

IT Center Zufriedenheitsumfrage 2022 - Abschlussbericht

Stand: 13.04.2023

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	8
3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle	9
3.4 Corona-spezifische Fragen	14
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare	17
3.5 Rückmeldung zur Befragung	17
4. Fazit.....	17
Anhang I – Fragenkatalog	ii
Anhang II – Datentabellen	xi
A. Soziodemografie	xi
B. Vergleich 2020/2021/2022	xii
C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende.....	xxvi
D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung	xxxviii

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Nutzungsgrad der IT Services des IT Centers in 2022.....	3
Abbildung 2: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2021/ 2022	5
Abbildung 3: Wichtigkeit/ Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2022 ...	6
Abbildung 4: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2021/ 2022	7
Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2021/ 2022.....	7
Abbildung 6: Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2021/ 2022	8
Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2021 / 2022.....	9
Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2021/ 2022	10
Abbildung 9: Bekanntheit der Kommunikations- und Informationskanäle in 2022.....	11
Abbildung 10: Häufigkeit der Nutzung der Kommunikations- und Informationskanäle – Vergleich 2021/ 2022	12
Abbildung 11: IT Center Website, IT Center Help & IT Center Blog – Vergleich 2021/ 2022 & IT Center Eventseiten, FDM Blog, Twitter, Facebook, LinkedIn & YouTube 2022	13
Abbildung 12: Social-Media-Nutzung im Alltag - 2022.....	14
Abbildung 13: Bewertung der Corona-Maßnahmen des IT Centers – Vergleich 2021/2022	15
Abbildung 14: Persönlicher Kontakt mit dem IT-ServiceDesk während Corona – Vergleich 2021/2022	16
Abbildung 15: Gesamtzufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers - Vergleich 2021/2022	16

1. Einleitung

Im Jahr 2022 wurde zum elften Mal die jährliche IT Center Zufriedenheitsumfrage durchgeführt. Ziel dieser Umfragen ist es, 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. Auch in diesem Jahr wurden Fragen zur Zufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen am IT Center gestellt. Zusätzlich wurde der diesjährige Fragebogen um Fragen zur Bekanntheit, sowie der Zufriedenheit mit unseren Social-Media-Kanälen, erweitert.

Der Fragebogen wurde bilingual, auf Deutsch und Englisch, angeboten, sodass auch englischsprachige Personen der RWTH Aachen inkludiert werden konnten.

Im Folgenden findet sich eine Beschreibung der Methode zur Erhebung der Daten und der Ergebnisse, sowie ein Fazit zur IT Center Zufriedenheitsumfrage 2022.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Online-Fragebogen wurde 3686-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. Diese wurden der Vollständigkeit halber aus der weiteren Auswertung/Bearbeitung ausgeschlossen.

In die Auswertung flossen die Angaben von insgesamt 2667 Personen ein, 1944 von ihnen schlossen die Befragung vollständig ab. 470 Personen verwendeten die englische Version des Fragebogens.

2.1.1 Soziodemografie

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 ($N = 933$) bzw. 15 bis 19 ($N = 575$) Jahre alt, dicht gefolgt von den 25 bis 29-Jährigen ($N = 530$).

Der Großteil der Teilnehmenden ($N = 963$) gab an, der RWTH Aachen seit unter einem Jahr anzugehören. 637 Personen gaben an, seit mehr als fünf Jahren an der RWTH zu sein, 599 seit 1-3 Jahren, 227 seit 3-4 Jahren und 126 Personen gaben an der RWTH seit 4-5 Jahren anzugehören. 17 Personen machten hierzu keine Angabe.

Die Mehrheit der Teilnehmenden bildeten die RWTH-Mitarbeitenden ($N = 1974$) und die Studierenden ($N = 1971$). Es bestand die Möglichkeit mehrere Antwortmöglichkeiten abzugeben, da Studierende ebenfalls als Mitarbeitende (z.B. Hiwis) angestellt sein können.

292 Teilnehmende gaben an, an der Verwaltung/Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt zu sein, während 1802 nicht daran beteiligt sind..

2.2 Fragebogen

Analog zum Fragebogen aus dem Vorjahr setzte sich dieser aus Fragen zur Soziodemografie (Geschlecht, Alter, RWTH-Personenkreis, RWTH-Zugehörigkeitsdauer, IT-Verantwortung), zur „DV-ISA-Benchmarking NRW“, zum Support des IT-ServiceDesks und zu den Informationsquellen und Kommunikationskanälen des IT-Centers zusammen. Allerdings wurden einige Anpassungen am Fragebogen vorgenommen, unter anderem wurde der Servicekatalog aktualisiert, die Corona-Fragen an die aktuellen Maßnahmen angepasst und die Reihenfolge der Fragen so abgestimmt, dass Fragen zum Support des IT-ServiceDesks in einem Block abgefragt werden. Außerdem wurde eine Filterfrage eingebaut, sodass nur Personen, die den jeweiligen IT Service innerhalb der letzten 12 Monate genutzt haben, diesen bewerten können. Zusätzlich wurden in diesem Jahr zur Bekanntheit und Häufigkeit der Nutzung unserer Social-Media-Kanäle (IT Center Help, IT Center Website, IT Center Blog, FDM Blog, IT Center Eventseiten, Facebook, Twitter, LinkedIn und YouTube), sowie der Zufriedenheit mit deren Inhalten und dem Publikationsrhythmus gestellt. Der verwendete Fragenkatalog inklusive Antwortmöglichkeiten befindet sich im Anhang.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 6,44 Minuten (im Vorjahr waren es 7,29 Minuten) für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. Angesichts der verkürzten Antwortzeit ist der Fragebogen etwas teilnehmerfreundlicher geworden.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die IT Center Zufriedenheitsumfrage 2022 fand im Zeitraum vom 17. Oktober 2022 bis zum 30. November 2022 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. Dies geschah auf mehreren Wegen. Zum einen wurden die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks darum gebeten, im telefonischen Kontakt über die Umfrage zu informieren. Zusätzlich wurden während des gesamten Umfragezeitraums über den Footer in helpLine (das Tickettool des IT-ServiceDesks), einen Hinweis im Support-Chat und Hinweise in RWTHonline und RWTHmoodle auf die Umfrage aufmerksam gemacht. Außerdem wurde am 17. Oktober eine „Aktuelle Meldung“ auf der IT Center Webseite und am 19. Oktober ein Blogbeitrag des IT Centers über die Umfrage veröffentlicht. Zusätzlich wurden alle IT-Administratoren per Mail zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Am folgenden Tag fand der Versand einer Massenmail an alle Mitarbeitenden der RWTH statt. Am 25. Oktober folgte ein Twitter-Beitrag des IT Centers, zwei Tage später ein Beitrag über den LinkedIn Account des IT Centers und am 29. Oktober ein Facebook-Beitrag. Die Studierenden der RWTH erhielten dazu eine Massenmail am 31. Oktober. Am 9. November und am 23. November wurde über Twitter an die laufende Umfrage erinnert, bevor sie am 30. November beendet wurde.

Den größten Erfolg erzielten die Massenmails an Studierende und an die Mitarbeitenden. Die meisten Teilnahmen erfolgten im Zeitraum vom 21. Oktober bis 2. November 2022.

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 IT Center

Zufriedenheitsumfrage hervorgehoben. 1345 Personen gaben ihre E-Mail-Adresse zur Teilnahme an der Verlosung an. Die Verlosung fand am 15. Dezember statt und die 15 Gewinner wurden per E-Mail benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der IT Center Zufriedenheitsumfrage 2022 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zu den Jahren 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 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 anzugeben, ob Sie verschiedene Services des IT Centers innerhalb der vergangenen 12 Monate genutzt haben

Insgesamt gab es vier Antwortmöglichkeiten: *Ja*, *Nein*, *ich kenne diesen Service nicht*, *keine Angabe* (Abb.1).

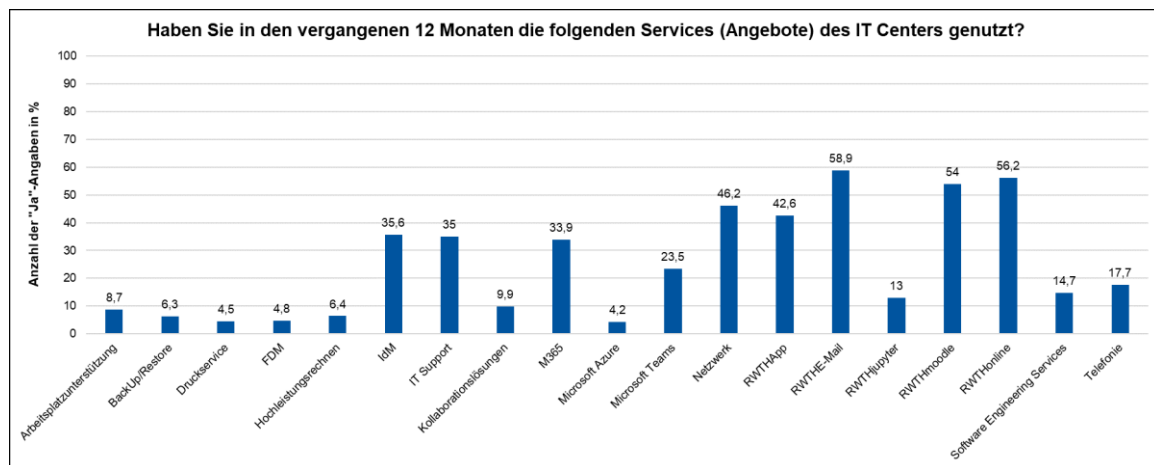


Abbildung 1: Nutzungsgrad der IT Services des IT Centers in 2022

Erst wenn angegeben wurde, dass der jeweilige Service innerhalb der letzten 12 Monate genutzt wurde, konnten die Befragten, die verschiedenen Services des IT Centers auf einer 4-stufigen Skala von 1 = *schlecht* bis 4 = *sehr gut* bewerten (Abb. 2).

Im Vergleich zum Jahr 2021 wurden einige Services 2022 signifikant besser bewertet. In der nachfolgenden Tabelle sind die Services und die Steigerung der Bewertung im Vergleich zum Vorjahr gelistet.

Services	Steigerung im Vergleich zu 2021
Arbeitsplatzunterstützung	+ 0,24
Druckservice	+ 0,34
IT-Support	+ 0,08
M365	+ 0,23
Microsoft Azure	+ 0,21
Microsoft Teams	+ 0,14
RWTH-E-Mail	+ 0,07
RWTHmoodle	+ 0,20
RWTHonline	+ 0,12
Telefonie	+ 0,24

Wie der Tabelle dargestellt, wurden die dort genannten Services im Jahr 2022 signifikant besser bewertet als im Vorjahr. Arbeitsplatzunterstützung (+0,24), Druckservice (+0,34), IT-Support (+0,08), M365 (+0,23), Microsoft Azure (+0,21), Microsoft Teams (+0,14), RWTH-E-Mail (+0,07), RWTHmoodle (+0,2), RWTHonline (+0,12) und Telefonie (+0,24) wurden in diesem Jahr signifikant besser bewertet. Insbesondere die Arbeitsplatzunterstützung, der Druckservice, RWTHmoodle und RWTHonline konnten weiter an die Bedürfnisse der Kundschaft angepasst werden, was sich in den kontinuierlich steigenden Bewertungen zeigt. In den offenen Kommentaren wurde wie in den Vorjahren die Stabilität von RWTHmoodle, insbesondere des Streamingsservers, deutlich bemängelt. Auch die Netzerneuerung zeigt ihre Wirkung in der positiveren Bewertung der Telefonie. BackUp/ Restore wurde im Vergleich zu 2021 signifikant schlechter bewertet (-0,2), was in Zusammenhang zur BackUp-Umstellung steht. Auch in den offenen Kommentaren wurde das neue BackUp-System Commvault kritisiert, insbesondere dessen Zuverlässigkeit. Außerdem wird sich eine vollständige Microsoft Lizenz gewünscht. Gleichzeitig wurden häufig Sorgen über mangelnden Datenschutz bei der Nutzung von Microsoft Produkten und Zoom geäußert und Vorschläge für andere Kooperationslösungen geäußert.

Die Bewertungen des Forschungsdatenmanagements (FDM), Hochleistungsrechnen, Identity Management (IdM), Kollaborationslösungen, Netzwerk, RWTHjupyter und GitLab (Software Engineering Services) blieben auf gutem Niveau ($MW > 3,00$). Die RWTHApp ($MW = 2,95$) erreicht weiterhin noch keine ganz zufriedenstellenden Werte, wobei die Bewertung im Vergleich zum Vorjahr gestiegen ist (+0,07). Die App wird aktuell weiter überarbeitet und an deren Zuverlässigkeit und Integration weiterer Funktionen gearbeitet. In Bezug auf das Angebot von

Kollaborationslösungen werden mehr Auswahl, mehr Open-Source-Lösungen wie beispielsweise Jitsi oder BigBlueButton, sowie mehr Datenschutz gewünscht. Die Zuverlässigkeit des WLANs im CARL und im Audimax werden bemängelt.

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, da sie als Anregungen an die entsprechenden Verantwortlichen in den Fachabteilungen weitergeleitet wurden.

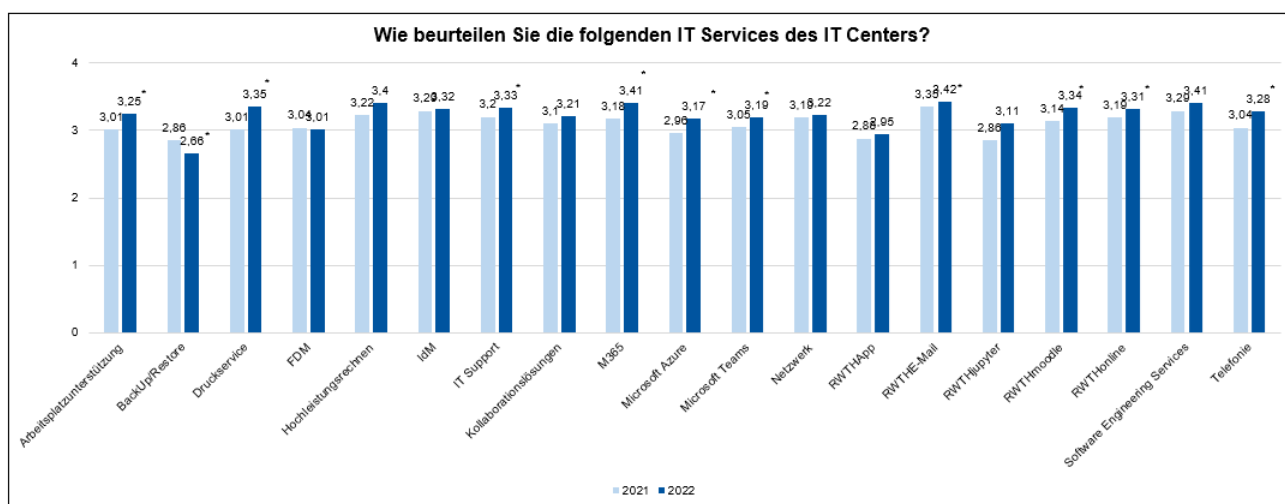


Abbildung 2: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2021/2022

„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 seiner Mitarbeitenden

In Abbildung 3 ist dargestellt, wie wichtig im Jahr 2022 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 2021 wird in dieser Abbildung Zugunsten einer besseren Übersichtlichkeit nicht dargestellt, aber im Folgenden beschrieben.

