

IT Center Zufriedenheitsumfrage 2021 - Abschlussbericht

Stand: 05.05.2022

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Methode	1
2.1 Stichprobe	1
2.2 Fragebogen	1
2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen	2
3. Ergebnisse	3
3.1 Allgemeines zur IT-Versorgung	3
3.2 Support des IT-ServiceDesk	8
3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle	9
3.4 Corona-spezifische Fragen	13
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare	14
3.5 Rückmeldung zur Befragung	15
4. Fazit.....	15
Anhang I – Fragenkatalog	ii
Anhang II – Datentabellen	ix
A. Soziodemografie	ix
B. Jahresvergleiche	x
C. Vergleich nach IT-Verantwortlichkeit	xix

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2020/ 2021	4
Abbildung 2: Eigenschaften des IT Centers 2021.....	5
Abbildung 3: Aussagen zum Service und Support – Vergleich 2020/ 2021	6
Abbildung 4: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2020/ 2021.....	7
Abbildung 5: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2020/ 2021	7
Abbildung 6: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2020/ 2021	8
Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2020/ 2021.....	9
Abbildung 8: Bekanntheitsgrad der Kommunikationskanäle des IT Centers - 2021.....	10
Abbildung 9: Nutzung der Kommunikationskanäle – Vergleich 2020/ 2021	11
Abbildung 10: IT Center Webseite, IT Center Help und IT Center Blog – Vergleich 2020/ 2021....	12
Abbildung 11: Bewertung der Corona-Maßnahmen des IT Centers – Vergleich 2020/ 2021	13
Abbildung 12: Persönlicher Kontakt mit dem IT-ServiceDesk während Corona - 2021.....	14
Abbildung 13: Gesamtzufriedenheit mit Corona-Maßnahmen – Vergleich 2020/ 2021	14

1. Einleitung

Zu ihrem 10. Jubiläum wurde die jährliche Nutzerzufriedenheitsumfrage zugunsten gendgerechter Sprache an der RWTH in *IT Center Zufriedenheitsumfrage* umbenannt. Die Ziele dieser Umfrage sind gleichgeblieben: ein möglichst aussagekräftiges Feedback unserer Kundschaft zu den Services und dem Support des IT Centers zu sammeln, damit wir uns stetig weiter verbessern können. Der Fragenkatalog blieb im Vergleich zum Vorjahr weitestgehend unverändert, jedoch wurden die Fragen zu unseren Informations- und Kommunikationskanälen überarbeitet. Auch 2021 wurden Fragen zum Thema „Umgang des IT Centers mit Corona“ gestellt, um die Zufriedenheit mit den Pandemie-bedingten Anpassungen zu erheben. Im Folgenden werden das Vorgehen und die Ergebnisse der IT Center Zufriedenheitsumfrage 2021 beschrieben.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Link zum online-Fragebogen wurde 4378-mal angeklickt, wobei diese Klicks auch durch Abrufe von Suchmaschinen generiert werden können, weshalb sie kein zuverlässiger Indikator sind. 3093 Personen begannen den Fragebogen und 2323 schlossen den Fragebogen vollständig ab. Personen, die weniger als 80% des Fragebogens ausfüllten oder diesen deutlich zu schnell beantworteten¹, wurden in den folgenden Analysen nicht berücksichtigt. Insgesamt konnten 2606 Datensätze ausgewertet werden, davon 14% englischsprachige (374 Datensätze). Bei knapp 60.000 Angehörigen der RWTH, die zu unserer Kundschaft gezählt werden können, liegt die Teilnahmequote ungefähr bei 3,9%.

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 ($N = 1035$) Jahre alt, gefolgt von den Altersgruppen 15 bis 19 Jahre ($N = 506$) und 25 bis 29 Jahre ($N = 480$). 65% der Teilnehmenden gaben an, der RWTH Aachen entweder weniger als ein Jahr ($N = 846$) oder ein bis drei Jahre ($N = 809$) anzugehören. 23% der Befragten waren über 5 Jahre an der RWTH und weitere 288 Personen zwischen vier bis fünf Jahren. Der Großteil der Teilnehmenden bestand aus Studierenden ($N = 1941$) und RWTH-Mitarbeitenden ($N = 633$).

229 Teilnehmende waren an der Verwaltung/ Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt. Die Teilnahmequote der Personen aus den IT-Administrationen ($N = 300$) lag damit bei 76%.

2.2 Fragebogen

Der Fragebogen bestand aus den Themenbereichen *Soziodemografie* (Alter, RWTH-Personenkreis, RWTH-Zugehörigkeitsdauer, IT-Verantwortung), *Informationsquellen und Kommunikationskanäle* (Bekanntheitsgrad, Häufigkeit der Nutzung, Bewertung von Webseite, IT Center Help und IT Center Blog), *Support* (Kontaktaufnahme, Lösungssuche, Bewertung des IT-ServiceDesks), *IT-Versorgung* im Rahmen des „DV-ISA-Benchmarking NRW“ (Gesamtzufrieden-

¹ Als Cut-Off wurde $DEG_TIME > 100$ verwendet. Ein Kennwert für extrem schnelles Ausfüllen (siehe Dokumentation von SoSci Survey).

heit, Beurteilung der IT-Services, Wünsche zum Serviceportfolio, Eigenschaften des IT Centers, Bewertung des Supports, Schutz vor IT-Risiken) und aufgrund der fortschreitenden Pandemie *Umgang mit der Corona-Situation* (Gesamtzufriedenheit und einzelne Aspekte sowie Kontakt vor Ort und Bewertung des persönlichen Kontakts).

Es wurden kleinere Korrekturen am Fragebogen vorgenommen und die Reihenfolge der Fragen umgestellt. Der Begrüßungstext wurde um eine kurze Beschreibung des IT Centers ergänzt, um zu verdeutlichen, von wem die Umfrage durchgeführt wird. Die Fragen zu den Informations- und Kommunikationskanälen wurden überarbeitet, um weitere Kanäle wie beispielsweise *IT Center Events* und das *Statusmeldungsportal* ergänzt und die jeweiligen Kontaktinformationen aktualisiert und verlinkt. Zwei Fragen zur Nutzung der verschiedenen Kanäle wurden zu einer Frage zusammengefasst. Dieser Frage wurde die Frage nach dem Bekanntheitsgrad der Kanäle vorweggestellt als Filterfrage, so dass nur noch nach der Häufigkeit der Nutzung für tatsächlich genutzte Kanäle gefragt wird. Ein Textfeld für offene Kommentare zu den Kanälen wurde hinzugefügt. Die Fragen nach den erwünschten und zugeschriebenen Eigenschaften des IT Centers wurden auf einer Seite dargestellt, um eine Verknüpfung der Antworten zu begünstigen. Die Liste der IT-Services wurde um *Microsoft 365*, *Microsoft Azure* und *RWTHjupyter* ergänzt und alphabetisch sortiert. Der verwendete Fragenkatalog inklusive Antwortmöglichkeiten befindet sich im Anhang. Die englische Fassung des Fragebogens wurde grundlegend überarbeitet.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 7,29 Minuten für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. Im Vorjahr hatte sich die durchschnittliche Bearbeitungszeit durch die Aufnahme der Corona-spezifischen Fragen auf 9,14 Minuten erhöht. Der Fragebogen ist durch die Überarbeitung der Fragen zum Thema Informations- und Kommunikationskanäle wieder teilnahmefreundlicher geworden.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die IT Center Zufriedenheitsumfrage 2021 fand im Zeitraum vom 18.10. bis zum 30.11.2021 statt und wurde ab Umfragebeginn gestaffelt beworben.

Als Werbemaßnahmen wurden ab dem ersten Tag der Umfrage Hinweise im helpLine Footer (helpLine ist das Tickettool des IT-ServiceDesk), im Support-Chat, in RWTHonline und in RWTHmoodle eingesetzt. Auf unserer Webseite wurde eine Aktuelle Meldung veröffentlicht. Am 19.10. erhielten Personen in den IT-Administrationen eine Einladungsmail. Die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks wurden gebeten, im telefonischen Kontakt über die Umfrage zu informieren. Am Folgetag wurde ein Blogbeitrag im IT Center Blog veröffentlicht und eine Massenmail an alle Mitarbeitenden der RWTH versendet. In der zweiten Woche wurde Werbung über unsere Social-Media-Kanäle geschaltet. Erst in der dritten Woche der Umfrage erfolgte der Versand der Massenmails an Studierende der RWTH. Der späte Versand belegte unsere Vermutung, dass Massenmailing die beste Werbemaßnahme für diese Umfrage darstellt. Es folgten zwei weitere Erinnerungen an die Umfrage über den Twitter-Kanal des IT Centers. Die meisten Teilnahmen erfolgten am 20.10. und 05.11.21 als die Massenmails an Mitarbeitende und Studierende versendet wurden.

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 IT Center Zufriedenheitsumfrage hervorgehoben. 1609 Personen gaben ihre E-Mail-Adresse zur Teilnahme an der Verlosung an. Die Verlosung fand im 09. Dezember statt und die 15 Gewinner wurden per E-Mail benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der IT Center Zufriedenheitsumfrage 2021 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zwischen 2020 und 2021 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 Personen mit und ohne IT-Verantwortung sind im Anhang II – Datentabellen unter C zu finden. Die neue Reihenfolge der Fragen ist dem Fragebogen im Anhang zu entnehmen.

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, die verschiedenen Services des IT Centers auf einer 4-stufigen Skala von 1 = *schlecht* bis 4 = *sehr gut* zu bewerten (Abb. 1a und 1b).

Im Vergleich zum Jahr 2020 wurden die Services Hochleistungsrechnen (+0,15), Identity Management (+0,21), IT-Support (+0,11), Kollaborationslösungen (+0,20), RWTHApp (+0,08), RWTHonline (+0,05) und Software Engineering Services (GitLab, +0,15) signifikant besser und Backup/ Restore (-0,14) signifikant schlechter bewertet. Im Zeitraum der Umfrage gab es eine umfangreichere Störung des Backup-Systems, was zu dieser schlechteren Bewertung geführt haben wird. Das Identity Management hatte zuvor ein Update bekommen. Die Verträge mit Microsoft wurden in der ersten Jahreshälfte neu verhandelt. Die Services Microsoft 365 (M365), Microsoft Azure und RWTHjupyter wurden neu in die Befragung aufgenommen. Alle anderen Services wurden nicht signifikant anders bewertet als im Vorjahr.

RWTH-E-Mail schnitt wie in den Vorjahren wieder im guten bis sehr gutem Niveau ab ($M = 3,35$), diesmal gefolgt von GitLab ($M = 3,29$) und Identity Management ($M = 3,29$) sowie Hochleistungsrechnen ($M = 3,22$) und IT-Support ($M = 3,20$). Auch Netzwerk ($M = 3,19$), RWTHonline ($M = 3,19$), M365 ($M = 3,18$), RWTHmoodle ($M = 3,14$) und Kollaborationslösungen ($M = 3,10$) erzielten gute Bewertungen. Mit Werten knapp über 3 = *gut* erfüllen auch MS Teams ($M = 3,05$), Telefonie ($M = 3,04$), Forschungsdatenmanagement ($M = 3,04$) und Arbeitsplatzunterstützung ($M = 3,01$) unser gesetztes Qualitätsziel. Selbst der Druckservice ($M = 3,01$), der 2021 aufgrund der Pandemie gar nicht zur Verfügung stand, wurde weiterhin positiv bewertet.

Knapp verfehlt wurde das Qualitätsziel von den beiden neuen Services Microsoft Azure ($M = 2,96$) und RWTHjupyter ($M = 2,86$) sowie von der RWTHApp ($M = 2,88$) und Backup/ Restore (2,86). Die RWTHApp wurde inzwischen überarbeitet und ein Beta-Test durchgeführt, so dass

abzuwarten bleibt, wie sich die Bewertung 2022 entwickelt. Die Bewertung von Backup/ Restore litt wie oben erwähnt vermutlich an der umfangreicheren Störung im Befragungszeitraum.

