

Nutzerzufriedenheitsumfrage 2020 - Abschlussbericht

Stand: 29.06.2021

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 Corona-spezifische Fragen	12
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare	13
3.5 Rückmeldung zur Befragung	14
4. Fazit.....	14
Anhang I – Fragenkatalog	ii
Anhang II – Datentabellen	ix
A. Soziodemografie	ix
B. Vergleich 2018/2019/2020	x
C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende	xix
D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung	xxviii

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2019/ 2020	4
Abbildung 2: Wichtigkeit/ Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2020 ...	5
Abbildung 3: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2019/ 2020	6
Abbildung 4: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2019/ 2020.....	6
Abbildung 5: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2019/ 2020	7
Abbildung 6: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2019 / 2020.....	8
Abbildung 7: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2019/ 2020	9
Abbildung 8: Informationsquellen für die Lösungssuche – Vergleich 2019/ 2020	9
Abbildung 9: Vergleich Wichtigkeit und Nutzung der versch. Kommunikationskanäle in 2020.....	10
Abbildung 10: IT Center Webseite, Dokumentationsportal und Blog – Vergleich 2019/ 2020	11
Abbildung 11: Bewertung der Corona-Maßnahmen des IT Centers in 2020.....	12
Abbildung 12: Persönlicher Kontakt mit dem IT-ServiceDesk während Corona in 2020	12
Abbildung 13: Gesamtzufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers in 2020.....	13

1. Einleitung

In 2020 wurde zum neunten Mal die jährliche Nutzerzufriedenheitsumfrage des IT Centers durchgeführt. Ziel dieser Umfragen ist, ein möglichst aussagekräftiges Feedback der Nutzenden zu den Services und dem Support 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. Zusätzlich wurden Fragen rund um das Thema „Umgang des IT Centers mit Corona“ hinzugefügt, um die Zufriedenheit mit den Pandemie-bedingten Anpassungen zu erheben.

Im Folgenden findet sich eine Beschreibung der Methode und der Ergebnisse sowie ein Fazit zur Nutzerzufriedenheitsumfrage 2020.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Online-Fragebogen wurde 5272-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 5268 Teilnehmende begannen den Fragebogen, 2221 von ihnen schlossen ihn ab. Allerdings beantworteten 49 Personen mehr als 20 % der Fragen nicht oder antworteten deutlich zu schnell und wurden daher von den folgenden Analysen ausgeschlossen.

Insgesamt werden die Angaben von 2172 Personen berücksichtigt. 299 Personen verwendeten die englische Version des Fragebogens.

2.1.1 Soziodemografie

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 ($N = 753$) bzw. 25 bis 29 ($N = 466$) Jahre alt, dicht gefolgt von den 15 bis 19-Jährigen ($N = 314$).

Der Großteil der Teilnehmenden ($N = 734$) gab an, der RWTH Aachen seit 1-3 Jahren anzugehören. 567 Personen gaben an, seit weniger als einem Jahr an der RWTH zu sein, 265 seit 4-5 Jahren und 590 seit mehr als 5 Jahren. 16 Personen machten hierzu keine Angabe.

Der Großteil der Teilnehmenden bestand aus Studierenden ($N = 1376$) und RWTH-Mitarbeitenden ($N = 625$).

279 Teilnehmende gaben an, an der Verwaltung/Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt zu sein. 1866 gaben an, nicht daran beteiligt zu sein, 27 machten hierzu keine Angabe.

2.2 Fragebogen

Vergleichbar zum 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 am Fragebogen vorgenommen und die IT-Services MS Teams, Druckservice und GitLab neu in den Fragenkatalog aufgenommen. Das Dokumentationsportal wurde am 23.07.2020 durch das neue IT Center Help ersetzt und die Fragen hierzu entsprechend angepasst. Des Weiteren kamen Fragen zum Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation hinzu (Flexibilität des IT Centers, Anpassung der Abläufe, Informationen zu geänderten Services und Support, Zusätzliche Services, Erreichbarkeit des IT Centers), Terminen im Front Office Desk (Terminbuchung, Hygienekonzept, Beratungsqualität) sowie zur allgemeinen Zufriedenheit mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation. Der verwendete Fragenkatalog inklusive Antwortmöglichkeiten befindet sich im Anhang.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 9,14 Minuten (im Vorjahr waren es nur 6,95 Minuten) für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. 50% der Teilnehmenden benötigten zwischen 6,62 und 10,43 Minuten.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die Nutzerzufriedenheitsumfrage 2020 fand im Zeitraum vom 19.10. bis zum 30.11.2020 statt und wurde ab Umfragebeginn gestaffelt beworben.

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 20.10. wurde eine „Aktuelles Meldung“ auf der IT Center Webseite veröffentlicht sowie ein Hinweis im Helpline Footer (Helpline ist das Tickettool des IT-ServiceDesk) und dem IT Center Chat geschaltet. Am folgenden Tag informierte ein Blogbeitrag des IT Centers über die Umfrage und es wurde eine Massenmail an Studierende der RWTH verschickt. Am Donnerstag folgte ein Twitter Beitrag des IT Centers und am Freitag ein Beitrag über den Facebook Account des IT Centers. Am 23.10. wurde eine Massenmail an alle Mitarbeitenden der RWTH versendet. Am 10.11. und am 24.11. wurde über Twitter an die laufende Umfrage erinnert, bevor sie am 30.11. beendet wurde. Den größten Erfolg erzielten die Massenmails an Studierende mit 822 Teilnahmen am 21.10. und an Mitarbeitende mit 373 Teilnahmen am 23.10.2020. Auch in den folgenden Tagen waren die Effekte des Massenmailings deutlich ersichtlich. Die meisten Teilnahmen erfolgen im Zeitraum vom 21.10. bis 29.10.2020.

2.3.1 Verlosung

Um einen Anreiz zur Teilnahme zu bieten, wurden auch in diesem Jahr 15 Gutscheine im Wert von je 15 € verlost. Die Verlosung wurde bei sämtlichen Werbemaßnahmen zur Nutzerzufriedenheitsumfrage hervorgehoben. 1617 Personen gaben ihre E-Mail-Adresse zur Teilnahme an der Verlosung an. Die Verlosung fand im 17. Dezember statt und die 15 Gewinner wurden per E-Mail benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2020 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zwischen 2019 und 2020 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. Vergleiche von Mitarbeitenden und Studierenden sowie Personen mit und ohne IT-Verantwortung sind im Anhang II – Datentabellen unter C und D zu finden.

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

Die Befragten wurden gebeten, verschiedene Services des IT Centers auf einer 4-stufigen Skala von 1 = *schlecht* bis 4 = *sehr gut* zu bewerten (Abb. 1).

Im Vergleich zum Jahr 2019 wurden die Services RWTHonline (+0,33), RWTHmoodle (+0,13), Identity Management (+0,08), IT-Support (+0,13) und Netzwerk (+0,19) signifikant besser bewertet. Die beiden relativ neuen Services RWTHonline und RWTHmoodle konnten wie im Vorjahr weiter erfolgreich an die Bedürfnisse der RWTH angepasst werden, wie insbesondere an dem kräftigen Zuwachs von RWTHonline zu sehen ist. In den offenen Kommentaren wurde die Stabilität von RWTHmoodle jedoch deutlich bemängelt. Auch die Netzerneuerung zeigt ihre Wirkung in der positiveren Bewertung.

Die RWTHApp (-0,07) wurde in 2020 signifikant schlechter bewertet als im Vorjahr. Hier wurde in den Kommentaren häufig angemerkt, dass im Vergleich zu RWTHonline einige Funktionalitäten fehlen und die Darstellung oft problematisch und nicht responsiv ist. Beispielsweise verhindern Hinweifenster die Navigation in der App. Die RWTHApp wird aktuell überarbeitet.

Die Bewertung von RWTH-E-Mail ($MW = 3,38$) blieb auf gutem bis sehr gutem Niveau. Auch Kollaborationslösungen, Hochleistungsrechnen, Backup/ Restore und Telefonie haben sich mit Werten im Bereich „gut“ weder verbessert noch verschlechtert. Das Forschungsdatenmanagement ($MW = 2,95$) und die Arbeitsplatzunterstützung ($MW = 2,92$) erreichen weiterhin knapp noch keine zufriedenstellenden Werte. In Bezug auf das Angebot von Kollaborationslösungen werden mehr Auswahl, mehr OpenSource Lösungen wie beispielsweise Jitsi oder Big-BlueButton sowie mehr Datenschutz gewünscht.

In den Fragenkatalog wurden drei neue Services aufgenommen, die alle mit einer guten Bewertung einstiegen: MS Teams ($MW = 3,07$), Druckservice ($MW = 3,02$) und GitLab ($MW = 3,14$). Die schnelle Bereitstellung von MS Teams zu Beginn der Pandemie wurde in den offenen Kommentaren vielfach gelobt. Gleichzeitig wurden häufig Sorgen über mangelnden Datenschutz geäußert und Vorschläge für andere Kooperationslösungen geäußert.

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 in den Fachabteilungen weitergeleitet.

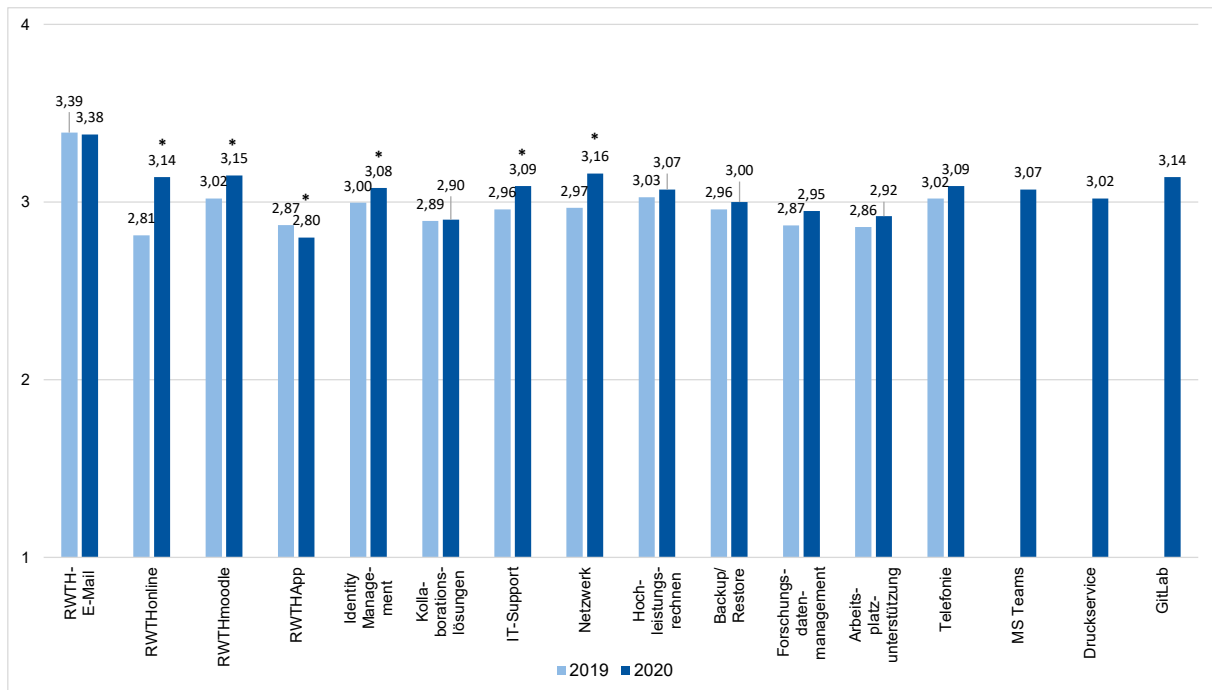


Abbildung 1: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2019/ 2020

„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

In Abbildung 2 ist dargestellt, wie wichtig im Jahr 2020 den Befragten die verschiedenen Eigenschaften eines IT Centers waren (Soll) und inwiefern diese Eigenschaften dem IT Center der RWTH durch die Befragten zugeschrieben wurden (Ist). Der Vergleich zum Jahr 2019 wird in dieser Abbildung Zugunsten einer besseren Übersichtlichkeit nicht dargestellt, aber im Folgenden beschrieben.

