

IT Center Zufriedenheitsumfrage 2023 - Abschlussbericht

Stand: 04.06.2024

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-Servicedesks	8
3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle	9
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare	14
3.5 Rückmeldung zur Befragung	14
4. Fazit.....	15
Anhang I – Fragenkatalog	ii
Anhang II – Datentabellen	x
A. Soziodemografie	x
B. Vergleich 2020/2021/2022/2023	xi
C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende.....	xxvi
D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung	xxxvii

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Nutzungsgrad der IT Services des IT Centers 2022 & 2023	3
Abbildung 2: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2022/ 2023	5
Abbildung 3: Wichtigkeit/Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2023	6
Abbildung 4: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2022/2023	7
Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2022/2023.....	7
Abbildung 6: Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2022/2023	8
Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2022/2023.....	9
Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2022 / 2023.....	10
Abbildung 9: Bekanntheit der Kommunikations- und Informationskanäle in 2023.....	11
Abbildung 10: Häufigkeit der Nutzung der Kommunikations- und Informationskanäle – Vergleich 2022 / 2023	11
Abbildung 11: IT Center Website, IT Center Help, IT Center Blog, IT Center Eventseiten, FDM Blog, X, Facebook, LinkedIn & YouTube – Vergleich 2022 / 2023.....	13
Abbildung 12: Social-Media-Nutzung im Alltag – 2023	14

1. Einleitung

Im Jahr 2023 wurde zum zwölften 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. Zu den größten Änderungen gehört, dass die Fragen zur Corona Pandemie wieder herausgenommen wurden. Zudem wurde dieses Jahr zum ersten Mal eine Version für mobile Endgeräte angeboten, um die Nutzungsfreundlichkeit des Fragebogens zu erhöhen.

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 2023.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Online-Fragebogen wurde 12417-mal aufgerufen, unabhängig davon, ob die Person den Fragebogen anschließend wieder schloss, nur die Einleitung las oder weiterbearbeitete. 2022 lag diese Zahl noch bei 3686 Klicks. Die deutlich höhere Klickzahl lässt sich auf die mobile Version zurückführen, da diese 9612-mal geöffnet wurde. 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 2497 Personen ein, 1891 von ihnen schlossen die Befragung vollständig ab. 476 Personen verwendeten die englische Version des Fragebogens und 393 Personen haben die mobile Version ausgefüllt.

2.1.1 Soziodemografie

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 ($N = 888$) bzw. 25 bis 29 ($N = 451$) Jahre alt, dicht gefolgt von den 15 bis 19-Jährigen ($N = 389$).

Die meisten Teilnehmenden ($N = 750$) gaben an, der RWTH Aachen seit unter einem Jahr anzugehören. 670 Personen gaben an, seit mehr als fünf Jahren an der RWTH zu sein, 718 seit 1-3 Jahren und 260 seit 4-5 Jahren.

Die Mehrheit der Teilnehmenden bildeten die Studierenden ($N = 1732$). Es bestand die Möglichkeit mehrere Antwortmöglichkeiten abzugeben, da Studierende ebenfalls als Mitarbeitende (z.B. Hiwis) angestellt sein können. 730 Personen gaben an RWTH-Mitarbeitende zu sein.

347 Teilnehmende gaben an, an der Verwaltung/Administration von IT-Services des IT Centers beteiligt zu sein, während 2033 nicht daran beteiligt sind. 171 Personen gaben an IT-Verantwortung zu haben.

2.2 Fragebogen

Analog zum Fragebogen aus dem Vorjahr setzte sich dieser aus Fragen zur Soziodemografie (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 wurden die Corona-Fragen wieder entfernt, wodurch der Fragebogen zwei Seiten kürzer wurde. Zusätzlich wurden Fragen 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, X, LinkedIn und YouTube), sowie der Zufriedenheit mit deren Inhalten und dem Publikationsrhythmus gestellt. Zudem wurde nach der Nutzung von Social-Media-Kanälen im Alltag gefragt. Der verwendete Fragenkatalog inklusive Antwortmöglichkeiten befindet sich im Anhang. Neben dem Fragebogen für die Desktop Version wurde dieses Jahr auch ein Fragebogen für die mobilen Endgeräte zur Verfügung gestellt. Dieser weist keine inhaltlichen Unterscheidungen auf, sondern wurde lediglich für die Darstellung auf mobilen Geräten optimiert.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 5,9 Minuten (im Vorjahr waren es 6,44 Minuten) für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. Angesichts der verkürzten Antwortzeit ist der Fragebogen etwas nutzungsfreundlicher geworden.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die IT Center Zufriedenheitsumfrage 2023 fand im Zeitraum vom 16. Oktober 2023 bis zum 30. November 2023 statt und wurde ab Umfragebeginn gestaffelt beworben.

Am ersten Tag, an dem die Umfrage freigeschaltet war, wurde eine „Aktuelle Meldung“ auf der IT Center Webseite veröffentlicht. Zusätzlich wurde ein Hinweis über den Footer in Helpline (das Tickettool des IT-ServiceDesks) und im Support-Chat eingebaut. Am gleichen Tag wurde auch noch ein Banner auf IT Center Help und in RWTHmoodle eingepflegt, der auf die Umfrage hinweist. Am zweiten Tag wurde eine Mail an alle IT-Administrationen verschickt. Anschließend wurden am 18.10 ein Blog-Beitrag auf dem IT Center Blog hochgeladen. Am folgenden Tag wurden alle Mitarbeitenden des IT Centers informiert und zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Am 24.10 fand der Versand einer Massenmail an alle Mitarbeitenden der RWTH statt. Zeitgleich folgte ein X-Beitrag des IT Centers, ein Tage später ein Beitrag über den Facebook Account des IT Centers und am 27. Oktober ein Facebook-Beitrag. Die Studierenden der RWTH erhielten dazu eine Massenmail am 31. Oktober & ein Reminder per E-Mail am 21.11. Am 08. November und am 22. November wurde über X an die laufende Umfrage erinnert. Neu in diesem Jahr wurde auch am 15.11 über die RWTH X Seite auf die Umfrage hingewiesen & am 27. November wurde die Umfrage in einer Story auf dem RWTH Instagram Account an die 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 jeweils kurz nach den Massenmailings.

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. Die Verlosung fand am 08. Dezember statt und die 15 Gewinner wurden per E-Mail benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der IT Center Zufriedenheitsumfrage 2023 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zu den Jahren 2021 und 2022 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).

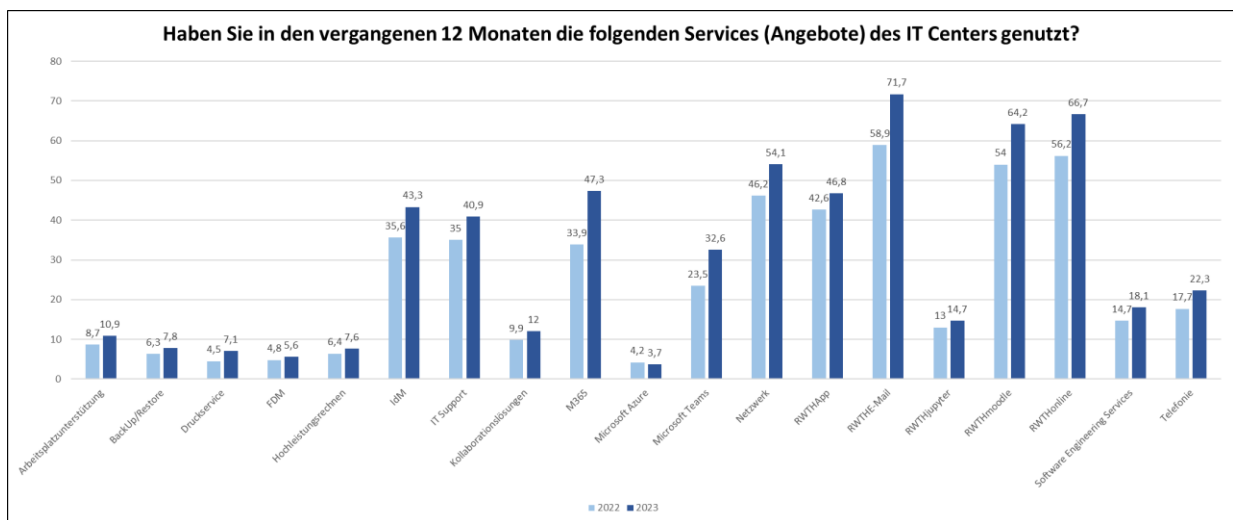


Abbildung 1: Nutzungsgrad der IT Services des IT Centers 2022 & 2023

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 2022 wurden ein paar Services 2023 signifikant schlechter bewertet. In der nachfolgenden Tabelle sind die Services und die Veränderung der Bewertung im Vergleich zum Vorjahr gelistet.