„Kompetenz“ ($MW = 3,83$), „Zuverlässigkeit“ ($MW = 3,78$) und „Hilfsbereitschaft“ ($MW = 3,77$) wurden als am wichtigsten eingeschätzt. „Innovationsfreunde“ ($MW = 3,09$) und „Umweltbewusstsein“ ($MW = 3,02$) waren den Befragten wie im Vorjahr am wenigsten wichtig. Die Soll-Werte liegen für alle abgefragten Eigenschaften in einem vergleichbar hohen Bereich wie im Vorjahr. Im Vergleich zum Vorjahr gab es keine signifikanten Veränderungen von gewünschten Eigenschaften und für jede Eigenschaft wurde mindestens ein „eher wichtig“ erreicht.

Ein vergleichbares Muster zeigt sich bei den Ist-Werten, was dafürspricht, dass die Urteile für gewünschte und zugeschriebene Eigenschaften nicht unabhängig voneinander getroffen wurden. Die Befragten attestierten dem IT Center „hilfsbereit“ ($MW = 3,55$), „freundlich“ ($MW = 3,54$), „kompetent“ ($MW = 3,47$) und „zuverlässig“ ($MW = 3,42$) zu sein; „umweltbewusst“ (MW

= 3,1) und „innovativ“ ($MW = 3,04$) erreichten auch hier die niedrigsten Werte. Die Ist-Werte fallen geringer aus als die Soll-Werte, auch wenn die wahrgenommene Kompetenz (+0,09) und die wahrgenommene Zuverlässigkeit (+0,13) des IT Centers im Vergleich zu 2021 signifikant gestiegen sind. Die Ist-Werte aller anderen Eigenschaften sind ebenfalls im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. 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 in allen Eigenschaften weiter angenähert.

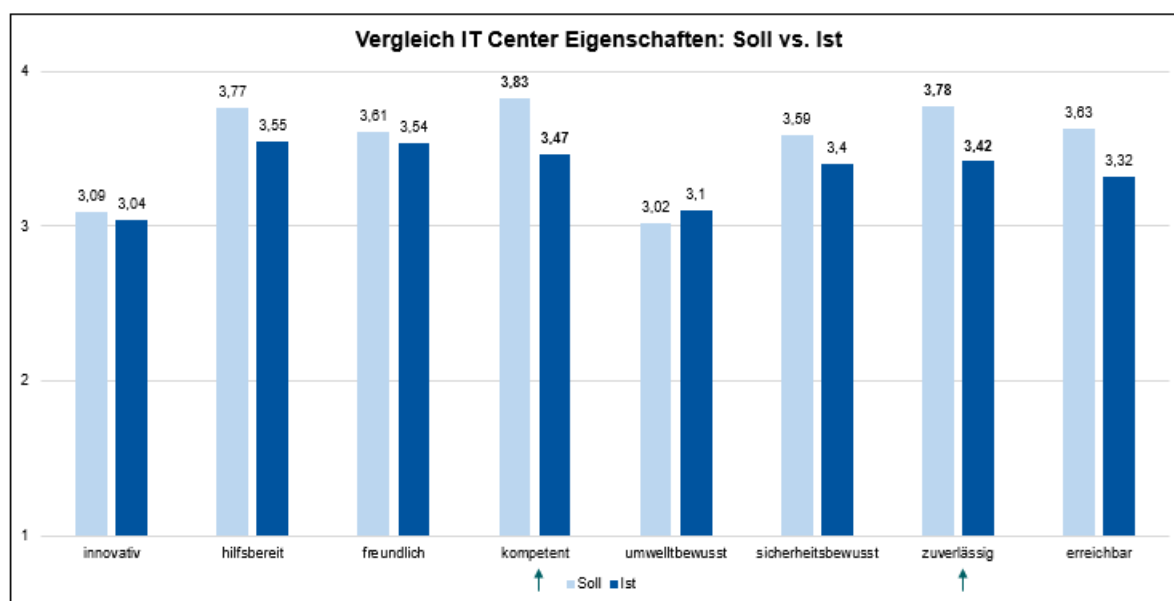


Abbildung 3: Wichtigkeit/ Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2022

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 2022.

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. 4).

„Die Services sind intuitiv zu benutzen.“ (+0,1), „Ich fühle mich ernst genommen.“ (+0,06) und „Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.“ (+0,06) wurden im Jahr 2022 signifikant besser bewertet als im Vorjahr. Alle Werte liegen oberhalb von 3 = trifft eher zu.

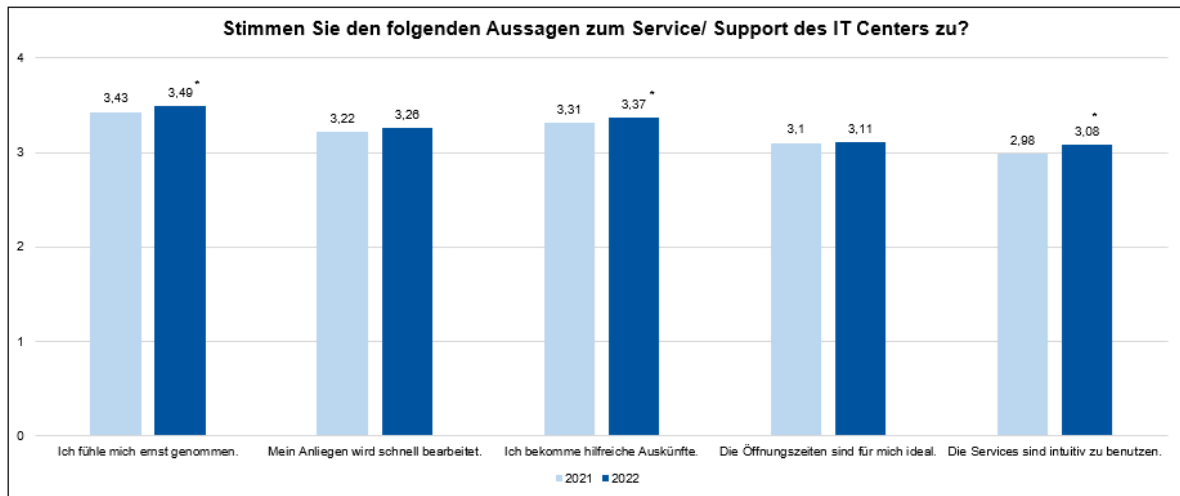


Abbildung 4: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2021/ 2022

„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. 5). Den Nutzenden war es etwas wichtiger durch das IT Center vor IT-Risiken geschützt (+0,02) zu werden als im Vorjahr. Sie fühlten sich jedoch signifikant besser geschützt (+0,2) und genauso gut informiert als im Vorjahr.

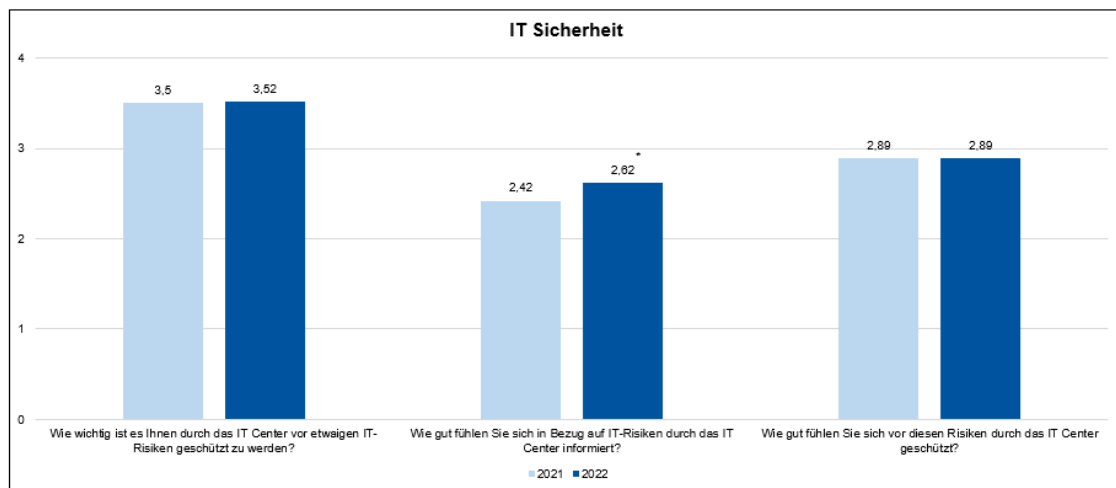


Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2021/ 2022

(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 Wirkung und wird grundsätzlich gelobt. Sie sollte jedoch nicht zu häufig stattfinden, um deren Wirkung nicht zu verlieren.

3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Die abschließende Frage aus dem Bereich NRW Benchmarking bezog sich auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center (Abb. 6). Dabei wurde eine leichte Verschlechterung zum Vorjahr festgestellt (-0,04).

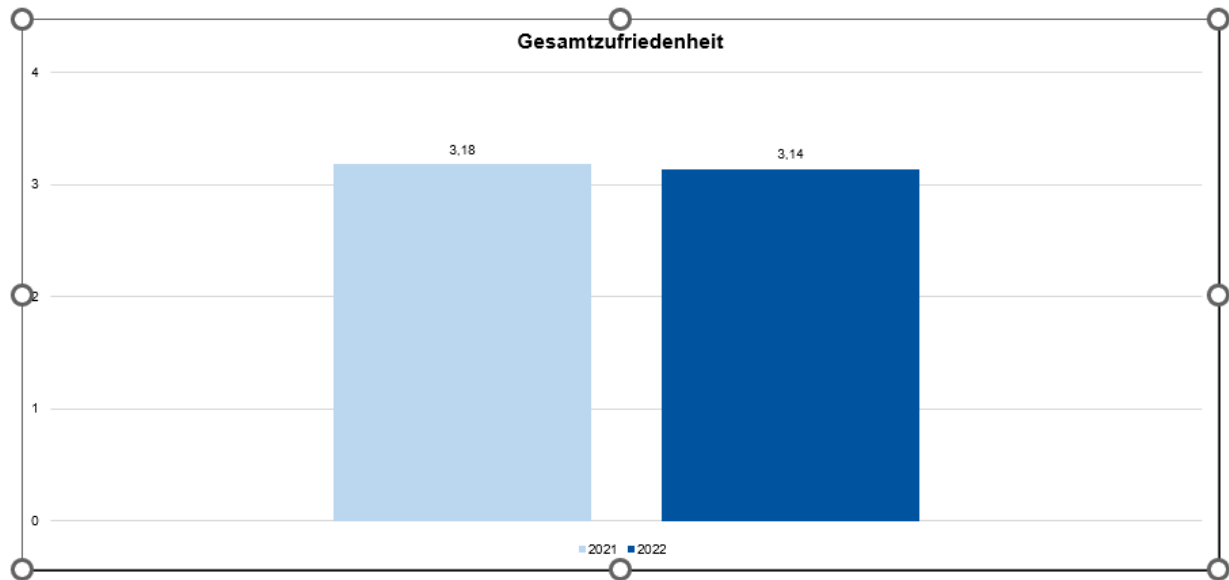


Abbildung 6: Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2021/2022

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

3.2 Support des IT-Service desks

Von allen Befragten gaben 1155 an, in den letzten 12 Monaten Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Diese Personen erhielten weitere Fragen zum Support des IT-ServiceDesks (Abb. 7).

Die beste Bewertung erreichte „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ ($MW = 3,55$), die geringste Bewertung erhielt „Telefonische Erreichbarkeit“ mit einem Mittelwert von 3,06 (-0,44). Alle Aspekte erreichten Werte oberhalb von „gut“ (Werte über 3).

Im August 2022 wurde der Standort im Super C nach der Corona-Pandemie wieder eröffnet und auch im Seffenter Weg 23 war es möglich, wieder ohne Termin vorbeizukommen. Die Kontaktmöglichkeit vor Ort wurde in Folge besser bewertet (+0,21) als im Vorjahr. Auch die wahrgenommene „Lösungsqualität“ (+0,07), die „Kompetenz der Mitarbeitenden“ (+0,06) und die „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ (+0,01) konnten Zuwächse verzeichnen. Dies kann durch die Bemühungen des IT Centers begründet werden, allen RWTH Angehörigen das Arbeiten und die Lehre auch während den Zeiten von Lockdown und Homeoffice zu ermöglichen. In den Kommentaren wurde reichlich Lob und Dankbarkeit dafür ausgesprochen. Die „Lösungszeit“ (-0,24), „Erreichbarkeit über den Chat“ (-0,05) und die „Telefonische Erreichbarkeit“ (-0,01) wurden etwas schlechter bewertet als im Vorjahr.

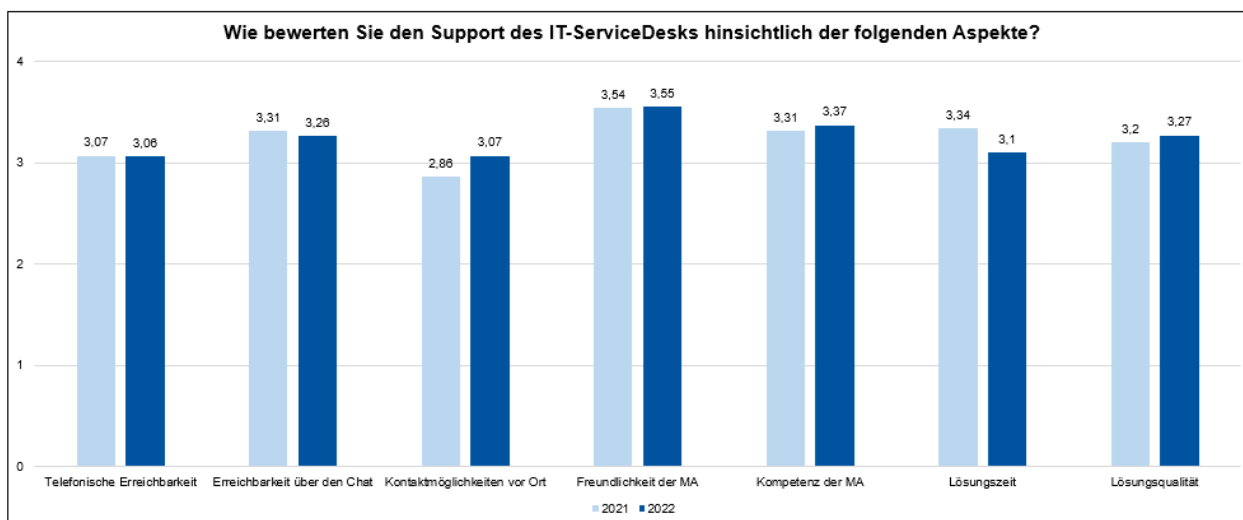


Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2021 / 2022

„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. Zusätzlich wird sich direkterer Kontakt zu den Fachabteilungen, insbesondere für IT-Administrator*innen, gewünscht. Die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden und die telefonische Erreichbarkeit (trotz der schlechteren Bewertung als im Vorjahr) wurden gelobt und insbesondere die fiT-Kurse sind bei unseren Kunden sehr beliebt. An deren Bekanntheitsgrad sollte weitergearbeitet werden.