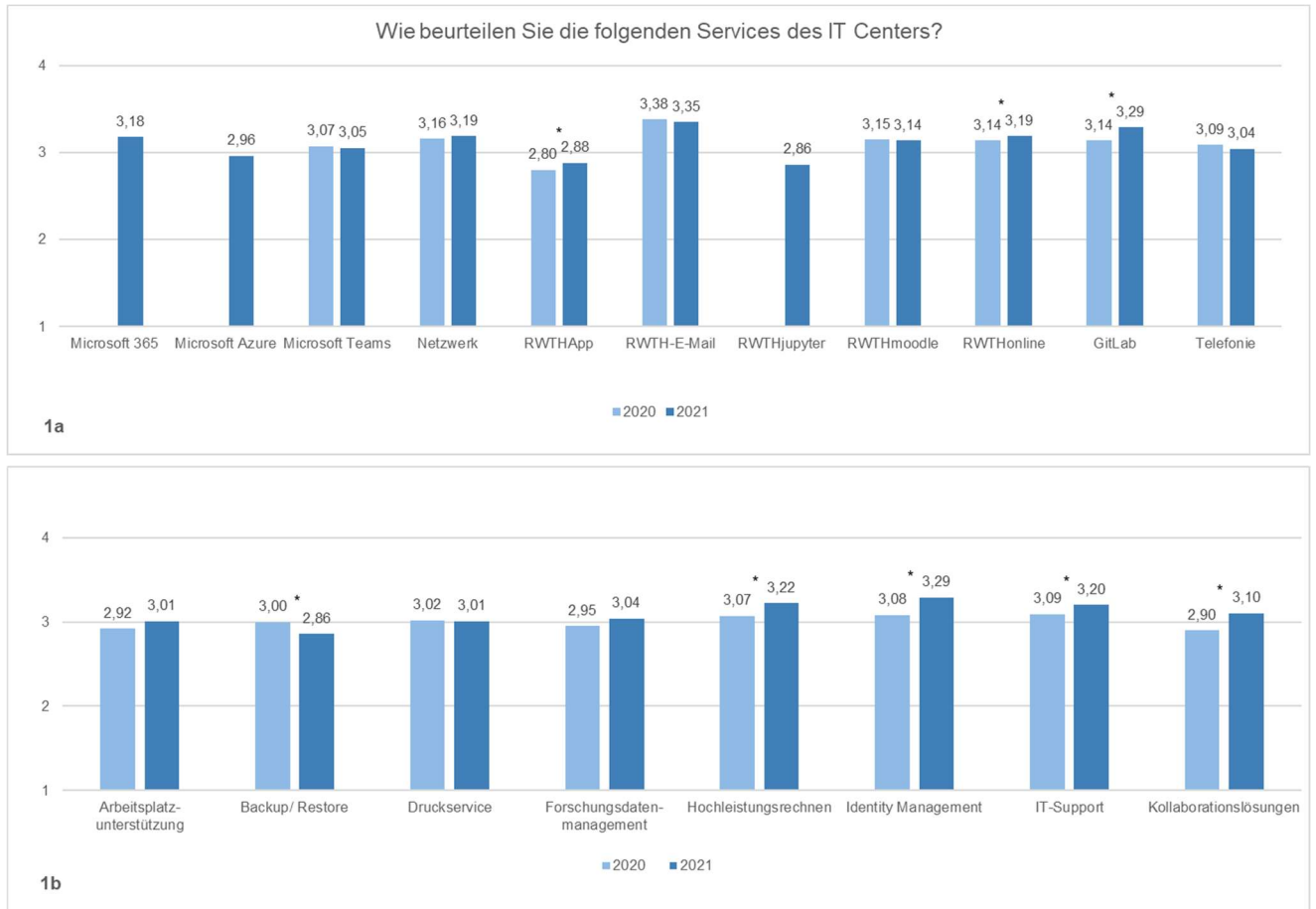


Abbildung 1: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2020/ 2021

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

Der Bekanntheitsgrad der Services, der über die Ausweichoption „Ich kenne diesen Service nicht.“ abgeschätzt werden konnte, hat insgesamt deutlich nachgelassen. An der Umfrage haben viele Studierende teilgenommen, die während der Pandemie ihr Studium aufgenommen haben. 65% der Befragten ist erst seit weniger als drei Jahren an der RWTH. Daher lässt sich der geringere Bekanntheitsgrad unter anderem durch den Wegfall der Mund-zu-Mund-Propaganda in den Hörsälen erklären. Im Rahmen des WebRelaunches wurde eine Übersichtsseite für unsere Services erstellt, um unserer Kundschaft einen besseren Überblick zu ermöglichen. Die Befragten merkten an, dass das Portfolio inzwischen sehr umfangreich geworden sei. Die einen begrüßten das, die anderen wünschen sich eine Fokussierung auf Kernprozesse. Im Vergleich zum letzten Jahr gab deutlich weniger Wünsche für neue Services oder Anpassungen sowie weniger Anmerkungen zum Thema Datenschutz.

Die Nutzenden wurden des Weiteren gefragt: „Was vermissen Sie im Serviceportfolio? Welche weiteren Services wünschen Sie sich?“. Auf diese Nennungen wird an dieser Stelle nicht weiter eingegangen, sie wurden als Anregungen an die entsprechenden Verantwortlichen in den Fachabteilungen weitergeleitet.

3.1.2 Eigenschaften des IT Centers und seinen Mitarbeitenden

In Abbildung 2 ist dargestellt, wie wichtig den Befragten 2021 die verschiedenen Eigenschaften des IT Centers waren (Soll) und inwiefern diese Eigenschaften dem IT Center der RWTH durch die Befragten zugeschrieben wurden (Ist). Der Vergleich zum Jahr 2020 wird in dieser Abbildung Zugunsten einer besseren Übersichtlichkeit nicht dargestellt, aber im Folgenden beschrieben.

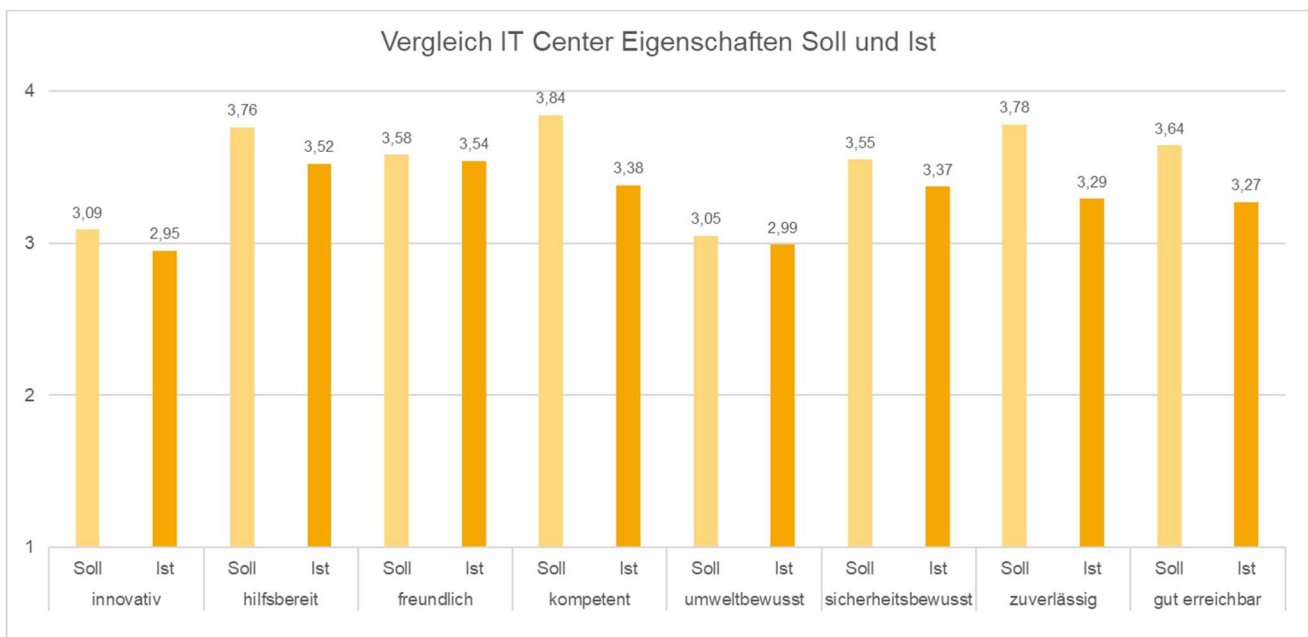


Abbildung 2: Eigenschaften des IT Centers 2021

Vergleich der Soll-Werte „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH?“ (1 = nicht wichtig, 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = sehr wichtig) mit der Zuschreibung von Eigenschaften (Ist) „Und wie sehr treffen diese Eigenschaften auf das IT Center zu? 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 2021.

Kompetenz ($M = 3,84, +0,07$), Zuverlässigkeit ($M = 3,78, +0,07$) und Hilfsbereitschaft ($M = 3,76, +0,02$) sind aus Sicht der Kundschaft die wichtigsten Eigenschaften für ein IT Center, wobei alle drei im Vergleich zum Vorjahr signifikant an Bedeutung zugenommen haben. Umweltbewusstsein ($M = 3,05$) und Innovationsfreude ($M = 3,09$) und waren den Befragten wie in den Vorjahren am wenigsten wichtig, wobei die Innovationsfreude als signifikant weniger wichtig eingeschätzt wurde ($-0,05$) und damit wieder auf dem Niveau von 2020 lag. Gute Erreichbarkeit ($M = 3,64$), Freundlichkeit ($M = 3,58$) und Sicherheitsbewusstsein ($M = 3,55$) blieben auf dem Niveau vom Vorjahr.

Die Befragten attestierten dem IT Center freundlicher ($M = 3,54, +0,07$) und hilfsbereiter ($M = 3,52, +0,06$), aber weniger innovativ ($M = 2,95, -0,05$) zu sein. Die anderen Werte blieben auf

dem Niveau des Vorjahres, wobei dem IT Center der geringste Wert für das *Umweltbewusstsein* zugeschrieben wurde ($M = 2,99$). Alle zugeschriebenen Eigenschaften lagen damit im Bereich $3 = \text{trifft eher zu}$ bis $4 = \text{trifft voll \& ganz zu}$. Die größten Diskrepanzen zwischen Soll- und Ist-Werten betreffen die Eigenschaften Zuverlässigkeit (0,49), Kompetenz (0,46) und Erreichbarkeit (0,37), was im Zusammenhang mit den Bewertungen zum Support nochmal betrachtet werden wird (vgl. Abschnitt 3.2).

3.1.3 Aussagen zum Service und Support des IT Centers

In Abbildung 3 sind die Bewertungen zum Service und Support des IT Centers dargestellt. „Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.“ ($M = 3,10$, $+0,08$) und „Ich fühle mich ernst genommen.“ ($M = 3,43$, $+0,05$) sind 2021 signifikant als zutreffender bewertet worden im Vergleich zum Vorjahr. „Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.“ ($M = 3,22$), „Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.“ ($M = 3,32$) und „Die Services sind intuitiv zu benutzen.“ ($M = 2,98$) blieben auf dem Vorjahresniveau. Die Werte liegen insgesamt im Bereich von $3 = \text{trifft eher zu}$ bis $4 = \text{trifft voll \& ganz zu}$. Auch hierauf wird in Abschnitt 3.2 nochmal eingegangen.

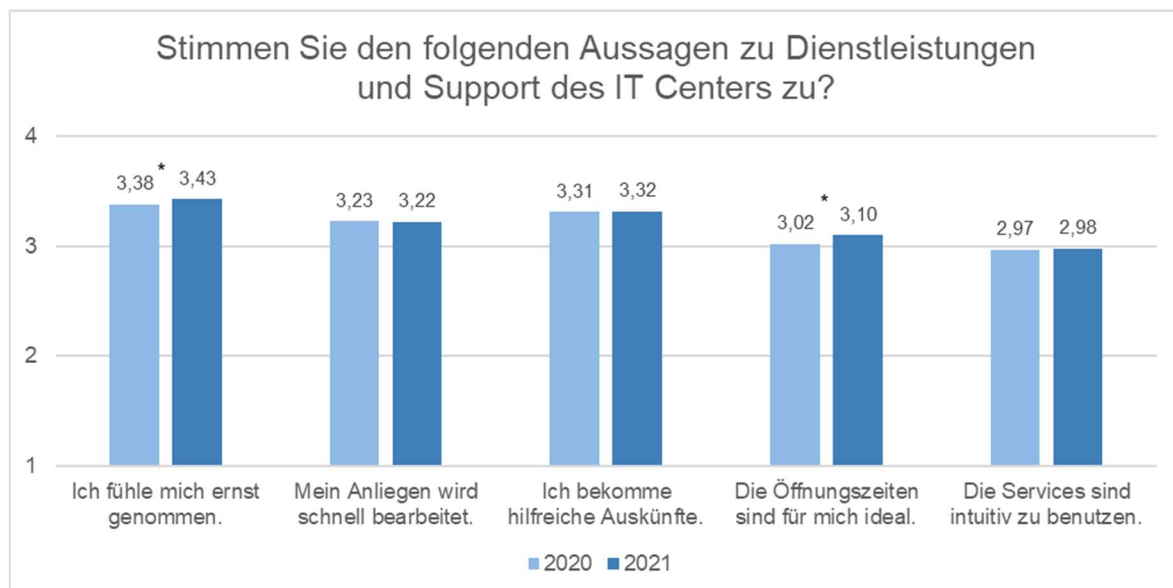


Abbildung 3: Aussagen zum Service und Support – Vergleich 2020/ 2021

„Stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Dienstleistungen und 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 Befragten wurden um Ihre Einschätzungen zum Thema IT-Risiken gebeten (Abb. 4). Ihnen war es signifikant wichtiger als im Vorjahr, vor IT-Risiken geschützt zu werden ($+0,07$). Gleichzeitig fühlten Sie sich weniger gut in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert ($-0,12$) und auch weniger gut geschützt ($-0,08$). Im Vorjahr zeigten die Informationskampagnen rund um das Thema IT-Risiken eine positive Wirkung. Da jedoch nicht nur unsere Services (vgl. Abschnitt 3.1.1), sondern auch unsere Informations- und Kommunikationskanäle (vgl. Ab-

schnitt 3.3) im Vergleich zum Vorjahr an Bekanntheit eingebüßt haben, erreichen die Informationen zum Thema IT-Risiken auch weniger RWTH-Angehörige, wodurch der wahrgenommene Schutz vor IT-Risiken abgenommen hat.