„Hilfsbereitschaft“ ($MW = 3,74$), „Kompetenz“ ($MW = 3,77$) und „Zuverlässigkeit“ ($MW = 3,71$) wurden als am wichtigsten eingeschätzt. „Innovationsfreunde“ ($MW = 3,14$) und „Umweltbewusstsein“ ($MW = 3,08$) waren den Befragten wie im Vorjahr am wenigsten wichtig. Allerdings sind die Soll-Werte für „Innovationsfreude“ (+0,05) und „Umweltbewusstsein“ (+0,05) im Vergleich zu 2019 signifikant gestiegen, während die Werte für „Hilfsbereitschaft“ (-0,03), „Freundlichkeit“ (-0,04), „Kompetenz“ (-0,08), „Sicherheitsbewusstsein“ (-0,04) und „Zuverlässigkeit“ (-0,07) signifikant abgenommen haben. Es fand also eine Angleichung der verschiedenen Soll-Werte statt.

Ein vergleichbares Muster zeigt sich bei den Ist-Werten, was dafür spricht, dass die Urteile für gewünschte und zugeschriebene Eigenschaften nicht unabhängig voneinander getroffen wurden. Die Befragten attestierten dem IT Center „freundlich“ ($MW = 3,47$), „hilfsbereit“ ($MW =$

3,46) und „kompetent“ ($MW = 3,40$) zu sein; „innovativ“ ($MW = 3,00$) und „umweltbewusst“ ($MW = 3,06$) erreichten auch hier die niedrigsten Werte. Die Ist-Werte fallen geringer aus als die Soll-Werte, auch wenn „innovativ“ (+0,09), „kompetent“ (+0,05), „umweltbewusst“ (+0,15) und „zuverlässig“ (+0,05) im Vergleich zu 2019 gestiegen sind. Es gab keine signifikanten Verschlechterungen von zugeschriebenen Eigenschaften im Vergleich zum Vorjahr und für jede Eigenschaft wurde mindestens ein „trifft eher zu“ erreicht.

Soll- und Ist-Werte haben sich also weiter angenähert - auch für Innovationsfreude und Umweltbewusstsein, obwohl beides als relevanter eingeschätzt wird als in 2019.

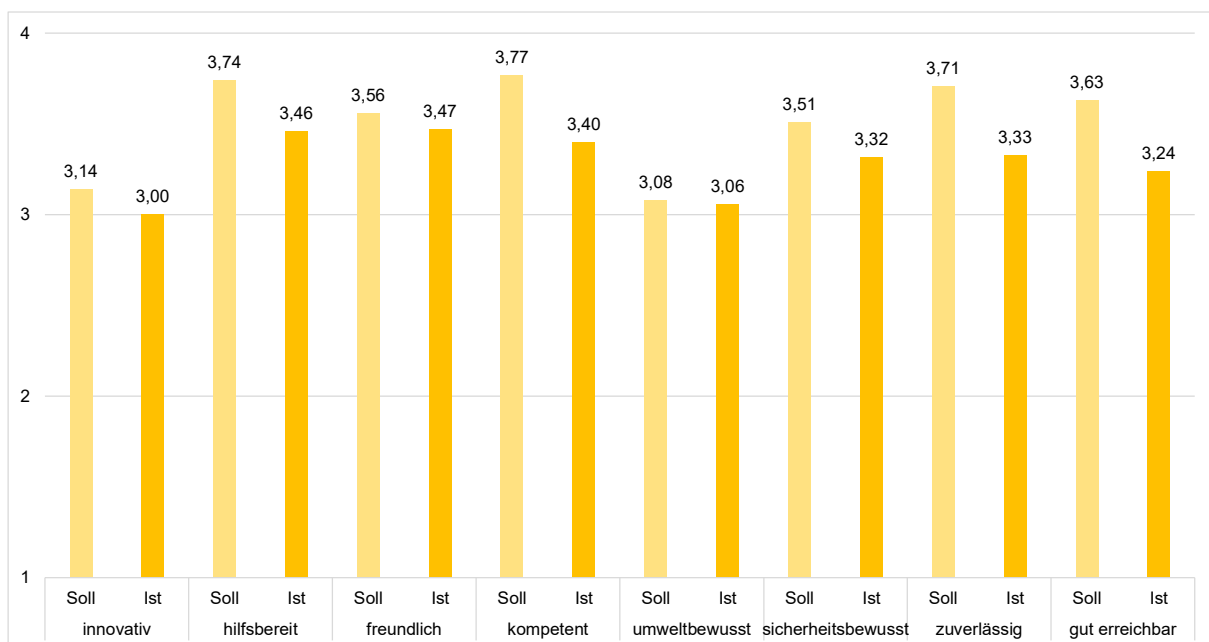


Abbildung 2: Wichtigkeit/ Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2020

Vergleich der Soll-Werte „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) mit der Zuschreibung verschiedener Eigenschaften des IT Centers (Ist) „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) im Jahr 2020.

3.1.3 Aussagen zum Service/ Support des IT Centers

Als nächstes folgten Aussagen zum Service/ Support des IT Centers, die von den Nutzenden hinsichtlich ihres Zutreffens bewertet werden sollten (Abb. 3).

„Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.“ (+0,09), „Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.“ (+0,06) und „Die Services sind intuitiv zu benutzen.“ (+0,06) wurden in 2020 signifikant besser bewertet als im Vorjahr. Mit Ausnahme von „Die Services sind intuitiv zu benutzen.“ ($MW = 2,97$) liegen alle Werte oberhalb von 3 = trifft eher zu.

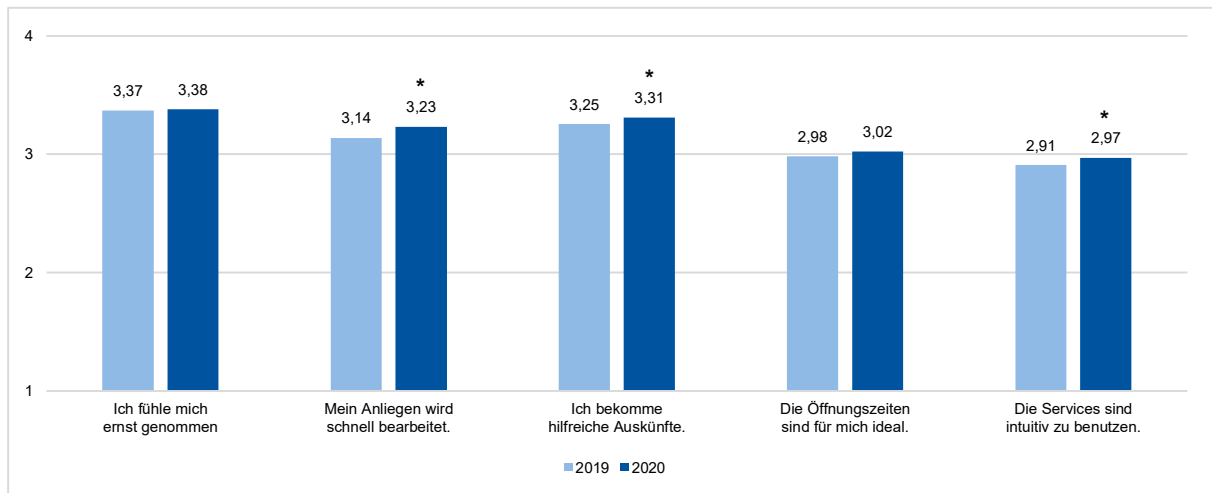


Abbildung 3: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2019/ 2020

„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

Die Nutzenden wurden zum Thema IT-Risiken befragt (Abb. 4). Den Nutzenden war es genauso wichtig durch das IT Center vor IT-Risiken geschützt zu werden wie im Vorjahr. Sie fühlten sich jedoch besser geschützt (+0,09) und deutlich besser informiert (+0,22) als im Vorjahr.

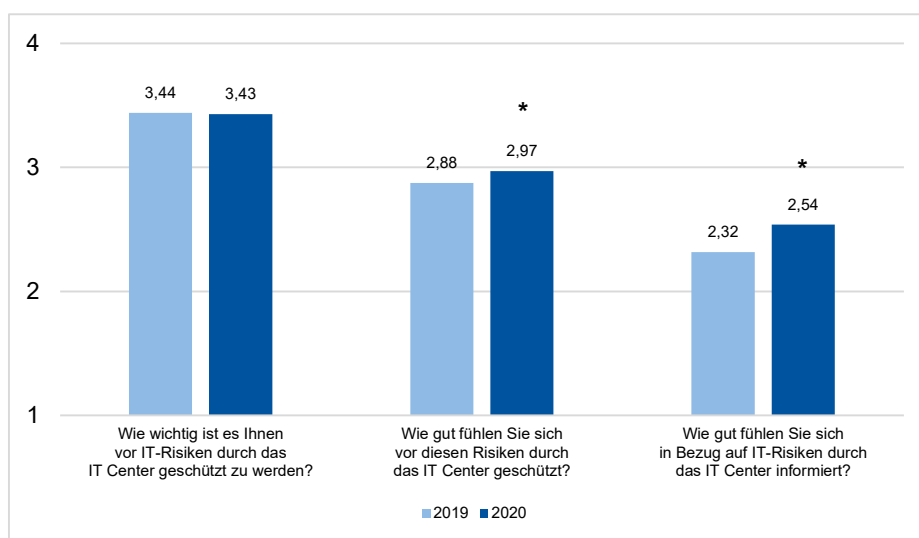


Abbildung 4: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2019/ 2020

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

Die Informationskampagne rund um das Thema IT-Risiken zeigt eine deutliche Wirkung.

3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Die abschließende Frage aus dem Bereich NRW Benchmarking bezog sich auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center (Abb. 5). Dabei wurde wiederum eine signifikante Verbesserung zum Vorjahr festgestellt (+0,07).

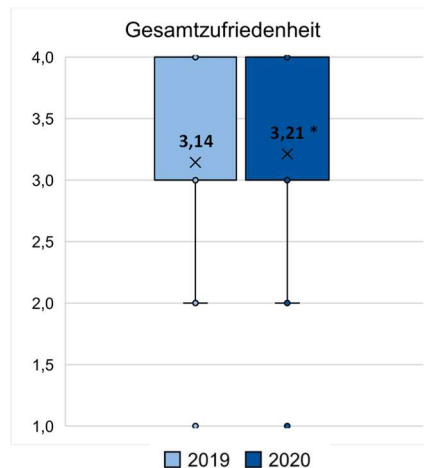


Abbildung 5: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2019/ 2020

„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 $p < 0.05$)

Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit lag im Jahr 2019 bei 3,14 und im Jahr 2020 bei 3,21 (in Abb. 5 durch Kreuzchen dargestellt), wobei 50 % der Daten zwischen 3 („eher zufrieden“) und 4 („sehr zufrieden“) lagen (in der Abbildung durch die dunkelblau gefärbte Box dargestellt).

3.2 Support des IT-ServiceDesk

Von allen Befragten gaben 929 an, in denen letzten 12 Monaten Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Diesen Personen wurden weitere Fragen zum Support des IT-ServiceDesks gestellt (Abb. 6).

Den höchsten Wert erreichte „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ ($MW = 3,58$), den geringsten Wert erhielt „Kontaktmöglichkeiten vor Ort“ mit einem Mittelwert von 2,86 (-0,44). Bis auf die Kontaktmöglichkeiten vor Ort, die aufgrund der Corona-Pandemie extrem eingeschränkt werden mussten - bis hin zur Schließung des IT-ServiceDesks für den Besuchsverkehr, erreichten alle Aspekte Werte oberhalb von „gut“ (Werte über 3).

Im März 2020 wurden die Chatzeiten angepasst. Die Kontaktmöglichkeit im Chat wurde in Folge signifikant besser bewertet (+0,18) als im Vorjahr. Auch die wahrgenommene „Kompetenz der Mitarbeitenden“ (+0,14), die „Lösungszeit“ (+0,20) und die „Lösungsqualität“ (+0,14) konnten deutliche und signifikante Zuwächse verzeichnen, wohingegen es im Vergleich von 2018 und 2019 keine signifikanten Veränderungen gegeben hatte. Dies kann durch die Bemühungen des IT Centers begründet werden, allen RWTH Angehörigen das Arbeiten und die Lehre auch während der Zeiten von Lockdown und HomeOffice zu ermöglichen. In den Kommentaren wurde reichlich Lob und Dankbarkeit dafür ausgesprochen.