Services	Veränderung im Vergleich zu 2022
Netzwerk	-0,17
RWTHjupyter	-0,10
RWTHmoodle	-0,13

Wie in der Tabelle dargestellt, wurden die dort genannten Services im Jahr 2023 signifikant schlechter bewertet als im Vorjahr. Netzwerk (-0,17), RWTHjupyter (-0,10) und RWTHmoodle (-0,13) wurden in diesem Jahr signifikant schlechter bewertet. Trotz der signifikant schlechteren Bewertung bleiben die Services auf einem guten Niveau ($MW > 3,00$). In den offenen Kommentaren wurde wie in den Vorjahren die Stabilität von RWTHmoodle, insbesondere des Streamingsservers, deutlich bemängelt. 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 meisten Services bleiben auf einem guten Niveau ($MW > 3,00$). Lediglich Backup/Restore und die RWTHapp liegen unter einem MW von 3,0. Backup/Restore wurde jedoch im Vergleich zum Vorjahr besser bewertet (+0,32) und ist nun auch fast im zufriedenstellenden Bereich ($MW = 2,98$). Die RWTHapp ($MW = 2,93$) erreicht weiterhin auch noch keine ganz zufriedenstellenden Werte, zudem ist die Bewertung im Vergleich zum Vorjahr minimal gesunken (-0,02). Die App wird aktuell weiter überarbeitet und an deren Zuverlässigkeit und Integration weiterer Funktionen gearbeitet. Die Zuverlässigkeit & Qualität des WLANs wird generell stark bemängelt in den offenen Anmerkungen.

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.

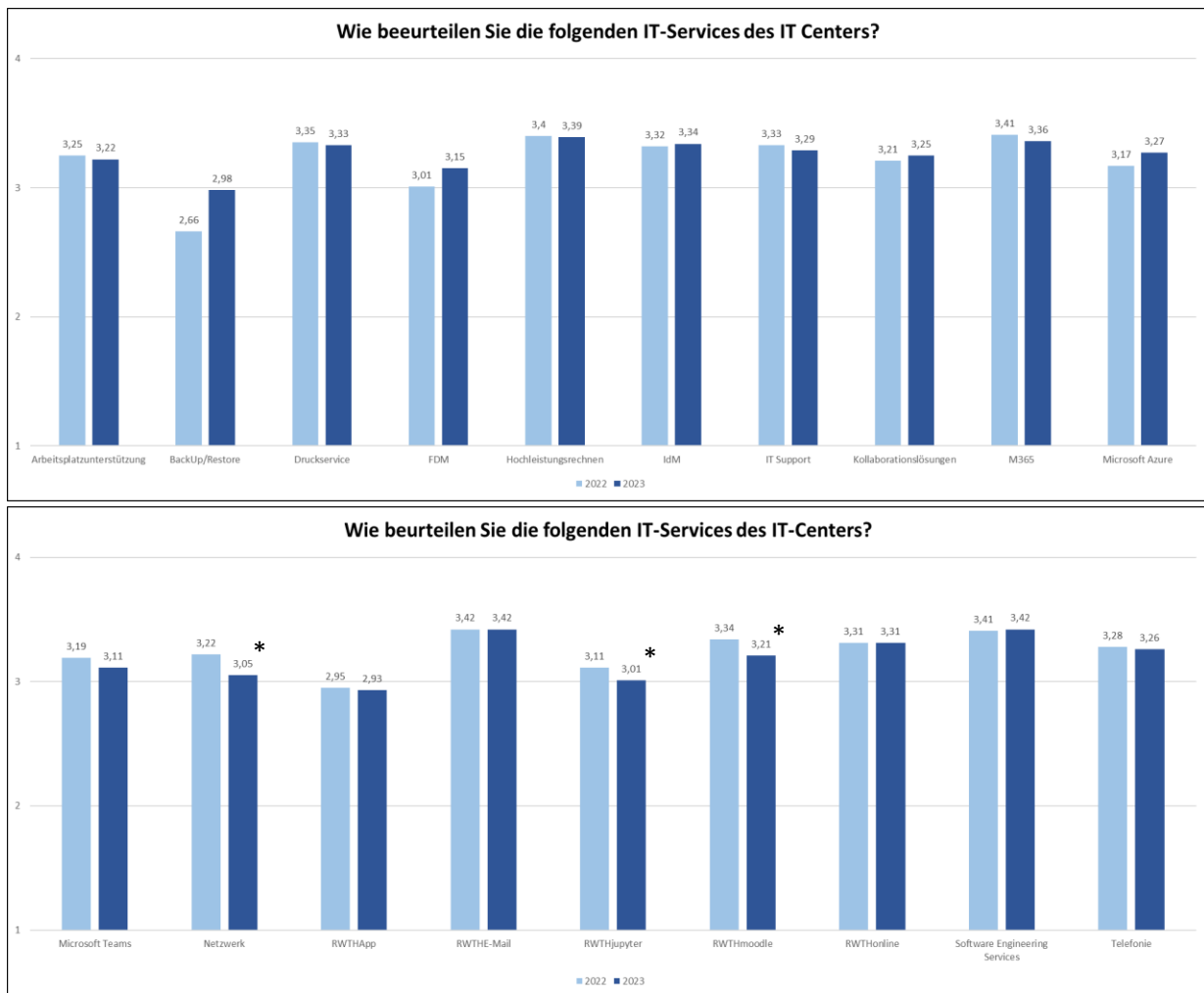


Abbildung 2: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2022/ 2023

„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 2023 den Befragten die verschiedenen Eigenschaften des IT Centers waren (Soll) und inwiefern diese Eigenschaften dem IT Center der RWTH durch die Befragten zugeschrieben wurden (Ist). Der Vergleich zu den Jahren 2021 & 2022 wird in dieser Abbildung Zugunsten einer besseren Übersichtlichkeit nicht dargestellt, aber im Folgenden beschrieben.

„Kompetenz“ ($MW = 3,83$), „Zuverlässigkeit“ ($MW = 3,77$) und „Hilfsbereitschaft“ ($MW = 3,78$) wurden als am wichtigsten eingeschätzt. „Innovationsfreunde“ ($MW = 3,06$) und „Umweltbewusstsein“ ($MW = 2,94$) 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 eine signifikante Veränderung beim „Umweltbewusstsein“ bei den gewünschten Eigenschaften. Die Bewertung fiel von 3,02 auf 2,94 und liegt somit als einzige Eigenschaft bei einem Mittelwert von $< 3,0$.

Die Befragten attestierten dem IT Center „hilfsbereit“ ($MW = 3,53$), „freundlich“ ($MW = 3,55$), „kompetent“ ($MW = 3,44$), „zuverlässig“ ($MW = 3,37$) & „sicherheitsbewusst“ ($MW = 3,40$) zu sein; „umweltbewusst“ ($MW = 3,09$) und „innovativ“ ($MW = 3,0$) erreichten auch hier die niedrigsten Werte. Die Ist-Werte fallen bei fast allen Eigenschaften geringer aus als die Soll-Werte, außer bei dem „Umweltbewusstsein“. Dort liegt der Ist-Wert ($MW = 3,09$) höher als der Soll-Wert ($MW = 2,94$). Des Weiteren gab keine signifikanten Veränderungen von zugeschriebenen Eigenschaften im Vergleich zum Vorjahr und für jede Eigenschaft wurde mindestens ein „trifft eher zu“ erreicht.

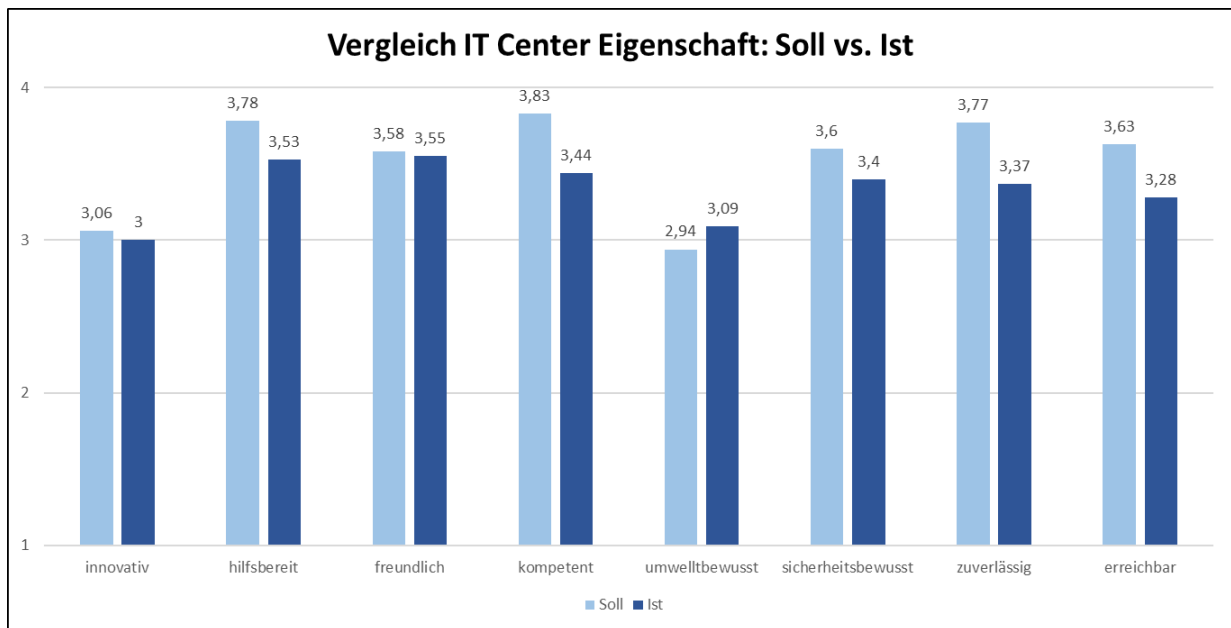


Abbildung 3: Wichtigkeit/Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2023

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 2023.

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).

Es gab keine signifikanten Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr. Alle Werte liegen weiterhin oberhalb von 3 = trifft eher zu.