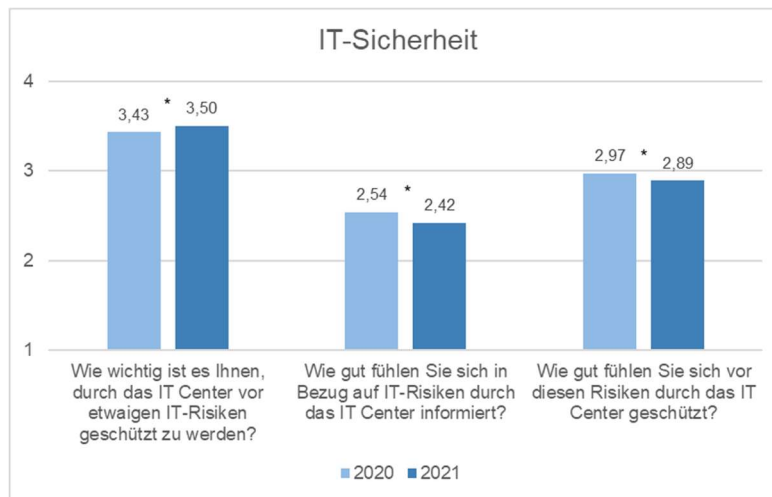


Abbildung 4: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2020/ 2021

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

3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Im Fragenbereich zum NRW Benchmarking wird die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center erfragt (Abb. 5). Die Gesamtzufriedenheit ist auf dem gleichen guten Niveau geblieben wie im Vorjahr.

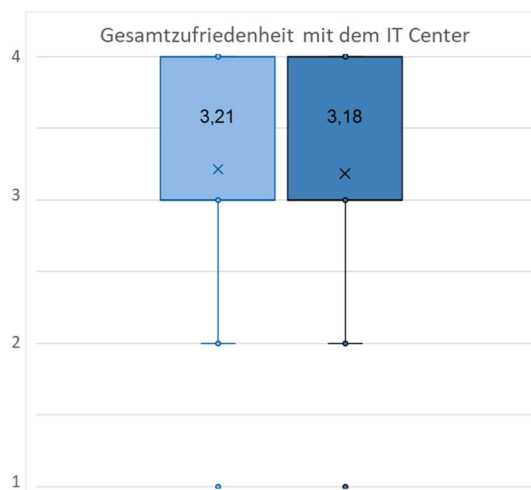


Abbildung 5: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2020/ 2021

„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 2020 bei 3,21 und im Jahr 2021 bei 3,18 (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

48,4% der Befragten gaben an, in den letzten 12 Monaten Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Damit waren es signifikant mehr Personen als im Vorjahr (43,5%). Bevor der Support des IT-ServiceDesks bewertet werden konnte (vgl. Abb. 7), wurden die Teilnehmenden gefragt, ob Sie vor der Kontaktaufnahme eigenständig nach Lösungen suchen (Abb. 6). Wie im Vorjahr wird zunächst eher selbständig nach Lösungen gesucht ($M = 3,43$).

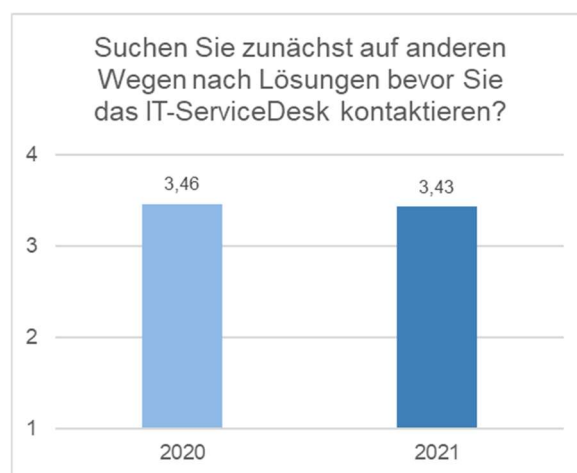


Abbildung 6: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2020/ 2021

„Suchen Sie zunächst auf anderen Wegen nach Lösungen bevor Sie das IT-ServiceDesk kontaktieren?“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)

Die Befragten wurden gebeten, verschiedene Aspekte des IT-ServiceDesks zu bewerten (Abb. 7). Die Aspekte Lösungszeit, Lösungsqualität und Kompetenz der Mitarbeitenden beziehen sich dabei nicht nur auf das IT-ServiceDesk im Sinne des 1st-Level-Supports, sondern auch auf den 2nd-Level-Support der Fachabteilungen. Die Fragestellung wird in der nächsten Umfrage entsprechend angepasst werden.

Den höchsten Wert der rein auf das IT-ServiceDesk bezogenen Fragen erreichte *Freundlichkeit der Mitarbeitenden* ($M = 3,54$) und den geringsten Wert *Kontaktmöglichkeiten vor Ort* ($M = 2,86$), was der anhaltenden Pandemie geschuldet ist: der Besuchsverkehr war wie in 2020 nur eingeschränkt möglich. Die *telefonische Erreichbarkeit* ($M = 3,07$) und die *Erreichbarkeit über den Chat* ($M = 3,31$) blieben bei Werten oberhalb von *gut* (Werte über 3), so dass nur die Erreichbarkeit vor Ort nicht unseren eigenen Qualitätsansprüchen gerecht wurde. Alle Werte bewegten sich auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr.

Die *Kompetenz der Mitarbeitenden* ($M = 3,31$), die *Lösungszeit* ($M = 3,02$) und *Lösungsqualität* ($M = 3,20$) wurden signifikant schlechter bewertet, jedoch noch im Bereich von gut bis sehr gut. Eine Analyse der Arbeitsprozesse und Erstlösungsraten ist in Arbeit.

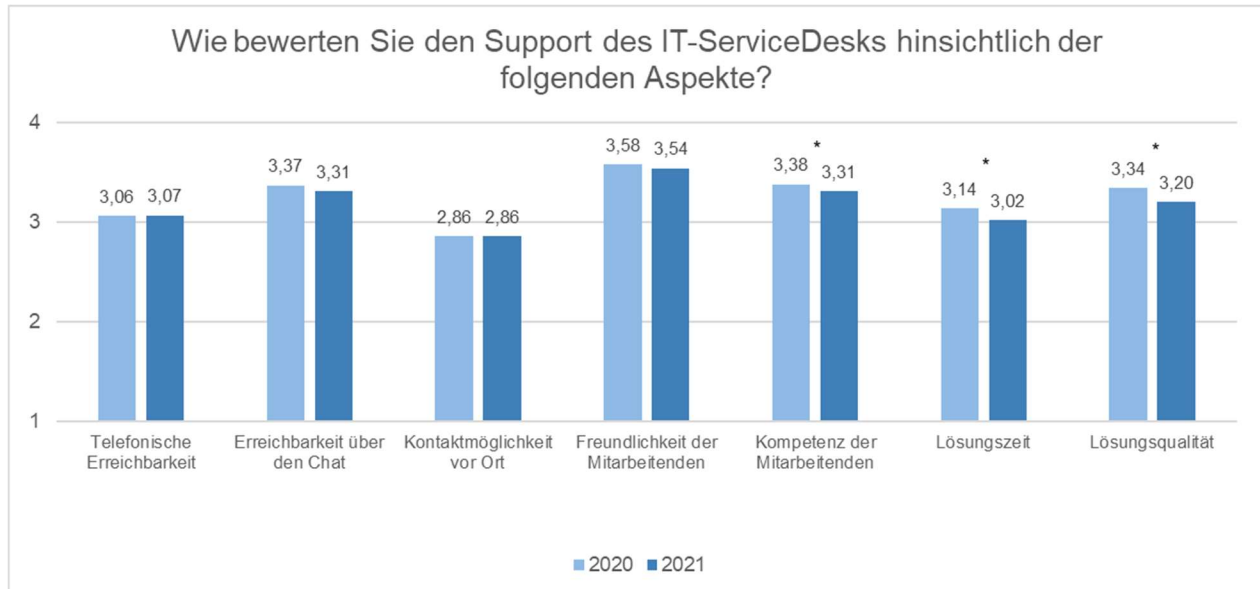


Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2020/ 2021

„Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; * = signifikanter Unterschied $p < 0,05$). Wie im Vorjahr musste der Kontakt vor Ort musste aufgrund der Corona-Pandemie extrem eingeschränkt werden.

Die Ergebnisse zur Bewertung des Supports erscheinen auf den ersten Blick widersprüchlich, jedoch wurden unterschiedliche Aspekte bewertet. Während die *Kompetenz der Mitarbeitenden* (-0,07), die *Lösungszeit* (-0,12) und *Lösungsqualität* (-0,14) signifikant schlechter bewertet wurden und es keine Veränderungen in Bezug auf die Erreichbarkeit und Freundlichkeit des IT-ServiceDesk gab, wurde der Support im Allgemeinen signifikant besser bewertet. Gleichzeitig wurden dem IT Center höhere Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit im Rahmen der Eigenschaften des IT Centers attestiert. In den Kommentaren wurde wie im Vorjahr angemerkt, dass die Qualität des Supports von der Schwierigkeit der Fragestellung abhängig sei. Einfache Fragestellungen würden schnell und freundlich beantwortet. Lange Bearbeitungszeiten würden jedoch bei schwierigeren Fragestellungen auftreten, die nicht direkt durch die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesk zu lösen sind. Die hohe Fluktuation im IT-ServiceDesk sorgte dafür, dass viele neue Mitarbeitende in unsere Supportprozesse eingearbeitet werden mussten. Unser Umgangston mit der Kundschaft ist also angemessen, jedoch müssen Lösungszeit und Lösungsqualität wieder verbessert werden. Infolgedessen wird auch die wahrgenommene Kompetenz wieder steigen.

3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle

Die Fragen zu den Informations- und Kommunikationskanälen wurden überarbeitet. Es wurde nun zunächst explizit nach dem Bekanntheitsgrad der verschiedenen Kanäle gefragt (Abb.8), bevor die Häufigkeit der Nutzung erfasst wurde (Abb. 9). Der Bekanntheitsgrad der Kanäle hat

im Vergleich zu den Vorjahren massiv nachgelassen, während wir unseren Social-Media-Auftritt in den letzten Jahren ausgebaut haben. Die Ergebnisse lassen sich zum einen durch den Wegfall der Mund-zu-Mund-Propaganda unter den Studierenden – der größten Stichprobe unter den Befragten – erklären: da während der Pandemie kaum Präsenzveranstaltungen stattgefunden haben und viele der Befragten erst seit kurzem an der RWTH studieren, ohne viel Kontakt zu ihren Kommilitonen zu haben, wurde weniger Werbung unter Studierenden für unsere Kommunikationskanäle gemacht. Zum anderen kann die geänderte Fragestellung zu einem ehrlicheren Antwortverhalten geführt haben: eventuell haben Befragte die Option *kenne ich nicht* in der alten Frageversion übersehen und stattdessen etwas Anderes angeklickt. Die neue Fragestellung diente auch dem Zweck, alle Kanäle auf einen Blick darzustellen. Sämtliche Kontaktmöglichkeiten und Kanäle wurden im Fragebogen verlinkt.