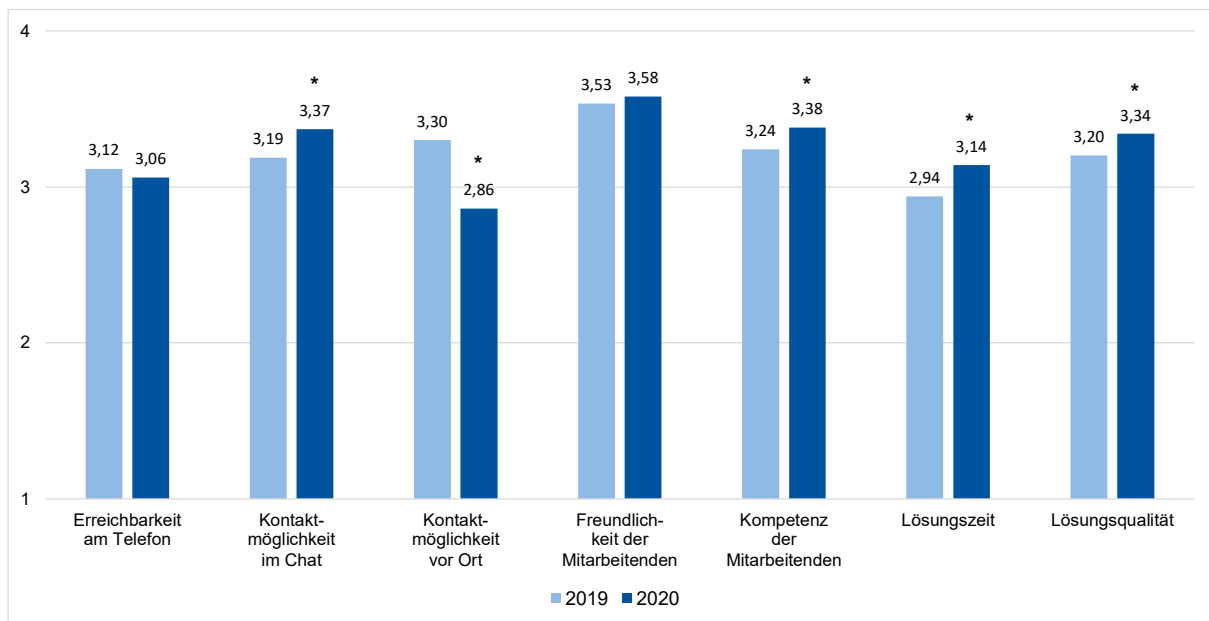


Abbildung 6: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2019 / 2020

„Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$); die Chatzeiten wurden im März 2020 erweitert und der Kontakt vor Ort musste aufgrund der Corona-Pandemie extrem eingeschränkt werden.

In den Kommentaren wurden angemerkt, dass die Qualität des Supports von der bearbeitenden Person sowie der Schwierigkeit der Fragestellung abhängig sei. Einfache Fragestellungen würden schnell, freundlich und kompetent beantwortet - wohingegen Fragestellungen, die nicht direkt durch die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks zu lösen waren, besonders lange Bearbeitungszeiten aufwiesen. Ständig wechselnde Kontaktpersonen würden zu Missverständnissen und Verzögerungen führen. Mehr Support für andere Betriebssysteme wie Linux MacOS und Android wäre wünschenswert. Der Chat-Support wurde vielfach gelobt.

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 neuen Dokumentationsportals IT Center Help 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. Während es in den vergangenen Jahren keinen statistisch signifikanten Unterschied zwischen den Jahren gab, hat die eigenständige Lösungssuche vor dem Kontakt mit dem IT Center in 2020 signifikant abgenommen (Abb. 7).

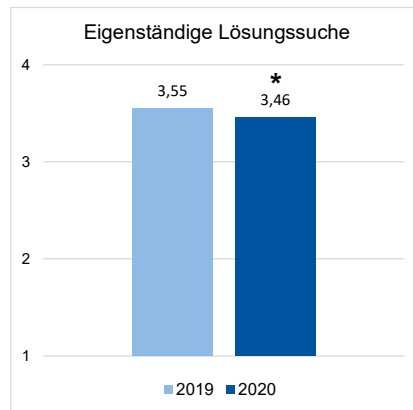


Abbildung 7: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2019/ 2020

„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; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)

Als nächstes wurden die Teilnehmenden gefragt, wie häufig sie welche Informationsquellen sie nutzen, um Lösungen für ihre IT-Probleme zu finden (Abb. 8). Die Nutzung der verschiedenen Quellen hat deutlich und signifikant zugenommen – vermutlich bedingt durch die Corona-Pandemie und die Umstellung auf HomeOffice und Online-Lehre, aber auch durch gezielte Marketingmaßnahmen der Abteilung Service und Kommunikation für die in 2019 neu eingeführten Social-Media-Kanäle des IT Centers.

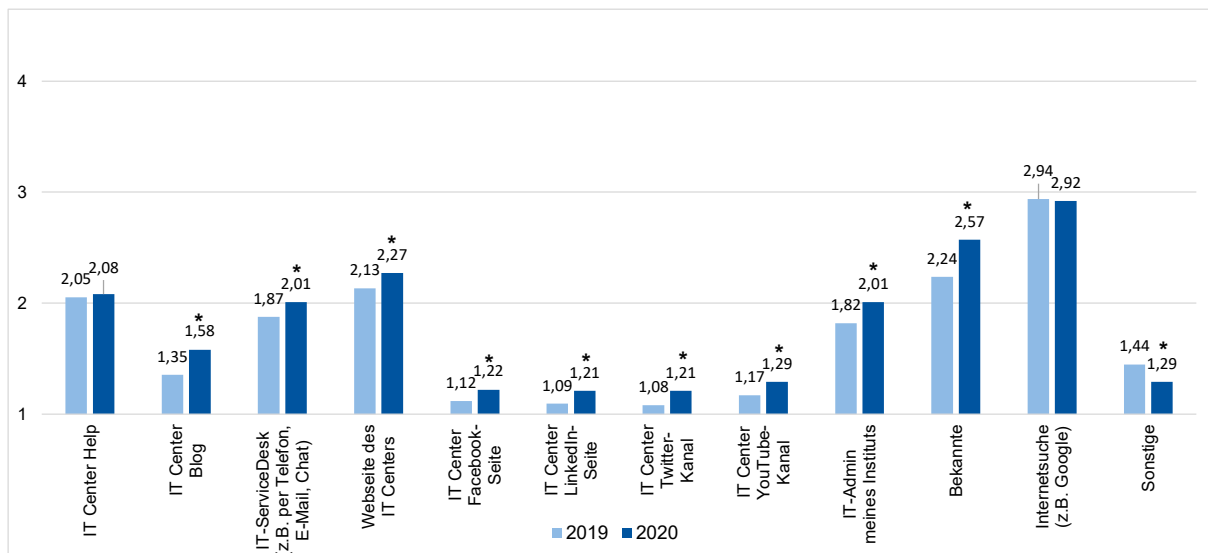


Abbildung 8: Informationsquellen für die Lösungssuche – Vergleich 2019/ 2020

„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 $p < 0.05$)

Der IT Center Blog (+0,23), die IT Center Webseite (+0,14), die IT Center Facebook-Seite (+0,10), der IT Center LinkedIn-Account (+0,12), der IT Center Twitter-Account (+0,13) sowie der IT Center YouTube-Kanal (+0,12) werden nach Angaben der Befragten vermehrt konsul-

tiert. Außerdem wird häufiger Kontakt zum IT-ServiceDesk (+0,14) aufgenommen. Das Dokumentationsportal wurde am 23.07.2020 auf IT Center Help umgestellt. Die Nutzung dieser Dokumentation (im Schnitt weniger als einmal im Monat) sowie die Internetsuche (einmal pro Monat oder häufiger) blieben auf dem Niveau des Vorjahres. Lediglich die Nutzung „sonstiger“ Informationsquellen hat signifikant nachgelassen (-0,15).

Außerdem wurden Fragen gestellt, wie wichtig es den Nutzenden sei, dass das IT-ServiceDesk Support über verschiedene Kommunikationskanäle bietet, und wie häufig sie diese Kanäle nutzen (Abb. 9). Der Vergleich mit dem Jahr 2019 wird in der Abbildung nicht dargestellt, aber im Folgenden beschrieben.

Der wichtigste Kommunikationskanal ist aus Sicht der Nutzenden die „E-Mail“ ($MW = 3,68$), die für „sehr wichtig“ gehalten wird. Ihr folgen im Bereich „eher wichtig“ das Telefon ($MW = 3,13$), der Chat ($MW = 2,76$) und das Ticket-Portal ($MW = 2,71$). Alle weiteren Kanäle werden für „eher unwichtig“ bis „nicht wichtig“ gehalten. Da die Social-Media-Kanäle erst in 2019 eingeführt wurden, bleibt die Entwicklung hier abzuwarten. Die Relevanz aller Kommunikationskanäle inklusive der Social-Media-Kanäle verzeichnete allerdings einen signifikanten Zuwachs, abgesehen von der E-Mail, deren Relevanz signifikant abnahm (-0,05).

Das Muster der Nutzung dieser Kommunikationskanäle passt sehr gut zur eingeschätzten Wichtigkeit. Am häufigsten wurde eine E-Mail geschrieben (im Schnitt weniger als einmal im Monat) oder angerufen. Die Nutzung des Ticket-Portals (+0,13) und des Chats (+0,13) haben im Vergleich zu 2019 signifikant zugenommen sowie auch die Nutzung aller Social-Media-Kanäle. Nur der persönliche Kontakt vor Ort hat durch die Schließung des IT-ServiceDesk für den Publikumsverkehr nach Angaben der Befragten abgenommen, hier aber erstaunlicherweise nur in geringem Umfang (-0,05).

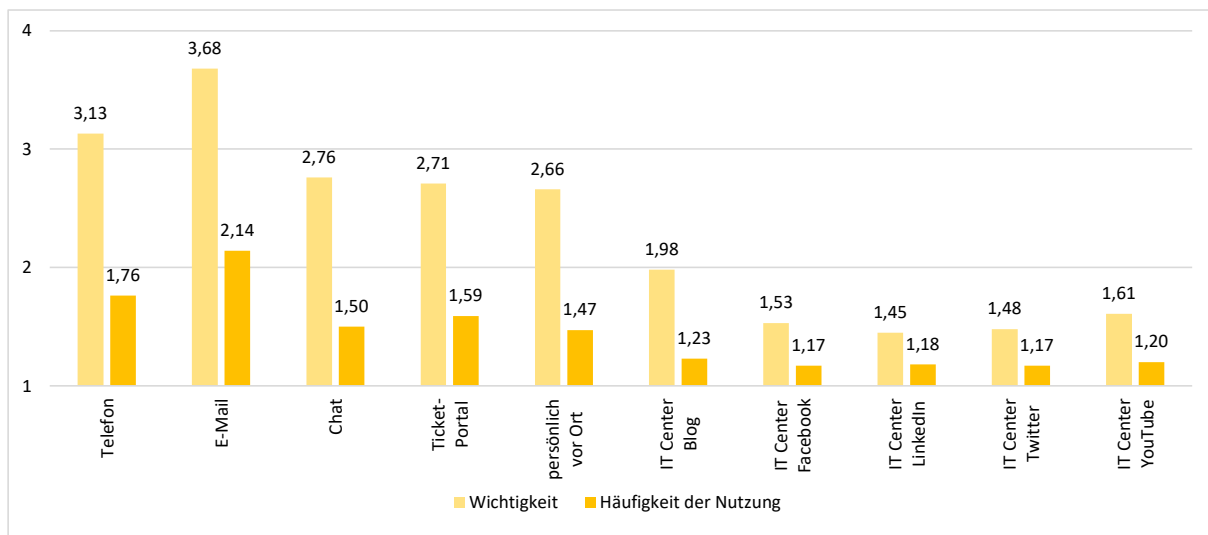


Abbildung 9: Vergleich Wichtigkeit und Nutzung der versch. Kommunikationskanäle in 2020

Wichtigkeit: „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); **Häufigkeit:** „Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?“ (1 = nie, 2 = weniger als 1x pro Monat, 3 = 1x pro Monat oder häufiger, 4 = 1x pro Woche oder häufiger).