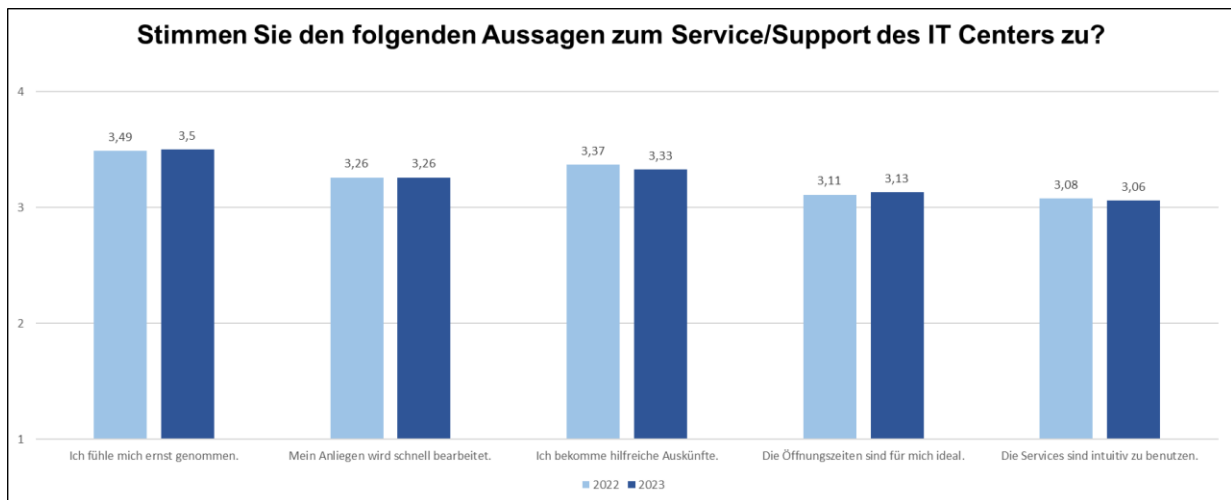


Abbildung 4: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2022/2023

„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)

3.1.3 IT-Risiken

Die Nutzenden wurden zum Thema IT-Risiken befragt (Abb. 5). Den Nutzenden war es etwas signifikant unwichtiger durch das IT Center vor IT-Risiken geschützt zu werden als im Vorjahr (-0,06). Zudem fühlten Sie sich signifikant schlechter informiert (-0,09). Jedoch fühlten sich die Nutzenden etwas besser geschützt als im Vorjahr (+0,1).

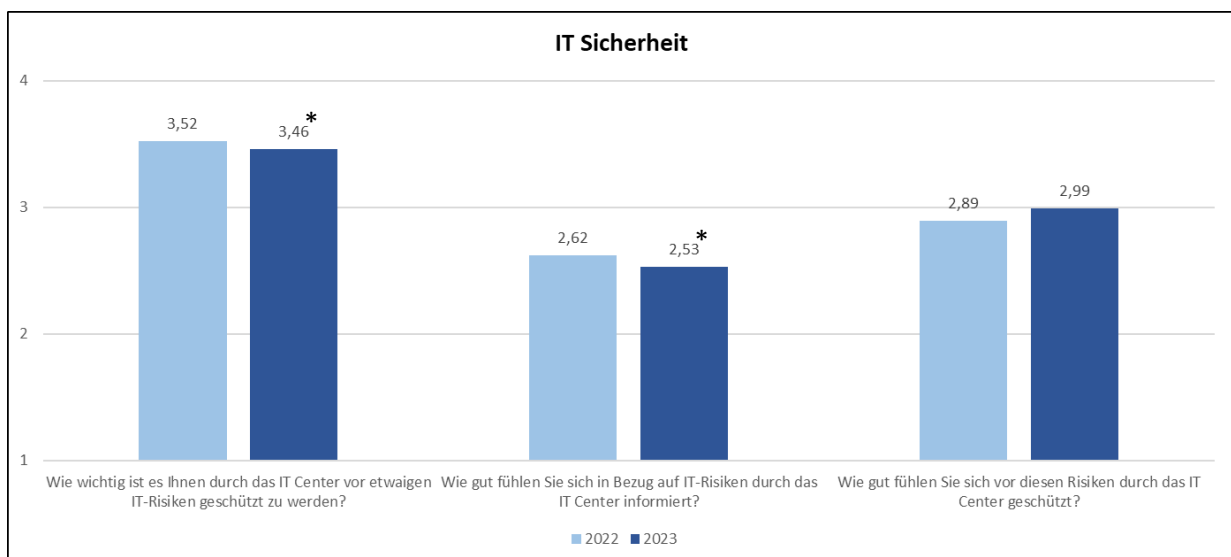


Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2022/2023

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

3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Die abschließende Frage aus dem Bereich NRW Benchmarking bezog sich auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center (Abb. 6). Dabei wurde eine signifikante Verschlechterung zum Vorjahr festgestellt (-0,05).

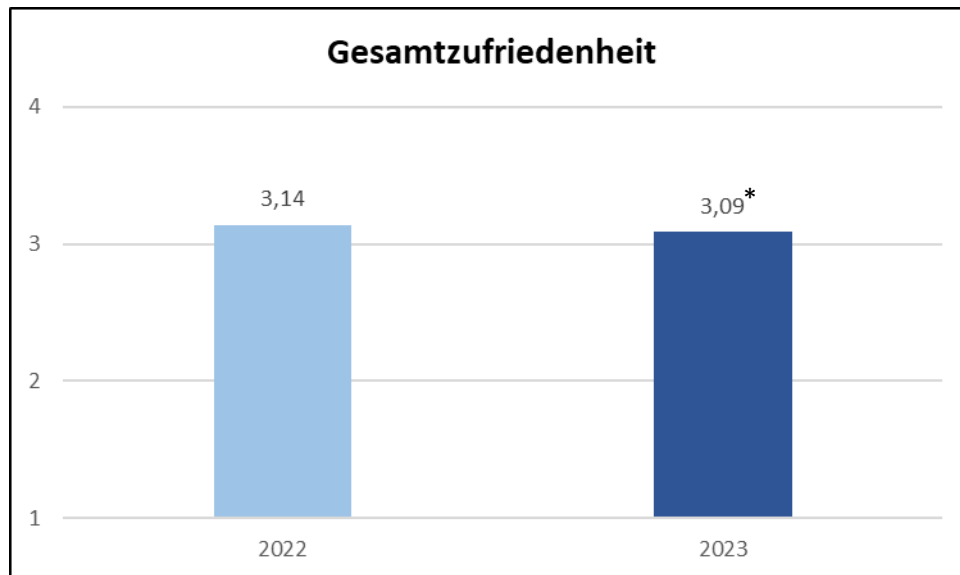


Abbildung 6: Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2022/2023

„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 1088 an, in den letzten 12 Monaten Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Diese Personen erhielten weitere Fragen zum Support des IT-ServiceDesk (Abb. 7).

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

Die Kontaktmöglichkeit vor Ort wurde signifikant besser bewertet (+0,13) als im Vorjahr. Die anderen Aspekte wurden sehr ähnlich im Vergleich zum Vorjahr bewertet (siehe Abb. 7).

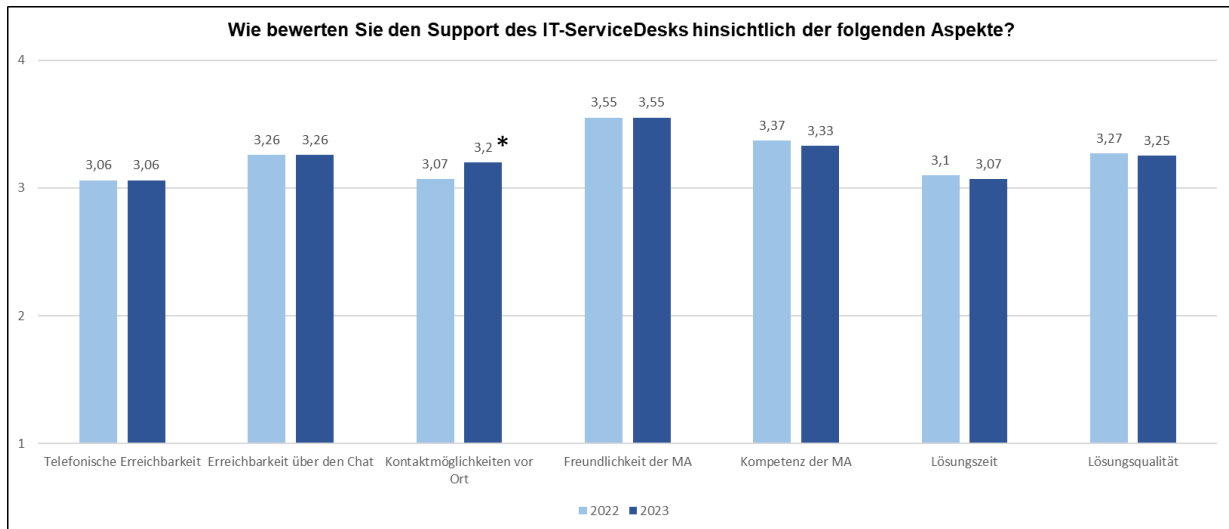


Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2022/2023

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

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. Die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden und die telefonische Erreichbarkeit wurden gelobt. Zudem wird sich eine einfachere Sprache der Mitarbeitenden gewünscht, da viele Personen, die sich beim IT-ServiceDesk melden, keine IT-Expertise haben und durch zu viele Fachbegriffe verwirrt 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, X, 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. Die eigenständige Lösungssuche vor dem Kontakt mit dem IT Center hat sich im Vergleich zum Vorjahr nur um 0,01 verschlechtert, wie in der nachstehenden Abbildung zu sehen (Abb. 8).