Am bekanntesten waren unsere *Webseite* (83%) und unsere *Mailadresse* (83%), gefolgt von unserer Dokumentation *IT Center Help* (75%), der *Kontaktmöglichkeit vor Ort* (56%) und unserer *Telefonnummer* (51%). Knapp der Hälfte waren das *Statusmeldungsportal* (48%), das *Ticketportal* (47%) und unserer *Chat-Support* (44%) bekannt. Ein Viertel kannte unseren *IT Center Blog* (26%). Unsere Social-Media-Kanäle (7-14%) und der relativ neue *FDM Blog* (5%) sind verhältnismäßig wenigen Befragten bekannt (Abb. 8 stellt die negative Sichtweise dar: *nicht* bekannt in Prozent).

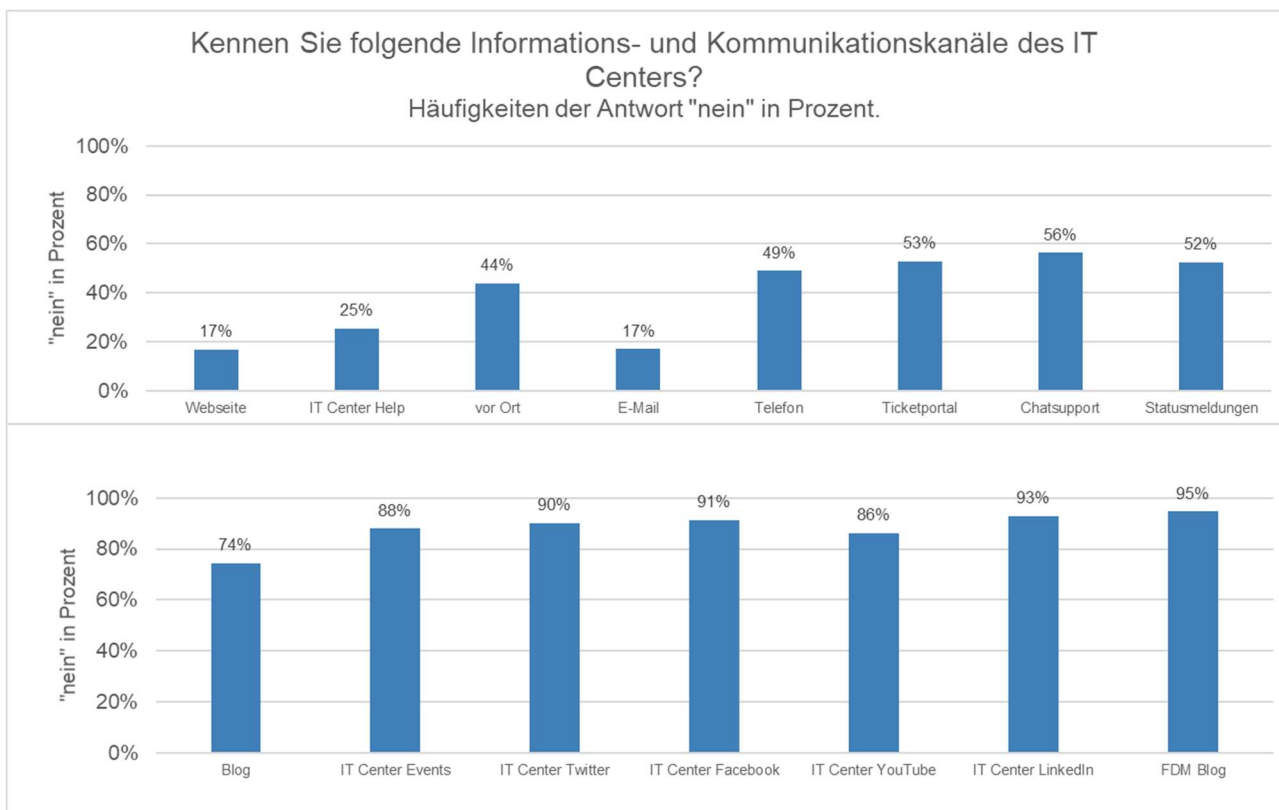


Abbildung 8: Bekanntheitsgrad der Kommunikationskanäle des IT Centers - 2021

„Kennen Sie folgende Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers?“ (ja, nein, möchte oder kann ich nicht beantworten; Antworthäufigkeit „nein“ in Prozent)

Die Anzahl der Kommunikationskanäle ist vielen zu unübersichtlich und überfordernd. Daher wird sich mehr Informationsmaterial gewünscht, in dem es eine Übersicht aller Kanäle des IT Centers gibt. Im Rahmen des WebRelaunches bekommt die Webseite eine solche Übersicht.

In der folgenden Frage wurden den Befragten nur diejenigen Kommunikationskanäle angezeigt, die sie als bekannt angegeben haben (Abb. 9). Die Nutzung der Webseite (-0,05), unserer Telefonnummer (-0,12) und insbesondere der E-Mail-Adresse (-0,36) haben signifikant abgenommen. Die Nutzung unserer Social-Media-Kanäle hat dagegen sehr stark zugenommen (+0,43 bis +0,52), was darauf hinweist, dass Personen, die unsere Kanäle kennen, diese auch nutzen. Auch das Ticketportal (+0,29) und der Chat-Support (+0,11) werden häufiger genutzt. Der Kontakt vor Ort (+0,14) hat aufgrund der schrittweisen Öffnung auch wieder zugelegt. Lediglich die Nutzung von IT Center Help hat sich nicht signifikant verändert. Die Häufigkeit der Nutzung von IT Center Events, FDM Blog und IT Center Statusmeldungen wurde 2020 erstmalig erfasst.

In den Anmerkungen wurde betont, wie wichtig und hilfreich der Telefonsupport ist, insbesondere bei zeitkritischen Problemen. Die Wiedereröffnung des Standortes Super C wurde sich gewünscht und wird aktuell umgesetzt. Der Chat wurde wieder sehr positiv hervorgehoben. Die Meinungen zur Existenz der Social-Media-Kanäle sind geteilt. Manche wünschen sich mehr YouTube-Videos. Im Folgenden wurde lediglich eine Bewertung der IT Center Webseite, der Dokumentation IT Center Help und des IT Center Blogs abgefragt. Für zukünftige Umfragen wird überlegt, auch die anderen Kommunikationskanäle bewerten zu lassen.

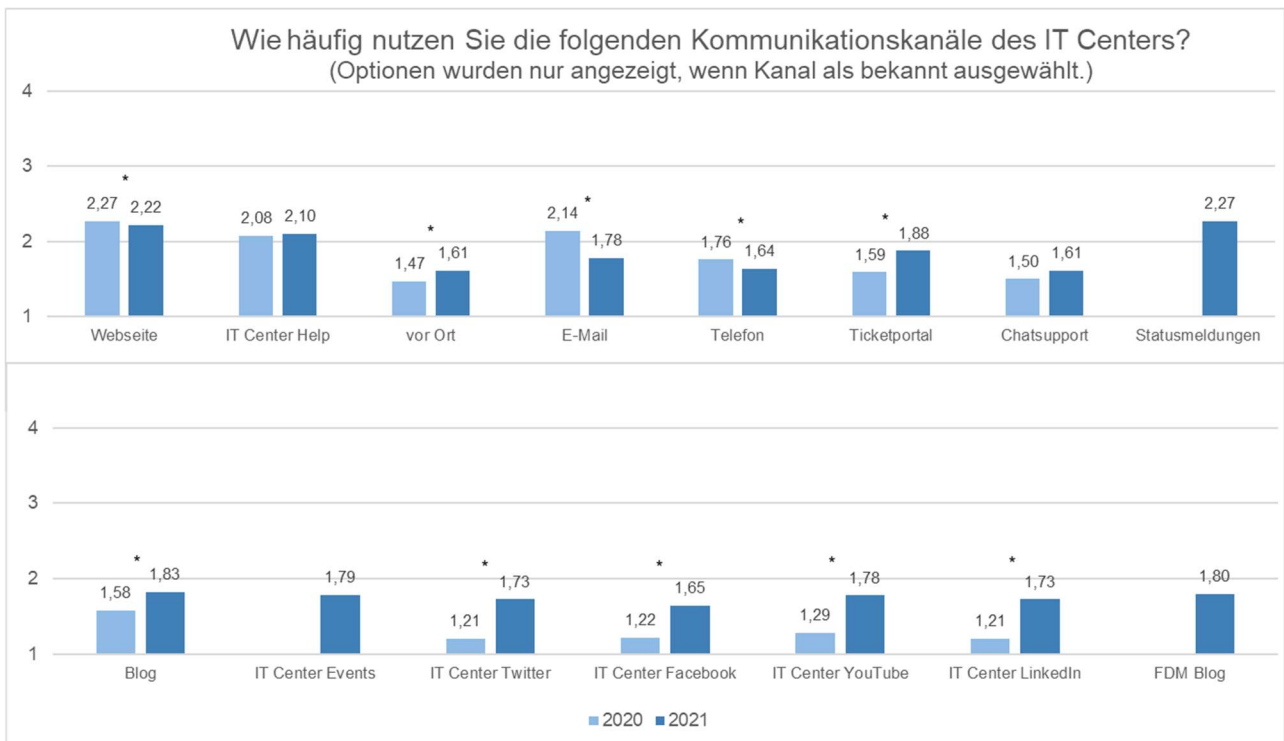


Abbildung 9: Nutzung der Kommunikationskanäle – Vergleich 2020/ 2021

„Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?“ (1 = nie, 2 = $\leq 1x$ pro Monat, 3 = $\geq 1x$ pro Monat, 4 = $\geq 1x$ pro Woche).

Die Bewertungen der *IT Center Webseite*, der Dokumentation *IT Center Help* und des *IT Center Blogs* haben sich insgesamt nicht verändert im Vergleich zum Vorjahr. Lediglich die Auffindbarkeit der Informationen auf IT Center Help ($M = 2,85$) hat sich aus Sicht der Kundenschaft signifikant gesteigert (+0,07, Abb. 10b). Die Auffindbarkeit der Informationen sollte sich für alle drei Informationskanäle weiter verbessern, da hier eine gute Bewertung knapp verfehlt wird (Werte unter 3). Die Qualität der Informationen ($M = 2,98$) und der Publikationsrhythmus des IT Center Blogs ($M = 2,96$) verfehlen ebenfalls knapp den Wert *gut*, der von allen anderen Aspekten erreicht wurde.

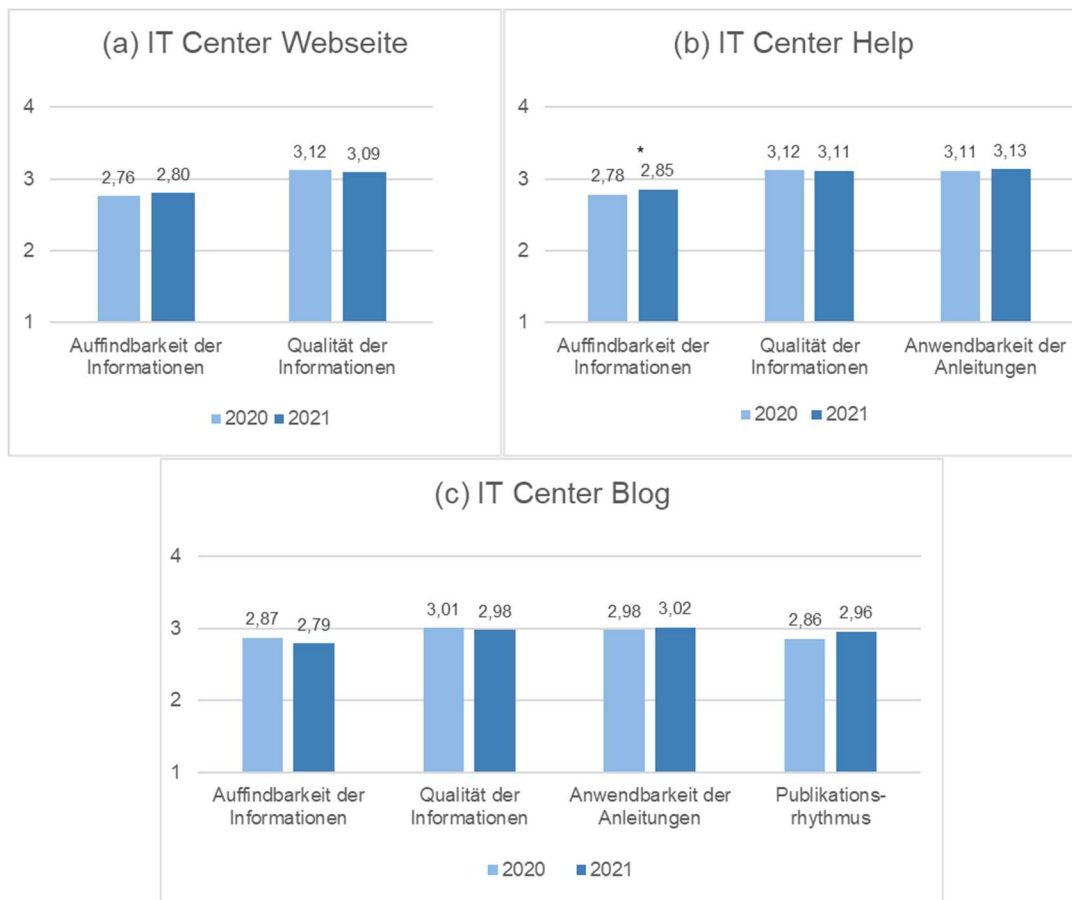


Abbildung 10: *IT Center Webseite, IT Center Help und IT Center Blog – Vergleich 2020/ 2021*