3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle

In 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 sollten die Social-Media-Kanäle des IT Centers (IT Center Website, IT Center Help, IT Center Blog, FDM Blog, IT Center Eventseiten, Facebook, Twitter, LinkedIn und YouTube) bewertet werden.

Zunächst wurden die Nutzenden gefragt, ob sie auf anderen Wegen nach Lösungen für ihre IT-Probleme suchen, bevor sie das IT-ServiceDesk kontaktieren. Während die eigenständige Lösungssuche vor dem Kontakt mit dem IT Center in den vergangenen Jahren abgenommen hat, ist der nachstehenden Abbildung zu entnehmen, dass sie in diesem Jahr wieder leicht gestiegen (+0,02) ist (Abb. 8).

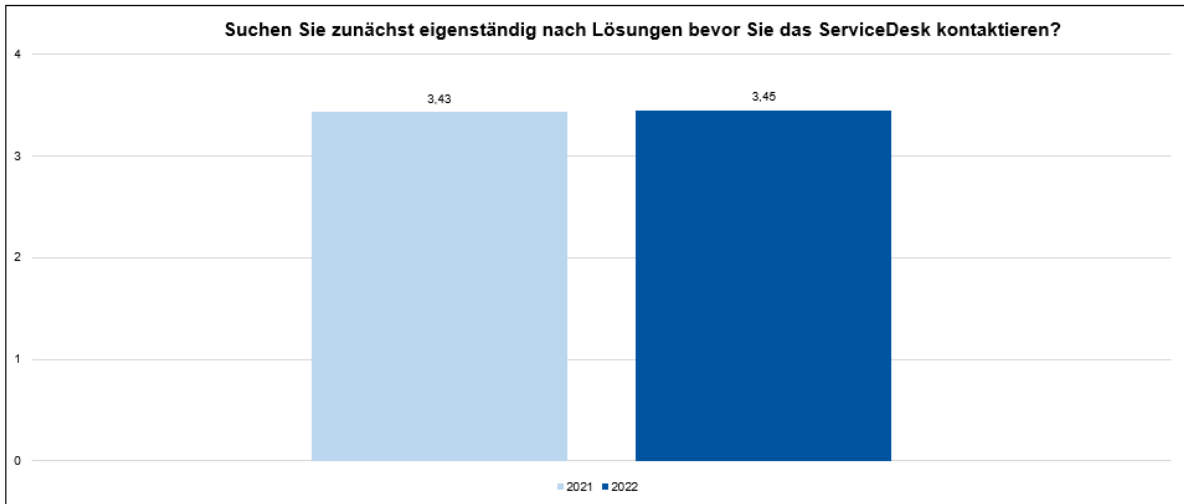


Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2021/2022

„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 sollten die Teilnehmenden angeben, welche Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers sie kennen, um Lösungen für ihre IT-Probleme zu finden (Abb. 9).

Die Bekanntheit von IT Center Help (+0,05), dem Ticketportal (+0,05), unserer Telefonnummer (+0,04), unseres Chatsupports (+0,03), der IT Center Website (+0,03), IT Center YouTube (+0,03), IT Center LinkedIn (+0,03), des IT Center Blogs (+0,02), der IT Center Eventseiten (+0,02), von IT Center Twitter (+0,02), dem FDM Blog (+0,02) und IT Center Facebook (+0,01) haben im Hinblick auf das Vorjahr zugenommen. Die Bekanntheit von RWTH-E-Mail und dem Statusmeldeportal sind im Vergleich zu 2021 gleichgeblieben. Die Bekanntheit unseres Standorts vor Ort im Seffenter Weg 23 (-0,06) ist aufgrund der Corona-Pandemie und den damit einhergehenden eingeschränkten Kontaktmöglichkeiten leicht gesunken.

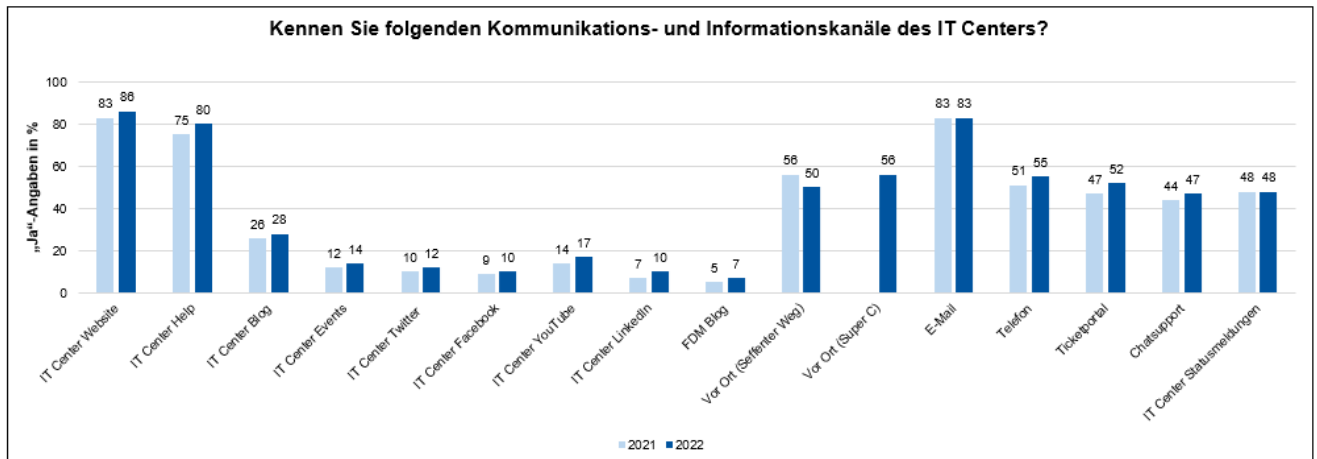


Abbildung 9: Bekanntheit der Kommunikations- und Informationskanäle in 2022

„Kennen Sie die folgenden Kommunikations- und Informationskanäle des IT Centers?“ – Vergleich 2021/2022

Die Personen, die den jeweiligen Kanal kennen, wurden anschließend gebeten, die Häufigkeit der Nutzung angeben (Abb.10). Die IT Center Website (+0,11) und der IT Center Blog (+0,03) wurden signifikant häufiger genutzt als im Vorjahr. Aber auch die IT Center Eventseiten (+0,11), IT Center Help (+0,06) und unsere E-Mail-Adresse (servicedesk@itc.rwth-aachen.de) (+0,05) wurden häufiger genutzt als im Vorjahr. Die IT Center Facebook-Seite (-0,18), der IT Center LinkedIn-Account (-0,05), der IT Center YouTube-Account (-0,05), der FDM Blog (-0,05), das Statusmeldeportal (-0,04), der Chatsupport (-0,02), der IT Center Twitter-Account (-0,02), sowie das Ticketportal (-0,01) und unsere Telefonnummer (-0,01) werden nach Angaben der Befragten weniger häufig konsultiert. Die Kontaktmöglichkeit vor Ort im Seffenter Weg 23 wird gleich häufig genutzt wie im Vorjahr.

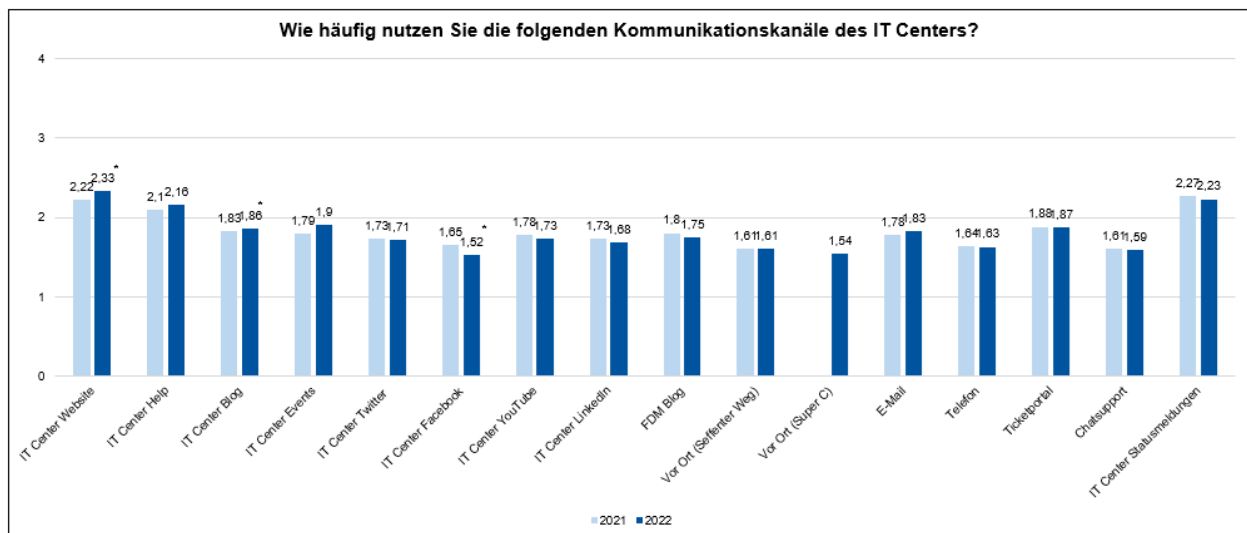


Abbildung 10: Häufigkeit der Nutzung der Kommunikations- und Informationskanäle – Vergleich 2021/2022

„Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?“ (1 = nie, 2 = weniger als 1x pro Monat, 3 = 1x pro Monat oder häufiger, 4 = 1x pro Woche oder häufiger; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)

Anschließend wurden Qualität der Inhalte, Publikationsrhythmus, Auffindbarkeit der Informationen und Anwendbarkeit der Anleitungen auf den Social-Media-Kanälen bewertet. Für die IT Center Eventseiten, den FDM Blog, Twitter, LinkedIn, Facebook und YouTube wurden diese Fragen im Jahr 2022 erstmalig gestellt.

Die Website des IT Centers wurde in 2022 in Bezug auf die Qualität der Informationen (+0,08) signifikant besser bewertet als im Vorjahr. Auch die Auffindbarkeit der Informationen (+0,05) wurde besser bewertet und die Vollständigkeit der Informationen wird als gut angesehen ($MW = 3,06$) (Abb. 11a). Gleiches gilt für das Dokumentationsportal, die Qualität Informationen sei besser (+0,08), die Informationen besser aufzufinden (+0,04) und die Anleitungen anwendbarer (+0,04) als im Jahr zuvor (Abb. 11b). Auch die Auffindbarkeit von Informationen im IT Center Blog (+0,2) ist gestiegen, ebenso Qualität (+0,12), Anwendbarkeit (+0,04) und der Publikationsrhythmus (+0,02). Die Themenauswahl wird ebenfalls mit „gut“ ($MW = 3,03$) bewertet (Abb. 11c).

Auf den IT Center Eventseiten wurden die Auffindbarkeit der Informationen ($MW = 3,16$), die Auswahl der Themen ($MW = 3,12$), die Qualität der Informationen ($MW = 3,2$) und der Publikationsrhythmus ($MW = 3,1$) als gut bewertet (Abb. 11d). Ein ähnliches Bild zeigt sich bei dem FDM Blog. Auch hier wurden alle vier Aspekte durchschnittlich „gut“ ($MW > 3,00$) bewertet (Abb. 11e). Die Auswahl der Themen ($MW = 3,01$), Qualität der Informationen ($MW = 3,11$) und der Publikationsrhythmus ($MW = 2,99$) unseres Twitter-Accounts werden ebenfalls als zufriedenstellend empfunden (Abb. 11f). Diese drei Aspekte wurden auch für unseren Facebook- und unseren LinkedIn-Account jeweils mit einem Wert über drei („gut“) bewertet (Abb. 11g & Abb. 11h). Die Auswahl der Themen unseres YouTube-Kanals wird ebenfalls als „gut“ empfunden ($MW = 3,09$), ebenso die Qualität der Informationen ($MW = 3,16$), der Publikationsrhythmus könnte etwas regelmäßiger sein ($MW = 2,89$) (Abb. 11i).