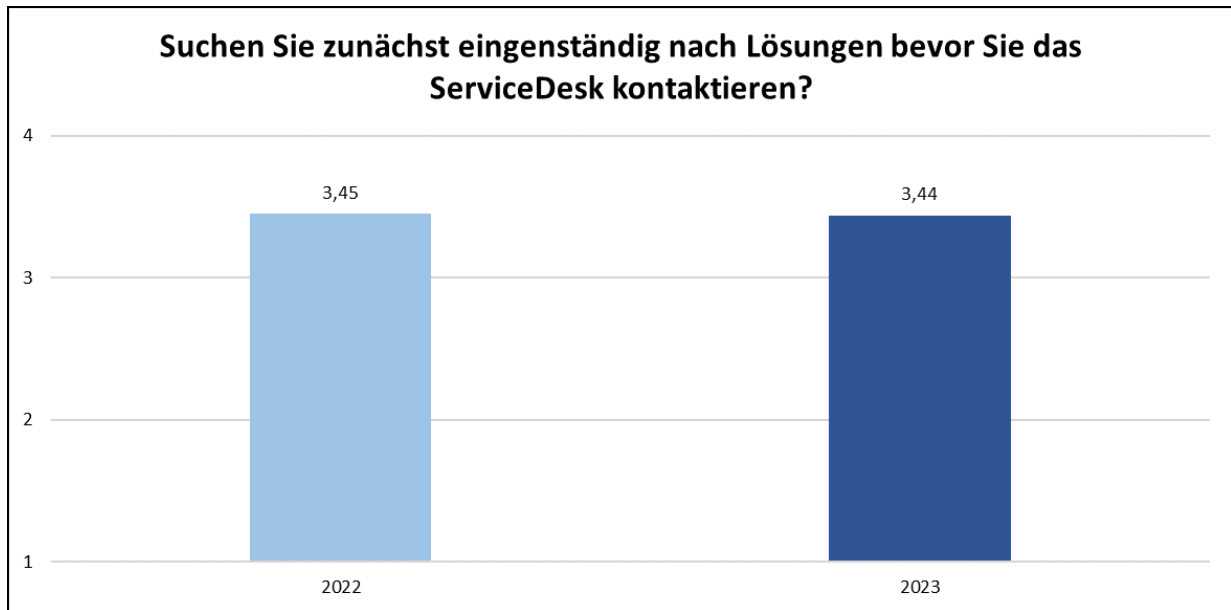


Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2022 / 2023

„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 (+0,01), dem Ticketportal (+0,04), unserer Telefonnummer (+0,01), unseres Chatsupports (+0,01), IT Center LinkedIn (+0,03), der IT Center Eventseiten (+0,01), unser Support vor Ort am Seffenter Weg & am Super C (+0,02), dem FDM Blog (+0,01) und IT Center Facebook (+0,01) haben im Hinblick auf das Vorjahr zugenommen. Die Bekanntheit der IT Center Webseite, RWTH-E-Mail, IT Center Blog & IT Center YouTube sind im Vergleich zu 2022 gleichgeblieben. Die Bekanntheit unseres IT Center X Kanals ist leicht gesunken.

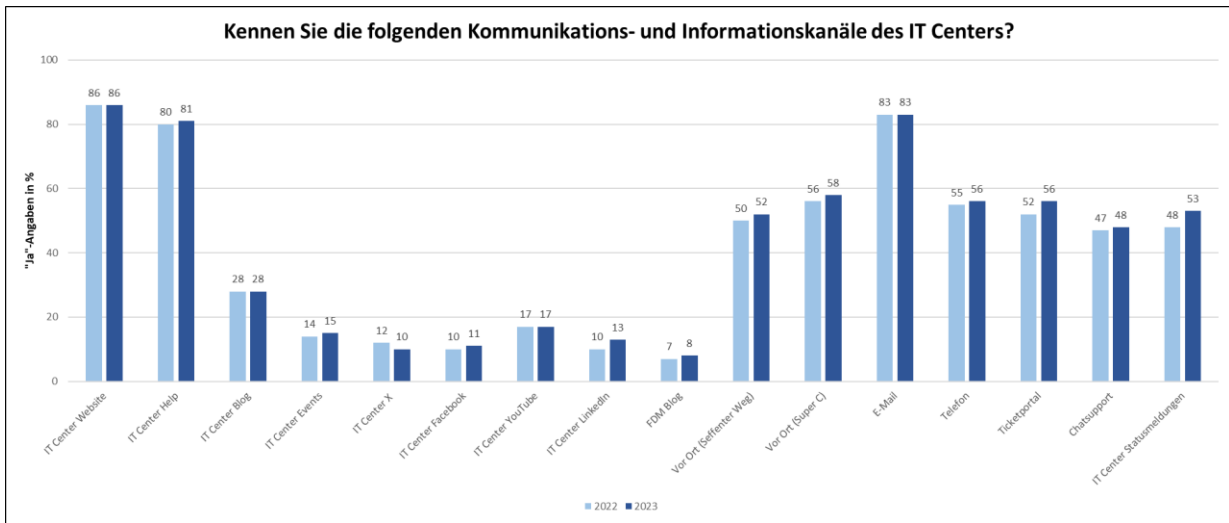


Abbildung 9: Bekanntheit der Kommunikations- und Informationskanäle in 2023
 „Kennen Sie die folgenden Kommunikations- und Informationskanäle des IT Centers?“ – Vergleich 2022 / 2023

Die Personen, die den jeweiligen Kanal kennen, wurden anschließend gebeten, die Häufigkeit der Nutzung angeben (Abb.10). Fast alle Kanäle wurden häufiger genutzt als im Vorjahr. Lediglich das Ticketportal wurde genauso häufig genutzt, wie im letzten Jahr.