Die Webseite des IT Centers wurde in 2020 sowohl in Bezug auf die Auffindbarkeit (+0,07) als auch der Qualität der Informationen (0,11) besser bewertet als im Vorjahr (Abb. 10a). Gleiches gilt für das Dokumentationsportal, das wie erwähnt im Juli 2020 auf IT Center Help umgestellt wurde: die Informationen seien besser aufzufinden (+0,10), qualitativ hochwertiger (+0,09) und anwendbarer (+0,08) im Vergleich zum Vorjahr (Abb. 10b). Auch die Auffindbarkeit von Informationen im IT Center Blog (+0,15) ist signifikant gestiegen. Qualität und Anwendbarkeit haben sich hier nicht verändert. Die Bewertung des Publikationsrhythmus wurde in 2020 das erste Mal erhoben. Insgesamt wurden hier gute Werte erzielt, aber es hapert noch an der Auffindbarkeit der Informationen, die sich jedoch jeweils signifikant verbessert hat.

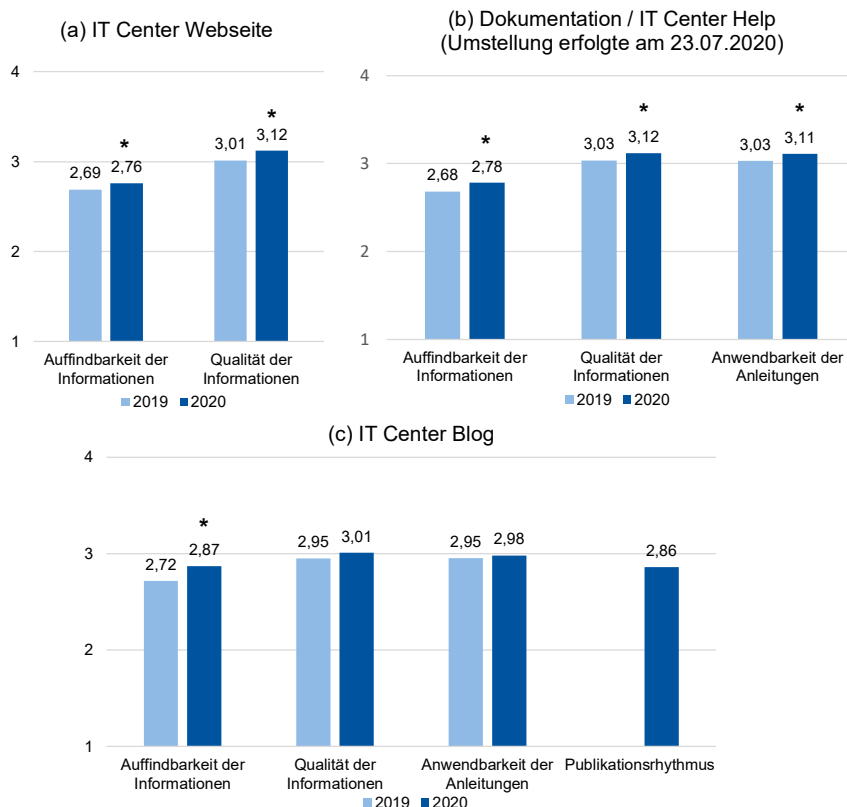


Abbildung 10: IT Center Webseite, Dokumentationsportal und Blog – Vergleich 2019/ 2020

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

In Bezug auf IT Center Help wurden eine unübersichtliche Struktur, veraltete Inhalte und zu viele nebensächliche Informationen bemängelt sowie veraltete Links. Die Umstellung erfordert Zeit hinsichtlich des Crawlings der Google-Suche. Manche Inhalte wie beispielsweise Linux-Anleitungen seien aus der Dokumentation verschwunden und Inhalte würden nun unnötig auf mehrere Seiten verteilt. Für alle Informationskanäle solle auf die Verständlichkeit für Laien und auf englische Übersetzungen geachtet werden. Eine bessere Übersicht über IT Dienste wird für Studienanfänger, neue Mitarbeitende und das Seniorenstudium gewünscht.

3.4 Corona-spezifische Fragen

Um den besonderen Umständen der Corona-Pandemie gerecht zu werden, wurden in dieser Umfrage Fragen gestellt, die sich auf den Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation bezogen. Diese Fragen wurden den vorherig berichteten Fragen vorangestellt.

Die Befragten waren durchgehend eher zufrieden mit der Flexibilität des IT Centers ($MW = 3,10$), den Anpassungen der Abläufe ($MW = 3,10$), den bereitgestellten Informationen zu geänderten Services und Support ($MW = 3,13$), den zusätzlich bereitgestellten Services ($MW = 3,08$) und der Erreichbarkeit des IT Centers ($MW = 3,12$) während dieser besonderen Zeit (Abb. 11).

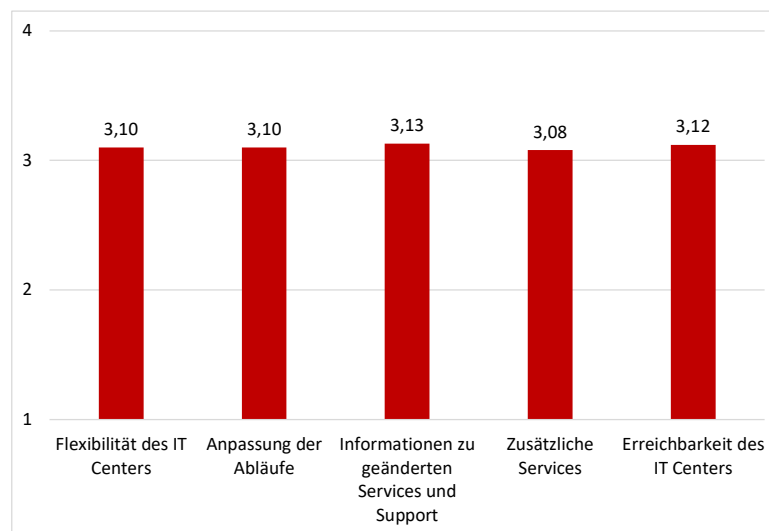


Abbildung 11: Bewertung der Corona-Maßnahmen des IT Centers in 2020

„Wie zufrieden sind Sie mit ...?“ (1 = sehr unzufrieden, 2 = eher unzufrieden, 3 = eher zufrieden, 4 = sehr zufrieden).

Von den 2172 Befragten gaben 128 Personen an, während der Corona-Pandemie persönlichen Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Diese attestierten dem IT-ServiceDesk eine einfache Terminbuchung ($MW = 3,43$), ein gutes Hygienekonzept ($MW = 3,69$) und eine gute Beratung trotz der besonderen Umstände ($MW = 3,59$; Abb. 12).

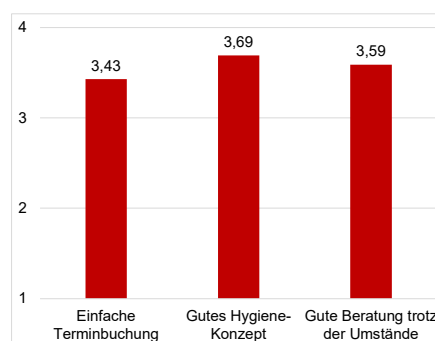


Abbildung 12: Persönlicher Kontakt mit dem IT-ServiceDesk während Corona in 2020

„Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen zum persönlichen Kontakt mit dem IT-ServiceDesk nach Terminvereinbarung?“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll und ganz zu).

Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers lag bei 3,13 (in Abb. 13 durch ein Kreuzchen dargestellt), wobei 50 % der Daten zwischen 3 („eher zufrieden“) und 4 („sehr zufrieden“) lagen (in der Abbildung durch die rot gefärbte Box dargestellt). Die Corona-Maßnahmen des IT Centers wurden also gut bis sehr gut angenommen.

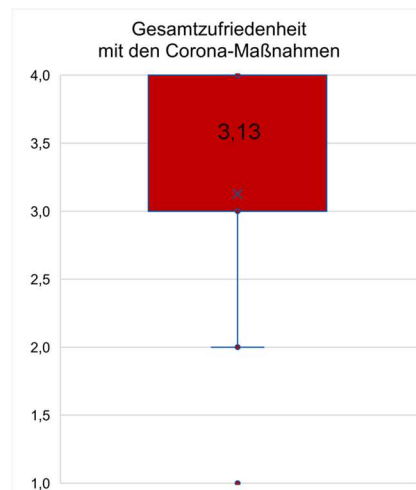


Abbildung 13: Gesamtzufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers in 2020

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?“ (1 = sehr unzufrieden, 2 = eher unzufrieden, 3 = eher zufrieden, 4 = sehr zufrieden).

Das zeigt sich auch an den vielen positiven Kommentaren, die sich für die schnelle und unkompliziert Unterstützung beim Wechsel in das HomeOffice und in Bezug auf die Online-Lehre bedanken. Auch hier wurden der Datenschutz sowie alternative Lösungen für MS Teams und Zoom explizit thematisiert sowie darum gebeten, Informationen in Alltagssprache und für verschiedene Nutzergruppen (Studienanfänger, neue Mitarbeitende) gebündelt zusammenzustellen. Der Chat-Support wurde an dieser Stelle wieder und wieder gelobt.

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. Insbesondere die Stabilität von RWTHmoodle und der Datenschutz in Bezug auf Kollaborationslösungen wurden thematisiert. Wie im vergangenen Jahr wurde sich eine Optimierung von RWTHonline und RWTHApp für mobile Endgeräte sowie eine Verlegung der Wartungszeiten auf die Abend- und Nachtstunden gewünscht. Hinsichtlich Eduroam wurde auch hier noch einmal mehr Stabilität, Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit sowie Verfügbarkeit in Lernräumen und Hörsälen gefordert. Der Support für Linux, MacOS und Android solle ausgeweitet werden.

Einzelne Befragte forderten außerdem die Ausweitung der Supportzeiten. Die Auffindbarkeit von Informationen sollte erhöht und veraltete Links, die auf das alte Dokumentationsportal führen, ersetzt werden. Für Erstsemester und neue Mitarbeitende sollten gebündelte Informationen zu den angebotenen Services bereitgestellt und publik gemacht werden. Wie in den vergangenen Jahren wurde angemerkt, dass manche Services erst im Rahmen dieser Umfrage kennengelernt wurden.

3.5 Rückmeldung zur Befragung

Am Ende der Befragung konnten die Teilnehmenden Anmerkungen zur Befragung selbst abgeben. Wie im letzten Jahr 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, auch wenn nicht alle Befragten mit allen Services vertraut waren. Die Umfrage wird inzwischen als deutlich zu lang empfunden und solle gekürzt werden. Das ist sicherlich auch den zusätzlichen Corona-spezifischen Fragen geschuldet.

4. Fazit

Trotz der schwierigen Lage durch die Corona-Pandemie und den enormen Herausforderungen, denen sich das IT Center in 2020 durch die kurzfristige Umstellung auf HomeOffice und Online-Lehre stellen musste, haben sich viele Bewertungen positiv entwickelt. Auch die Corona-spezifischen Fragen haben gezeigt, dass das IT Center sich den besonderen Herausforderungen erfolgreich gestellt hat.

RWTHonline und RWTHmoodle haben erfreulicherweise deutlich positivere Bewertungen erhalten und auch der Support und die IT Center Kommunikationskanäle haben sich aus der Sicht der IT Center Kundschaft weiter verbessert. Das IT Center wird als kompetenter, zuverlässiger, innovativer und umweltbewusster wahrgenommen und die Gesamtzufriedenheit ist auch in diesem Jahr nochmals signifikant gestiegen.

Wir freuen uns, dass auch in diesem Jahr wieder viele Personen sich die Mühe gemacht haben, an der Umfrage teilzunehmen und danken für die vielen konstruktiven Rückmeldungen in den offenen Kommentaren, die wir an die entsprechenden Fachabteilungen weitergeleitet haben.