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

Das Design der Webseite wird bemängelt. Viele der Anmerkungen zur Webseite werden sich nach dem WebRelaunch erledigt haben, jedoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich diese Kritik auf das Design aller Webseiten der RWTH bezieht, auf die wir keinen Einfluss haben. Für IT Center Help werden zielgruppenspezifische Anleitungen benötigt: Kürzere, prägnantere und bebilderte Anleitungen in leicht verständlicher Sprache für Laien und mehr Video-Anleitungen sowie umfangreichere Anleitungen und Informationen für IT-Profis. Dass der Blog eher unbekannt ist, sei schade. Eine höhere Publikationsdichte sei notwendig

und mehr Interaktivität. Die Suchfunktion sei leicht zu übersehen. Man merke, dass das Marketingteam viel Herzblut in den Blog und in die Social-Media-Kanäle des IT Centers stecke. Nicht deutschsprachige Studierende und Mitarbeitende wünschen sich durchgängig englische Sprachfassungen. Eine einfach verständliche Sprache und gut erklärte Fachbegriffe stehen weiterhin auf der Wunschliste.

3.4 Corona-spezifische Fragen

Auch 2021 wurden Fragen zum Umgang des IT Centers mit der Corona-Pandemie gestellt und die Befragten sind weiterhin eher zufrieden mit der Flexibilität des IT Centers ($M = 3,19$), den Anpassungen der Abläufe ($M = 3,17$), den bereitgestellten Informationen zu geänderten Services und Support ($M = 3,18$), den zusätzlich bereitgestellten Services ($M = 3,17$) und der Erreichbarkeit des IT Centers ($M = 3,23$) während der Pandemie, wobei sich die Zufriedenheit in Bezug auf all diese Aspekte signifikant verbessert hat (Abb. 11).

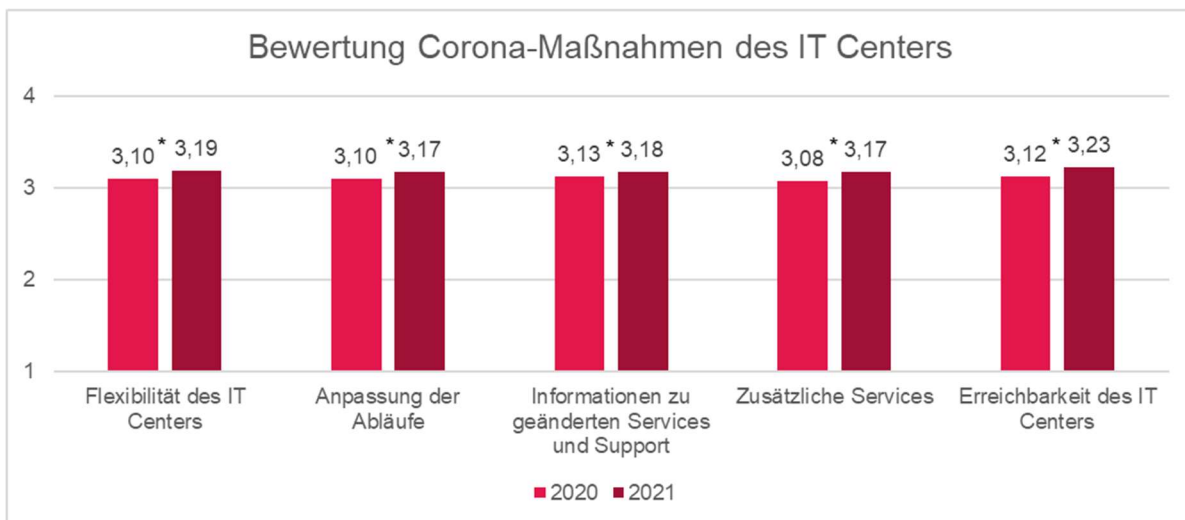


Abbildung 11: Bewertung der Corona-Maßnahmen des IT Centers – Vergleich 2020/ 2021

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

Von den Befragten gaben 216 Personen an, während der Corona-Pandemie persönlichen Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben (+5,4%). Diese waren mit der Terminbuchung ($M = 3,50$), dem Hygienekonzept ($M = 3,60$) und der Beratung trotz der besonderen Umstände ($M = 3,62$, Abb. 12) zufrieden wie im Vorjahr.

Die Gesamtzufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers lag im Mittel bei 3,23 (+0,10, in Abb. 13 durch ein Kreuzchen dargestellt) und damit auf dem gleichen Niveau wie 2020. 50 % der Daten lagen zwischen 3 („eher zufrieden“) und 4 („sehr zufrieden“) was in der Abbildung jeweils durch die rot gefärbte Box dargestellt wird.

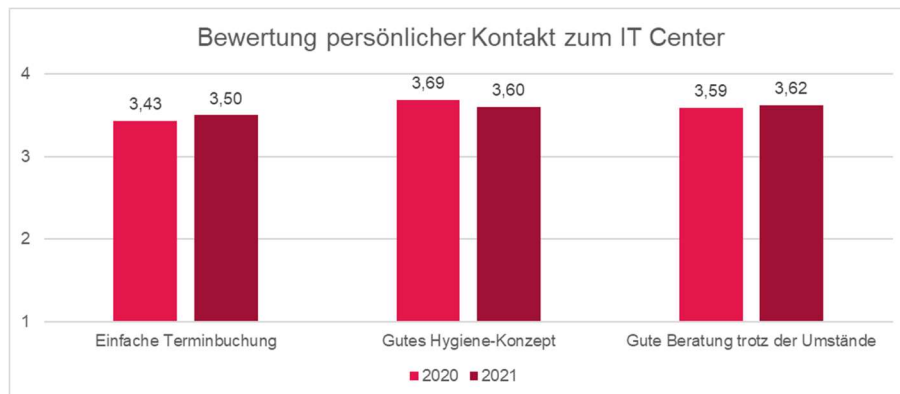


Abbildung 12: Persönlicher Kontakt mit dem IT-ServiceDesk während Corona - 2021

„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).

Die Anpassung an die Corona-Situation ist weiterhin erfolgreich und in den Anmerkungen wurde das IT Center dafür gelobt. Jedoch wird sich die Öffnung unserer Außenstandorte gewünscht sowie die Wiederaufnahme des Druckservice und des Laptop-Leihpools. Die Datenschutzproblematik mit Zoom wurde wieder angesprochen, aber im deutlich geringeren Umfang als im Vorjahr.

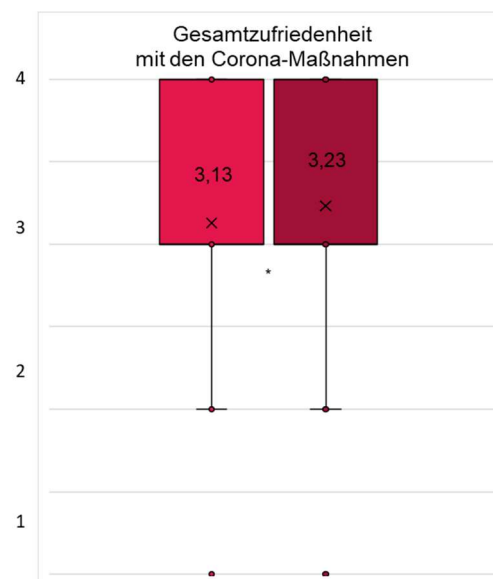


Abbildung 13: Gesamtzufriedenheit mit Corona-Maßnahmen – Vergleich 2020/ 2021

„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).

3.4 Abschließende allgemeine Kommentare

Die Befragten hatten zum Abschluss wie auch in den Vorjahren die Gelegenheit weiteres Feedback zu hinterlassen. Die Anmerkungen bezogen sich in aller Regel auf den geleisteten

Support und konkrete Services unseres Portfolios. Die Anmerkungen wurden an die entsprechenden Fachabteilungen weitergeleitet. Das Thema Datenschutz und die Stabilität von RWTHmoodle und Eduroam wurden wieder thematisiert. Vielen Befragten war der Umfang unserer Services nicht bewusst, wie oben bereits dargestellt wurde. Das abschließende Lob war zahlreich.

3.5 Rückmeldung zur Befragung

Am Ende der Befragung konnten die Teilnehmenden Anmerkungen zur Befragung selbst abgeben. Es wurde angemerkt, dass viele Services nicht bekannt waren und eine Bewertung daher schwierig – gerade für Erstsemester. Die Option *möchte oder kann ich nicht beantworten* sei sehr gut. Die Ansicht auf mobilen Geräten solle noch optimiert werden. Aus den Anmerkungen ist hervorgegangen, dass noch mehr Fragenfilter genutzt werden können, auch um die Umfrage weiter zu verkürzen.

4. Fazit

Der Support gewinnt aus Sicht der Kundschaft zunehmend an Bedeutung, daher müssen die Lösungszeit und Lösungsqualität des Supports sich wieder verbessern – eine Analyse dazu ist bereits in Arbeit. Infolgedessen werden auch die wahrgenommene Kompetenz und Zuverlässigkeit des IT Centers nicht optimal bewertet. Der Support wird insgesamt aber als freundlich und hilfsbereit wahrgenommen.

Der Bekanntheitsgrad der IT-Services hat während der Corona-Pandemie massiv nachgelassen. Aufgrund der fehlenden Mund-zu-Mund-Propaganda in der virtuellen Zusammenarbeit und Lehre sind zielgruppenspezifische Marketingmaßnahmen notwendig. Unsere Kundschaft fühlt sich in Bezug auf IT-Risiken weniger gut informiert und geschützt, weshalb für IT-Laien mehr Informationen zum Thema aufbereitet und bereitgestellt werden müssen. Insgesamt können wir mit der Bewertung unserer IT-Services zufrieden sein.

Auch der Bekanntheitsgrad unserer Kommunikationskanäle muss verbessert werden. Nach dem WebRelaunch gibt es eine zentrale Seite, auf der alle Kommunikationskanäle vorgestellt und verlinkt werden. Insbesondere für neuere Kanäle und unser Statusmeldungsportal muss weiter Werbung gemacht werden. Die Auffindbarkeit von Informationen auf unseren Seiten ist weiter zu verbessern. Desweiteren muss die englische Übersetzung aller Texte sichergestellt werden. Mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers ist unsere Kundschaft zufrieden.

Wir freuen uns über die rege Teilnahme an dieser Umfrage und danken allen für die vielen konstruktiven Rückmeldungen, 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 möglich)

- RWTH-Mitarbeitende
- FB10-Mitarbeitende (Medizinische Fakultät)
- UKA-Mitarbeitende
- RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende
- Wissenschaftliche Hilfskräfte (WiHi)
- Studentische Hilfskräfte (HiWi)
- Studierende
- Alumni
- Gäste
- andere
- *möchte ich nicht beantworten*

3. Wie lange gehören Sie schon der RWTH Aachen University an?

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

4. Sind Sie an der IT-Administration in Ihrer Einrichtung beteiligt?

*Mitarbeitende der IT-Administration, Ansprechpartner*innen für Netzwerk/Domain/Webspace, Mitglieder einer Netzwerk-AG in einem Wohnheim etc.*

- ja
- nein
- *möchte ich nicht beantworten*

5. Kennen Sie folgende Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers?

(Erfassung des Bekanntheitsgrads sowie Filterfrage für Frage 6)

- IT Center Webseite
- IT Center Help
- IT Center Blog
- IT Center Events
- IT Center Twitter
- IT Center Facebook
- IT Center YouTube
- IT Center LinkedIn
- FDM Blog
- IT-ServiceDesk im Seffenter Weg 23
- Unsere Mailadresse servicedesk@itc.rwth-aachen.de
- Unsere Rufnummer +49 241 80 24680
- IT Center Ticketportal
- IT Center Chatsupport
- IT Center Statusmeldungen

Skala:

- Ja - nein
- *möchte oder kann ich nicht beantworten*

6. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?