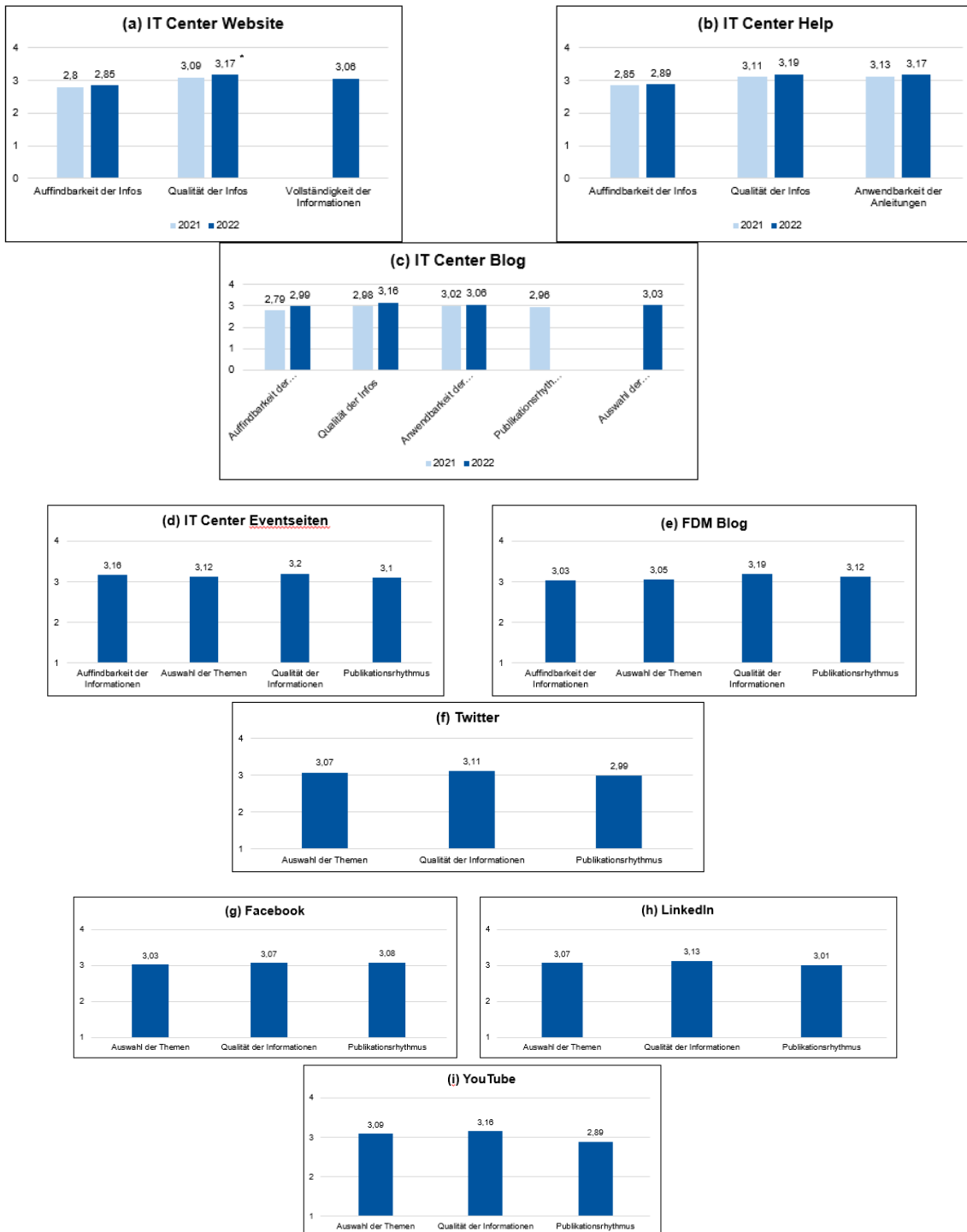


Abbildung 11: IT Center Website, IT Center Help & IT Center Blog – Vergleich 2021/2022
IT Center Eventseiten, FDM Blog, Twitter, Facebook, LinkedIn & YouTube - 2022

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

Die Übersichtlichkeit, Aktualität und Auffindbarkeit von Informationen der IT Center Website wurden bemängelt. Ende 2022 fand der Relaunch der Website statt, ob dieser die bemängelten Aspekte beheben kann, wird sich im nächsten Jahr zeigen.

In Bezug auf IT Center Help wurden eine unübersichtliche Struktur und veraltete Inhalte, sowie veraltete Links bemängelt. Die Suchfunktion wurde kritisiert, ebenso die Menüstruktur und es wurde der Wunsch nach kürzeren zielgruppenspezifischen Anleitungen in deutscher und englischer Sprache geäußert. Außerdem werden sich ein Chatbot und ein Feedback-Button gewünscht genauso wie eine bessere Übersicht über IT Services für Studienanfänger*innen, neue Mitarbeitende und das Seniorenstudium.

Der IT Center Blog wird als hilfreich und als sehr gute Informationsquelle empfunden, die teilweise über IT Center Help hinausgeht.

LinkedIn und Facebook werden als veraltete Social-Media-Kanäle wahrgenommen. Insbesondere die Reihe #ITBites wurde gelobt und es wird nach mehr Inhalt dieser Art gefragt, sowie häufigere Updates zu aktuellen Themen. Außerdem wird sich gewünscht die Services des IT Centers vermehrt vorzustellen.

Es werden sich mehr YouTube-Tutorials zu unseren Services gewünscht, da die Inhalte dort als verständlich aufbereitet empfunden und insgesamt sehr gelobt wurden.

In diesem Jahr wurden zusätzlich Fragen zur Social-Media-Nutzung im Alltag gestellt. YouTube wird im Alltag von einem Großteil unserer Kundschaft (72%) genutzt, gefolgt von Facebook (22%), LinkedIn (20%) und Twitter (17%) (Abb.12).

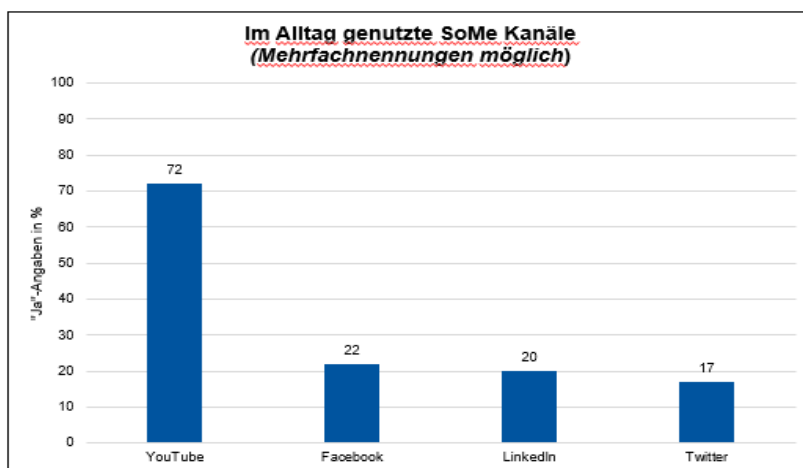


Abbildung 12: Social-Media-Nutzung im Alltag – 2022
 „Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie überhaupt im Alltag?“

3.4 Corona-spezifische Fragen

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

Die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des IT Centers (+0,1), die Bereitstellung zusätzlicher Services (+0,07), Flexibilität des IT Centers (+0,05) und die Anpassungen der Abläufe (+0,05) sind im Vergleich zum Vorjahr signifikant gestiegen. Auch die Zufriedenheit mit Informationen zu geänderten Services und Support hat sich verbessert (+0,05) (Abb. 13).

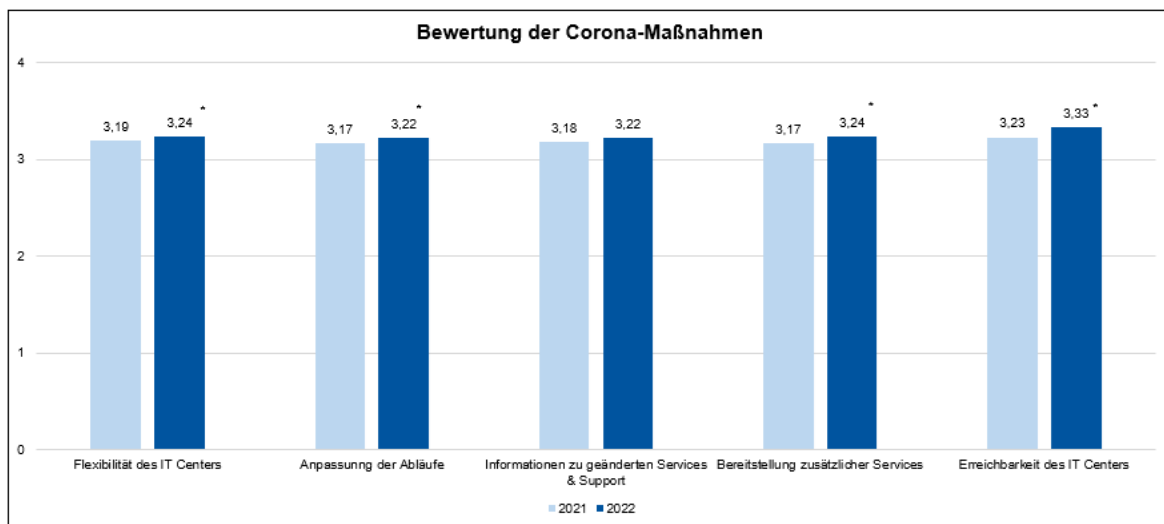


Abbildung 13: Bewertung der Corona-Maßnahmen des IT Centers – Vergleich 2021/2022

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

238 Personen gaben an, während der Corona-Pandemie persönlichen Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Diese empfanden die Terminbuchung schwieriger (-0,09) als im Vorjahr, die Zufriedenheit mit dem Hygienekonzept ist ebenfalls etwas gesunken (-0,02), genauso wie die Zufriedenheit mit der Beratung trotz der besonderen Umstände (-0,01) (Abb. 14).

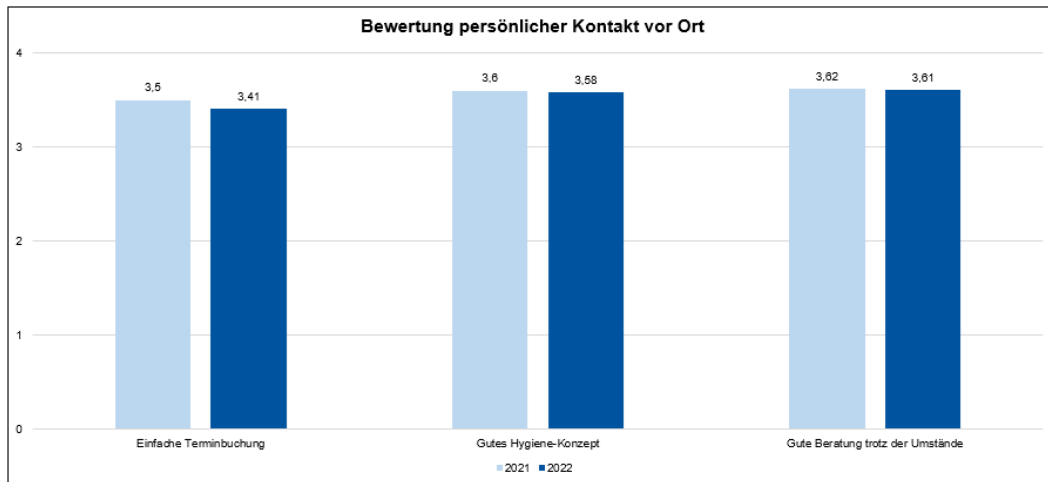


Abbildung 14: Persönlicher Kontakt mit dem IT-ServiceDesk während Corona – Vergleich 2021/2022
 „Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen zum persönlichen Kontakt mit dem IT-ServiceDesk nach Terminvereinbarung?“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll und ganz zu).

Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers lag bei 3,28 und ist somit im Vergleich zum Vorjahr gestiegen (+0,05). Die Corona-Maßnahmen des IT Centers wurden also weiterhin als gut bis sehr gut angenommen (Abb. 15).

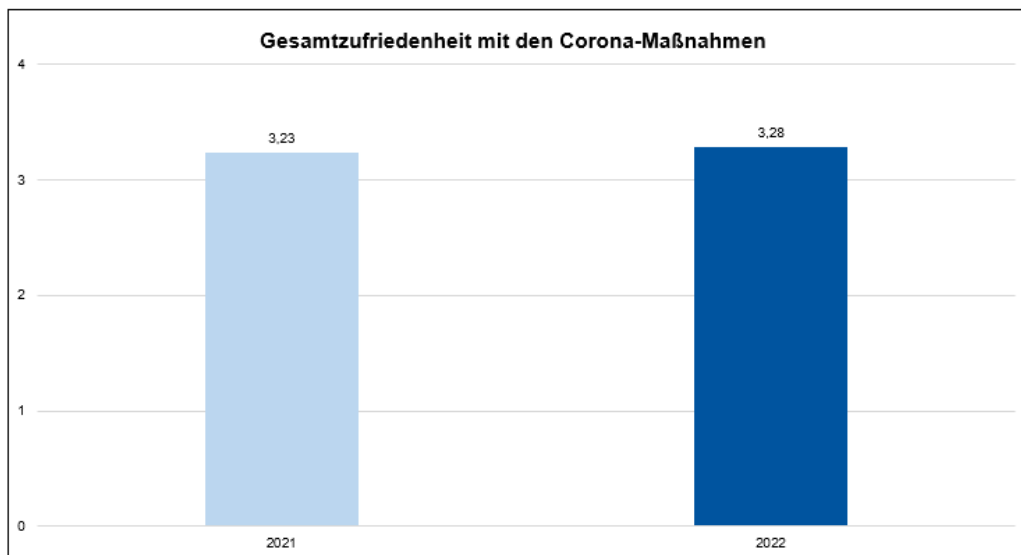


Abbildung 15: Gesamtzufriedenheit mit den Corona-Maßnahmen des IT Centers - Vergleich 2021/2022

„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 und unseren Einsatz während der gesamten Pandemie anerkennen. An dieser

Stelle wurden erneut der Datenschutz, sowie alternative Lösungen für MS Teams und Zoom explizit thematisiert. Zudem sollte die Wegbeschreibung zum Seffenter Weg 23 klarer eindeutiger sein, da der Eingang zum ServiceDesk von der Straße aus zu schlecht sichtbar sei.

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 der RWTHApp für mobile Endgeräte sowie eine Verlegung der Wartungszeiten auf die Abend- und Nachtstunden gewünscht. Zusätzlich wurde sich eine Integration von RWTHonline, RWTH-E-Mail und RWTHmoodle in einer Software gewünscht. In Bezug auf eduroam wurde auch hier noch einmal mehr Stabilität, Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit sowie Verfügbarkeit in Lernräumen und Hörsälen, insbesondere dem CARL und dem Audimax, gefordert. Der Support für Linux, MacOS und Android solle ausgeweitet werden.

Die Auffindbarkeit von Informationen auf der IT Center Website und IT Center Help sollte erhöht und veraltete Links, die auf das alte Dokumentationsportal führen, ersetzt werden. Für Studienanfänger*innen 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 und die Services insgesamt zu viele und zu unübersichtlich seien.

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.

4. Fazit

Trotz der weiterhin schwierigen Lage durch die Corona-Pandemie und den enormen Herausforderungen, denen sich das IT Center auch in 2022 durch die Umstellung einiger Services, wie Microsoft und BackUp-Restore, sowie das weitere Arbeiten im Homeoffice und die Online-Lehre stellen musste, haben sich viele Bewertungen positiv entwickelt. Auch die Corona-spezifischen Fragen haben gezeigt, dass dem IT Center die Anpassung an die Pandemie weiterhin gut gelungen ist.

RWTHonline und RWTHmoodle haben erfreulicherweise positivere Bewertungen erhalten und auch der IT 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 weiterhin zufriedenstellend.