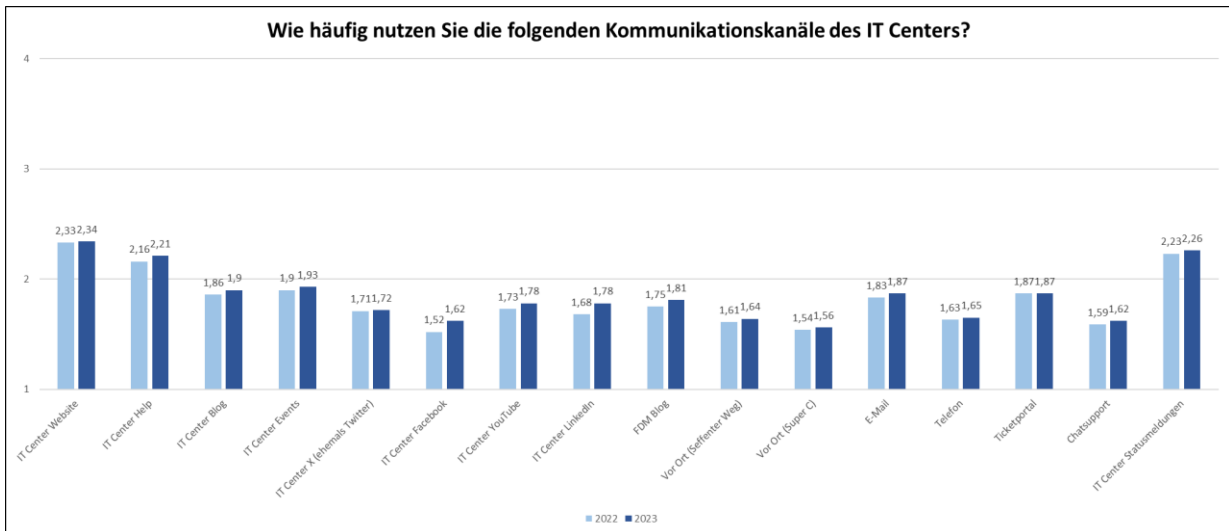


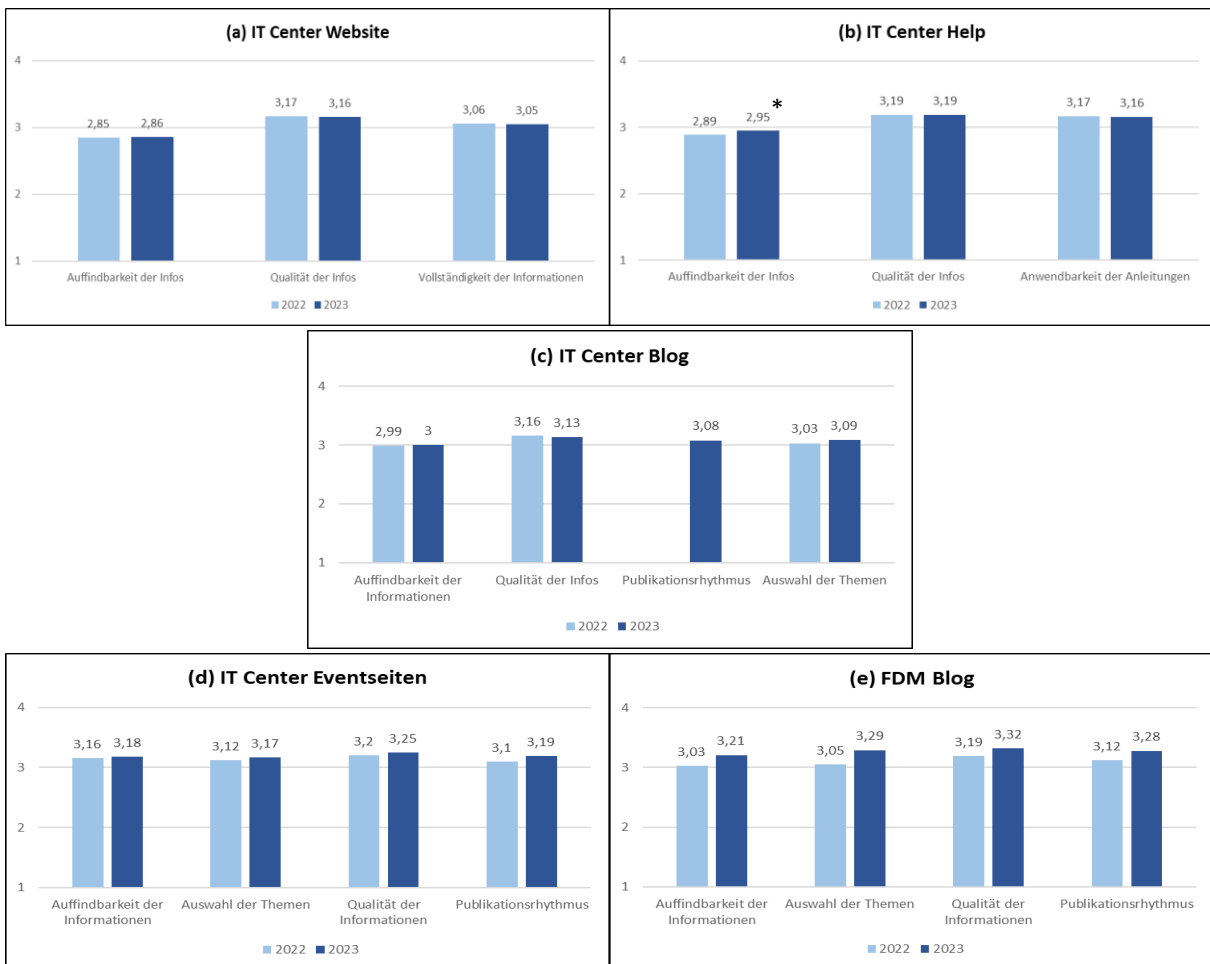
Abbildung 10: Häufigkeit der Nutzung der Kommunikations- und Informationskanäle – Vergleich 2022 / 2023

„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.

Die Auffindbarkeit der Informationen auf IT Center Help wurde signifikant besser bewertet im Vergleich zum Vorjahr (+0,06) (Abb. 11b). Die weiteren Aspekte wurden auf der IT Center Website, IT Center Help & im IT Center Blog nicht groß anders bewertet.

Auf den IT Center Eventseiten wurden die Auffindbarkeit der Informationen ($MW = 3,18$), die Auswahl der Themen ($MW = 3,17$), die Qualität der Informationen ($MW = 3,25$) und der Publikationsrhythmus ($MW = 3,19$) 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 und konnten sich auch in allen Aspekten weiter verbessern (Abb. 11e). Bei den Social-Media-Kanälen wurden alle Aspekte besser bewertet als im Vorjahr. Die Qualität der Informationen wurde auf YouTube sogar signifikant besser bewertet (+0,12) (Abb. 11i).



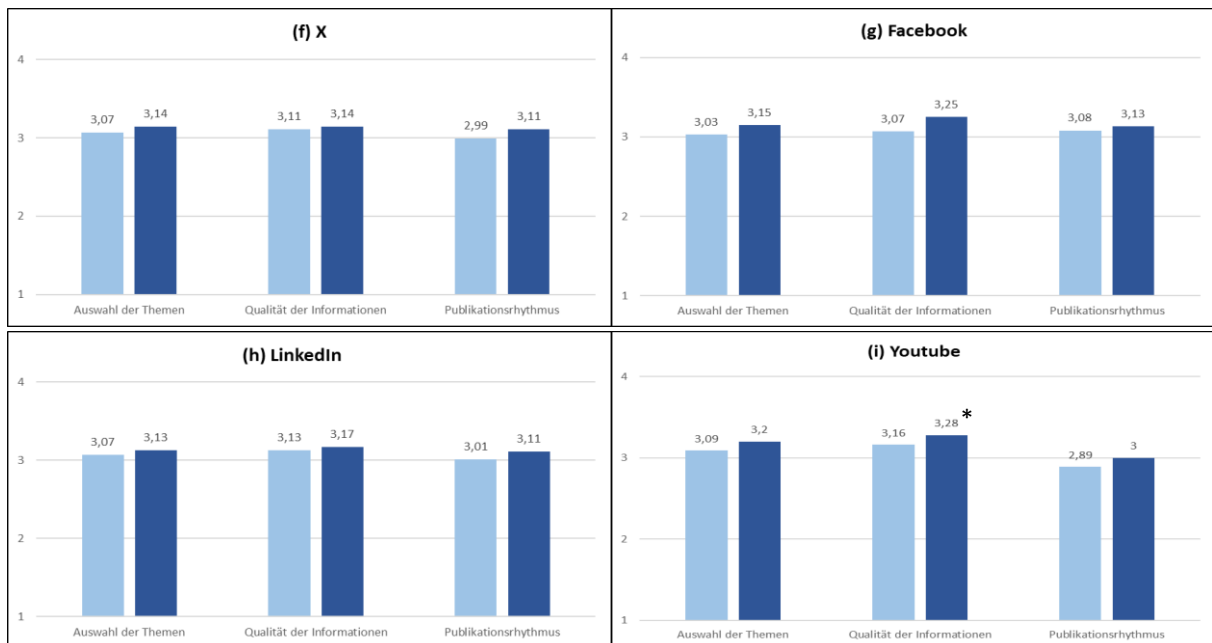


Abbildung 11: IT Center Website, IT Center Help, IT Center Blog, IT Center Eventseiten, FDM Blog, X, Facebook, LinkedIn & YouTube – Vergleich 2022 / 2023

„Wie bewerten Sie die Webseite/ das Dokumentationsportal/ den Blog/ die Eventseiten/ den FDM Blog/ den X-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 auch dieses Jahr bemängelt.

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.

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

Die Präsenz auf X wurde in einigen offenen Anmerkungen kritisiert.

Es werden sich mehr YouTube Videos gewünscht, da die Inhalte dort als verständlich aufbereitet empfunden und insgesamt sehr gelobt wurden.

Die Frage zur Social-Media-Nutzung im Alltag wurde dieses Jahr um einige Antwortmöglichkeiten erweitert, um die generelle Nutzung von unterschiedlichen Social Media Diensten abzuschätzen. YouTube wird im Alltag von einem Großteil unserer Kundschaft (69,4%) genutzt, gefolgt von Instagram (59,5%), LinkedIn (24,7%) und Facebook (19,6%) (Abb.12).

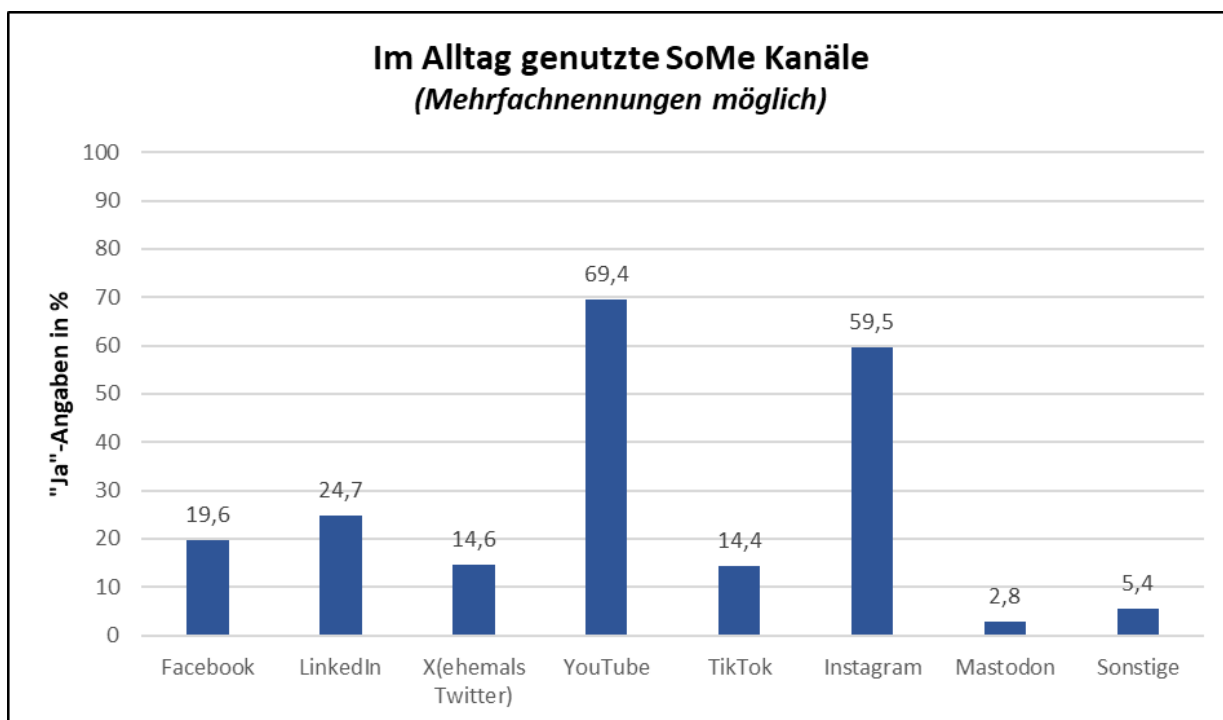


Abbildung 12: Social-Media-Nutzung im Alltag – 2023

„Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie überhaupt im Alltag?“

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 das Moodle Upgrade wurde auch hier nochmal kritisiert. 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.

