s. | 0 | 114 | 5 |
| | ohne | 461 | 2,89 | 0,75 | | 9 | 1577 | 28 |
| ... sicherheitsbewusst. | mit | 156 | 3,31 | 0,69 | n.s. | 0 | 44 | 6 |
| | ohne | 869 | 3,30 | 0,63 | | 7 | 1180 | 19 |
| ... zuverlässig. | mit | 178 | 3,18 | 0,70 | * | 0 | 24 | 4 |
| | ohne | 1265 | 3,29 | 0,65 | | 7 | 779 | 24 |
| ... gut erreichbar. | mit | 185 | 3,03 | 0,78 | * | 1 | 16 | 4 |
| | ohne | 1381 | 3,23 | 0,68 | | 6 | 669 | 19 |

| 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 | 193 | 3,27 | 0,74 | * | 0 | 11 | 2 |
| | ohne | 1480 | 3,39 | 0,66 | | 8 | 573 | 14 |
| Mein Anliegen wird schnell bearbeitet. | mit | 189 | 2,77 | 0,85 | * | 0 | 13 | 4 |
| | ohne | 1420 | 3,19 | 0,76 | | 3 | 636 | 16 |
| Ich bekomme hilfreiche Auskünfte. | mit | 189 | 3,10 | 0,73 | * | 1 | 13 | 3 |
| | ohne | 1487 | 3,28 | 0,67 | | 10 | 559 | 19 |
| Die Öffnungszeiten sind für mich ideal. | mit | 144 | 3,08 | 0,88 | n.s. | 0 | 50 | 12 |
| | ohne | 1097 | 2,97 | 0,78 | | 6 | 947 | 25 |
| Die Services sind intuitiv zu benutzen. | mit | 186 | 2,90 | 0,81 | n.s. | 0 | 16 | 4 |
| | ohne | 1432 | 2,91 | 0,77 | | 5 | 609 | 29 |

| | | 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? | mit | 200 | 3,51 | 0,77 | n.s. | 0 | 6 |
| | ohne | 2018 | 3,43 | 0,70 | | 5 | 52 |
| Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt? | mit | 190 | 3,07 | 0,73 | * | 1 | 15 |
| | ohne | 1838 | 2,85 | 0,71 | | 7 | 230 |
| Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert? | mit | 192 | 2,65 | 0,93 | * | 0 | 14 |
| | ohne | 1952 | 2,28 | 0,83 | | 5 | 118 |

| | | 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? | mit | 202 | 3,16 | 0,69 | n.s. | 1 | 3 |
| | ohne | 2023 | 3,14 | 0,61 | | 3 | 49 |

| | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|-----------------------------------|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Erreichbarkeit am Telefon | mit | 121 | 3,16 | 0,75 | n.s. | 47 | 1 | 36 | 1 |
| | ohne | 488 | 3,10 | 0,75 | | 1166 | 17 | 403 | 1 |
| Kontaktmöglichkeit im Chat | mit | 47 | 2,98 | 0,87 | n.s. | 47 | 0 | 112 | 0 |
| | ohne | 301 | 3,23 | 0,81 | | 1166 | 25 | 578 | 5 |
| Kontaktmöglichkeit vor Ort | mit | 102 | 3,20 | 0,75 | n.s. | 47 | 1 | 56 | 0 |
| | ohne | 438 | 3,32 | 0,75 | | 1166 | 23 | 443 | 5 |
| Freundlichkeit der Mitarbeitenden | mit | 151 | 3,46 | 0,66 | n.s. | 47 | 0 | 8 | 2 |
| | ohne | 850 | 3,55 | 0,63 | | 1166 | 22 | 37 | 10 |
| Kompetenz der Mitarbeitenden | mit | 148 | 2,95 | 0,79 | * | 47 | 0 | 8 | 3 |
| | ohne | 828 | 3,29 | 0,76 | | 1166 | 21 | 57 | 3 |
| Lösungszeit | mit | 155 | 2,50 | 0,91 | * | 47 | 0 | 3 | 1 |
| | ohne | 844 | 3,02 | 0,89 | | 1166 | 20 | 43 | 2 |
| Lösungsqualität | mit | 153 | 2,96 | 0,78 | * | 47 | 0 | 5 | 1 |
| | ohne | 839 | 3,26 | 0,82 | | 1166 | 20 | 46 | 4 |

| | | 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. | mit | 181 | 3,55 | 0,66 | n.s. | 24 | 1 |
| | ohne | 1923 | 3,55 | 0,65 | | 130 | 22 |