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 und studentische Hilfskräfte (WiHi/ 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. In welchem Tätigkeitsbereich sind Sie an der RWTH beschäftigt?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- IT-Administration (IT-Verantwortliche, Mitarbeitende der IT-Administration, Ansprechpartner*innen für Netzwerk/Domain/Webspace, Mitglieder einer Netzwerk-AG in einem Wohnheim etc.)
- Administrative Tätigkeiten (z.B. in der ZHV oder der Verwaltung eines Instituts)
- Forschung
- Lehre
- *möchte ich nicht beantworten*

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

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

6. Kennen Sie die folgenden Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers?

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

- IT Center Website (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.)
- IT Center Help (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.)
- IT Center Blog
- IT Center Eventseiten
- IT Center Twitter
- IT Center Facebook
- IT Center Youtube
- IT Center LinkedIn
- FDM Blog (Blog zum Forschungsdatenmanagement in Kooperation mit UB & ZHV)
- IT ServiceDesk im Seffenter Weg 23 (persönlicher Kontakt)
- IT ServiceDesk im Super C, Templergraben 57 (persönlicher Kontakt)
- Unsere Mailadresse servicedesk@itc.rwth-aachen.de
- Unsere Telefonnummer 0241- 80 24680
- IT Center Ticketportal
- IT Center Chatsupport
- IT Center Statusmeldungen

Skala:

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

7. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers?

Erklärende Informationen zu den einzelnen Services erhalten Sie mit Berührung des Fragezeichen-Symbols (hier in Klammern dargestellt). Filterfrage: Fragen wurden nur angezeigt, wenn bei Frage 6 angegeben wurde, dass der jeweilige Service bekannt ist.

- IT Center Website (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.)
- IT Center Help (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.)
- IT Center Blog
- IT Center Eventseiten
- IT Center Twitter
- IT Center Facebook
- IT Center Youtube
- IT Center LinkedIn
- FDM Blog (Blog zum Forschungsdatenmanagement in Kooperation mit UB & ZHV)
- IT ServiceDesk im Seffenter Weg 23 (persönlicher Kontakt)
- IT ServiceDesk im Super C, Templergraben 57 (persönlicher Kontakt)
- Unsere Mailadresse servicedesk@itc.rwth-aachen.de
- Unsere Telefonnummer 0241- 80 24680
- IT Center Ticketportal
- IT Center Chatsupport
- IT Center Statusmeldungen

Skala:

- Nie - < 1x pro Monat - > 1x pro Monat - > 1x pro Woche
- *möchte oder kann ich nicht beantworten*

8. Wie bewerten Sie die Website 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. Filterfrage: Wurde nur angezeigt, wenn angegeben wurde den Kanal zu kennen und zu nutzen.

- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

9. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zur IT Center Website? (offen)

10. 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
- Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen

Skala:

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

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

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

Auf unserem IT Center Blog finden Sie Tipps und Anregungen rund um den Umgang mit unseren Services, Einblicke in den Arbeitsalltag am IT Center, interessante Gewinnspiele, Blogserien zu spannenden Themen, aber auch Feel-Good-Beiträge zur Auflockerung des Alltags. Zusätzlich dient der Blog neben unseren Social-Media-Kanälen als proaktives und transparentes Kommunikationswerkzeug.

- Auswahl der Themen
- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

13. Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten hinsichtlich der folgenden Aspekte?

Auf unseren IT Center Eventseiten finden Sie alle Informationen rund um bevorstehende und vergangene Veranstaltungen, Workshops, Seminare, etc., die für, mit oder vom IT Center organisiert werden.

- Auswahl der Themen
- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

14. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu den IT Center Eventseiten? (offen)

15. Wie bewerten Sie den FDM Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?

Auf dem FDM Blog finden Sie jegliche Informationen rund um das Thema Forschungsdatenmanagement. Neben den vorhandenen Beratungs- und Weiterbildungsangeboten werden hier über aktuelle Entwicklungen, anstehende Veranstaltungen an der RWTH und anderer Einrichtungen, sowie über RWTH-Best Practices und Use Cases informiert.

- Auswahl der Themen
- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

16. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum FDM Blog? (offen)

17. Wie bewerten Sie IT Center Twitter hinsichtlich der folgenden Aspekte?

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

18. Wie bewerten Sie IT Center Facebook hinsichtlich der folgenden Aspekte?

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

19. Wie bewerten Sie IT Center YouTube hinsichtlich der folgenden Aspekte?

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

20. Wie bewerten Sie IT Center LinkedIn hinsichtlich der folgenden Aspekte?

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

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

21. Welche Social-Media Kanäle nutzen Sie im Alltag?

- Twitter
- Facebook
- Youtube
- LinkedIn
- *möchte oder kann ich nicht beantworten*

22. Haben Sie irgendwelche Wünsche in Bezug auf die Inhalte unserer Social-Media-Kanäle? (offen)

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

- ja
- nein
- *möchte ich nicht beantworten*

24. 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*

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

(Filterfrage: wurde nur angezeigt, wenn in Frage 19 angegeben wurde, dass man innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk hatte)

- 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*

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

27. 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*

28. Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten die folgenden Services (Angebote) des IT Centers genutzt?

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

- 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).
- 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).
- Telefonie
(Betrieb der RWTH-Telekommunikationsanlage – inkl. Beratung zu und Bereitstellung von Telekommunikationsendgeräten, Planung von Telekommunikationsnetzwerken, Umzüge von vorhandenen und Bereitstellen von neuen Telefonanschlüssen).
- 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:

- Ja - Nein
- *möchte oder kann ich nicht beantworten - ich kenne diesen Service nicht*

29. Wie beurteilen Sie die folgenden Services (Angebote) des IT Centers?

Erklärende Informationen zu den einzelnen Services erhalten Sie mit Berührung des Fragezeichen-Symbols (hier in Klammern dargestellt). Filterfrage: Es wurden nur die Services zur Bewertung angezeigt, die innerhalb der letzten 12 Monate genutzt wurden.

- 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).
- 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).
- Telefonie
(Betrieb der RWTH-Telekommunikationsanlage – inkl. Beratung zu und Bereitstellung von Telekommunikationsendgeräten, Planung von Telekommunikationsnetzwerken, Umzüge von vorhandenen und Bereitstellen von neuen Telefonanschlüssen).
- 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 oder kann ich nicht beantworten*

30. Was vermissen Sie im Serviceportfolio?

Welche Services wünschen Sie sich noch?

Bitte tragen Sie Ihre Vorschläge sortiert nach Anwendungszweck in der betreffenden Zeile ein. (*offen*)

- Forschung
- Lehre,
- Verwaltung
- Infrastruktur

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

(*offen*)

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

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

33. 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*

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

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

35. 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*

36. 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*

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

- ja
- nein
- *möchte ich nicht beantworten*

38. 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*

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

(Filterfrage, wurde nur angezeigt, wenn man innerhalb der letzten 12 Monate persönlichen Kontakt vor Ort hatte)

- 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*

40. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation? (offen)

41. Haben Sie noch irgendwelche Rückmeldungen für das IT Center der RWTH Aachen University? (offen)

42. 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.

Fragebogensprache	<i>N</i>	%
Deutsch	2197	82,4
Englisch	470	17,6

Wie alt sind Sie?	<i>N</i>	%
jünger als 15 Jahre	4	0,1
15 bis 19 Jahre	575	21,6
20 bis 24 Jahre	933	35,0
25 bis 29 Jahre	530	19,9
30 bis 34 Jahre	198	7,4
35 bis 39 Jahre	90	3,4
40 bis 44 Jahre	67	2,5
45 bis 49 Jahre	58	2,2
50 bis 54 Jahre	55	2,1
55 bis 59 Jahre	69	2,6
60 bis 64 Jahre	24	0,9
65 Jahre oder älter	20	0,7
<i>nicht beantwortet</i>	33	1,2
<i>möchte ich nicht beantworten</i>	11	0,4

Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich)	<i>N</i>
RWTH-Mitarbeitende	693
FB10-Mitarbeitende	7
UKA-Mitarbeitende	32
RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende	39
Wissenschaftliche Hilfskräfte (WiHi)/ Studentische Hilfskräfte (HiWi)	184
Studierende	1971
Alumni	37
Gäste	17
Andere	29

In welchem Tätigkeitsbereich sind Sie an der RWTH tätig? (Mehrfachnennungen möglich)	N
IT-Administration	176
Administrative Tätigkeiten	292
Lehre	1079
Forschung	547

Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?	N	%
< 1 Jahr	963	36,1
1-3 Jahre	599	22,5
3-4 Jahre	227	8,5
4-5 Jahre	126	4,7
> 5 Jahre	637	23,9
nicht beantwortet	17	0,6
möchte ich nicht beantworten	34	1,3

B. Vergleich 2020/2021/2022

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2022 mit denen der Umfrage der Vorjahre (2020 und 2021) 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 2021 und 2022 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).

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.	N
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?	2020	2124	3,21	0,71		48
	2021	2103	3,18	0,63	n.s.	129
	2022	2488	3,14	0,79		60

Kennен Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?		Ja	Nein	Nicht beantwortet
IT Center Website	2021	1950	396	60
	2022	1955	316	119
IT Center Help	2021	1743	593	70
	2022	1810	440	140
IT Center Blog	2021	591	1710	105
	2022	633	1575	182
IT Center Eventseiten	2021	277	2029	100
	2022	309	1896	185
IT Center Twitter	2021	226	2066	114
	2022	260	2066	198
IT Center Facebook	2021	197	2095	114
	2022	223	1964	203
IT Center YouTube	2021	318	1990	98
	2022	373	1832	185
IT Center LinkedIn	2021	163	2134	109
	2022	211	1985	194
FDM Blog	2021	120	2171	115
	2022	151	2038	201
IT-SD im Sef-fenter Weg 23	2021	1299	1018	89
	2022	1099	1137	154
IT-SD im Super C	2021			
	2022	1257	975	158
Unsere Mailadresse	2021	1935	396	75
	2022	1876	383	131
Unsere Ruf-nummer	2021	1177	1132	97
	2022	1236	997	157
IT Center Ticketportal	2021	1087	1223	96
	2022	1168	1068	154
IT Center Chat-support	2021	1011	1304	91
	2022	1049	1173	168
IT Center Statusmeldungen	2021	1094	1206	106
	2022	1073	1147	170

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?		1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
IT Center Website	2020	2058	2,27	0,89		72	33
	2021	1895	2,22	0,77	*	679	42
	2022	1893	2,33	0,79		1168	32
IT Center Help	2020	1936	2,08	0,93	n.s.	192	44
	2021	574	2,1	0,76		885	30
	2022	1741	2,16	0,78		1313	39
IT Center Blog	2020	1781	1,58	0,84	*	327	64
	2021	574	1,83	0,74		2022	10
	2022	606	1,86	0,8		2470	17
IT Center Eventseiten	2020				n.s.		
	2021	262	1,79	0,78		2334	10
	2022	294	1,9	0,83		2788	11
IT Center Twitter	2020	1785	1,21	0,64	n.s.	352	35
	2021	215	1,73	0,88		2385	6
	2022	249	1,71	0,91		2835	9
IT Center Facebook	2020	1807	1,22	0,66	*	318	47
	2021	188	1,65	0,9		2414	4
	2022	209	1,52	0,73		2875	9
IT Center YouTube	2020	1776	1,29	0,69	n.s.	351	35
	2021	305	1,78	0,76		2449	2
	2022	364	1,73	0,73		2721	8
IT Center LinkedIn	2020	1778	1,21	0,64	n.s.	359	35
	2021	155	1,73	0,97		2449	2
	2022	201	1,68	0,83		2883	9
FDM Blog	2020				n.s.		
	2021	112	1,8	0,94		2489	5
	2022	140	1,75	0,8		2945	8
IT-SD im Sefter Weg 23	2020	2056	1,47	0,72	n.s.	51	65
	2021	1254	1,61	0,68		1332	30
	2022	1046	1,61	0,66		2018	29
IT-SD im Super C	2020						
	2021						
	2022	1195	1,54	0,64		1862	36
Unsere Mailadresse	2020	2096	2,14	0,82	n.s.	18	58
	2021	1882	1,78	0,74		693	31
	2022	1796	1,83	0,73		1248	49

Unsere Rufnummer	2020	2073	1,76	0,84	n.s.	30	69
	2021	1131	1,64	0,75		1447	28
	2022	1186	1,63	0,69		1882	25
IT Center Ticketportal	2020	2006	1,59	0,8	n.s.	110	56
	2021	1045	1,88	0,73		1535	26
	2022	1122	1,87	0,7		1937	34
IT Center Chat-support	2020	2040	1,5	0,76	n.s.	76	56
	2021	975	1,61	0,69		1611	20
	2022	1005	1,59	0,66		2062	26
IT Center Statusmeldungen	2020				n.s.		
	2021	1055	2,27	0,93		1526	25
	2022	1032	2,23	0,92		2034	27

Wie bewerten Sie die Website des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informationen	2020	1555	2,76	0,77	n.s.	493	124
	2021	1469	2,8	0,73		995	142
	2022	1659	2,85	0,73		1262	172
Qualität der Informationen	2020	1546	3,12	0,71	*	493	101
	2021	1578	3,09	0,67		995	131
	2022	1645	3,17	0,66		1262	186
Vollständigkeit der Informationen	2020						
	2021						
	2022	1600	3,06	0,68		1262	231

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	MW	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informationen	2020	1293	2,78	0,83	n.s.	799	80
	2021	1252	2,85	0,72		1264	90
	2022	1501	2,89	0,76		1390	202
Qualität der Informationen	2020	1287	3,12	0,71	*	799	86
	2021	1254	3,11	0,66		1264	88
	2022	1493	3,19	0,64		1390	210
Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen	2020						
	2021						
	2022	1473	3,07	0,7		1390	208

Anwendbarkeit der Anleitungen	2020	1276	3,11	0,74	n.s.	799	97
	2021	1251	3,13	0,7		1264	91
	2022	1495	3,17	0,72		1390	210

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	MW	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informationen	2020	504	2,87	0,76	n.s.	1430	469
	2021	276	2,79	0,74		2234	96
	2022	358	2,99	0,74		2519	216
Qualität der Informationen	2020	506	3,01	0,81	n.s.	1430	467
	2021	283	2,98	0,66		2234	89
	2022	359	3,16	0,7		2519	215
Auswahl der Themen	2020						
	2021						
	2022	357	3,03	0,72		2519	217
Publikationsrhythmus	2020	403	2,86	0,83	n.s.	1430	654
	2021	205	2,96	0,64		2234	167
	2022	298	3,06	0,72		2519	276

Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten hinsichtlich der folgenden Aspekte?	1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut		
	N	MW	SD
Auswahl der Themen	185	3,12	0,73
Auffindbarkeit der Informationen	184	3,16	0,73
Qualität der Informationen	188	3,2	0,73
Publikationsrhythmus	178	3,1	0,75

Wie bewerten Sie den FDM Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?	1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut		
	N	MW	SD
Auswahl der Themen	74	3,05	0,75
Auffindbarkeit der Informationen	74	3,03	0,82
Qualität der Informationen	75	3,19	0,76
Publikationsrhythmus	67	3,12	0,78