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. 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. Zudem gab es auch Anmerkungen zur mobilen Version des Fragebogens, welche bei der Erstellung der nächsten Umfrage beachtet werden.

4. Fazit

Die Gesamtzufriedenheit mit dem IT Center ist im Vergleich zum Vorjahr signifikant gesunken. Auch wenn der Wert noch in einem guten Bereich liegt, sollte diese Entwicklung genauer betrachtet werden. Deshalb wird es in der IT Center Zufriedenheitsumfrage 2024 weitere Fragen zur Einschätzung der Gesamtzufriedenheit geben, sodass die genauen Gründe besser analysiert werden können.

Im Bereich der Services wurden das Netzwerk, RWTHjupyter und RWTHmoodle signifikant schlechter bewertet als im Vorjahr. In den offenen Anmerkungen wird dabei vor allem die Stabilität vom eduroam Netz kritisiert, sowie das Moodle 4.0 Upgrade. Insgesamt ist die Bewertung der Services des IT Centers auch in diesem Jahr 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
- *Keine Angabe*

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:
- *Keine Angabe*

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

- < 1 Jahr
- 1 – 3 Jahre
- 4 – 5 Jahre
- > 5 Jahre
- *Keine Angabe*

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
- *Keine Angabe*

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

- sehr unzufrieden
- eher unzufrieden
- eher zufrieden
- sehr zufrieden
- *Keine Angabe*

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 X (ehemals 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
- *Keine Angabe*

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 X (ehemals 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
- *Keine Angabe*

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
Keine Angabe

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
Keine Angabe

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
Keine Angabe

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

14. 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
Keine Angabe

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

16. 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
Keine Angabe

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

18. Wie bewerten Sie IT Center X (ehemals Twitter) hinsichtlich der folgenden Aspekte?

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

schlecht - mäßig - gut – sehr gut
Keine Angabe

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

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

schlecht - mäßig - gut – sehr gut
Keine Angabe

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

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

schlecht - mäßig - gut – sehr gut
Keine Angabe

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

- Auswahl der Themen
- Qualität der Informationen
- Publikationsrhythmus

Skala:

schlecht - mäßig - gut – sehr gut
Keine Angabe

22. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu den Social-Media-Kanälen des IT Centers? (offen)

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

24. Welche der unten genannten Social-Media Kanäle nutzen Sie überhaupt im Alltag?

- Facebook
- LinkedIn
- X (ehemals Twitter)
- YouTube
- TikTok
- Instagram
- Mastodon
- Sonstige: (offen)
- *Keine Angabe*
- *Ich nutze im Alltag keine der genannten Social-Media-Kanäle*

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

- ja
- nein
- *Keine Angabe*

26. 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
- *Keine Angabe*

27. 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
- *Keine Angabe*

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

29. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Dienstleistungen und dem allgemeinen 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
- *Keine Angabe*

30. 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 zukunftssichere 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
- *Keine Angabe - ich kenne diesen Service nicht*

31. 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 zukunftssichere 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
- *Keine Angabe*

32. Was vermissen Sie im Serviceportfolio?

Welche weiteren Services (Angebote) wünschen Sie sich zur Unterstützung der folgenden Bereiche?

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

- Forschung
- Lehre
- Verwaltung
- Infrastruktur

33. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu den Services (Angeboten) des IT Centers?

(*offen*)

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

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *Keine Angabe*

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

- nicht wichtig - eher unwichtig - eher wichtig - sehr wichtig

- *Keine Angabe*

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

- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *Keine Angabe*

37. 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
- *Keine Angabe*

38. 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
- *Keine Angabe*

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

40. 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	0	0
15 bis 19 Jahre	389	15,6
20 bis 24 Jahre	888	35,6
25 bis 29 Jahre	451	18,1
30 bis 34 Jahre	216	8,7
35 bis 39 Jahre	108	4,3
40 bis 44 Jahre	81	3,2
45 bis 49 Jahre	63	2,5
50 bis 54 Jahre	61	2,4
55 bis 59 Jahre	84	3,4
60 bis 64 Jahre	57	2,3
65 Jahre oder älter	31	1,2
<i>nicht beantwortet</i>	55	2,2
<i>Keine Angabe</i>	13	0,5

Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich)	<i>N</i>
RWTH-Mitarbeitende	730
FB10-Mitarbeitende	14
UKA-Mitarbeitende	38
RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende	44
Wissenschaftliche Hilfskräfte (WiHi)/ Studentische Hilfskräfte (HiWi)	191
Studierende	1732
Alumni	35
Gäste	25
Andere	37

In welchem Tätigkeitsbereich sind Sie an der RWTH tätig? (Mehrfachnennungen möglich)	N
IT-Administration	171
Administrative Tätigkeiten	347
Lehre	881
Forschung	541

Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?	N	%
< 1 Jahr	750	30,0
1-3 Jahre	718	28,8
4-5 Jahre	260	10,4
> 5 Jahre	670	26,8
nicht beantwortet	10	0,4
möchte ich nicht beantworten	27	1,1

B. Vergleich 2020/2021/2022/2023

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2023 mit denen der Umfrage der Vorjahre (2020, 2021 & 2022) 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 2022 und 2023 signifikante Unterschiede (*t*-Test für unabhängige Stichproben) aufwiesen (*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		129
	2022	2488	3,14	0,79	*	60
	2023	2325	3,09	0,79		8

Kennens Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?		Ja	Nein	Nicht beantwortet
IT Center Website	2021	1950	396	60
	2022	1955	316	119
	2023	1836	308	53
IT Center Help	2021	1743	593	70
	2022	1810	440	140
	2023	1739	408	56
IT Center Blog	2021	591	1710	105
	2022	633	1575	182
	2023	587	1493	78
IT Center Eventseiten	2021	277	2029	100
	2022	309	1896	185
	2023	307	1775	80
IT Center X (ehemals Twitter)	2021	226	2066	114
	2022	260	2066	198
	2023	215	1854	77
IT Center Facebook	2021	197	2095	114
	2022	223	1964	203
	2023	226	1850	76
IT Center YouTube	2021	318	1990	98
	2022	373	1832	185
	2023	364	1723	75
IT Center LinkedIn	2021	163	2134	109
	2022	211	1985	194
	2023	262	1821	74
FDM Blog	2021	120	2171	115
	2022	151	2038	201
	2023	171	1898	85
IT-SD im Sef-fenter Weg 23	2021	1299	1018	89
	2022	1099	1137	154
	2023	1091	1018	72
IT-SD im Super C	2021			
	2022	1257	975	158
	2023	1235	888	61
Unsere Mailadresse	2021	1935	396	75
	2022	1876	383	131
	2023	1784	356	66
Unsere Ruf-nummer	2021	1177	1132	97
	2022	1236	997	157

	2023	1170	938	70
IT Center Ticketportal	2021	1087	1223	96
	2022	1168	1068	154
	2023	1185	916	70
IT Center Chat-support	2021	1011	1304	91
	2022	1049	1173	168
	2023	1010	1087	75
IT Center Statusmeldungen	2021	1094	1206	106
	2022	1073	1147	170
	2023	1101	987	73

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	n.s.	1168	32
	2023	1778	2,34	0,78		688	11
IT Center Help	2020	1936	2,08	0,93		192	44
	2021	574	2,1	0,76		885	30
	2022	1741	2,16	0,78	n.s.	1313	39
	2023	1666	2,21	0,77		787	17
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	n.s.	2470	17
	2023	554	1,90	0,76		1925	5
IT Center Eventseiten	2020						
	2021	262	1,79	0,78		2334	10
	2022	294	1,9	0,83	n.s.	2788	11
	2023	280	1,93	0,81		2203	5
IT Center X (ehemals Twitter)	2020	1785	1,21	0,64		352	35
	2021	215	1,73	0,88		2385	6
	2022	249	1,71	0,91	n.s.	2835	9
	2023	193	1,72	0,97		2287	7
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	n.s.	2875	9
	2023	197	1,62	0,92		2281	7
IT Center YouTube	2020	1776	1,29	0,69		351	35
	2021	305	1,78	0,76		2449	2

	2022	364	1,73	0,73	n.s.	2721	8
	2023	337	1,78	0,76		2142	6
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
	2023	239	1,78	0,9		2244	4
FDM Blog	2020				n.s.		
	2021	112	1,8	0,94		2489	5
	2022	140	1,75	0,8		2945	8
	2023	155	1,81	0,85		2331	2
IT-SD im Sef-fenter 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
	2023	1035	1,64	0,7		1425	10
IT-SD im Super C	2020				n.s.		
	2021						
	2022	1195	1,54	0,64		1862	36
	2023	1177	1,56	0,65		1283	12
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
	2023	1709	1,87	0,78		740	18
Unsere Ruf-nummer	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
	2023	1119	1,65	0,74		1348	13
IT Center Ti-cketportal	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
	2023	1128	1,87	0,73		1332	11
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
	2023	959	1,62	0,67		1507	9
IT Center Sta-tusmeldungen	2020				n.s.		
	2021	1055	2,27	0,93		1526	25
	2022	1032	2,23	0,92		2034	27
	2023	1046	2,26	0,92		1414	11