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
- FB10-Mitarbeitende (Medizinische Fakultät)
- UKA-Mitarbeitende
- RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende
- Wissenschaftliche 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. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?

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

6. Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-ServiceDesk des IT Centers wahrgenommen?

(Filterfrage, nur bei „ja“ und „möchte ich nicht beantworten“ wurde die Frage 8 zum persönlichen Kontakt während Corona angezeigt).

- ja
- nein
- *möchte ich nicht beantworten*

7. Wie zufrieden sind Sie mit ...

- ... der Flexibilität des IT Centers, Abläufe aufgrund der Corona-Situation anzupassen?
- ... den angepassten Abläufen?
- ... der Verbreitung wichtiger Informationen hinsichtlich der geänderten IT Center Services und des Supports?
- ... der Bereitstellung zusätzlicher Services?
- ... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?

Skala:

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

8. Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen zum persönlichen Kontakt mit dem IT-ServiceDesk nach Terminvereinbarung?

- Die Terminbuchung war einfach.
- Mit dem Hygiene-Konzept (Plexiglasscheibe, Zugangskontrolle etc.) vor Ort fühlte ich mich sicher.
- Ich war trotz der erschwerten Umstände (Maske-Tragen etc.) mit der Beratung zufrieden.

Skala:

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

9. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?

(offen)

10. Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?

(Filterfrage, nur bei „ja“ und „möchte ich nicht beantworten“ wurden Fragen 11 und 12 zum IT-ServiceDesk angezeigt)

- ja
- nein
- *möchte ich nicht beantworten*

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

- 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*

12. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum Support des IT-ServiceDesks?

(offen)

13. 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*

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

Diese Informationsquelle nutze ich ...

(Filterfrage: Wurde bei „IT Center Help“, „IT Center Blog“ oder „Webseite des IT Centers“ als Antwort „nie“ ausgewählt, wurden die jeweiligen Fragen 18 bis 22 ausgeblendet).

- IT Center Help
- 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 meiner Einrichtung/ meines Instituts
- Bekannte, Kolleginnen/ Kollegen, Kommilitoninnen/ Kommilitonen
- Internetsuche (z.B. Google)
- Sonstige:

Skala:

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

15. Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-ServiceDesk über die folgenden Kommunikationskanäle für Sie erreichbar ist?

(Die Telefonnummer wurde aufgrund der Umstellung der Telefonanlage in 2020 vorübergehend geändert von 0241 80 24680 auf 0241 80 24687).

- Telefon (0241 80 24687)
- E-Mail (servicedesk@itc.rwth-aachen.de)
- Chat
- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- Kommentarfeld im IT Center Blog
- IT Center Facebook-Seite
- IT Center LinkedIn-Seite
- IT Center Twitter-Kanal
- Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal
- Sonstige:

Skala:

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

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

Diesen Kommunikationskanal nutze ich ...

- Telefon (0241 80 24687)
- E-Mail (servicedesk@itc.rwth-aachen.de)
- Chat
- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- Kommentarfeld im IT Center Blog
- IT Center Facebook-Seite
- IT Center LinkedIn-Seite
- IT Center Twitter-Kanal
- Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal

Skala:

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

17. 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*

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

19. Wie bewerten Sie IT Center Help 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*

20. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu IT Center Help? (offen)

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

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

Skala:

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

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

23. 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*

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

Erklärende Informationen zu den einzelnen Services erhalten Sie mit Berührung des Fragezeichen-Symbols (hier in Klammern dargestellt).

- 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)).
- Hochleistungsrechenen
(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).
- Microsoft Teams
(Bereitstellung des Service für Angehörige der RWTH sowie Support grundlegender Funktionen).
- Druckservice
(Hochwertiger Druck großer Poster, technischer Zeichnungen oder Banner für Mitarbeitende und Errichtungen der RWTH Aachen).
- Software Engineering Services (GitLab)
(Software Engineering Services stellt das Tool GitLab bereit. GitLab ist eine Open-Source-Software, um eigene Git-Repositories selbst zu hosten und zu verwalten).

Skala:

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

25. Was vermissen Sie im Serviceportfolio?

Welche Services wünschen Sie sich noch?

Bitte tragen Sie nur einen Service pro Zeile ein und ergänzen Sie in Klammern noch einen Buchstaben, für welches Szenario Sie sich den Service wünschen (F-Forschung, L-Lehre, V-Verwaltung, I-Infrastruktur). (Bis zu 10 offene Nennungen)

26. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu den Services des IT Centers?

(offen)

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

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

Skala:

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

28. 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

29. 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

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

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

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

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

32. Wie gut fühlen Sie sich vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt?

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

33. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum IT Center der RWTH Aachen?

(offen)

34. 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 $N = 2172$ bzw. $\% = 100$ aufaddiert werden (außer bei der Frage zum Personenkreis, da dort Mehrfachnennungen möglich waren).

Fragebogensprache	N	%
Deutsch	1873	86,23
Englisch	299	13,77

Wie alt sind Sie?	N	%
jünger als 15 Jahre	9	0,40
15 bis 19 Jahre	314	14,50
20 bis 24 Jahre	753	34,70
25 bis 29 Jahre	466	21,50
30 bis 34 Jahre	185	8,50
35 bis 39 Jahre	95	4,40
40 bis 44 Jahre	84	3,90
45 bis 49 Jahre	66	3,00
50 bis 54 Jahre	73	3,40
55 bis 59 Jahre	55	2,50
60 bis 64 Jahre	41	1,90
65 Jahre oder älter	25	1,20
<i>nicht beantwortet</i>	3	0,87
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	3	0,39

Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich)	N
RWTH-Mitarbeitende	625
FB10-Mitarbeitende	17
UKA-Mitarbeitende	76
RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende	70
Wissenschaftliche Hilfskräfte (WiHi)	61
Studentische Hilfskräfte (HiWi)	213
Studierende	1376
Alumni	43
Gäste	31
andere	23

Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt?	N	%
ja	279	8,91
nein	1866	89,75
<i>nicht beantwortet</i>	3	0,56
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	24	0,78

Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?	N	%
< 1 Jahr	567	29,07
1-3 Jahre	734	32,92
4-5 Jahre	265	11,85
> 5 Jahre	590	25,04
<i>nicht beantwortet</i>	6	0,48
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	10	0,65

B. Vergleich 2018/2019/2020

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2020 mit denen der Umfrage der Vorjahre (2018 und 2019) 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 2019 und 2020 signifikante Unterschiede (*t*-Test für unabhängige Stichproben) aufwies (*Sign.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden, $p < 0.05$; n.s. = Unterschied nicht signifikant, - = keine Angabe/ Vergleich zum Vorjahr möglich).

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	Sign.				
RWTH-E-Mail	2018	2642	3,38	0,70	n.s.	5	8	34	4
	2019	2238	3,39	0,68		3	17	47	7
	2020	2101	3,38	0,76		2	18	44	7
RWTHonline	2018	2406	2,05	0,96	*	4	76	192	15
	2019	2080	2,81	0,90		11	53	158	10
	2020	1939	3,14	0,84		4	63	156	10
RWTHmoodle	2018	1075	2,68	0,91	*	8	901	686	23
	2019	1872	3,02	0,82		4	153	272	11
	2020	1749	3,15	0,85		7	138	266	12
RWTHApp	2018	1975	2,92	0,84	*	2	307	398	11
	2019	1717	2,87	0,86		3	245	333	14
	2020	1387	2,8	0,88		7	375	385	18
Identity Management	2018	1517	3,08	0,76	*	5	506	634	31
	2019	1582	3,00	0,75		4	385	324	17
	2020	1556	3,08	0,80		11	346	237	22
Kollaborationslösungen	2018	515	3,03	0,79	n.s.	3	983	1153	39
	2019	802	2,89	0,81		3	934	558	15
	2020	878	2,9	0,869		7	810	447	30
IT-Support	2018	1850	3,00	0,69	*	8	172	618	45
	2019	1411	2,96	0,71		3	232	637	29
	2020	1529	3,09	0,792		2	193	428	20
Netzwerk	2018	2031	3,08	0,76	*	2	215	421	24
	2019	1893	2,97	0,81		5	139	265	10
	2020	1626	3,16	0,797		4	194	329	19
Hochleistungsrechnen	2018	562	3,10	0,81	n.s.	5	781	1307	38
	2019	661	3,03	0,78		7	478	1148	18
	2020	740	3,07	0,87		6	460	944	22
Backup/Restore	2018	712	2,98	0,81	n.s.	10	920	1019	32
	2019	584	2,96	0,78		7	617	1086	18
	2020	682	3	0,87		6	567	894	23
Forschungsdatenmanagement	2018	387	2,94	0,78	n.s.	2	1012	1251	41
	2019	410	2,87	0,79		6	677	1202	17
	2020	572	2,95	0,91		6	595	972	27
Arbeitsplatzunterstützung	2018	641	2,88	0,84	n.s.	2	897	1115	38
	2019	718	2,86	0,79		6	571	1001	16
	2020	856	2,92	0,90		6	501	790	19
Telefonie	2018	1077	3,10	0,77	n.s.	4	582	993	37
	2019	840	3,02	0,74		6	456	996	14
	2020	886	3,09	0,78		150	385	729	22
MS Teams	2018	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-		-	-	-	-
	2020	1166	3,07	0,89		2	307	674	23
Druckservice	2018	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-		-	-	-	-
	2020	720	3,02	0,88		5	495	928	24
GitLab	2018	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-		-	-	-	-
	2020	753	3,14	0,92		8	563	826	22

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen University?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sign.		
Innovationsfreude	2018	2610	3,03	0,78		4	79
	2019	2260	3,09	0,75	*	2	50
	2020	2122	3,14	0,77		6	44
Hilfsbereitschaft	2018	2653	3,76	0,48		1	39
	2019	2290	3,77	0,45	*	5	17
	2020	2136	3,74	0,581		6	30
Freundlichkeit	2018	2644	3,58	0,60		6	43
	2019	2291	3,60	0,58	*	3	18
	2020	2134	3,56	0,683		9	29
Kompetenz	2018	2649	3,85	0,39		4	40
	2019	2289	3,85	0,38	*	4	19
	2020	2138	3,77	0,595		3	31
Umweltbewusstsein	2018	2616	2,92	0,91		7	70
	2019	2274	3,03	0,87	*	6	32
	2020	2127	3,08	0,862		6	39
Sicherheitsbewusstsein	2018	2646	3,49	0,67		1	22
	2019	2284	3,55	0,61	*	1	46
	2020	2138	3,51	0,698		3	25
Zuverlässigkeit	2018	2649	3,78	0,45		1	43
	2019	2289	3,78	0,44	*	3	20
	2020	2142	3,71	0,591		2	28
Erreichbarkeit	2018	2646	3,64	0,54		5	42
	2019	2287	3,64	0,53	n.s.	5	20
	2020	2144	3,63	0,622		1	27

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	Sign.			
... innovativ.	2018	1385	2,90	0,69		6	1253	49
	2019	1102	2,91	0,67	*	6	1171	33
	2020	1290	3,00	0,759		8	845	29
... hilfsbereit.	2018	1892	3,45	0,60	n.s.	3	762	36
	2019	1645	3,45	0,60		8	640	19
	2020	1708	3,46	0,72		8	438	18
... freundlich.	2018	1854	3,47	0,60	n.s.	4	796	39
	2019	1616	3,47	0,60		9	670	17
	2020	1676	3,47	0,73		9	465	22
... kompetent.	2018	1881	3,28	0,69	*	3	764	45
	2019	1623	3,35	0,64		5	661	23
	2020	1672	3,40	0,76		11	462	27
... umweltbewusst.	2018	632	2,92	0,77	*	2	2000	59
	2019	557	2,91	0,76		9	1713	33
	2020	721	3,06	0,84		13	1407	31
... sicherheitsbewusst.	2018	1203	3,29	0,64	n.s.	4	1442	44
	2019	1038	3,30	0,64		7	1242	25
	2020	1163	3,32	0,73		14	964	31
... zuverlässig.	2018	1685	3,21	0,71	*	5	959	44
	2019	1463	3,28	0,66		7	814	28
	2020	1563	3,33	0,75		7	573	29
... gut erreichbar.	2018	1843	3,19	0,72	n.s.	8	800	42
	2019	1588	3,20	0,69		7	694	23
	2020	1650	3,24	0,79		6	492	24