| | | 1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche | | | | Nicht beantwortet | diese Möglichkeit kenne ich nicht | Möchte ich nicht beantworten |
|-------------------------------------|------|--|------|------|------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | |
| Dokumentationsportal des IT Centers | mit | 197 | 2,74 | 0,95 | * | 1 | 5 | 3 |
| | ohne | 1750 | 1,97 | 0,83 | | 15 | 299 | 11 |
| IT Center Blog | mit | 175 | 1,50 | 0,79 | * | 2 | 27 | 2 |
| | ohne | 1533 | 1,34 | 0,62 | | 30 | 498 | 14 |

| | | | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|-----|----|
| IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat) | mit | 198 | 2,58 | 0,93 | * | 2 | 3 | 3 |
| | ohne | 1977 | 1,80 | 0,74 | | 14 | 76 | 8 |
| Webseite des IT Centers | mit | 200 | 2,44 | 0,94 | * | 2 | 3 | 3 |
| | ohne | 1971 | 2,10 | 0,80 | | 14 | 76 | 8 |
| IT Center Facebook-Seite | mit | 169 | 1,24 | 0,61 | * | 4 | 31 | 2 |
| | ohne | 1629 | 1,10 | 0,41 | | 23 | 417 | 6 |
| IT Center LinkedIn-Seite | mit | 168 | 1,18 | 0,53 | * | 2 | 33 | 3 |
| | ohne | 1572 | 1,08 | 0,36 | | 19 | 476 | 8 |
| IT Center Twitter-Kanal | mit | 168 | 1,17 | 0,58 | * | 2 | 34 | 2 |
| | ohne | 1577 | 1,07 | 0,36 | | 22 | 471 | 5 |
| IT Center YouTube-Kanal | mit | 165 | 1,24 | 0,65 | n.s. | 2 | 36 | 3 |
| | ohne | 1565 | 1,16 | 0,45 | | 26 | 479 | 5 |
| IT-Admin meines Instituts | mit | 166 | 2,60 | 1,24 | * | 3 | 18 | 19 |
| | ohne | 1756 | 1,75 | 0,96 | | 23 | 272 | 24 |
| Bekannte | mit | 190 | 2,27 | 1,10 | n.s. | 2 | 9 | 5 |
| | ohne | 1990 | 2,23 | 0,94 | | 20 | 39 | 26 |
| Internetsuche (z.B. Google) | mit | 201 | 3,50 | 0,79 | * | 2 | 1 | 2 |
| | ohne | 2041 | 2,88 | 0,94 | | 10 | 12 | 12 |
| Sonstige | mit | 23 | 2,61 | 1,34 | * | 162 | 10 | 11 |
| | ohne | 307 | 1,36 | 0,85 | | 1554 | 126 | 88 |

| 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 | 199 | 3,21 | 1,01 | * | 4 | 2 | 1 |
| | ohne | 2049 | 2,96 | 0,99 | | 7 | 14 | 5 |
| E-Mail | mit | 203 | 3,86 | 0,39 | * | 2 | 0 | 1 |
| | ohne | 2063 | 3,71 | 0,54 | | 4 | 5 | 3 |
| Chat | mit | 196 | 2,49 | 1,03 | n.s. | 3 | 6 | 1 |
| | ohne | 2013 | 2,63 | 0,96 | | 14 | 43 | 5 |
| Ticket-Portal | mit | 193 | 2,84 | 1,05 | * | 2 | 9 | 2 |
| | ohne | 1713 | 2,54 | 1,01 | | 15 | 337 | 10 |
| persönlich vor Ort | mit | 202 | 3,01 | 0,93 | n.s. | 2 | 0 | 2 |
| | ohne | 2035 | 2,95 | 0,97 | | 4 | 29 | 7 |
| IT Center Blog | mit | 175 | 1,67 | 0,80 | * | 3 | 23 | 5 |
| | ohne | 1723 | 1,88 | 0,89 | | 9 | 328 | 15 |
| IT Center Facebook-Seite | mit | 183 | 1,48 | 0,80 | n.s. | 2 | 17 | 4 |
| | ohne | 1827 | 1,43 | 0,70 | | 4 | 235 | 9 |
| IT Center LinkedIn-Seite | mit | 181 | 1,41 | 0,73 | n.s. | 1 | 20 | 4 |
| | ohne | 1778 | 1,32 | 0,60 | | 8 | 278 | 11 |
| IT Center Twitter-Kanal | mit | 182 | 1,43 | 0,74 | n.s. | 2 | 18 | 4 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|----|
| | ohne | 1805 | 1,33 | 0,62 | | 5 | 255 | 10 |
| IT Center YouTube-Kanal | mit | 179 | 1,52 | 0,84 | n.s. | 1 | 22 | 4 |
| | ohne | 1799 | 1,58 | 0,82 | | 8 | 257 | 11 |
| Sonstige | mit | 21 | 1,90 | 1,09 | * | 165 | 12 | 8 |
| | ohne | 250 | 1,29 | 0,73 | | 1610 | 138 | 77 |

| Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk? | | 1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche | | | | Nicht beantwortet | diese Möglichkeit kenne ich nicht | Möchte ich nicht beantworten |
|---|------|--|------|------|------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | |
| Telefon | mit | 199 | 2,30 | 1,03 | * | 1 | 3 | 3 |
| | ohne | 2028 | 1,65 | 0,80 | | 9 | 14 | 24 |
| E-Mail | mit | 199 | 2,84 | 0,86 | * | 3 | 1 | 3 |
| | ohne | 2034 | 2,05 | 0,86 | | 11 | 9 | 21 |
| Chat | mit | 191 | 1,52 | 0,84 | * | 2 | 9 | 4 |
| | ohne | 1969 | 1,36 | 0,68 | | 12 | 70 | 24 |
| Ticket-Portal | mit | 193 | 1,98 | 0,98 | * | 1 | 8 | 4 |
| | ohne | 1875 | 1,41 | 0,66 | | 11 | 164 | 25 |
| persönlich vor Ort | mit | 196 | 1,84 | 0,76 | * | 2 | 4 | 4 |
| | ohne | 2006 | 1,49 | 0,70 | | 9 | 33 | 27 |
| IT Center Blog | mit | 181 | 1,12 | 0,42 | n.s. | 1 | 19 | 5 |
| | ohne | 1830 | 1,10 | 0,38 | | 10 | 217 | 18 |
| IT Center Facebook-Seite | mit | 180 | 1,13 | 0,45 | * | 1 | 20 | 5 |
| | ohne | 1823 | 1,06 | 0,30 | | 10 | 226 | 16 |
| IT Center LinkedIn-Seite | mit | 176 | 1,09 | 0,35 | n.s. | 3 | 22 | 5 |
| | ohne | 1794 | 1,05 | 0,27 | | 9 | 255 | 17 |
| IT Center Twitter-Kanal | mit | 179 | 1,11 | 0,43 | n.s. | 1 | 21 | 5 |
| | ohne | 1806 | 1,04 | 0,27 | | 9 | 244 | 16 |
| IT Center YouTube-Kanal | mit | 175 | 1,10 | 0,39 | n.s. | 3 | 23 | 5 |
| | ohne | 1788 | 1,10 | 0,38 | | 25 | 246 | 16 |

| Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | mit | 153 | 2,57 | 0,78 | * | 38 | 4 | 10 | 1 |
| | ohne | 1381 | 2,70 | 0,68 | | 532 | 8 | 146 | 8 |
| Qualität der Informationen | mit | 154 | 2,90 | 0,70 | * | 38 | 2 | 11 | 1 |
| | ohne | 1374 | 3,03 | 0,60 | | 532 | 5 | 154 | 10 |

| Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|--|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | mit | 174 | 2,59 | 0,78 | n.s. | 28 | 1 | 2 | 1 |
| | ohne | 1103 | 2,70 | 0,70 | | 867 | 2 | 95 | 8 |
| Qualität der Informationen | mit | 174 | 2,93 | 0,65 | * | 28 | 1 | 2 | 1 |
| | ohne | 1098 | 3,05 | 0,60 | | 867 | 2 | 101 | 7 |
| Anwendbarkeit der Anleitungen | mit | 170 | 2,92 | 0,73 | * | 28 | 2 | 5 | 1 |
| | ohne | 1094 | 3,05 | 0,70 | | 867 | 9 | 98 | 7 |

| Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte? | | 1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut | | | | Frage nicht angezeigt (Filter) | Nicht beantwortet | Kann ich nicht beantworten | Möchte ich nicht beantworten |
|---|------|--|------|------|------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | N | MW | SD | Sig. | | | | |
| Auffindbarkeit der Informationen | mit | 40 | 2,68 | 0,86 | n.s. | 143 | 1 | 20 | 2 |
| | ohne | 256 | 2,72 | 0,71 | | 1648 | 1 | 160 | 10 |
| Qualität der Informationen | mit | 41 | 3,00 | 0,59 | n.s. | 143 | 1 | 19 | 2 |
| | ohne | 257 | 2,94 | 0,66 | | 1648 | 1 | 159 | 10 |
| Anwendbarkeit der Anleitungen | mit | 38 | 2,89 | 0,65 | n.s. | 143 | 1 | 22 | 2 |
| | ohne | 237 | 2,95 | 0,70 | | 1648 | 2 | 177 | 11 |