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		493	124
	2021	1469	2,8	0,73		995	142
	2022	1659	2,85	0,73	n.s.	1262	172
	2023	1569	2,86	0,72		763	26
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	n.s.	1262	186
	2023	1547	3,16	0,67		763	26
Vollständigkeit der Informationen	2020						
	2021						
	2022	1600	3,06	0,68	n.s.	1262	231
	2023	1509	3,05	0,69		763	29

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		799	80
	2021	1252	2,85	0,72		1264	90
	2022	1501	2,89	0,76	*	1390	202
	2023	1455	2,95	0,74		857	33
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	n.s.	1390	210
	2023	1449	3,19	0,66		857	34
Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen	2020						
	2021						
	2022	1473	3,07	0,7	n.s.	1390	208
	2023	1419	3,07	0,71		857	37
Anwendbarkeit der Anleitungen	2020	1276	3,11	0,74		799	97
	2021	1251	3,13	0,7		1264	91
	2022	1495	3,17	0,72	n.s.	1390	210
	2023	1450	3,16	0,72		857	33

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
	2023	312	3,0	0,77		1963	8
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
	2023	319	3,13	0,68		1963	7
Auswahl der Themen	2020				n.s.		
	2021						
	2022	357	3,03	0,72		2519	217
	2023	308	3,09	0,67		1963	7
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
	2023	271	3,08	0,72		1963	7

Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten 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	2022	184	3,16	0,73	n.s.		
	2023	176	3,18	0,65		2227	9
Qualität der Informationen	2022	188	3,2	0,73	n.s.		
	2023	175	3,25	0,67		2227	10
Auswahl der Themen	2022	185	3,12	0,73	n.s.		
	2023	174	3,17	0,68		2227	9
Publikationsrhythmus	2022	178	3,1	0,75	n.s.		
	2023	160	3,19	0,68		2227	9

	1 = schlecht		
--	--------------	--	--

Wie bewerten Sie den FDM-Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informationen	2022	74	3,03	0,82	n.s.	2338	2
	2023	102	3,21	0,67			
Qualität der Informationen	2022	75	3,19	0,76	n.s.	2338	3
	2023	101	3,32	0,68			
Auswahl der Themen	2022	74	3,05	0,75	n.s.	2338	3
	2023	100	3,29	0,64			
Publikationsrhythmus	2022	67	3,12	0,78	n.s.	2338	3
	2023	98	3,28	0,66			

Wie bewerten Sie IT Center X (ehemals Twitter) hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Qualität der Informationen	2022	114	3,11	0,74	n.s.	2306	4
	2023	87	3,14	0,69			
Auswahl der Themen	2022	112	3,07	0,79	n.s.	2306	4
	2023	88	3,14	0,71			
Publikationsrhythmus	2022	110	2,99	0,77	n.s.	2306	5
	2023	83	3,11	0,75			

Wie bewerten Sie IT Center Facebook hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Qualität der Informationen	2022	94	3,07	0,82	n.s.	2301	6
	2023	81	3,25	0,64			
Auswahl der Themen	2022	94	3,03	0,80	n.s.	2301	5
	2023	82	3,15	0,76			
Publikationsrhythmus	2022	92	3,08	0,82	n.s.	2301	6
	2023	82	3,13	0,72			

		1 = schlecht					
--	--	--------------	--	--	--	--	--

Wie bewerten Sie IT Center YouTube hinsichtlich der folgenden Aspekte?		2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Qualität der Informationen	2022	201	3,16	0,68	*		
	2023	183	3,28	0,64		2167	6
Auswahl der Themen	2022	198	3,09	0,72	n.s.		
	2023	177	3,20	0,67		2167	6
Publikationsrhythmus	2022	171	2,89	0,86	n.s.		
	2023	147	3,00	0,80		2167	6

Wie bewerten Sie IT Center LinkedIn hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.		
Qualität der Informationen	2022	103	3,13	0,72	n.s.		
	2023	133	3,17	0,70		2264	6
Auswahl der Themen	2022	103	3,07	0,71	n.s.		
	2023	135	3,13	0,70		2264	7
Publikationsrhythmus	2022	100	3,01	0,77	n.s.		
	2023	134	3,11	0,73		2264	6

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?	Ja	Nein
Facebook	380	1558
LinkedIn	478	1460
X (ehemals Twitter)	283	1655
YouTube	1345	593
TikTok	280	1658
Instagram	1153	785
Mastodon	55	1883
Sonstige:	105	1833

	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.	N
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		102
	2022	2003	3,45	0,73	n.s.	130
	2023	1978	3,44	0,71		106

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-Service-Desk		N
ja	2020	929
	2021	1079
	2022	1155
	2023	1088
nein	2020	1029
	2021	1152
	2022	937
	2023	890

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.	N	N
Erreichbarkeit am Telefon	2020	555	3,06	0,9		1230	387
	2021	588	3,07	0,77		1540	478
	2022	652	3,06	0,83	n.s.	1942	499
	2023	630	3,06	0,81		1409	27
Kontaktmöglichkeit im Chat	2020	476	3,37	0,8		1230	466
	2021	464	3,31	0,7		1540	602
	2022	520	3,26	0,77	n.s.	1942	631
	2023	501	3,26	0,76		1409	28
	2020	321	2,86	1,01		1230	621

Kontaktmöglichkeit vor Ort	2021	409	2,86	0,89		1540	657
	2022	508	3,07	0,81	*	1942	643
	2023	530	3,20	0,77		1409	26
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	2020	882	3,58	0,68		1230	60
	2021	944	3,54	0,6		1540	122
	2022	1007	3,55	0,62	n.s.	1942	144
	2023	960	3,55	0,61		1409	25
Kompetenz der Mitarbeitenden	2020	874	3,38	0,82		1230	68
	2021	935	3,31	0,72		1540	131
	2022	995	3,37	0,71	n.s.	1942	156
	2023	955	3,33	0,75		1409	29
Lösungszeit	2020	898	3,14	0,94		1230	44
	2021	955	3,34	0,87		1540	111
	2022	1035	3,1	0,85	n.s.	1942	116
	2023	970	3,07	0,87		1409	26
Lösungsqualität	2020	896	3,02	0,84		1230	46
	2021	950	3,2	0,81		1540	116
	2022	1037	3,27	0,77	n.s.	1942	114
	2023	960	3,25	0,80		1409	26

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.	N
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	n.s.	448
	2023	1008	3,50	0,69		26
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	2020	1705	3,23	0,83		467
	2021	1433	3,22	0,77		574
	2022	1548	3,26	0,67	n.s.	532
	2023	1006	3,26	0,80		27
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	2020	1746	3,31	0,77		426
	2021	1502	3,31	0,68		505
	2022	1625	3,37	0,67	n.s.	455
	2023	1005	3,33	0,76		26
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	2020	1299	3,02	0,88		873
	2021	1073	3,1	0,77		934
	2022	1175	3,11	0,74	n.s.	905
	2023	692	3,13	0,80		26
	2020	1678	2,97	0,81		494

Die Services sind intuitiv zu benutzen.	2021	1504	2,98	0,78	n.s.	503
	2022	1536	3,08	0,74		544
	2023	843	3,06	0,78		27

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	2022	270	8,7%	1196	38,7%	496	15,2%	87	2,8%
	2023	272	10,9%	1110	44,5%	481	19,3%	33	1,3%
BackUp/Restore	2022	195	6,3%	1270	41,1%	466	15,1%	91	2,9%
	2023	194	7,8%	1175	47,1%	491	19,7%	37	1,5%
Druckservice	2022	148	4,8%	1372	44,4%	413	13,4%	89	2,8%
	2023	178	7,1%	1259	50,4%	428	17,1%	41	1,6%
FDM	2022	118	3,8%	1364	44,1%	450	15,1%	90	2,9%
	2023	140	5,6%	1221	48,9%	499	20,0%	41	1,6%
Hochleistungsrechnen	2022	199	6,4%	1360	44,0%	369	11,9%	94	3,1%
	2023	189	7,6%	1263	50,6%	417	16,7%	39	1,6%
Identity Management (IdM)	2022	1102	35,6%	636	20,6%	204	6,6%	80	2,6%
	2023	1080	43,3%	588	23,5%	217	8,7%	39	1,6%
IT Support	2022	1085	35,0%	736	23,8%	115	3,7%	88	2,9%
	2023	1021	40,9%	761	30,5%	100	4,0%	41	1,6%
Kollaborationslösungen	2022	306	9,9%	1197	38,7%	432	14,0%	87	2,8%
	2023	299	12,0%	1126	45,1%	440	17,6%	46	1,8%
M365	2022	1049	33,9%	730	23,6%	168	5,4%	75	2,4%
	2023	1181	47,3%	591	23,7%	116	4,6%	34	1,4%
Microsoft Azure	2022	129	4,2%	1413	45,7%	382	12,4%	98	3,2%
	2023	93	3,7%	1375	55,1%	395	15,8%	42	1,7%
Microsoft Teams	2022	726	23,5%	1039	33,6%	168	5,4%	89	2,9%
	2023	813	32,6%	930	37,2%	136	5,4%	38	1,5%
Netzwerk	2022	1429	46,2%	410	13,3%	104	3,4%	63	2,0%
	2023	1352	54,1%	394	15,8%	124	5,0%	28	1,1%
RWTH App	2022	1319	42,6%	568	18,4%	71	2,3%	48	1,5%
	2023	1169	46,8%	596	23,9%	126	5,0%	29	1,2%
RWTH-E-Mail	2022	1822	58,9%	121	3,9%	17	0,5%	46	1,4%
	2023	1789	71,6%	99	4,0%	22	0,8%	21	0,8%
RWTHjupyter	2022	401	13,0%	1151	37,2%	384	12,4%	70	2,2%
	2023	366	14,7%	1083	43,4%	426	17,1%	30	1,2%
RWTHmoodle	2022	1670	54,0%	268	8,7%	27	0,9%	41	1,3%
	2023	1603	64,2%	262	10,5%	35	1,4%	23	0,9%
RWTHonline	2022	1737	56,2%	204	6,6%	25	0,8%	40	1,2%