Wie bewerten Sie IT Center Twitter hinsichtlich der folgenden Aspekte?	1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>		
	N	MW	SD
Auswahl der Themen	112	3,07	0,79
Qualität der Informationen	114	3,11	0,74
Publikationsrhythmus	110	2,99	0,77

Wie bewerten Sie IT Center Facebook hinsichtlich der folgenden Aspekte?	1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>		
	N	MW	SD
Auswahl der Themen	94	3,03	0,8
Qualität der Informationen	94	3,07	0,82
Publikationsrhythmus	92	3,08	0,82

Wie bewerten Sie IT Center YouTube hinsichtlich der folgenden Aspekte?	1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>		
	N	MW	SD
Auswahl der Themen	198	3,09	0,72
Qualität der Informationen	201	3,16	0,68
Publikationsrhythmus	171	2,89	0,86

Wie bewerten Sie IT Center LinkedIn hinsichtlich der folgenden Aspekte?	1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>		
	N	MW	SD
Auswahl der Themen	103	3,07	0,71
Qualität der Informationen	103	3,13	0,72
Publikationsrhythmus	100	3,01	0,77

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?	Ja	Nein
Facebook	436	1595
LinkedIn	399	1632
Twitter	352	1679
YouTube	565	1466

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				Nicht beantwortet
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>	<i>N</i>
Bevor ich das IT-Service-Desk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	2020	2008	3,46	0,73		164
	2021	2163	3,43	0,75	n.s.	102
	2022	2003	3,45	0,73		130

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk		<i>N</i>
ja	2020	929
	2021	1079
	2022	1155
nein	2020	1029
	2021	1152
	2022	937

Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Erreichbarkeit am Telefon	2020	555	3,06	0,9		1230	387
	2021	588	3,07	0,77	n.s.	1540	478
	2022	652	3,06	0,83		1942	499
Kontaktmöglichkeit im Chat	2020	476	3,37	0,8		1230	466
	2021	464	3,31	0,7	n.s.	1540	602
	2022	520	3,26	0,77		1942	631
Kontaktmöglichkeit vor Ort	2020	321	2,86	1,01		1230	621
	2021	409	2,86	0,89	n.s.	1540	657
	2022	508	3,07	0,81		1942	643
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	2020	882	3,58	0,68		1230	60
	2021	944	3,54	0,6	n.s.	1540	122
	2022	1007	3,55	0,62		1942	144
Kompetenz der Mitarbeitenden	2020	874	3,38	0,82		1230	68
	2021	935	3,31	0,72	n.s.	1540	131
	2022	995	3,37	0,71		1942	156
Lösungszeit	2020	898	3,14	0,94		1230	44
	2021	955	3,34	0,87	n.s.	1540	111
	2022	1035	3,1	0,85		1942	116
Lösungsqualität	2020	896	3,02	0,84		1230	46
	2021	950	3,2	0,81	n.s.	1540	116
	2022	1037	3,27	0,77		1942	114

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
		N	MW	SD	Sign.	
Ich fühle mich ernst genommen.	2020	1755	3,38	0,79		417
	2021	1513	3,43	0,65	*	494
	2022	1632	3,49	0,63		448
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	2020	1705	3,23	0,83		467
	2021	1433	3,22	0,77	n.s.	574
	2022	1548	3,26	0,67		532
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	2020	1746	3,31	0,77		426
	2021	1502	3,31	0,68	*	505
	2022	1625	3,37	0,67		455

Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	2020	1299	3,02	0,88	n.s.	873
	2021	1073	3,1	0,77		934
	2022	1175	3,11	0,74		905
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	2020	1678	2,97	0,81	*	494
	2021	1504	2,98	0,78		503
	2022	1536	3,08	0,74		544

Haben Sie die folgenden Services (Dienste) des IT Centers innerhalb der vergangenen 12 Monate genutzt?	ja		nein		ich kenne diesen Service nicht		nicht beantwortet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Arbeitsplatzunterstützung	270	8,7%	1196	38,7%	496	15,2%	87	2,8%
BackUp/Restore	195	6,3%	1270	41,1%	466	15,1%	91	2,9%
Druckservice	148	4,8%	1372	44,4%	413	13,4%	89	2,8%
FDM	118	3,8%	1364	44,1%	450	15,1%	90	2,9%
Hochleistungsrechnen	199	6,4%	1360	44,0%	369	11,9%	94	3,1%
Identity Management (IdM)	1102	35,6%	636	20,6%	204	6,6%	80	2,6%
IT Support	1085	35,0%	736	23,8%	115	3,7%	88	2,9%
Kollaborationslösungen	306	9,9%	1197	38,7%	432	14,0%	87	2,8%
M365	1049	33,9%	730	23,6%	168	5,4%	75	2,4%
Microsoft Azure	129	4,2%	1413	45,7%	382	12,4%	98	3,2%
Microsoft Teams	726	23,5%	1039	33,6%	168	5,4%	89	2,9%
Netzwerk	1429	46,2%	410	13,3%	104	3,4%	63	2,0%
RWTH App	1319	42,6%	568	18,4%	71	2,3%	48	1,5%
RWTH-E-Mail	1822	58,9%	121	3,9%	17	0,5%	46	1,4%
RWTHjupyter	401	13,0%	1151	37,2%	384	12,4%	70	2,2%
RWTHmoodle	1670	54,0%	268	8,7%	27	0,9%	41	1,3%
RWTHonline	1737	56,2%	204	6,6%	25	0,8%	40	1,2%
Software Engineering Service	1151	37,2%	455	14,7%	334	10,8%	56	2,1%
Telefonie	546	17,7%	1187	38,4%	207	7%	66	2%

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter neu in 2022 eingerichtet)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Arbeitsplatzunterstützung	2020	856	2,92	0,9	*	2825	815
	2021	717	3,01	0,74			314
	2022	248	3,2	0,73			20

BackUp/ Restore	2020	682	3	0,87			923
	2021	522	2,86	0,81	n.s.		344
	2022	180	2,66	1		2900	
Druckservice	2020	720	3,02	0,88	*		957
	2021	444	3,01	0,82			413
	2022	137	3,35	0,76		2946	
Forschungsdatenmanagement	2020	572	2,95	0,91	n.s.		1005
	2021	370	3,04	0,7			427
	2022	113	3,01	0,77		2976	4
Hochleistungsrechnen	2020	740	3,07	0,87	n.s.		972
	2021	520	3,22	0,73			488
	2022	191	3,4	0,71		2896	6
Identity Management	2020	1556	3,08	0,81	n.s.		270
	2021	1380	3,29	0,67			211
	2022	1060	3,32	0,67		1997	36
IT-Support	2020	1529	3,09	0,79	*		450
	2021	1518	3,2	0,68			278
	2022	1035	3,33	0,68		2015	43
Kollaborationslösungen	2020	878	2,9	0,87	n.s.		484
	2021	561	3,1	0,81			340
	2022	284	3,21	0,74		2790	19
M365	2020				*		
	2021	1376	3,18	0,89			279
	2022	1010	3,41	0,71		2047	36
Microsoft Azure	2020				*		
	2021	390	2,96	0,91			445
	2022	112	3,17	0,79		1965	16
Microsoft Teams	2020	1166	3,07	0,89	*		699
	2021	1072	3,05	0,88			429
	2022	694	3,19	0,81		2368	31
Netzwerk	2020	1626	3,16	0,8	n.s.		352
	2021	1630	3,19	0,73			211
	2022	1380	3,22	0,74		1666	47
RWTHApp	2020	1387	2,8	0,88	n.s.		410
	2021	1516	2,88	0,87			247
	2022	1298	2,95	0,85		1778	17
RWTH-E-Mail	2020	2101	3,38	0,76	*		53
	2021	1998	3,35	0,71			69
	2022	1802	3,42	0,7		1276	15
RWTHjupyter	2020				n.s.		
	2021	461	2,86	0,9			69
	2022	372	3,11	0,82		2693	28

RWTHmoodle	2020	1749	3,15	0,85	*	1427	285
	2021	1841	3,14	0,82			158
	2022	1648	3,34	0,71			18
RWTHonline	2020	1939	3,14	0,84	*	1361	170
	2021	1912	3,19	0,79			122
	2022	1704	3,31	0,74			28
Software Engineering Services (GitLab)	2020	753	3,14	0,92	n.s.	2639	856
	2021	585	3,29	0,72			343
	2022	422	3,41	0,68			32
Telefonie	2020	886	3,09	0,78	*	2547	901
	2021	701	3,04	0,8			448
	2022	517	3,28	0,7			29

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				Nicht beantwortet
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>	<i>N</i>
Wie wichtig ist es Ihnen vor etwaigen IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?	2020	2088	3,43	0,75	n.s.	66
	2021	1944	3,5	0,68		84
	2022	1928	3,52	0,7		58
Wie gut fühlen Sie sich vor IT-Risiken durch das IT Center informiert?	2020	2009	2,54	0,87	*	163
	2021	1803	2,42	0,83		193
	2022	1856	2,62	0,86		130
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center geschützt?	2020	1948	2,97	0,76	n.s.	224
	2021	1718	2,89	0,71		278
	2022	1782	2,98	0,75		204

		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig				Nicht beantwortet
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>	<i>N</i>
Innovationsfreude	2020	2122	3,14	0,77	n.s.	50
	2021	1890	3,09	0,73		152
	2022	1834	3,09	0,77		129

Hilfsbereitschaft	2020	2136	3,74	0,58	n.s.	36
	2021	1933	3,76	0,46		109
	2022	1874	3,77	0,46		89
Freundlichkeit	2020	2134	3,56	0,68	n.s.	38
	2021	1935	3,58	0,6		107
	2022	1875	3,61	0,59		88
Kompetenz	2020	2138	3,77	0,59	n.s.	34
	2021	1935	3,84	0,4		107
	2022	1878	3,83	0,42		85
Umweltbewusstsein	2020	2127	3,08	0,86	n.s.	45
	2021	1914	3,05	0,88		128
	2022	1852	3,02	0,87		111
Sicherheitsbewusstsein	2020	2138	3,51	0,69	n.s.	34
	2021	1932	3,55	0,62		110
	2022	1872	3,59	0,59		91
Zuverlässigkeit	2020	2142	3,71	0,59	n.s.	30
	2021	1935	3,78	0,43		107
	2022	1876	3,78	0,45		87
Erreichbarkeit	2020	2144	3,63	0,62	n.s.	28
	2021	1934	3,64	0,54		108
	2022	1878	3,63	0,56		85

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
		N	MW	SD	Sign.	
... innovativ.	2020	1290	3	0,76	n.s.	890
	2021	1072	2,95	0,69		970
	2022	1045	3,04	0,7		918
... hilfsbereit.	2020	1708	3,46	0,72	n.s.	472
	2021	1465	3,52	0,59		577
	2022	1434	3,55	0,6		529
... freundlich.	2020	1676	3,47	0,73	n.s.	505
	2021	1425	3,54	0,58		617
	2022	1414	3,54	0,6		549
... kompetent.	2020	1672	3,4	0,76	*	511
	2021	1459	3,38	0,62		583
	2022	1425	3,47	0,65		538

... umweltbewusst.	2020	721	3,06	0,84	n.s.	1464
	2021	567	2,99	0,73		1475
	2022	651	3,1	0,75		1213
... sicherheitsbewusst.	2020	1163	3,32	0,73	n.s.	1023
	2021	1013	3,37	0,63		1029
	2022	1112	3,4	0,62		851
... zuverlässig.	2020	1563	3,33	0,75	*	616
	2021	1391	3,29	0,69		651
	2022	1370	3,42	0,66		593
... gut erreichbar.	2020	1650	3,24	0,79	n.s.	528
	2021	1412	3,27	0,7		618
	2022	1397	3,32	0,69		566

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>	<i>N</i>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?	2020	2023	3,13	0,87	n.s.	149
	2021	1622	3,23	0,66		366
	2022	1316	3,28	0,67		636

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-ServiceDesk des IT Centers wahrgenommen?		<i>N</i>
ja	2020	128
	2021	216
	2022	238
nein	2020	2014
	2021	1690
	2022	1614

Wie zufrieden sind Sie mit ...		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.	N
... der Flexibilität des IT Centers, Abläufe aufgrund der Corona-Situation anzupassen?	2020	1528	3,1	0,87		644
	2021	1131	3,19	0,66	*	841
	2022	987	3,24	0,63		959
... den angepassten Abläufen?	2020	1490	3,1	0,86	*	682
	2021	1098	3,17	0,63		874
	2022	988	3,22	0,63		958
... der Verbreitung wichtiger Informationen hinsichtlich der geänderten IT Center Services und des Supports?	2020	1758	3,13	0,9	n.s.	414
	2021	1206	3,18	0,69		766
	2022	1110	3,22	0,64		836
... der Bereitstellung zusätzlicher Services?	2020	1520	3,08	0,91	*	652
	2021	1066	3,17	0,7		906
	2022	981	3,24	0,68		965
... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?	2020	1483	3,12	0,95	*	689
	2021	1168	3,23	0,7		804
	2022	1107	3,33	0,66		739

C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende

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

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?	MA	699	3,13	0,85	n.s.
	Stud.	1738	3,15	0,76	

Kennen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?		<i>N</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>
		IT Center Website	MA	656
	Stud.	1570	1316	254
IT Center Help	MA	652	555	97
	Stud.	1555	1223	332
IT Center Blog	MA	631	244	387
	Stud.	1535	1156	379
IT Center Eventseiten	MA	628	83	545
	Stud.	1534	217	1317
IT Center Twitter	MA	628	72	556
	Stud.	1522	184	1338
IT Center Facebook	MA	628	61	567
	Stud.	1517	158	1359
IT Center YouTube	MA	634	93	541
	Stud.	1529	275	1254
IT Center LinkedIn	MA	629	56	573
	Stud.	1525	151	1374

FDM Blog	MA	628	53	575
	Stud.	1520	96	1424
IT-SD im Seffenter Weg 23	MA	645	474	171
	Stud.	1547	600	947
IT-SD im Super C	MA	641	376	265
	Stud.	1548	861	687
Unsere Mailadresse	MA	656	612	44
	Stud.	1558	1228	330
Unsere Rufnummer	MA	649	492	157
	Stud.	1539	718	821
IT Center Ticketportal	MA	647	492	155
	Stud.	1543	656	887
IT Center Chatsupport	MA	638	291	347
	Stud.	1540	748	792
IT Center Statusmeldungen	MA	638	402	236
	Stud.	1539	657	882