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	Sign.			
Ich fühle mich ernst genommen.	2018	1950	3,38	0,69	n.s.	2	722	19
	2019	1695	3,37	0,68		8	592	17
	2020	1755	3,38	0,795		3	395	19
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	2018	1910	3,15	0,79	*	2	752	29
	2019	1631	3,14	0,79		3	658	20
	2020	1705	3,23	0,832		3	446	18
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	2018	1956	3,22	0,74	*	4	708	25
	2019	1699	3,25	0,68		11	580	22
	2020	1746	3,31	0,773		11	394	21
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	2018	1490	2,96	0,82	n.s.	2	1162	39
	2019	1262	2,98	0,80		6	1006	38
	2020	1299	3,02	0,882		5	833	35
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	2018	1945	2,76	0,81	*	1	707	40
	2019	1639	2,91	0,78		5	634	34
	2020	1678	2,97	0,816		4	459	31

		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	Sign.		
Wie wichtig ist es Ihnen vor etwaigen IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?	2018	2602	3,41	0,72	n.s.	1	90
	2019	2246	3,44	0,71		6	60
	2020	2088	3,43	0,751		3	81
Wie gut fühlen Sie sich vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt?	2018	2354	2,85	0,70	*	1	338
	2019	2052	2,88	0,71		9	251
	2020	1948	2,97	0,759		4	220
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	2018	2486	2,30	0,83	*	4	203
	2019	2171	2,32	0,85		6	135
	2020	2009	2,54	0,867		6	157

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sign.		
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?	2018	2598	3,04	0,66	*	1	93
	2019	2253	3,14	0,62		4	55
	2020	2124	3,21	0,718		1	47

		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	Sign.				
Erreichbarkeit am Telefon	2018	723	3,09	0,80	n.s.	1359	23	586	2
	2019	621	3,12	0,76		1227	18	444	2
	2020	555	3,06	0,895		1230	8	375	4
Kontaktmöglichkeit im Chat	2018	386	3,11	0,87	*	1359	26	917	5
	2019	352	3,19	0,83		1227	25	703	5
	2020	476	3,37	0,799		1230	8	456	2
Kontaktmöglichkeit vor Ort	2018	660	3,34	0,74	*	1359	31	635	8
	2019	548	3,30	0,75		1227	24	508	5
	2020	321	2,86	1,006		1230	9	605	7
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	2018	1240	3,51	0,64	n.s.	1359	29	63	2
	2019	1016	3,53	0,64		1227	22	47	0
	2020	882	3,58	0,682		1230	11	47	2
Kompetenz der Mitarbeitenden	2018	1211	3,19	0,80	*	1359	29	87	7
	2019	992	3,24	0,64		1227	21	66	6
	2020	874	3,38	0,815		1230	12	52	4
Lösungszeit	2018	1245	2,97	0,89	*	1359	30	56	3
	2019	1016	2,94	0,92		1227	20	46	3
	2020	898	3,14	0,937		1230	11	31	2
Lösungsqualität	2018	1235	3,14	0,85	*	1359	30	64	5
	2019	1009	3,20	0,83		1227	20	51	5
	2020	896	3,34	0,843		1230	11	32	3

		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	Sign.		
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	2018	2546	3,54	0,66		114	33
	2019	2131	3,55	0,65		158	23
	2020	2008	3,46	0,73	*	126	38

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	Sign.			
IT Center Help	2018	2266	2,02	0,88		4	396	27
	2019	1971	2,05	0,88	n.s.	18	309	14
	2020	1936	2,08	0,932		12	192	32
IT Center Blog	2018	1932	1,35	0,66		34	697	30
	2019	1727	1,35	0,64	*	34	535	16
	2020	1781	1,58	0,835		30	327	34
IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)	2018	2533	1,90	0,81		10	123	27
	2019	2203	1,87	0,79	*	16	82	11
	2020	2059	2,01	0,85		8	69	36
Webseite des IT Centers	2018	2542	2,13	0,84		12	117	22
	2019	2198	2,13	0,82	*	18	81	15
	2020	2058	2,27	0,892		11	72	31
IT Center Facebook-Seite	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	1817	1,12	0,43	*	28	459	8
	2020	1807	1,22	0,664		21	318	26
IT Center LinkedIn-Seite	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	1761	1,09	0,39	*	22	518	11
	2020	1778	1,21	0,643		9	359	26
IT Center Twitter-Kanal	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	1764	1,08	0,39	*	25	516	7
	2020	1785	1,21	0,64		9	352	26
IT Center YouTube-Kanal	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	1748	1,17	0,48	*	29	527	8
	2020	1776	1,29	0,688		18	351	27
IT-Admin meiner Einrichtung/ meines Instituts	2018	2240	1,84	1,03		10	392	51
	2019	1946	1,82	1,02	*	27	296	43
	2020	1907	2,01	1,037		6	204	55
Bekannte, Kolleginnen/ Kollegen, Kommilitoninnen/ Kommilitonen	2018	2541	2,41	0,98		17	92	43
	2019	2209	2,24	0,95	*	23	49	31
	2020	2085	2,57	0,947		4	47	36
Internetsuche (z.B. Google)	2018	2642	3,09	0,92		12	117	22
	2019	2272	2,94	0,94	n.s.	13	13	14
	2020	2123	2,92	0,969		2	25	22
Sonstige	2018	370	1,73	1,14		2005	208	110
	2019	335	1,44	0,95	*	1736	139	102
	2020	743	1,29	0,754		397	726	306

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk über die folgenden Kommunikationskanäle für Sie erreichbar ist?		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	Sign.			
Telefon	2018	2636	2,99	1,01		3	26	28
	2019	2276	2,99	0,99	*	12	18	6
	2020	2083	3,13	0,96		24	50	15
E-Mail	2018	2649	3,71	0,56		5	13	26
	2019	2294	3,73	0,53	*	7	7	4
	2020	2128	3,68	0,64		16	16	12
Chat	2018	2538	2,50	0,99		19	108	28
	2019	2237	2,62	0,97	*	18	51	6
	2020	2056	2,76	0,98		23	74	19
Ticket-Portal	2018	2219	2,49	0,99		13	428	33
	2019	1930	2,57	1,02	*	18	352	12
	2020	1896	2,71	1,00		19	231	26
persönlich vor Ort	2018	2618	2,94	1,00		10	34	31
	2019	2266	2,96	0,97	*	7	30	9
	2020	2076	2,66	1,01		20	51	25
Kommentarfeld im IT Center Blog	2018	2129	1,91	0,91		9	512	43
	2019	1919	1,86	0,88	*	13	360	20
	2020	1864	1,98	0,92		28	246	34
IT Center Facebook-Seite	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	2035	1,44	0,71	*	7	257	13
	2020	1908	1,53	0,83		20	216	28
IT Center LinkedIn-Seite	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	1982	1,34	0,62	*	10	305	15
	2020	1900	1,45	0,77		12	235	25
IT Center Twitter-Kanal	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	2010	1,34	0,63	*	8	280	14
	2020	1908	1,48	0,78		14	223	27
Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	2001	1,58	0,82	*	10	286	15
	2020	1917	1,61	0,86		13	216	26
Sonstige	2018	200	1,38	0,84		2122	233	138
	2019	276	1,34	0,79	n.s.	1797	152	87
	2020	663	1,24	0,67		509	735	265

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	Sign.			
Telefon	2018	2600	1,66	0,82		5	40	48
	2019	2256	1,71	0,85	n.s.	10	19	27
	2020	2073	1,76	0,84		22	30	47
E-Mail	2018	2620	2,05	0,87		4	28	41
	2019	2261	2,12	0,89	n.s.	14	13	24
	2020	2096	2,14	0,82		14	18	44
Chat	2018	2476	1,31	0,62		8	164	45
	2019	2186	1,37	0,69	*	14	84	28
	2020	2040	1,50	0,76		11	76	45
Ticket-Portal	2018	2378	1,45	0,72		7	257	51
	2019	2095	1,46	0,72	*	12	176	29
	2020	2006	1,59	0,80		11	110	45
persönlich vor Ort	2018	2580	1,53	0,72		8	59	46
	2019	2231	1,52	0,71	*	11	39	81
	2020	2056	1,47	0,72		20	51	45
Kommentarfeld im IT Center Blog	2018	2170	1,15	0,48		70	392	61
	2019	2036	1,11	0,38	*	11	242	23
	2020	1951	1,23	0,64		16	169	36
IT Center Facebook-Seite	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	2028	1,07	0,32	*	11	251	22
	2020	1935	1,17	0,56		12	189	36
IT Center LinkedIn-Seite	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	1994	1,05	0,28	*	13	282	23
	2020	1925	1,18	0,59		11	201	35
IT Center Twitter-Kanal	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	2009	1,05	0,29	*	10	271	22
	2020	1928	1,17	0,57		12	197	35
Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal	2018	-	-	-		-	-	-
	2019	1986	1,10	0,38	*	28	276	22
	2020	1912	1,20	0,61		25	192	43

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	Sign.				
Auffindbarkeit der Informationen	2018	1792	2,66	0,70		716	15	145	25
	2019	1553	2,69	0,69	*	581	12	157	9
	2020	1555	2,76	0,77		493	40	75	9
Qualität der Informationen	2018	1765	2,97	0,64		716	12	170	30
	2019	1546	3,01	0,61	*	581	7	167	11
	2020	1578	3,12	0,71		493	8	84	9

Wie bewerten Sie IT Center Help 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	Sign.				
Auffindbarkeit der Informationen	2018	1421	2,68	0,72		1119	5	132	16
	2019	1293	2,68	0,71	*	907	3	100	9
	2020	1293	2,78	0,83		799	3	66	11
Qualität der Informationen	2018	1416	3,04	0,63		1119	5	136	17
	2019	1287	3,03	0,61	*	907	3	107	8
	2020	1287	3,12	0,71		799	4	71	11
Anwendbarkeit der Anleitungen	2018	1410	3,04	0,70		1119	4	140	20
	2019	1280	3,03	0,70		907	11	106	8
	2020	1276	3,11	0,74	*	799	6	78	13

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	Sign.				
Auffindbarkeit der Informationen	2018	351	2,78	0,75		2138	3	178	23
	2019	298	2,72	0,73	*	1818	2	182	12
	2020	504	2,87	0,76		1430	7	221	10
Qualität der Informationen	2018	347	2,99	0,67		2138	3	180	25
	2019	300	2,95	0,65	n.s.	1818	2	180	12
	2020	506	3,01	0,81		1430	5	220	11
Anwendbarkeit der Anleitungen	2018	334	2,96	0,74		2138	3	195	23
	2019	277	2,95	0,69	n.s.	1818	3	201	13
	2020	494	2,98	0,85		1430	6	232	10
Publikationsrhythmus	2018	-	-	-		-	-	-	-
	2019	-	-	-		-	-	-	-
	2020	403	2,86	0,83	-	1430	24	301	14

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sign.		
	2018	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-
	2020	2023	3,13	0,87	-	19	130

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-ServiceDesk des IT Centers wahrgenommen?	N	%
ja	128	5,89%
nein	2014	92,73%
nicht beantwortet	5	0,23%
möchte ich nicht beantworten	25	1,15%

Wie zufrieden sind Sie mit ...		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sign.			
... der Flexibilität des IT Centers, Abläufe aufgrund der Corona-Situation anzupassen?	2018	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-
	2020	1528	3,1	0,87	-	1	633	10
... den angepassten Abläufen?	2018	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-
	2020	1490	3,1	0,86	-	4	666	12
... der Verbreitung wichtiger Informationen hinsichtlich der geänderten IT Center Services und des Supports?	2018	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-
	2020	1758	3,13	0,90	-	1	397	16
... der Bereitstellung zusätzlicher Services?	2018	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-
	2020	1520	3,08	0,91	-	1	634	17
... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?	2018	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-
	2020	1483	3,12	0,95	-	1	673	15

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen zum persönlichen Kontakt mit dem IT-ServiceDesk nach Terminvereinbarung?		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet	Kann ich nicht beantworten	Möchte ich nicht beantworten
		N	MW	SD	Sign.				
Die Terminbuchung war einfach.	2018	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	108	3,43	0,79	-	4	24	1	108
Mit dem Hygiene-Konzept (Plexiglasscheibe, Zugangskontrolle etc.) vor Ort fühlte ich mich sicher.	2018	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	104	3,69	0,59	-	7	25	1	104
Ich war trotz der erschwerten Umstände (Maske-Tragen etc.) mit der Beratung zufrieden.	2018	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	101	3,59	0,75	-	6	28	2	101

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 (*Sign.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden; n.s. = Unterschied nicht signifikant).