(gefilterte Frage: angezeigte Optionen abhängig von der Auswahl in Frage 5)

- IT Center Webseite
- IT Center Help
- IT Center Blog
- IT Center Events
- IT Center Twitter
- IT Center Facebook
- IT Center YouTube
- IT Center LinkedIn
- FDM Blog
- IT-ServiceDesk im Seffenter Weg 23
- Unsere Mailadresse servicedesk@itc.rwth-aachen.de
- Unsere Rufnummer +49 241 80 24680
- IT Center Ticketportal
- IT Center Chatsupport
- IT Center Statusmeldungen

Skala:

- Nie – weniger als 1x pro Monat – mehr als 1x pro Monat – mehr als 1x pro Woche
- *möchte oder kann ich nicht beantworten*

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

Auf unserer IT Center Webseite finden Sie viele Informationen rund um das IT Center wie unser Leitbild, aktuelle Meldungen, Publikationen und Informationen zu Veranstaltungen. Dort werden auch Ergebnisse unserer Umfragen veröffentlicht.

- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen

Skala:

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

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

9. Wie bewerten Sie IT Center Help hinsichtlich der folgenden Aspekte?

Auf IT Center Help finden Sie Hilfestellungen in Bezug auf die verschiedenen Services, die wir Ihnen bereitstellen, beispielsweise zum Einrichten eines E-Mailclients oder zur Telefonanlage.

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

Skala:

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

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

11. 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*

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

13. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu den Kommunikations- und Informationskanälen des IT Centers?

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

(Filterfrage für die Fragen 16 und 17 zur Bewertung des IT-ServiceDesk)

- ja
- nein
- *möchte ich nicht beantworten*

15. Suchen Sie zunächst auf anderen Wegen nach Lösungen, bevor Sie das IT-ServiceDesk kontaktieren?

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

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

(Frage wird nur angezeigt, wenn Frage 14 mit ja beantwortet wurde)

- Telefonische Erreichbarkeit
- Erreichbarkeit über den Chat
- Kontaktmöglichkeit vor Ort
- Freundlichkeit der Mitarbeitenden
- Kompetenz der Mitarbeitenden
- Lösungszeit
- Lösungsqualität

Skala:

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

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

(offen, Frage wird nur angezeigt, wenn Frage 14 mit ja beantwortet wurde)

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?

Erklärende Informationen zu den einzelnen Services erhalten Sie mit Berührung des Informations-Symbols (hier in Klammern dargestellt). Weitere Services folgen auf der nächsten Seite.

- Arbeitsplatzunterstützung
(Unterstützung bei der Beschaffung von Hardware und Software für die Arbeitsplätze an der RWTH).
- 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).
- Druckservice
(Hochwertiger Druck großer Poster, technischer Zeichnungen oder Banner für Mitarbeitende und Errichtungen der RWTH Aachen).
- Forschungsdatenmanagement
(Support, Beratung sowie Bereitstellung der technischen Infrastruktur (z.B. simpleArchive und MetadatenManager)).
- Hochleistungsrechnen
(Betrieb des schnellsten Supercomputer einer deutschen Universität sowie Weiterbildung und methodische Unterstützung zur effizienten Nutzung der Hochleistungsrechenanlagen).
- Identity Management
(Zentrale Benutzerverwaltung der RWTH, die den gesamten Lebenszyklus von Personendaten in den IT-basierten Services unterstützt).
- 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).
- Kollaborationslösungen
(Verschiedene Lösungen für das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten und für den Datenaustausch (z.B. SharePoint, sciebo, GigaMove)).
- Microsoft 365
(M365 ist ein Bundle von verschiedenen Microsoft Softwareprodukten.)
- Microsoft Azure
(MS Azure ist eine Cloud-Computing Plattform von Microsoft).
- Microsoft Teams
(Bereitstellung des Service für Angehörige der RWTH sowie Support grundlegender Funktionen).

Skala:

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

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

Erklärende Informationen zu den einzelnen Services erhalten Sie mit Berührung des Informations-Symbols

- Netzwerk
(Aufbau und die zukunftsichere Weiterentwicklung der Netz- und Kommunikationsinfrastruktur der RWTH (RWTH Backbone, Instituts-LAN, Veranstaltungsnetze, VPN, WLAN)).
- RWTHApp
(App mit den wichtigsten Informationen, für die Erleichterung des universitären Alltags – Lernräume, Kurse, Weg zur nächsten Vorlesung, aktuelles Mensa-Angebot, uvm).
- RWTH-E-Mail
(Bereitstellung von E-Mail-Funktionalität, Kalender- und Terminverwaltungsfunktionen sowie geeigneter Anti-SPAM- und Antivirenmaßnahmen).
- RWTHjupyter
(Mit RWTHjupyter bietet das IT Center in Kollaboration mit dem Institute for Automation of Complex systems allen Nutzenden den Zugang zu einer interaktiven Rechenplattform).
- RWTHmoodle
(Das Lehr- und Lernportal der RWTH, in dem Dozierende virtuelle Lernräume zu jeder ihrer Lehrveranstaltungen anbieten können).
- 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).
- 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).
- 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 oder kann ich nicht beantworten - ich kenne diesen Service nicht*

21. Was vermissen Sie im Serviceportfolio? Welche weiteren Services wünschen Sie sich?

Bitte tragen Sie Ihre Vorschläge sortiert nach Anwendungszweck in der betreffenden Zeile ein.
(Textfelder für Forschung, Lehre, Verwaltung und Infrastruktur).

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

(offen)

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

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

Skala:

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

24. Und wie sehr treffen diese Eigenschaften auf das IT Center zu?

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 oder kann ich nicht beantworten*

25. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Dienstleistungen und 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 oder kann ich nicht beantworten*

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

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

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

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

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

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

-
- 29. 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*
- 30. Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-ServiceDesk des IT Centers wahrgenommen?** (Filterfrage für Frage 32)
- ja
 - nein
 - *möchte ich nicht beantworten*
- 31. Wie zufrieden sind Sie mit ...**
- ... der Flexibilität des IT Centers, Abläufe aufgrund der Corona-Situation anzupassen?
 - ... den angepassten Abläufen?
 - ... der Verbreitung aktueller Hinweise und Informationen hinsichtlich der geänderten Services und des Supports des IT Centers?
 - ... der Bereitstellung zusätzlicher Services?
 - ... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?
- Skala:**
- sehr unzufrieden - eher unzufrieden - eher zufrieden - sehr zufrieden
 - *möchte oder kann ich nicht beantworten*
- 32. 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 oder kann ich nicht beantworten*
- 33. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?** (offen)
- 34. Haben Sie noch irgendwelche Rückmeldungen für das IT Center der RWTH Aachen University?** (offen)
- 35. Haben Sie Anmerkungen speziell 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 $N = 2606$ bzw. $\% = 100$ aufaddiert werden (außer bei der Frage zum Personenkreis, da dort Mehrfachnennungen möglich waren).

Fragebogensprache	N	%
Deutsch	2232	86%
Englisch	374	14%

Wie alt sind Sie?	N	%
jünger als 15 Jahre	1	0,0%
15 bis 19 Jahre	506	19,4%
20 bis 24 Jahre	1035	39,7%
25 bis 29 Jahre	480	18,4%
30 bis 34 Jahre	177	6,8%
35 bis 39 Jahre	80	3,1%
40 bis 44 Jahre	72	2,8%
45 bis 49 Jahre	57	2,2%
50 bis 54 Jahre	63	2,4%
55 bis 59 Jahre	44	1,7%
60 bis 64 Jahre	33	1,3%
65 Jahre oder älter	9	0,3%
<i>nicht beantwortet</i>	49	1,9%

Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich)	N
RWTH-Mitarbeitende	633
FB10-Mitarbeitende	3
UKA-Mitarbeitende	22
RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende	40
Wissenschaftliche Hilfskräfte (WiHi)	52
Studentische Hilfskräfte (HiWi)	216
Studierende	1941
Alumni	30
Gäste	13
andere	16
<i>nicht beantwortet</i>	15

Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?	N	%
< 1 Jahr	846	33,1%
1 - 3 Jahre	809	31,6%
4 - 5 Jahre	288	11,3%
> 5 Jahre	580	22,7%
nicht beantwortet	35	1,4%

Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt?	N	%
ja	229	9%
nein	2279	89%
nicht beantwortet	50	2%

B. Jahresvergleiche

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2021 mit denen der Vorjahre gegenübergestellt. Es werden wieder die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben (N), der Mittelwert (M) und die Standardabweichung (SD) gezeigt. Außerdem wird für jedes Item angegeben, ob der Unterschied zwischen den Daten aus den Jahren 2020 und 2021 signifikante Unterschiede (t -Test für unabhängige Stichproben) aufwies (*Sign.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden, $p < 0.05$; n.s. = Unterschied nicht signifikant).

Die Daten zum Bekanntheitsgrad der Kommunikationskanäle der Vorjahre wurde aus der Alternativantwort „kenne diesen Service nicht“ der alten Fragen abgeleitet.

Kennen Sie folgende Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers?		nein		ja	nicht beantwortet
		N	%	N	N
Webseite des IT Centers	2019	81	4%	2198	
	2020	72	3%	2058	
	2021	396	17%	1950	60
IT Center Help	2019	309	13%	2069	
	2020	192	9%	1936	
	2021	593	25%	1743	70
IT Center Blog	2019	535	24%	1727	
	2020	327	16%	1781	
	2021	1710	74%	591	105
IT Center Events	2019	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-
	2021	2029	88%	277	100
IT Center Twitter	2019	516	23%	1764	
	2020	352	16%	1785	
	2021	2066	90%	226	114
IT Center Facebook	2019	459	20%	1817	
	2020	318	15%	1807	
	2021	2095	91%	197	114
IT Center YouTube	2019	527	23%	1748	
	2020	351	16%	1785	
	2021	1990	86%	318	98
IT Center LinkedIn	2019	518	23%	1761	
	2020	359	17%	1778	
	2021	2134	93%	163	109
FDM Blog	2019	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-
	2021	2171	95%	120	115
vor Ort	2019	39	2%	2266	
	2020	51	2%	2076	
	2021	1018	44%	1299	89
E-Mail	2019	13	1%	2294	
	2020	18	1%	2128	
	2021	396	17%	1935	75
Telefon	2019	19	1%	2276	
	2020	50	2%	2083	
	2021	1132	49%	1177	97
Ticketportal	2019	352	14%	2095	
	2020	231	10%	2006	
	2021	1223	53%	1087	96
Chatsupport	2019	84	4%	2237	
	2020	76	4%	2056	
	2021	1304	56%	1011	91
IT Center Statusmeldungen	2019	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-
	2021	1206	52%	1094	106

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?		1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche				Frage nicht angezeigt (Filter)	nicht beantwortet
		N	M	SD	Sign.		
Webseite des IT Centers	2019	2198	2,13	0,82		81	33
	2020	2058	2,27	0,89	*	72	42
	2021	1895	2,22	0,77		679	32
IT Center Help	2019	1971	2,05	0,88		309	32
	2020	1936	2,08	0,93	n.s.	192	44
	2021	1691	2,10	0,76		885	30
IT Center Blog	2019	1727	1,35	0,64		535	50
	2020	1781	1,58	0,84	*	327	64
	2021	574	1,83	0,74		2022	10
IT Center Events	2019	-	-	-		-	-
	2020	-	-	-		-	-
	2021	262	1,79	0,78		2334	10
IT Center Twitter	2019	1764	1,08	0,39		516	32
	2020	1785	1,21	0,64	*	352	35
	2021	215	1,73	0,88		2385	6
IT Center Facebook	2019	1817	1,12	0,43		459	36
	2020	1807	1,22	0,66	*	318	47
	2021	188	1,65	0,90		2414	4
IT Center YouTube	2019	1748	1,17	0,48		527	37
	2020	1776	1,29	0,69	*	351	45
	2021	305	1,78	0,76		2296	5
IT Center LinkedIn	2019	1761	1,09	0,39		518	33
	2020	1778	1,21	0,64	*	359	35
	2021	155	1,73	0,97		2449	2
FDM Blog	2019	-	-	-		-	-
	2020	-	-	-		-	-
	2021	112	1,80	0,94		2489	5
vor Ort	2019	2231	1,52	0,71		39	92
	2020	2056	1,47	0,72	*	51	65
	2021	1254	1,61	0,68		1332	30
E-Mail	2019	2261	2,12	0,89		13	38
	2020	2096	2,14	0,82	*	18	58
	2021	1882	1,78	0,74		693	31
Telefon	2019	2256	1,71	0,85		19	37
	2020	2073	1,76	0,84	*	30	69
	2021	1131	1,64	0,75		1447	28
Ticketportal	2019	2095	1,46	0,72		176	41
	2020	2006	1,59	0,80	*	110	56
	2021	1045	1,88	0,73		1535	26
Chatsupport	2019	2186	1,37	0,69		84	42
	2020	2040	1,50	0,76	*	76	56
	2021	975	1,61	0,69		1611	20
IT Center Status- meldungen	2019	-	-	-		-	-
	2020	-	-	-		-	-
	2021	1055	2,27	0,93		1526	25