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	MW	SD	Sign.
IT Center Website	MA	583	2,34	0,75	n.s.
	Stud.	1279	2,32	0,81	
IT Center Help	MA	535	2,46	0,82	*
	Stud.	1176	2,02	0,72	
IT Center Blog	MA	232	1,99	0,82	*
	Stud.	364	1,78	0,76	
IT Center Eventseiten	MA	79	1,82	0,69	n.s.
	Stud.	206	1,92	0,88	
IT Center Twitter	MA	67	1,79	1	n.s.
	Stud.	178	1,67	0,88	
IT Center Facebook	MA	54	1,44	0,71	n.s.
	Stud.	151	1,55	0,76	
IT Center YouTube	MA	90	1,63	0,64	n.s.
	Stud.	269	1,77	0,76	
IT Center LinkedIn	MA	53	1,45	0,69	*
	Stud.	144	1,75	0,86	
FDM Blog	MA	50	1,74	0,72	n.s.
	Stud.	88	1,76	0,85	

IT-SD im Seffenter Weg 23	MA	454	1,72	0,6	*
	Stud.	568	1,52	0,69	
IT-SD im Super C	MA	358	1,59	0,59	n.s.
	Stud.	818	1,51	0,66	
Unsere Mailadresse	MA	584	2,19	0,72	*
	Stud.	1178	1,64	0,66	
Unsere Rufnummer	MA	473	1,9	0,73	*
	Stud.	688	1,43	0,59	
IT Center Ticketportal	MA	471	2,09	0,68	*
	Stud.	633	1,69	0,67	
IT Center Chatsupport	MA	275	1,68	0,67	*
	Stud.	720	1,54	0,65	
IT Center Statusmeldungen	MA	385	2,64	0,94	*
	Stud.	633	1,97	0,8	

Wie bewerten Sie die Website des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auffindbarkeit der Informationen	MA	511	2,78	0,74	*
	Stud.	1120	2,88	0,73	
Qualität der Informationen	MA	499	3,1	0,66	*
	Stud.	1117	3,2	0,66	
Vollständigkeit der Informationen	MA	479	3	0,67	*
	Stud.	1094	3,08	0,69	

Wie bewerten Sie IT Center Help hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auffindbarkeit der Informationen	MA	468	2,83	0,79	n.s.
	Stud.	1008	2,91	0,75	
Qualität der Informationen	MA	461	3,17	0,69	n.s.
	Stud.	1005	3,2	0,62	
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	465	3,19	0,7	n.s.
	Stud.	1003	3,16	0,73	
Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen	MA	451	3	0,72	*
	Stud.	995	3,1	0,07	

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	119	2,81	0,7	*
	Stud.	234	3,09	0,75	
Qualität der Informationen	MA	120	3,04	0,67	*
	Stud.	234	3,23	0,7	
Publikationsrhythmus	MA	93	3,05	0,66	n.s.
	Stud.	200	3,07	0,74	

Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	35	2,97	0,61	n.s.
	Stud.	146	3,16	0,75	
Auffindbarkeit der Informationen	MA	35	3,06	0,68	n.s.
	Stud.	145	3,18	0,74	
Qualität der Informationen	MA	36	3,06	0,67	n.s.
	Stud.	148	3,24	0,74	
Publikationsrhythmus	MA	33	3,03	0,63	n.s.
	Stud.	141	3,12	0,77	

Wie bewerten Sie den FDM Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	22	2,86	0,63	n.s.
	Stud.	52	3,13	0,77	
Auffindbarkeit der Informationen	MA	21	2,71	0,46	*
	Stud.	53	3,15	0,84	
Qualität der Informationen	MA	22	3	0,64	n.s.
	Stud.	52	3,26	0,86	
Publikationsrhythmus	MA	17	2,88	0,43	n.s.
	Stud.	50	3,2	0,85	

Wie bewerten Sie IT Center Twitter hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	24	2,88	0,68	n.s.
	Stud.	87	3,11	0,81	
Qualität der Informationen	MA	26	2,81	0,74	*
	Stud.	87	3,2	0,72	
Publikationsrhythmus	MA	25	3	0,7	n.s.
	Stud.	84	2,99	0,79	

Wie bewerten Sie IT Center Facebook hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	11	3,09	0,53	n.s.
	Stud.	83	3,02	0,84	
Qualität der Informationen	MA	11	3,18	0,4	n.s.
	Stud.	83	3,06	0,86	
Publikationsrhythmus	MA	11	3,27	0,46	n.s.
	Stud.	81	3,05	0,86	

Wie bewerten Sie IT Center YouTube hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	36	3,03	0,69	n.s.
	Stud.	161	3,11	0,73	
Qualität der Informationen	MA	36	3,06	0,63	n.s.
	Stud.	163	3,19	0,69	
Publikationsrhythmus	MA	33	2,67	0,89	n.s.
	Stud.	138	2,95	0,85	

Wie bewerten Sie IT Center LinkedIn hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auswahl der Themen	MA	16	2,94	0,89	n.s.
	Stud.	86	3,09	0,85	
Qualität der Informationen	MA	16	2,94	0,44	n.s.
	Stud.	86	3,16	0,76	
Publikationsrhythmus	MA	17	2,76	0,66	n.s.
	Stud.	82	3,06	0,79	

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?		<i>Ja</i>	<i>Nein</i>
Facebook	MA	168	443
	Stud.	260	1119
LinkedIn	MA	136	475
	Stud.	252	1127
Twitter	MA	82	529
	Stud.	261	1181
YouTube	MA	375	236
	Stud.	1069	310

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?	<i>Ja</i>	<i>nein</i>
MA	500	108
Studierende	623	817

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Bevor ich das IT-Service-Desk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	MA	604	3,5	0,66	*
	Stud.	1356	3,42	0,75	

Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Erreichbarkeit am Telefon	MA	354	3,03	0,84	n.s.
	Stud.	280	3,1	0,82	
Kontaktmöglichkeit im Chat	MA	169	3,33	0,72	n.s.
	Stud.	341	3,22	0,79	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	MA	226	3,08	0,82	n.s.
	Stud.	273	3,05	0,81	
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	MA	475	3,6	0,59	n.s.
	Stud.	504	3,51	0,65	
Kompetenz der Mitarbeitenden	MA	469	3,3	0,73	*
	Stud.	499	3,43	0,69	
Lösungszeit	MA	473	3,01	0,91	*
	Stud.	536	3,19	0,78	
Lösungsqualität	MA	472	3,22	0,79	n.s.
	Stud.	538	3,31	0,75	

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	555	3,48	0,66	n.s.
	Stud.	1039	3,5	0,62	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	MA	556	3,17	0,87	*
	Stud.	955	3,33	0,69	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	MA	555	3,32	0,72	*
	Stud.	1033	3,4	0,65	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	MA	394	3,25	0,72	*
	Stud.	753	3,03	0,74	
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	MA	475	3,09	0,74	n.s.
	Stud.	1031	3,07	0,74	

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten die folgenden Services (Angebote) des IT Centers genutzt?		Ja/ Nein/ möchte ich nicht beantworten/ Ich kenne diesen Service nicht			
		N	Ja	Nein	Ich kenne diesen Service nicht
Arbeitsplatzunterstützung	MA	484	169	315	88
	Stud.	953	94	859	367
Backup/Restore	MA	482	114	368	88
	Stud.	953	71	882	364
Druckservice	MA	495	66	429	80
	Stud.	994	79	915	321
Forschungsdatenmanagement	MA	480	45	435	91
	Stud.	971	69	902	347
Hochleistungsrechnen	MA	498	69	429	75
	Stud.	1030	124	906	282
Identity Management	MA	549	412	137	30
	Stud.	1155	675	480	166
IT-Support	MA	560	399	161	15
	Stud.	1219	656	563	96
Kollaborationslösungen	MA	485	154	331	91
	Stud.	986	145	841	330
Microsoft 365	MA	535	299	236	40
	Stud.	1209	737	472	120
Microsoft Azure	MA	585	30	442	101
	Stud.	1038	99	939	271
Microsoft Teams	MA	558	395	163	21
	Stud.	1171	316	855	140
Netzwerk	MA	543	400	143	18

	Stud.	1257	1006	251	73
RWTHApp	MA	526	157	369	46
	Stud.	1322	1150	172	19
RWTH-E-Mail	MA	570	493	77	6
	Stud.	1329	1295	34	9
RWTHjupyter	MA	447	49	398	120
	Stud.	1068	347	721	257
RWTHmoodle	MA	564	348	216	14
	Stud.	1332	1298	34	9
RWTHonline	MA	567	415	152	12
	Stud.	1332	1299	33	10
GitLab	MA	485	179	306	85
	Stud.	1083	270	813	243
Telefonie	MA	549	414	135	21
	Stud.	1144	112	1032	182

Wie beurteilen Sie die folgenden Services (Angebote) des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Arbeitsplatzunterstützung	MA	160	3,21	0,8	n.s.
	Stud.	82	3,28	0,59	
Backup/Restore	MA	105	2,45	1,05	*
	Stud.	67	2,97	0,88	
Druckservice	MA	63	3,48	0,75	n.s.
	Stud.	71	3,23	0,76	
Forschungsdatenmanagement	MA	42	2,86	0,71	n.s.
	Stud.	67	3,06	0,79	
Hochleistungsrechnen	MA	65	3,34	0,74	n.s.
	Stud.	120	3,39	0,7	
Identity Management	MA	400	3,35	0,66	n.s.
	Stud.	645	3,3	0,67	
IT-Support	MA	380	3,3	0,73	n.s.
	Stud.	629	3,34	0,64	
Kollaborationslösungen	MA	140	3,19	0,76	n.s.
	Stud.	137	3,22	0,72	
Microsoft 365	MA	287	3,23	0,78	*
	Stud.	713	3,48	0,66	
Microsoft Azure	MA	26	2,88	0,81	*
	Stud.	86	3,26	0,77	
Microsoft Teams	MA	380	3,15	0,85	*

	Stud.	301	3,27	0,75	
Netzwerk	MA	385	3,38	0,64	*
	Stud.	974	3,15	0,77	
RWTHApp	MA	150	3,03	0,72	n.s.
	Stud.	1137	2,94	0,87	
RWTH-E-Mail	MA	485	3,49	0,65	*
	Stud.	1283	3,39	0,71	
RWTHjupyter	MA	46	3,46	0,75	*
	Stud.	321	3,05	0,82	
RWTHmoodle	MA	336	3,34	0,64	n.s.
	Stud.	1288	3,34	0,73	
RWTHonline	MA	393	3,11	0,81	*
	Stud.	1289	3,37	0,71	
GitLab	MA	169	3,49	0,61	n.s.
	Stud.	248	3,35	0,72	
Telefonie	MA	398	3,29	0,69	n.s.
	Stud.	101	3,26	0,74	

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Wie wichtig ist es Ihnen durch das IT Center vor etwaigen IT-Risiken geschützt zu werden?	MA	579	3,72	0,56	*
	Stud.	1306	3,43	0,73	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT Center geschützt?	MA	569	2,85	0,81	*
	Stud.	1245	2,5	0,85	
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	MA	551	3,14	0,72	*
	Stud.	1191	2,9	0,75	

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das	1 = nicht wichtig
---	-------------------

IT Center der RWTH Aachen University?		2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Innovationsfreude	MA	550	3,04	0,74	n.s.
	Stud.	1248	3,1	0,78	
Hilfsbereitschaft	MA	564	3,85	0,37	*
	Stud.	1270	3,74	0,49	
Freundlichkeit	MA	565	3,66	0,55	*
	Stud.	1270	3,58	0,61	
Kompetenz	MA	566	3,91	0,29	*
	Stud.	1272	3,8	0,46	
Umweltbewusstsein	MA	555	3,05	0,82	n.s.
	Stud.	1259	3,01	0,9	
Sicherheitsbewusstsein	MA	564	3,7	0,51	*
	Stud.	1270	3,54	0,63	
Zuverlässigkeit	MA	564	3,84	0,37	*
	Stud.	1271	3,75	0,48	
Erreichbarkeit	MA	565	3,68	0,5	*
	Stud.	1271	3,6	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.	MA	343	2,98	0,7	n.s.
	Stud.	682	3,07	0,7	
... hilfsbereit.	MA	519	3,59	0,57	*
	Stud.	882	3,52	0,62	
... freundlich.	MA	519	3,58	0,59	*
	Stud.	859	3,51	0,61	
... kompetent.	MA	499	3,48	0,62	n.s.
	Stud.	891	3,46	0,67	
... umweltbewusst.	MA	160	3,01	0,82	n.s.
	Stud.	482	3,12	0,72	
... sicherheitsbewusst.	MA	387	3,45	0,6	*
	Stud.	705	3,37	0,63	
... zuverlässig.	MA	491	3,42	0,68	n.s.

	Stud.	848	3,41	0,65	
... gut erreichbar.	MA	502	3,3	0,73	n.s.
	Stud.	860	3,33	0,67	

		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	442	3,32	0,72	n.s.
	Stud.	851	3,26	0,64	

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-Service-Desk des IT Centers wahrgenommen?	Ja	nein
MA	166	397
Studierende	64	1184

		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	144	3,47	0,68	*
	Stud.	54	3,22	0,71	
Mit dem Hygiene-Konzept (Plexiglasscheibe, Zugangskontrolle etc.) vor Ort fühlte ich mich sicher.	MA	149	3,66	0,56	*
	Stud.	55	3,36	0,67	
Ich war trotz der erschwerten Umstände (Maske-Tragen etc.) mit der Beratung zufrieden.	MA	149	3,68	0,51	*
	Stud.	55	3,44	0,66	

Wie zufrieden sind Sie mit ...		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
... der Flexibilität des IT Centers, Abläufe aufgrund der Corona-Situation anzupassen?	MA	352	3,28	0,66	n.s.
	Stud.	615	3,22	0,61	
... den angepassten Abläufen?	MA	349		0,67	n.s.
	Stud.	620	3,22	0,61	
... der Verbreitung wichtiger Informationen hinsichtlich der geänderten IT Center Services und des Supports?	MA	378	3,25	0,67	n.s.
	Stud.	709	3,21	0,61	
... der Bereitstellung zusätzlicher Services?	MA	310	3,26	0,64	n.s.
	Stud.	656	3,2	0,64	
... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?	MA	399	3,3	0,71	n.s.
	Stud.	686	3,34	0,62	

D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung

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

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
ohne	ohne	2278	3,16	0,78	*
	Mit	167	2,86	0,84	

Kennen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?				
		<i>N</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>
IT Center Website	mit	156	152	4
	ohne	2079	1777	302
IT Center Help	mit	157	151	6
	ohne	2058	1634	424
IT Center Blog	mit	153	116	37
	ohne	2021	511	1510
IT Center Eventseiten	mit	152	49	103
	ohne	2019	256	1763
IT Center Twitter	mit	148	42	105
	ohne	2011	214	1797
IT Center Facebook	mit	148	30	118
	ohne	2005	190	1815
IT Center YouTube	mit	149	36	113
	ohne	2022	332	1690
IT Center LinkedIn	mit	148	21	127
	ohne	2014	185	1829
FDM Blog	mit	150	29	127
	ohne	2005	121	1884
IT-SD im Seffenter Weg 23	mit	152	137	15
	ohne	2049	948	1101
IT-SD im Super C	mit	150	101	49
	ohne	2048	1140	908
Unsere Mailadresse	mit	154	147	7
	ohne	2069	1699	370
Unsere Rufnummer	mit	152	127	25
	ohne	2045	1090	955
IT Center Ticketportal	mit	155	130	25
	ohne	2044	1022	1022
IT Center Chatsupport	mit	153	100	53
	ohne	2033	1092	941
IT Center Statusmeldungen	mit	154	132	22
	ohne	2032	928	1104