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Services des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
RWTH-E-Mail	MA	704	3,40	0,73	n.s.
	Stud.	1280	3,44	0,72	
RWTHonline	MA	553	2,86	0,84	*
	Stud.	1279	3,31	0,76	
RWTHmoodle	MA	427	3,08	0,79	*
	Stud.	1217	3,23	0,82	
RWTHApp	MA	249	2,78	0,88	n.s.
	Stud.	1049	2,81	0,86	
Identity Management	MA	590	3,13	0,81	n.s.
	Stud.	861	3,09	0,74	
Kollaborationslösungen	MA	330	2,94	0,90	n.s.
	Stud.	462	2,93	0,79	
IT-Support	MA	584	3,11	0,79	n.s.
	Stud.	838	3,16	0,71	
Netzwerk	MA	622	3,14	0,83	n.s.
	Stud.	896	3,21	0,72	
Hochleistungsrechnen	MA	268	3,12	0,91	n.s.
	Stud.	382	3,16	0,75	
Backup/Restore	MA	298	3,03	0,84	n.s.
	Stud.	296	3,08	0,76	
Forschungsdatenmanagement	MA	209	2,93	0,89	*
	Stud.	277	3,09	0,80	
Arbeitsplatzunterstützung	MA	437	2,93	0,87	n.s.
	Stud.	327	3,03	0,85	
Telefonie	MA	543	3,14	0,78	*
	Stud.	318	3,03	0,75	
Microsoft Teams	mit	573	3,18	0,84	*
	ohne	495	3,02	0,87	
Druckservice	mit	338	3,21	0,76	*
	ohne	295	2,94	0,87	
Software Engineering Services (GitLab)	mit	269	3,20	0,94	n.s.
	ohne	397	3,23	0,79	

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen University?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Innovationsfreude	MA	729	3,13	0,79	n.s.
	Stud.	1272	3,19	0,72	
Hilfsbereitschaft	MA	744	3,79	0,52	n.s.
	Stud.	1269	3,77	0,51	
Freundlichkeit	MA	741	3,61	0,66	n.s.
	Stud.	1270	3,59	0,60	
Kompetenz	MA	743	3,84	0,54	n.s.
	Stud.	1273	3,81	0,48	
Umweltbewusstsein	MA	740	3,06	0,85	*
	Stud.	1266	3,15	0,84	
Sicherheitsbewusstsein	MA	744	3,52	0,70	n.s.
	Stud.	1272	3,56	0,62	
Zuverlässigkeit	MA	744	3,76	0,54	n.s.
	Stud.	1275	3,75	0,50	
Erreichbarkeit	MA	746	3,69	0,55	n.s.
	Stud.	1275	3,66	0,56	

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			
		N	MW	SD	Sign.
... innovativ.	MA	464	2,94	0,78	*
	Stud.	724	3,11	0,66	
... hilfsbereit.	MA	680	3,46	0,72	*
	Stud.	911	3,54	0,62	
... freundlich.	MA	677	3,52	0,68	n.s.
	Stud.	883	3,54	0,63	
... kompetent.	MA	653	3,37	0,75	*
	Stud.	903	3,50	0,67	
... umweltbewusst.	MA	227	3,00	0,84	*
	Stud.	408	3,18	0,74	
... sicherheitsbewusst.	MA	441	3,32	0,79	n.s.
	Stud.	623	3,40	0,62	
... zuverlässig.	MA	620	3,35	0,73	n.s.
	Stud.	832	3,41	0,66	
... gut erreichbar.	MA	665	3,16	0,82	*
	Stud.	869	3,38	0,68	

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			
		N	MW	SD	Sign.
Ich fühle mich ernst genommen.	MA	685	3,36	0,80	*
	Stud.	950	3,47	0,70	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	MA	693	3,19	0,83	*
	Stud.	892	3,34	0,75	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	MA	686	3,28	0,75	*
	Stud.	941	3,39	0,71	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	MA	480	3,08	0,93	n.s.
	Stud.	713	3,04	0,79	
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	MA	610	2,88	0,80	*
	Stud.	957	3,06	0,78	

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Wie wichtig ist es Ihnen durch das IT Center vor etwaigen IT-Risiken geschützt zu werden?	MA	725	3,51	0,72	*
	Stud.	1244	3,43	0,71	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT Center geschützt?	MA	695	3,03	0,73	*
	Stud.	1140	2,96	0,73	
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	MA	696	2,60	0,81	*
	Stud.	1194	2,52	0,87	

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		N	MW	SD	Sign.
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?	MA	737	3,16	0,78	*
	Stud.	1264	3,28	0,64	

Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Erreichbarkeit am Telefon	MA	365	3,02	0,92	n.s.
	Stud.	167	3,19	0,83	
Kontaktmöglichkeit im Chat	MA	204	3,27	0,84	*
	Stud.	259	3,47	0,73	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	MA	185	2,89	0,95	n.s.
	Stud.	119	2,85	1,05	
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	MA	480	3,57	0,66	n.s.
	Stud.	368	3,61	0,68	
Kompetenz der Mitarbeitenden	MA	473	3,36	0,78	n.s.
	Stud.	368	3,45	0,81	
Lösungszeit	MA	481	3,04	0,94	*
	Stud.	383	3,32	0,87	
Lösungsqualität	MA	478	3,28	0,84	*
	Stud.	384	3,43	0,81	

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
		N	MW	SD	Sign.
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	MA	691	3,41	0,74	*
	Stud.	1198	3,56	0,64	

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			
		N	MW	SD	Sign.
IT Center Help	MA	675	2,21	0,96	*
	Stud.	1149	1,99	0,89	
IT Center Blog	MA	620	1,53	0,82	n.s.
	Stud.	1058	1,55	0,78	
IT-ServiceDesk (per Telefon, E-Mail, Chat oder persönlich)	MA	732	2,24	0,76	*
	Stud.	1206	1,82	0,83	
Webseite des IT Centers	MA	722	2,32	0,90	*
	Stud.	1217	2,23	0,87	
IT Center Facebook-Seite	MA	640	1,19	0,63	n.s.
	Stud.	1060	1,15	0,52	
IT Center LinkedIn-Seite	MA	636	1,17	0,59	n.s.
	Stud.	1036	1,14	0,52	
IT Center Twitter-Kanal	MA	630	1,20	0,66	n.s.
	Stud.	1049	1,14	0,50	
IT Center YouTube-Kanal	MA	628	1,20	0,57	*
	Stud.	1042	1,27	0,63	
IT-Admin meiner Einrichtung/ meines Instituts	MA	687	2,66	0,98	*
	Stud.	1106	1,54	0,79	
Bekannte, Kolleginnen/Kollegen, Kommilitoninnen/Kommilitonen	MA	735	2,64	0,95	*
	Stud.	1235	2,53	0,94	
Internetsuche (z.B. Google)	MA	743	3,08	0,96	*
	Stud.	1259	2,86	0,95	
Sonstige	MA	230	1,37	0,86	*
	Stud.	503	1,24	0,69	

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk über die folgenden Kommunikationskanäle für Sie erreichbar ist?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Telefon	MA	715	3,36	0,84	*
	Stud.	1246	3,03	0,97	
E-Mail	MA	737	3,69	0,64	n.s.
	Stud.	1270	3,73	0,55	
Chat	MA	702	2,49	1,00	*
	Stud.	1239	2,95	0,92	
Ticket-Portal	MA	690	2,87	0,99	*
	Stud.	1092	2,64	0,99	
persönlich vor Ort	MA	718	2,51	1,00	*
	Stud.	1237	2,78	0,99	
Kommentarfeld im IT Center Blog	MA	636	1,64	0,78	*
	Stud.	1118	2,12	0,91	
IT Center Facebook-Seite	MA	650	1,31	0,68	*
	Stud.	1145	1,59	0,83	
IT Center LinkedIn-Seite	MA	655	1,29	0,64	*
	Stud.	1133	1,49	0,76	
IT Center Twitter-Kanal	MA	654	1,30	0,66	*
	Stud.	1142	1,52	0,78	
Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal	MA	655	1,34	0,67	*
	Stud.	1148	1,73	0,89	
Sonstige	MA	216	1,15	0,53	*
	Stud.	437	1,27	0,70	

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			
		N	MW	SD	Sign.
Telefon	MA	727	2,06	0,79	*
	Stud.	1226	1,53	0,75	
E-Mail	MA	734	2,31	0,75	*
	Stud.	1238	2,01	0,81	
Chat	MA	708	1,46	0,72	n.s.
	Stud.	1214	1,48	0,73	
Ticket-Portal	MA	721	1,81	0,82	*
	Stud.	1170	1,39	0,67	
persönlich vor Ort	MA	725	1,56	0,70	*
	Stud.	1212	1,35	0,63	
Kommentarfeld im IT Center Blog	MA	684	1,17	0,54	n.s.
	Stud.	1153	1,19	0,56	
IT Center Facebook-Seite	MA	677	1,14	0,51	n.s.
	Stud.	1144	1,11	0,43	
IT Center LinkedIn-Seite	MA	679	1,14	0,53	n.s.
	Stud.	1133	1,11	0,44	
IT Center Twitter-Kanal	MA	678	1,14	0,49	n.s.
	Stud.	1136	1,10	0,42	
Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal	MA	669	1,15	0,53	n.s.
	Stud.	1128	1,15	0,52	

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	MA	550	2,66	0,76	*
	Stud.	918	2,85	0,74	
Qualität der Informationen	MA	565	3,01	0,67	*
	Stud.	927	3,22	0,67	

Wie bewerten Sie IT Center Help hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	MA	482	2,68	0,81	*
	Stud.	735	2,89	0,79	
Qualität der Informationen	MA	480	3,03	0,67	*
	Stud.	731	3,23	0,67	
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	471	3,07	0,74	*
	Stud.	729	3,18	0,69	

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	MA	132	2,76	0,80	*
	Stud.	311	2,96	0,69	
Qualität der Informationen	MA	134	2,88	0,85	*
	Stud.	311	3,16	0,68	
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	126	2,77	0,93	*
	Stud.	307	3,16	0,68	
Publikationsrhythmus	MA	114	2,88	0,80	n.s.
	Stud.	229	2,99	0,72	

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		N	MW	SD	Sign.
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?	MA	704	3,11	0,93	n.s.
	Stud.	1200	3,16	0,81	

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-ServiceDesk des IT Centers wahrgenommen?	Ja	nein
MA	89	653
Studierende	34	1243

Wie zufrieden sind Sie mit ...		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		N	MW	SD	Sign.
... der Flexibilität des IT Centers, Abläufe aufgrund der Corona-Situation anzupassen?	MA	541	3,12	0,90	n.s.
	Stud.	878	3,14	0,81	
... den angepassten Abläufen?	MA	514	3,1	0,91	n.s.
	Stud.	867	3,14	0,78	
... der Verbreitung wichtiger Informationen hinsichtlich der geänderten IT Center Services und des Supports?	MA	602	3,13	0,90	n.s.
	Stud.	1040	3,18	0,85	
... der Bereitstellung zusätzlicher Services?	MA	536	3,13	0,93	n.s.
	Stud.	872	3,09	0,85	
... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?	MA	568	3,07	0,99	*
	Stud.	801	3,23	0,88	