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
		N	M	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informationen	2019	1553	2,69	0,69	n.s.	581	178
	2020	1555	2,76	0,77		493	124
	2021	1469	2,80	0,73		995	142
Qualität der Informationen	2019	1546	3,01	0,61	n.s.	581	185
	2020	1578	3,12	0,71		493	101
	2021	1480	3,09	0,67		995	131
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
		N	M	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informationen	2019	1293	2,68	0,71	*	907	112
	2020	1293	2,78	0,83		799	80
	2021	1252	2,85	0,729		1264	90
Qualität der Informationen	2019	1287	3,03	0,61	n.s.	907	118
	2020	1287	3,12	0,71		799	86
	2021	1254	3,11	0,66		1264	88
Anwendbarkeit der Anleitungen	2019	1280	3,03	0,70	n.s.	907	125
	2020	1276	3,11	0,74		799	97
	2021	1251	3,13	0,709		1264	91
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
		N	M	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informationen	2019	298	2,72	0,73	n.s.	1818	390
	2020	504	2,87	0,76		1430	469
	2021	276	2,79	0,74		2234	96
Qualität der Informationen	2019	300	2,95	0,65	n.s.	1818	386
	2020	506	3,01	0,81		1430	467
	2021	283	2,98	0,66		2234	89
Anwendbarkeit der Anleitungen	2019	277	2,95	0,69	n.s.	1818	431
	2020	494	2,98	0,85		1430	490
	2021	252	3,02	0,68		2234	120
Publikationsrhythmus	2019	-	-	-	n.s.	-	0
	2020	403	2,86	0,83		1430	654
	2021	205	2,96	0,64		2234	167

	Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?			nicht beantwortet
	ja		nein	
	N	%	N	
2019	-	-	-	-
2020	929	43,5%	1209	34
2021	1079	48,4%	1152	34

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Sign.	Ich kenne diesen Service nicht	
		N	M	SD	N		nicht beantwortet N	
Arbeitsplatzunterstützung	2019	718	2,86	0,79		571	1023	
	2020	856	2,92	0,90	n.s	501	815	
	2021	717	3,01	0,74		1121	314	
Backup/ Restore	2019	584	2,96	0,78		617	1111	
	2020	682	3,00	0,87	*	567	923	
	2021	522	2,86	0,81		1286	344	
Druckservice	2019	-	-	-		-	-	
	2020	720	3,02	0,88	n.s	495	957	
	2021	444	3,01	0,82		1295	413	
Forschungsdatenmanagement	2019	410	2,87	0,79		677	1225	
	2020	572	2,95	0,91	n.s	595	1005	
	2021	370	3,04	0,70		1355	427	
Hochleistungsrechnen	2019	661	3,03	0,78		478	1173	
	2020	740	3,07	0,87	*	460	972	
	2021	520	3,22	0,73		1144	488	
Identity Management	2019	1582	3,00	0,75		385	345	
	2020	1556	3,08	0,81	*	346	270	
	2021	1380	3,29	0,67		561	211	
IT-Support	2019	1411	2,96	0,71		232	669	
	2020	1529	3,09	0,79	*	193	450	
	2021	1518	3,20	0,68		356	278	
Kollaborationslösungen	2019	802	2,89	0,81		934	576	
	2020	878	2,90	0,87	*	810	484	
	2021	561	3,10	0,81		1251	340	
Microsoft 365	2019	-	-	-		-	-	
	2020	-	-	-		-	-	
	2021	1376	3,18	0,89		497	279	
Microsoft Azure	2019	-	-	-		-	-	
	2020	-	-	-		-	-	
	2021	390	2,96	0,91		1317	445	
Microsoft Teams	2019	-	-	-		-	-	
	2020	1166	3,07	0,89	n.s	307	699	
	2021	1072	3,05	0,88		651	429	
Netzwerk	2019	1893	2,97	0,81		139	280	
	2020	1626	3,16	0,80	n.s	194	352	
	2021	1630	3,19	0,73		279	211	
RWTHApp	2019	1717	2,87	0,86		245	350	
	2020	1387	2,80	0,88	*	375	410	
	2021	1516	2,88	0,87		357	247	
RWTH-E-Mail	2019	2238	3,39	0,68		17	57	
	2020	2101	3,38	0,76	n.s	18	53	
	2021	1998	3,35	0,71		53	69	
RWTHjupyter	2019	-	-	-		-	-	
	2020	-	-	-		-	-	
	2021	461	2,86	0,90		1301	358	
RWTHmoodle	2019	1872	3,02	0,82		153	287	
	2020	1749	3,15	0,85	n.s	138	285	
	2021	1841	3,14	0,82		121	158	
RWTHonline	2019	2080	2,81	0,90		53	179	
	2020	1939	3,14	0,84	*	63	170	
	2021	1912	3,19	0,79		86	122	

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Sign.	Ich kenne diesen Service nicht	
		N	M	SD	N		nicht beantwortet	
Software Engineering Services (GitLab)	2019	-	-	-		-	-	
	2020	753	3,14	0,92	*	563	856	
	2021	585	3,29	0,72		1192	343	
Telefonie	2019	840	3,02	0,74		456	1016	
	2020	886	3,09	0,78	n.s.	385	901	
	2021	701	3,04	0,80		971	448	

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			Sign.	nicht beantwortet	
		N	M	SD		N	
Innovationsfreude	2019	2260	3,09	0,75		52	
	2020	2122	3,14	0,77	*	50	
	2021	1890	3,09	0,73		152	
Hilfsbereitschaft	2019	2290	3,77	0,45		22	
	2020	2136	3,74	0,581	*	36	
	2021	1933	3,76	0,461		109	
Freundlichkeit	2019	2291	3,60	0,58		21	
	2020	2134	3,56	0,683	n.s.	38	
	2021	1935	3,58	0,601		107	
Kompetenz	2019	2289	3,85	0,38		23	
	2020	2138	3,77	0,595	*	34	
	2021	1935	3,84	0,401		107	
Umweltbewusstsein	2019	2274	3,03	0,87		38	
	2020	2127	3,08	0,862	n.s.	45	
	2021	1914	3,05	0,884		128	
Sicherheitsbewusstsein	2019	2284	3,55	0,61		28	
	2020	2138	3,51	0,698	*	34	
	2021	1932	3,55	0,622		110	
Zuverlässigkeit	2019	2289	3,78	0,44		23	
	2020	2142	3,71	0,591	*	30	
	2021	1935	3,78	0,439		107	
Erreichbarkeit	2019	2287	3,64	0,53		25	
	2020	2144	3,63	0,622	n.s.	28	
	2021	1934	3,64	0,547		108	

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			Sign.	nicht beantwortet
		N	M	SD		
innovativ	2019	1102	2,91	0,67	*	1216
	2020	1290	3,00	0,76		890
	2021	1072	2,95	0,691		970
hilfsbereit	2019	1645	3,45	0,60	*	675
	2020	1708	3,46	0,72		472
	2021	1465	3,52	0,595		577
freundlich	2019	1616	3,47	0,60	*	705
	2020	1676	3,47	0,73		505
	2021	1425	3,54	0,582		617
kompetent	2019	1623	3,35	0,64	n.s.	694
	2020	1672	3,40	0,76		511
	2021	1459	3,38	0,628		583
umweltbewusst	2019	557	2,91	0,76	n.s.	1764
	2020	721	3,06	0,84		1464
	2021	567	2,99	0,736		1475
sicherheitsbewusst	2019	1038	3,30	0,64	n.s.	1281
	2020	1163	3,32	0,73		1023
	2021	1013	3,37	0,631		1029
zuverlässig	2019	1463	3,28	0,66	n.s.	856
	2020	1563	3,33	0,75		616
	2021	1391	3,29	0,694		651
gut erreichbar	2019	1588	3,20	0,69	n.s.	731
	2020	1650	3,24	0,79		528
	2021	1412	3,27	0,702		618

Stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Dienstleistungen und Support des IT Centers zu?		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			Sign.	nicht beantwortet
		N	M	SD		
Ich fühle mich ernst genommen.	2019	1695	3,37	0,68	*	617
	2020	1755	3,38	0,795		417
	2021	1513	3,43	0,658		494
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	2019	1631	3,14	0,79	n.s.	681
	2020	1705	3,23	0,832		467
	2021	1433	3,22	0,778		574
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	2019	1699	3,25	0,68	n.s.	613
	2020	1746	3,31	0,773		426
	2021	1502	3,32	0,684		505
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	2019	1262	2,98	0,80	*	1050
	2020	1299	3,02	0,882		873
	2021	1073	3,10	0,777		934
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	2019	1639	2,91	0,78	n.s.	673
	2020	1678	2,97	0,816		494
	2021	1504	2,98	0,785		503

IT-Sicherheit		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				nicht beantwortet
		N	M	SD	Sign.	
Wie wichtig ist es Ihnen, durch das IT Center vor etwaigen IT-Risiken geschützt zu werden?	2019	2246	3,44	0,71		66
	2020	2088	3,43	0,75	*	84
	2021	1944	3,50	0,68		52
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	2019	2171	2,32	0,85		141
	2020	2009	2,54	0,87	*	163
	2021	1803	2,42	0,83		193
Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?	2019	2052	2,88	0,71		260
	2020	1948	2,97	0,76		224
	2021	1718	2,89	0,71	*	278

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
		N	M	SD	Sign.	
	2020	2023	3,13	0,87		149
	2021	1622	3,23	0,66	*	366

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-Service-Desk des IT Centers wahrgenommen?		ja		nein	nicht beantwortet
		N	%		
	2020	128	6,0%	2014	30
	2021	216	11,3%	1690	82

Wie zufrieden sind Sie mit ...		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				nicht beantwortet
		N	M	SD	Sign.	
Flexibilität des IT Centers	2020	1528	3,10	0,87		644
	2021	1131	3,19	0,66	*	841
Anpassung der Abläufe	2020	1490	3,10	0,86		682
	2021	1098	3,17	0,63	*	874
Informationen zu geänderten Services und Support	2020	1758	3,13	0,90		414
	2021	1206	3,18	0,69	*	766
Zusätzliche Services	2020	1520	3,08	0,91		652
	2021	1066	3,17	0,70	*	906
Erreichbarkeit des IT Centers	2020	1483	3,12	0,95		689
	2021	1168	3,23	0,70	*	804

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen zum persönlichen Kontakt mit dem IT-Service-Desk 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
		N	M	SD	Sign.		
Einfache Terminbuchung	2020	108	3,43	0,79	n.s.	2035	29
	2021	180	3,50	0,71		2393	33
Gutes Hygiene-Konzept	2020	104	3,69	0,59	n.s.	2035	33
	2021	182	3,60	0,55		2393	31
Gute Beratung trotz der Umstände	2020	101	3,59	0,75	n.s.	2035	36
	2021	180	3,62	0,59		2393	33

C. Vergleich nach IT-Verantwortlichkeit

Im nächsten Abschnitt wird der Gruppenvergleich nach IT-Verantwortlichkeit angestellt. Es werden wieder die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben (*N*), der Mittelwert (*M*) und die Standardabweichung (*SD*) gezeigt. Außerdem wird für jedes Item angegeben, ob der Unterschied zwischen den Personengruppen mit und ohne IT-Verantwortung signifikante Unterschiede (*t*-Test für unabhängige Stichproben) aufwies (*Sign.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden, $p < 0.05$; n.s. = Unterschied nicht signifikant).