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	MW	SD	Sign.
IT Center Website	mit	148	2,67	0,89	*
	ohne	1722	2,3	0,77	
IT Center Help	mit	147	3,12	0,91	*
	ohne	1572	2,07	0,71	
IT Center Blog	mit	111	2,21	0,89	*
	ohne	489	1,79	0,75	
IT Center Eventseiten	mit	47	2,11	0,69	*
	ohne	243	1,85	0,85	
IT Center Twitter	mit	40	1,9	0,87	n.s.
	ohne	205	1,54	0,75	
IT Center Facebook	mit	27	1,44	0,57	n.s.
	ohne	180	1,54	0,75	
IT Center YouTube	mit	34	1,79	0,72	n.s.
	ohne	325	1,72	0,73	
IT Center LinkedIn	mit	20	1,5	0,6	n.s.
	ohne	176	1,68	0,83	
FDM Blog	mit	29	1,72	0,59	n.s.
	ohne	110	1,74	0,83	
IT-SD im Seffenter Weg 23	mit	132	1,86	0,65	*
	ohne	901	1,57	0,65	
IT-SD im Super C	mit	97	1,6	0,6	n.s.
	ohne	1083	1,53	0,64	
Unsere Mailadresse	mit	142	2,61	0,84	*
	ohne	1626	1,76	0,68	
Unsere Rufnummer	mit	123	2,17	0,87	*
	ohne	1045	1,56	0,63	
IT Center Ticketportal	mit	124	2,39	0,86	*
	ohne	984	1,8	0,65	
IT Center Chatsupport	mit	94	1,74	0,74	*
	ohne	903	1,57	0,64	
IT Center Statusmeldungen	mit	127	3,37	0,89	*
	ohne	892	2,07	0,8	

Wie bewerten Sie die Website des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	mit	113	2,63	0,75	*
	ohne	1527	2,86	0,73	
Qualität der Informationen	mit	113	2,9	0,73	*
	ohne	1512	3,19	0,65	
Vollständigkeit der Informationen	mit	109	2,73	0,77	*
	ohne	1472	3,08	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	mit	134	2,67	0,89	*
	ohne	1350	2,9	0,74	
Qualität der Informationen	mit	133	2,81	0,67	*
	ohne	1341	3,23	0,63	
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	134	2,93	0,74	*
	ohne	1342	3,19	0,71	
Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen	mit	131	2,61	0,75	*
	ohne	1323	3,12	0,68	

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	mit	59	2,54	0,72	*
	ohne	295	3,08	0,71	
Qualität der Informationen	mit	58	2,72	0,74	*
	ohne	297	3,25	0,66	
Publikationsrhythmus	mit	46	2,78	0,75	*
	ohne	249	3,11	0,7	

Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	mit	24	3	0,59	n.s.
	ohne	159	3,14	0,75	
Auffindbarkeit der Informationen	mit	24	3,08	0,65	n.s.
	ohne	158	3,16	0,74	
Qualität der Informationen	mit	24	3	0,65	n.s.
	ohne	162	3,22	0,73	
Publikationsrhythmus	mit	23	3	0,6	n.s.
	ohne	153	3,11	0,77	

Wie bewerten Sie den FDM Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	mit	12	2,92	0,51	n.s.
	ohne	61	3,07	0,79	
Auffindbarkeit der Informationen	mit	12	2,67	0,65	n.s.
	ohne	62	3,08	0,84	
Qualität der Informationen	mit	12	3	0,6	n.s.
	ohne	62	3,21	0,79	
Publikationsrhythmus	mit	10	3	0,47	n.s.
	ohne	56	3,13	0,83	

Wie bewerten Sie IT Center Twitter hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	mit	19	2,63	0,76	*
	ohne	91	3,14	0,76	
Qualität der Informationen	mit	20	2,65	0,74	*
	ohne	92	3,2	0,71	
Publikationsrhythmus	mit	17	2,76	0,75	n.s.
	ohne	91	3,02	0,77	

Wie bewerten Sie IT Center Facebook hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auswahl der Themen	mit	6	2,5	0,83	n.s.
	ohne	86	3,05	0,79	
Qualität der Informationen	mit	6	2,5	0,83	n.s.
	ohne	86	3,1	0,81	
Publikationsrhythmus	mit	6	2,67	1,03	n.s.
	ohne	84	3,08	0,81	

Wie bewerten Sie IT Center YouTube hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auswahl der Themen	mit	11	2,64	0,92	*
	ohne	184	3,12	0,7	
Qualität der Informationen	mit	11	2,64	0,92	n.s.
	ohne	186	3,19	0,67	
Publikationsrhythmus	mit	10	2,4	0,84	*
	ohne	160	2,92	0,86	

Wie bewerten Sie IT Center LinkedIn hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auswahl der Themen	mit	5	2,8	0,44	n.s.
	ohne	95	3,06	0,72	
Qualität der Informationen	mit	5	2,8	0,44	n.s.
	ohne	95	3,13	0,73	
Publikationsrhythmus	mit	5	2,8	0,44	n.s.
	ohne	92	3	0,78	

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?		Ja	Nein
Facebook	mit	24	116
	ohne	408	1452
LinkedIn	mit	22	118
	ohne	371	1489
Twitter	mit	34	106
	ohne	312	1548
YouTube	mit	80	60
	ohne	1373	487

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?	Ja	nein
Mit	127	16
ohne	1003	912

		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-Service-Desk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	mit	137	3,66	0,59	*
	ohne	1834	3,43	0,73	

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	102	2,97	0,81	n.s.
	ohne	534	3,08	0,84	
Kontaktmöglichkeit im Chat	mit	56	3,18	0,74	n.s.
	ohne	456	3,27	0,77	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	mit	60	3	0,71	n.s.
	ohne	442	3,08	0,82	
Freundlichkeit der MA	mit	124	3,52	0,57	n.s.
	ohne	862	3,56	0,63	
Kompetenz der MA	mit	118	2,83	0,78	*
	ohne	856	3,44	0,67	
Lösungszeit	Mit	122	2,38	0,94	*
	ohne	892	3,2	0,79	
Lösungsqualität	Mit	122	2,9	0,85	n.s.
	ohne	894	3,32	0,74	

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	133	3,51	0,75	*
	ohne	1469	3,3	0,62	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	mit	134	2,6	0,98	*
	ohne	1384	3,32	0,71	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	mit	137	2,98	0,8	*
	ohne	1461	3,41	0,65	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	Mit	102	3,1	0,75	n.s.
	ohne	1054	3,19	0,74	
Die Services sind intuitiv zu nutzen.	Mit	125	2,97	0,69	n.s.
	ohne	1389	3,09	0,75	

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten die folgenden Services (Angebote) des IT Centers genutzt?		Ja/ Nein/ möchte ich nicht beantworten/ Ich kenne diesen Service nicht			
		N	Ja	Nein	Ich kenne diesen Service nicht
Arbeitsplatzunterstützung	mit	118	35	83	17
	ohne	1327	230	1097	441
Backup/Restore	mit	129	82	47	6
	ohne	1314	110	1204	449
Druckservice	mit	120	10	110	15
	ohne	1377	135	1242	389
Forschungsdatenmanagement	mit	119	20	99	14
	ohne	1341	94	1247	426
Hochleistungsrechnen	mit	125	24	101	9
	ohne	1412	170	1241	350
Identity Management	mit	132	116	16	5
	ohne	1581	978	603	193
IT-Support	mit	128	103	25	7
	ohne	1661	963	698	104
Kollaborationslösungen	mit	123	66	57	12
	ohne	1357	237	1120	411
Microsoft 365	mit	134	81	53	2
	ohne	1618	956	662	160
Microsoft Azure	mit	122	11	111	11
	ohne	1397	116	1281	362
Microsoft Teams	mit	130	97	33	3
	ohne	1609	622	978	158
Netzwerk	mit	132	119	13	2
	ohne	1679	1297	382	98
RWTHApp	mit	126	47	79	7
	ohne	1732	1262	470	60
RWTH-E-Mail	mit	132	122	10	2
	ohne	1779	1677	102	13
RWTHjupyter	mit	111	21	90	21
	ohne	1415	376	1039	357
RWTHmoodle	mit	128	74	54	5
	ohne	1779	1576	203	19
RWTHonline	mit	129	91	38	4
	ohne	1782	1627	155	18

GitLab	mit	125	73	52	7
	ohne	1456	378	1078	320
Telefonie	mit	129	100	29	4
	ohne	1576	434	1142	198

Wie beurteilen Sie die folgenden Services (Angebote) des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Arbeitsplatzunterstützung	mit	34	3,15	0,74	n.s.
	ohne	209	3,25	0,73	
Backup/Restore	mit	77	2,14	0,95	*
	ohne	100	3,02	0,89	
Druckservice	mit	10	3,6	0,51	n.s.
	ohne	124	3,31	0,77	
Forschungsdatenmanagement	mit	19	2,84	0,76	n.s.
	ohne	91	3,01	0,76	
Hochleistungsrechnen	mit	22	3,27	0,88	n.s.
	ohne	164	3,4	0,68	
Identity Management	mit	114	3,18	0,75	*
	ohne	938	3,33	0,66	
IT-Support	mit	98	3,03	0,76	*
	ohne	922	3,36	0,66	
Kollaborationslösungen	mit	61	3,15	0,81	n.s.
	ohne	220	3,22	0,72	
Microsoft 365	mit	78	3,04	0,9	n.s.
	ohne	923	3,44	0,68	
Microsoft Azure	mit	10	3,1	0,99	n.s.
	ohne	100	3,16	0,77	
Microsoft Teams	mit	93	3,01	0,91	*
	ohne	597	3,22	0,79	
Netzwerk	mit	118	3,44	0,68	*
	ohne	1252	3,19	0,75	
RWTHApp	mit	46	3,13	0,71	n.s.
	ohne	1242	2,94	0,85	
RWTH-E-Mail	mit	121	3,35	0,71	n.s.
	ohne	1659	3,42	0,69	
RWTHjupyter	mit	21	3,52	0,68	*
	ohne	347	3,08	0,83	
RWTHmoodle	mit	72	3,28	0,63	n.s.
	ohne	1556	3,34	0,71	

RWTHonline	mit	88	3,01	0,87	*
	ohne	1600	3,33	0,73	
GitLab	mit	70	3,37	0,66	n.s.
	ohne	349	3,41	0,69	
Telefonie	mit	96	3,24	0,72	n.s.
	ohne	411	3,29	0,69	

		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	131	3,62	0,68	n.s.
	ohne	1765	3,51	0,7	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT Center geschützt?	mit	129	2,92	0,78	*
	ohne	1695	2,59	0,86	
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	mit	129	3,12	0,75	*
	Ohne	1625	2,97	0,74	

		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Innovationsfreude	mit	130	3,04	0,74	n.s.
	ohne	1678	3,09	0,77	
Hilfsbereitschaft	mit	130	3,69	0,56	n.s.
	ohne	1714	3,78	0,45	
Freundlichkeit	mit	130	3,42	0,65	*
	ohne	1715	3,62	0,58	
Kompetenz	mit	130	3,85	0,36	n.s.
	ohne	1718	3,83	0,42	
Umweltbewusstsein	mit	127	2,91	0,88	n.s.
	ohne	1697	3,03	0,87	

Sicherheitsbewusstsein	mit	1714	3,63	0,53	n.s.
	ohne	130	3,59	0,6	
Zuverlässigkeit	mit	1716	3,77	0,45	n.s.
	ohne	130	3,78	0,45	
Erreichbarkeit	mit	129	3,55	0,55	n.s.
	ohne	1719	3,36	0,56	

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?					
Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...		<p>1 = trifft gar nicht zu</p> <p>2 = trifft eher nicht zu</p> <p>3 = trifft eher zu</p> <p>4 = trifft voll & ganz zu</p>			
		N	MW	SD	Sign.
... innovativ.	mit	104	2,74	0,71	*
	ohne	927	3,07	0,69	
... hilfsbereit.	mit	120	3,41	0,62	*
	ohne	1288	3,56	0,6	
... freundlich.	mit	121	3,51	0,56	n.s.
	ohne	1266	3,54	0,61	
... kompetent.	mit	114	3,17	0,67	*
	ohne	1285	3,49	0,64	
... umweltbewusst.	mit	43	2,67	0,8	*
	ohne	600	3,12	0,74	
... sicherheitsbewusst.	mit	100	3,3	0,64	n.s.
	ohne	998	3,41	0,62	
... zuverlässig.	mit	117	3,13	0,81	*
	ohne	1231	3,44	0,64	
... gut erreichbar.	mit	117	3,07	0,79	*
	ohne	1254	3,34	0,68	

		<p>1 = sehr unzufrieden</p> <p>2 = eher unzufrieden</p> <p>3 = eher zufrieden</p> <p>4 = sehr zufrieden</p>			
		N	MW	SD	Sign.
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umgang des IT Centers mit der Corona-Situation?	mit	102	3,22	0,81	n.s.
	ohne	102	3,29	0,65	

Haben Sie während der Corona-Zeit einen persönlichen Termin am IT-Service-Desk des IT Centers wahrgenommen?	Ja	Nein
mit	44	85
ohne	188	1506

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	3,25	0,8	n.s.
	ohne	165	3,45	0,67	
Mit dem Hygiene-Konzept (Plexiglasscheibe, Zugangskontrolle etc.) vor Ort fühlte ich mich sicher.	mit	36	3,25	0,8	n.s.
	ohne	171	3,57	0,6	
Ich war trotz der erschwerten Umstände (Maske-Tragen etc.) mit der Beratung zufrieden.	mit	37	3,68	0,53	n.s.
	ohne	170	3,6	0,56	

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	89	3,09	0,68	*
	ohne	886	3,26	0,62	
... den angepassten Abläufen?	mit	84	3,05	0,71	*
	ohne	893	3,24	0,63	
... der Verbreitung wichtiger Informationen hinsichtlich der geänderten IT Center Services und des Supports?	mit	91	3,14	0,67	n.s.
	ohne	1006	3,23	0,64	

... der Bereitstellung zusätzlicher Services?	mit	77	3,25	0,69	n.s.
	ohne	895	3,24	0,68	
... der Erreichbarkeit während der aktuellen Situation?	mit	95	3,23	0,73	n.s.
	ohne	999	3,34	0,65	