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen zum persönlichen Kontakt mit dem IT-ServiceDesk nach Terminvereinbarung?		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
		N	MW	SD	Sign.
Die Terminbuchung war einfach.	MA	73	3,38	0,89	n.s.
	Stud.	31	3,55	0,51	
Mit dem Hygiene-Konzept (Plexiglasscheibe, Zugangskontrolle etc.) vor Ort fühlte ich mich sicher.	MA	70	3,66	0,66	n.s.
	Stud.	30	3,77	0,43	
Ich war trotz der erschwerten Umstände (Maske-Tragen etc.) mit der Beratung zufrieden.	MA	66	3,56	0,84	n.s.
	Stud.	31	3,68	0,54	

D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung

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

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Services des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
RWTH-E-Mail	mit	269	3,12	0,94	*
	ohne	1807	3,42	0,73	
RWTHonline	mit	229	2,85	0,94	*
	ohne	1689	3,18	0,82	
RWTHmoodle	mit	214	2,89	0,94	*
	ohne	1514	3,19	0,83	
RWTHApp	mit	168	2,89	0,91	n.s.
	ohne	1201	2,79	0,88	
Identity Management	mit	256	3,00	0,94	n.s.
	ohne	1281	3,10	0,77	
Kollaborationslösungen	mit	203	2,82	0,90	n.s.
	ohne	661	2,94	0,85	
IT-Support	mit	246	2,92	0,94	*
	ohne	1264	3,13	0,75	
Netzwerk	mit	256	3,14	0,91	n.s.
	ohne	1350	3,16	0,77	
Hochleistungsrechnen	mit	157	2,96	1,04	n.s.
	ohne	572	3,11	0,82	
Backup/Restore	mit	190	2,91	0,96	n.s.
	ohne	482	3,04	0,83	
Forschungsdatenmanagement	mit	134	2,90	0,98	n.s.
	ohne	429	2,97	0,89	
Arbeitsplatzunterstützung	mit	183	2,76	0,99	*
	ohne	662	2,97	0,86	
Telefonie	mit	155	3,01	0,81	n.s.
	ohne	720	3,11	0,77	
Microsoft Teams	mit	214	2,91	0,96	*
	ohne	936	3,11	0,86	
Druckservice	mit	155	2,94	0,96	n.s.
	ohne	553	3,05	0,85	
Software Engineering Services (GitLab)	mit	188	2,95	1,08	*
	ohne	553	3,20	0,85	

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen University?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Innovationsfreude	mit	274	2,97	0,89	*
	ohne	1823	3,17	0,75	
Hilfsbereitschaft	mit	277	3,47	0,83	*
	ohne	1835	3,78	0,52	
Freundlichkeit	mit	274	3,34	0,88	*
	ohne	1836	3,59	0,64	
Kompetenz	mit	277	3,51	0,91	*
	ohne	1837	3,82	0,51	
Umweltbewusstsein	mit	273	2,93	0,94	*
	ohne	1831	3,11	0,85	
Sicherheitsbewusstsein	mit	278	3,33	0,90	*
	ohne	1836	3,54	0,66	
Zuverlässigkeit	mit	276	3,47	0,88	*
	ohne	1842	3,75	0,53	
Erreichbarkeit	mit	277	3,44	0,78	*
	ohne	1843	3,67	0,59	

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			
		N	MW	SD	Sign.
... innovativ.	mit	225	2,8	0,88	*
	ohne	1051	3,05	0,721	
... hilfsbereit.	mit	265	3,2	0,923	*
	ohne	1424	3,51	0,661	
... freundlich.	mit	264	3,27	0,91	*
	ohne	1394	3,51	0,676	
... kompetent.	mit	260	3,08	0,892	*
	ohne	1395	3,46	0,711	
... umweltbewusst.	mit	147	2,76	0,968	*
	ohne	563	3,14	0,784	
... sicherheitsbewusst.	mit	219	3,1	0,854	*
	ohne	931	3,38	0,687	
... zuverlässig.	mit	250	3,06	0,93	*
	ohne	1295	3,39	0,697	
... gut erreichbar.	mit	264	2,98	0,896	*
	ohne	1370	3,29	0,76	

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			
		N	MW	SD	Sign.
Ich fühle mich ernst genommen.	mit	265	3,08	0,95	*
	ohne	1472	3,44	0,74	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	mit	265	2,86	0,95	*
	ohne	1422	3,29	0,79	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	mit	261	3,00	0,91	*
	ohne	1467	3,36	0,73	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	mit	218	2,93	1,02	n.s.
	ohne	1067	3,04	0,85	
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	mit	249	2,85	0,86	*
	ohne	1411	2,99	0,81	

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Wie wichtig ist es Ihnen durch das IT Center vor etwaigen IT-Risiken geschützt zu werden?	mit	272	3,27	0,90	*
	ohne	1795	3,45	0,73	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT Center geschützt?	mit	267	2,87	0,91	n.s.
	ohne	1662	2,98	0,73	
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	mit	269	2,64	0,89	n.s.
	ohne	1719	2,53	0,86	

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		N	MW	SD	Sign.
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?	mit	279	3,07	0,85	*
	ohne	1820	3,23	0,69	

Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Erreichbarkeit am Telefon	mit	118	3,07	0,89	n.s.
	ohne	428	3,07	0,89	
Kontaktmöglichkeit im Chat	mit	70	3,17	0,82	*
	ohne	397	3,41	0,79	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	mit	73	2,89	0,92	n.s.
	ohne	239	2,85	1,03	
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	mit	163	3,52	0,64	n.s.
	ohne	708	3,59	0,69	
Kompetenz der Mitarbeitenden	mit	162	3,14	0,85	*
	ohne	701	3,44	0,80	
Lösungszeit	mit	164	2,73	1,02	*
	ohne	723	3,24	0,89	
Lösungsqualität	mit	162	3,10	0,90	*
	ohne	723	3,39	0,82	

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
		N	MW	SD	Sign.
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	mit	265	3,30	0,85	*
	ohne	1721	3,48	0,71	

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			
		N	MW	SD	Sign.
IT Center Help	mit	268	2,62	1,02	*
	ohne	1650	1,99	0,89	
IT Center Blog	mit	252	1,86	0,96	*
	ohne	1510	1,53	0,80	
IT-ServiceDesk (per Telefon, E-Mail, Chat oder persönlich)	mit	275	2,59	0,89	*
	ohne	1762	1,91	0,80	
Webseite des IT Centers	mit	274	2,51	0,98	*
	ohne	1765	2,23	0,87	
IT Center Facebook-Seite	mit	257	1,54	1,02	*
	ohne	1531	1,17	0,57	
IT Center LinkedIn-Seite	mit	256	1,43	0,88	*
	ohne	1503	1,17	0,59	
IT Center Twitter-Kanal	mit	257	1,51	0,96	*
	ohne	1509	1,16	0,55	
IT Center YouTube-Kanal	mit	255	1,55	0,96	*
	ohne	1503	1,25	0,62	
IT-Admin meiner Einrichtung/ meines Instituts	mit	243	2,66	1,10	*
	ohne	1645	1,91	0,99	
Bekannte, Kolleginnen/Kollegen, Kommilitoninnen/Kommilitonen	mit	271	2,61	1,01	n.s.
	ohne	1793	2,57	0,94	
Internetsuche (z.B. Google)	mit	274	3,24	0,94	*
	ohne	1827	2,88	0,96	
Sonstige	mit	58	1,79	1,12	*
	ohne	676	1,24	0,70	

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk über die folgenden Kommunikationskanäle für Sie erreichbar ist?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Telefon	mit	269	3,16	0,99	n.s.
	ohne	1792	3,12	0,95	
E-Mail	mit	275	3,55	0,84	*
	ohne	1829	3,70	0,61	
Chat	mit	268	2,47	1,02	*
	ohne	1768	2,80	0,97	
Ticket-Portal	mit	267	2,81	1,03	n.s.
	ohne	1608	2,69	1,00	
persönlich vor Ort	mit	276	2,58	1,02	n.s.
	ohne	1778	2,67	1,01	
Kommentarfeld im IT Center Blog	mit	252	1,89	0,97	n.s.
	ohne	1592	1,99	0,91	
IT Center Facebook-Seite	mit	258	1,67	0,99	*
	ohne	1630	1,51	0,80	
IT Center LinkedIn-Seite	mit	259	1,58	0,90	*
	ohne	1621	1,43	0,74	
IT Center Twitter-Kanal	mit	260	1,63	0,90	*
	ohne	1628	1,45	0,76	
Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal	mit	258	1,64	0,91	n.s.
	ohne	1639	1,60	0,84	
Sonstige	mit	54	1,37	0,85	n.s.
	ohne	602	1,22	0,64	

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			
		N	MW	SD	Sign.
Telefon	mit	272	2,29	1,00	*
	ohne	1781	1,67	0,77	
E-Mail	mit	273	2,71	0,89	*
	ohne	1801	2,05	0,76	
Chat	mit	270	1,74	0,94	*
	ohne	1751	1,46	0,72	
Ticket-Portal	mit	273	2,11	0,99	*
	ohne	1715	1,51	0,73	
persönlich vor Ort	mit	275	1,87	0,86	*
	ohne	1763	1,41	0,67	
Kommentarfeld im IT Center Blog	mit	267	1,48	0,89	*
	ohne	1665	1,19	0,57	
IT Center Facebook-Seite	mit	265	1,40	0,81	*
	ohne	1651	1,13	0,50	
IT Center LinkedIn-Seite	mit	268	1,46	0,89	*
	ohne	1638	1,13	0,51	
IT Center Twitter-Kanal	mit	267	1,44	0,87	*
	ohne	1642	1,13	0,50	
Kommentarfeld im IT Center YouTube-Kanal	mit	262	1,47	0,91	*
	ohne	1633	1,16	0,54	

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	mit	220	2,54	0,87	*
	ohne	1317	2,80	0,75	
Qualität der Informationen	mit	224	2,95	0,82	*
	ohne	1335	3,16	0,68	

Wie bewerten Sie IT Center Help hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	mit	215	2,52	0,96	*
	ohne	1061	2,84	0,79	
Qualität der Informationen	mit	216	2,89	0,79	*
	ohne	1054	3,16	0,69	
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	212	3,03	0,83	n.s.
	ohne	1047	3,13	0,72	

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	mit	105	2,79	0,83	n.s.
	ohne	390	2,89	0,74	
Qualität der Informationen	mit	106	2,61	0,92	*
	ohne	390	3,12	0,75	
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	103	2,71	0,96	*
	ohne	382	3,05	0,81	
Publikationsrhythmus	mit	94	2,81	0,83	n.s.
	ohne	305	2,87	0,82	

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?		1 = <i>sehr unzufrieden</i> 2 = <i>eher unzufrieden</i> 3 = <i>eher zufrieden</i> 4 = <i>sehr zufrieden</i>			
		N	MW	SD	Sign.
	mit	270	2,99	0,97	*
	ohne	1729	3,15	0,85	

Wie zufrieden sind Sie mit ...		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		N	MW	SD	Sign.
... der Flexibilität des IT Centers, Abläufe aufgrund der Corona-Situation anzupassen?	mit	227	2,95	0,970	*
	ohne	1280	3,13	0,842	
... den angepassten Abläufen?	mit	218	2,87	1,041	*
	ohne	1251	3,14	0,814	
... der Verbreitung wichtiger Informationen hinsichtlich der geänderten IT Center Services und des Supports?	mit	239	2,95	0,988	*
	ohne	1499	3,16	0,877	
... der Bereitstellung zusätzlicher Services?	mit	220	2,88	1,046	*
	ohne	1283	3,12	0,875	
... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?	mit	240	2,95	1,083	*
	ohne	1222	3,16	0,924	

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-ServiceDesk des IT Centers wahrgenommen?	ja	nein
mit IT-Verantwortung	42	234
ohne	83	1762

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen zum persönlichen Kontakt mit dem IT-ServiceDesk nach Terminvereinbarung?		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
		N	MW	SD	Sign.
Die Terminbuchung war einfach.	mit	36	3,44	0,735	n.s.
	ohne	70	3,43	0,827	
Mit dem Hygiene-Konzept (Plexiglasscheibe, Zugangskontrolle etc.) vor Ort fühlte ich mich sicher.	mit	36	3,81	0,577	n.s.
	ohne	66	3,64	0,598	
Ich war trotz der erschwerten Umstände (Maske-Tragen etc.) mit der Beratung zufrieden.	mit	32	3,69	0,693	n.s.
	ohne	67	3,55	0,784	