Kennen Sie folgende Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers?		<i>ja</i>		<i>nein</i>	
		<i>N</i>		<i>N</i>	%
IT Center Webseite	IT-Admin	209		8	4%
	kein Admin	1720		381	18%
IT Center Help	IT-Admin	195		20	9%
	kein Admin	1528		566	27%
IT Center Blog	IT-Admin	111		103	48%
	kein Admin	472		1590	77%
IT Center Events	IT-Admin	58		156	73%
	kein Admin	210		1857	90%
IT Center Twitter	IT-Admin	49		161	77%
	kein Admin	169		1889	92%
IT Center Facebook	IT-Admin	35		173	83%
	kein Admin	153		1905	93%
IT Center YouTube	IT-Admin	45		167	79%
	kein Admin	268		1803	87%
IT Center LinkedIn	IT-Admin	31		179	85%
	kein Admin	126		1937	94%
FDM Blog	IT-Admin	29		181	86%
	kein Admin	88		1969	96%
vor Ort	IT-Admin	177		36	17%
	kein Admin	1109		970	47%
Mailadresse	IT-Admin	203		14	6%
	kein Admin	1714		374	18%
Rufnummer	IT-Admin	162		50	24%
	kein Admin	1002		1071	52%
IT Center Ticketportal	IT-Admin	164		50	23%
	kein Admin	915		1158	56%
Chatsupport	IT-Admin	124		90	42%
	kein Admin	879		1198	58%
Statusmeldungen	IT-Admin	165		49	23%
	kein Admin	921		1141	55%

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?		1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche			
		N	M	SD	Sign.
IT Center Webseite	IT-Admin	204	2,55	0,826	*
	kein Admin	1673	2,18	0,754	
IT Center Help	IT-Admin	188	2,69	0,891	*
	kein Admin	1486	2,02	0,712	
IT Center Blog	IT-Admin	107	2,04	0,739	*
	kein Admin	460	1,79	0,729	
IT Center Events	IT-Admin	55	2,04	0,744	*
	kein Admin	200	1,74	0,780	
IT Center Twitter	IT-Admin	48	1,92	0,919	n.s.
	kein Admin	160	1,68	0,871	
IT Center Facebook	IT-Admin	35	1,89	0,963	n.s.
	kein Admin	145	1,61	0,892	
IT Center YouTube	IT-Admin	44	1,91	0,741	n.s.
	kein Admin	257	1,77	0,755	
IT Center LinkedIn	IT-Admin	30	1,87	1,008	n.s.
	kein Admin	123	1,72	0,963	
FDM Blog	IT-Admin	30	1,87	0,776	n.s.
	kein Admin	86	1,78	0,975	
vor Ort	IT-Admin	120	1,77	0,827	*
	kein Admin	847	1,58	0,651	
Mailadresse	IT-Admin	199	2,55	0,935	*
	kein Admin	1666	1,68	0,655	
Rufnummer	IT-Admin	157	2,18	0,957	*
	kein Admin	961	1,55	0,658	
IT Center Ticketportal	IT-Admin	159	2,33	0,911	*
	kein Admin	878	1,80	0,658	
Chatsupport	IT-Admin	170	1,94	0,834	*
	kein Admin	1073	1,56	0,641	
Statusmeldungen	IT-Admin	160	3,08	0,955	*
	kein Admin	887	2,12	0,843	

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	M	SD	Sign.
IT Center Webseite: Auffindbarkeit der Informationen	IT-Admin	170	2,63	0,791	*
	kein Admin	1286	2,83	0,721	
IT Center Webseite: Qualität der Informationen	IT-Admin	171	2,92	0,793	*
	kein Admin	1294	3,12	0,644	
IT Center Help: Auffindbarkeit der Informationen	IT-Admin	167	2,70	0,788	*
	kein Admin	1069	2,87	0,719	
IT Center Help: Qualität der Informationen	IT-Admin	165	2,98	0,745	*
	kein Admin	1073	3,13	0,646	
IT Center Help: Anwendbarkeit der Anleitungen	IT-Admin	164	3,04	0,700	*
	kein Admin	1071	3,15	0,705	
IT Center Blog: Auffindbarkeit der Informationen	IT-Admin	57	2,79	0,796	n.s.
	kein Admin	217	2,78	0,735	
IT Center Blog: Qualität der Informationen	IT-Admin	59	3,00	0,670	n.s.
	kein Admin	222	2,97	0,655	
IT Center Blog: Anwendbarkeit der Anleitungen	IT-Admin	45	2,98	0,783	n.s.
	kein Admin	205	3,03	0,656	
IT Center Blog: Publikationsrhythmus	IT-Admin	43	3,07	0,737	n.s.
	kein Admin	160	2,93	0,610	

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?	nein		ja	
	N		N	%
IT-Admin	34		171	83%
kein Admin	1107		890	45%

Suchen Sie zunächst auf anderen Wegen nach Lösungen bevor Sie das IT-ServiceDesk kontaktieren?	1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
	N	M	SD	Sign.
IT-Admin	201	3,61	0,616	*
kein Admin	1939	3,41	0,752	

		Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?			
		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Telefonische Erreichbarkeit	IT-Admin	130	3,02	0,802	n.s.
	kein Admin	449	3,08	0,762	
Erreichbarkeit über den Chat	IT-Admin	64	3,27	0,718	n.s.
	kein Admin	390	3,32	0,704	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	IT-Admin	88	2,69	0,914	*
	kein Admin	313	2,90	0,884	
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	IT-Admin	166	3,51	0,548	n.s.
	kein Admin	763	3,54	0,612	
Kompetenz der Mitarbeitenden	IT-Admin	163	2,96	0,732	*
	kein Admin	761	3,39	0,699	
Lösungszeit	IT-Admin	164	2,56	0,921	*
	kein Admin	776	3,13	0,829	
Lösungsqualität	IT-Admin	165	2,90	0,831	*
	kein Admin	769	3,27	0,786	

1 = *schlecht*
2 = *mäßig*
3 = *gut*
4 = *sehr gut*

		Wie zufrieden sind Sie <u>insgesamt</u> mit dem IT Center der RWTH Aachen?			
		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
	IT-Admin	201	3,14	0,703	n.s.
	kein Admin	1877	3,19	0,632	

1 = *sehr unzufrieden*
2 = *eher unzufrieden*
3 = *eher zufrieden*
4 = *sehr zufrieden*

		Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?			
		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Arbeitsplatzunterstützung	IT-Admin	111	2,90	0,831	n.s.
	kein Admin	593	3,04	0,717	
Backup/Restore	IT-Admin	126	2,54	0,969	*
	kein Admin	386	2,98	0,729	
Druckservice	IT-Admin	67	2,88	0,930	n.s.
	kein Admin	368	3,04	0,799	
Forschungsdatenmanagement	IT-Admin	60	3,00	0,664	n.s.
	kein Admin	303	3,05	0,715	
Hochleistungsrechnen	IT-Admin	92	3,24	0,669	n.s.
	kein Admin	417	3,21	0,754	
Identity Management	IT-Admin	182	3,25	0,658	n.s.
	kein Admin	1181	3,30	0,670	
IT-Support	IT-Admin	179	3,06	0,773	*
	kein Admin	1325	3,22	0,669	
Kollaborationslösungen	IT-Admin	111	2,94	0,907	*
	kein Admin	441	3,14	0,788	

1 = *schlecht*
2 = *mäßig*
3 = *gut*
4 = *sehr gut*

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?					
		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Microsoft 365	IT-Admin	130	2,82	0,976	*
	kein Admin	1233	3,22	0,875	
Microsoft Azure	IT-Admin	50	2,74	1,026	n.s.
	kein Admin	330	2,99	0,896	
Microsoft Teams	IT-Admin	148	2,84	0,953	*
	kein Admin	909	3,08	0,859	
Netzwerk	IT-Admin	182	3,34	0,699	*
	kein Admin	1424	3,17	0,732	
RWTHApp	IT-Admin	94	2,89	0,861	n.s.
	kein Admin	1404	2,87	0,876	
RWTH-E-Mail	IT-Admin	183	3,26	0,788	*
	kein Admin	1790	3,36	0,704	
RWTHjupyter	IT-Admin	53	3,02	0,930	n.s.
	kein Admin	401	2,83	0,900	
RWTHmoodle	IT-Admin	141	3,07	0,892	n.s.
	kein Admin	1675	3,14	0,812	
RWTHonline	IT-Admin	158	2,92	0,864	*
	kein Admin	1729	3,22	0,778	
Software Engineering Services (GitLab)	IT-Admin	105	3,38	0,641	n.s.
	kein Admin	469	3,28	0,740	
Telefonie	IT-Admin	136	3,03	0,877	n.s.
	kein Admin	551	3,04	0,775	

1 = schlecht
 2 = mäßig
 3 = gut
 4 = sehr gut

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				Sign.
		N	M	SD		
Innovationsfreude	IT-Admin	181	3,09	0,772	n.s.	
	kein Admin	1688	3,08	0,726		
Hilfsbereitschaft	IT-Admin	183	3,72	0,498	n.s.	
	kein Admin	1730	3,77	0,449		
Freundlichkeit	IT-Admin	183	3,51	0,610	*	
	kein Admin	1730	3,59	0,598		
Kompetenz	IT-Admin	184	3,82	0,450	n.s.	
	kein Admin	1729	3,84	0,395		
Umweltbewusstsein	IT-Admin	181	2,93	0,895	*	
	kein Admin	1712	3,07	0,879		
Sicherheitsbewusstsein	IT-Admin	184	3,57	0,641	n.s.	
	kein Admin	1727	3,55	0,618		
Zuverlässigkeit	IT-Admin	184	3,73	0,490	n.s.	
	kein Admin	1729	3,79	0,428		
Erreichbarkeit	IT-Admin	184	3,59	0,593	n.s.	
	kein Admin	1728	3,64	0,537		

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				Sign.
		N	M	SD		
innovativ	IT-Admin	139	2,79	0,654	*	
	kein Admin	917	2,98	0,690		
hilfsbereit	IT-Admin	173	3,40	0,671	*	
	kein Admin	1276	3,54	0,581		
freundlich	IT-Admin	174	3,55	0,565	n.s.	
	kein Admin	1233	3,55	0,585		
kompetent	IT-Admin	177	3,16	0,632	*	
	kein Admin	1267	3,42	0,621		
umweltbewusst	IT-Admin	66	2,74	0,810	*	
	kein Admin	490	3,03	0,726		
sicherheitsbewusst	IT-Admin	144	3,31	0,682	n.s.	
	kein Admin	856	3,38	0,621		
zuverlässig	IT-Admin	171	3,12	0,737	*	
	kein Admin	1205	3,32	0,682		
erreichbar	IT-Admin	173	3,08	0,778	*	
	kein Admin	1223	3,3	0,684		

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	M	SD	Sign.
Ich fühle mich ernst genommen.	IT-Admin	179	3,23	0,779	*
	kein Admin	1318	3,46	0,633	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	IT-Admin	175	2,90	0,897	*
	kein Admin	1241	3,27	0,749	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	IT-Admin	173	3,08	0,766	*
	kein Admin	1311	3,35	0,667	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	IT-Admin	131	3,24	0,776	*
	kein Admin	926	3,08	0,779	
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	IT-Admin	171	2,88	0,769	*
	kein Admin	1318	2,99	0,787	

IT-Sicherheit		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig			
		N	M	SD	Sign.
Wie wichtig ist es Ihnen, durch das IT Center vor etwaigen IT-Risiken geschützt zu werden?	IT-Admin	184	3,46	0,79	n.s.
	kein Admin	1742	3,51	0,66	
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	IT-Admin	167	2,69	0,82	*
	kein Admin	1620	2,39	0,83	
Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?	IT-Admin	171	2,94	0,75	n.s.
	kein Admin	1529	2,89	0,70	

Wie zufrieden sind Sie <u>insgesamt</u> mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		N	M	SD	Sign.
IT-Admin	157	3,21	0,734	n.s.	
kein Admin	1444	3,24	0,648		

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-Service-Desk des IT Centers wahrgenommen?	ja		nein	
	N	%	N	
IT-Admin	56	32%	120	
kein Admin	156	9%	1558	

Wie zufrieden sind Sie mit ...		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		N	M	SD	Sign.
Flexibilität des IT Centers	IT-Admin	133	3,17	0,74	n.s.
	kein Admin	985	3,19	0,65	
Anpassung der Abläufe	IT-Admin	130	3,14	0,72	n.s.
	kein Admin	955	3,17	0,62	
Informationen zu geänderten Services und Support	IT-Admin	131	3,18	0,74	n.s.
	kein Admin	1061	3,19	0,68	
Zusätzliche Services	IT-Admin	127	3,04	0,79	*
	kein Admin	928	3,19	0,69	
Erreichbarkeit des IT Centers	IT-Admin	148	3,16	0,83	n.s.
	kein Admin	1007	3,25	0,68	

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	M	SD	Sign.
Einfache Terminbuchung	IT-Admin	50	3,42	0,86	n.s.
	kein Admin	126	3,56	0,64	
Gutes Hygiene-Konzept	IT-Admin	50	3,50	0,68	n.s.
	kein Admin	128	3,66	0,49	
Gute Beratung trotz der Umstände	IT-Admin	51	3,55	0,67	n.s.
	kein Admin	125	3,67	0,54	