	2023	1666	66,7%	208	8,3%	30	1,2%	22	0,9%
Software Engineering Service	2022	1151	37,2%	455	14,7%	334	10,8%	56	2,1%
	2023	453	18,1%	1061	42,5%	364	14,6%	29	1,2%
Telefonie	2022	546	17,7%	1187	38,4%	207	7%	66	2%
	2023	558	22,3%	1078	43,2%	237	9,5%	28	1,1%

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			815
	2021	717	3,01	0,74			314
	2022	248	3,2	0,73	n.s.	2825	20
	2023	246	3,22	0,72		2225	5
BackUp/ Restore	2020	682	3	0,87			923
	2021	522	2,86	0,81			344
	2022	180	2,66	1	n.s.	2900	
	2023	174	2,98	0,86		2303	1
Druckservice	2020	720	3,02	0,88			957
	2021	444	3,01	0,82			413
	2022	137	3,35	0,76	n.s.	2946	
	2023	165	3,33	0,67		2319	0
Forschungsdatenmanagement	2020	572	2,95	0,91			1005
	2021	370	3,04	0,7			427
	2022	113	3,01	0,77	n.s.	2976	4
	2023	124	3,15	0,72		2356	2
Hochleistungsrechnen	2020	740	3,07	0,87			972
	2021	520	3,22	0,73			488
	2022	191	3,4	0,71	n.s.	2896	6
	2023	179	3,39	0,71		2308	3
Identity Management	2020	1556	3,08	0,81			270
	2021	1380	3,29	0,67			211
	2022	1060	3,32	0,67	n.s.	1997	36
	2023	1047	3,34	0,68		1419	8
IT-Support	2020	1529	3,09	0,79			450
	2021	1518	3,2	0,68			278
	2022	1035	3,33	0,68	n.s.	2015	43
	2023	970	3,29	0,69		1479	3
Kollaborationslösungen	2020	878	2,9	0,87			484

	2021	561	3,1	0,81			340
	2022	284	3,21	0,74	n.s.	2790	19
	2023	280	3,25	0,75		2200	2
M365	2020						
	2021	1376	3,18	0,89			279
	2022	1010	3,41	0,71	n.s.	2047	36
	2023	1144	3,36	0,75		1319	1
Microsoft Azure	2020						
	2021	390	2,96	0,91			445
	2022	112	3,17	0,79	n.s.	1965	16
	2023	81	3,27	0,74		2404	2
Microsoft Teams	2020	1166	3,07	0,89			699
	2021	1072	3,05	0,88			429
	2022	694	3,19	0,81	n.s.	2368	31
	2023	777	3,11	0,83		1687	3
Netzwerk	2020	1626	3,16	0,8			352
	2021	1630	3,19	0,73			211
	2022	1380	3,22	0,74	*	1666	47
	2023	1313	3,05	0,81		1146	5
RWTHApp	2020	1387	2,8	0,88			410
	2021	1516	2,88	0,87			247
	2022	1298	2,95	0,85	n.s.	1778	17
	2023	1142	2,93	0,84		1329	2
RWTH-E-Mail	2020	2101	3,38	0,76			53
	2021	1998	3,35	0,71			69
	2022	1802	3,42	0,7	n.s.	1276	15
	2023	1767	3,42	0,66		709	6
RWTHjupyter	2020						
	2021	461	2,86	0,9			69
	2022	372	3,11	0,82	*	2693	28
	2023	337	3,01	0,78		2132	2
RWTHmoodle	2020	1749	3,15	0,85			285
	2021	1841	3,14	0,82			158
	2022	1648	3,34	0,71	*	1427	18
	2023	1579	3,21	0,79		896	4
RWTHonline	2020	1939	3,14	0,84			170
	2021	1912	3,19	0,79			122
	2022	1704	3,31	0,74	n.s.	1361	28
	2023	1639	3,31	0,73		831	7
Software Engineering Services (GitLab)	2020	753	3,14	0,92			856
	2021	585	3,29	0,72			343
	2022	422	3,41	0,68	n.s.	2639	32

	2023	405	3,42	0,67		2045	3
Telefonie	2020	886	3,09	0,78			901
	2021	701	3,04	0,8			448
	2022	517	3,28	0,7	n.s.	2547	29
	2023	526	3,26	0,72		1938	3

		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		66
	2021	1944	3,5	0,68		84
	2022	1928	3,52	0,7	*	58
	2023	1880	3,46	0,78		23
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
	2023	1757	2,53	0,85		24
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center geschützt?	2020	1948	2,97	0,76		224
	2021	1718	2,89	0,71		278
	2022	1782	2,98	0,75	n.s.	204
	2023	1693	2,99	0,73		24

		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		50
	2021	1890	3,09	0,73		152
	2022	1834	3,09	0,77	n.s.	129
	2023	1765	3,06	0,75		33
Hilfsbereitschaft	2020	2136	3,74	0,58		36
	2021	1933	3,76	0,46		109
	2022	1874	3,77	0,46	n.s.	89
	2023	1816	3,78	0,46		36
Freundlichkeit	2020	2134	3,56	0,68		38

	2021	1935	3,58	0,6	n.s.	107
	2022	1875	3,61	0,59		88
	2023	1817	3,58	0,60		33
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	2023	1823	3,83	0,41	*	31
	2020	2127	3,08	0,86		45
	2021	1914	3,05	0,88		128
Sicherheitsbewusstsein	2022	1852	3,02	0,87	n.s.	111
	2023	1787	2,94	0,91		36
	2020	2138	3,51	0,69		34
Zuverlässigkeit	2021	1932	3,55	0,62	n.s.	110
	2022	1872	3,59	0,59		91
	2023	1812	3,60	0,58		33
Erreichbarkeit	2020	2142	3,71	0,59	n.s.	30
	2021	1935	3,78	0,43		107
	2022	1876	3,78	0,45		87
	2023	1821	3,77	0,45	n.s.	32
	2020	2144	3,63	0,62		28
	2021	1934	3,64	0,54		108
	2022	1878	3,63	0,56	n.s.	85
	2023	1822	3,63	0,54		33

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
	2023	1097	3,00	0,70		34
... hilfsbereit.	2020	1708	3,46	0,72	n.s.	472
	2021	1465	3,52	0,59		577
	2022	1434	3,55	0,6		529
	2023	1467	3,53	0,58		35
... freundlich.	2020	1676	3,47	0,73	n.s.	505
	2021	1425	3,54	0,58		617
	2022	1414	3,54	0,6		549

	2023	1425	3,55	0,58		36
... kompetent.	2020	1672	3,4	0,76		511
	2021	1459	3,38	0,62		583
	2022	1425	3,47	0,65	n.s.	538
	2023	1450	3,44	0,63		35
	... umweltbewusst.	2020	721	3,06	0,84	
2021		567	2,99	0,73		1475
2022		651	3,1	0,75	n.s.	1213
2023		663	3,09	0,75		35
... sicherheitsbewusst.	2020	1163	3,32	0,73		1023
	2021	1013	3,37	0,63		1029
	2022	1112	3,4	0,62	n.s.	851
	2023	1133	3,4	0,61		35
... zuverlässig.	2020	1563	3,33	0,75		616
	2021	1391	3,29	0,69		651
	2022	1370	3,42	0,66	n.s.	593
	2023	1378	3,37	0,66		34
... gut erreichbar.	2020	1650	3,24	0,79		528
	2021	1412	3,27	0,7		618
	2022	1397	3,32	0,69	n.s.	566
	2023	1417	3,28	0,69		33

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	774	3,07	0,86	n.s.
	Stud.	1496	3,09	0,75	

Kennen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?				
		<i>N</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>
IT Center Website	MA	657	611	46
	Stud.	1480	1240	240
IT Center Help	MA	657	568	89
	Stud.	1483	1174	309
IT Center Blog	MA	631	258	373
	Stud.	1445	345	1100
IT Center Eventseiten	MA	629	111	518
	Stud.	1450	196	1254
IT Center X	MA	624	64	560
	Stud.	1440	153	1287
IT Center Facebook	MA	626	73	553
	Stud.	1444	154	1290
IT Center YouTube	MA	627	94	533
	Stud.	1456	274	1182
IT Center LinkedIn	MA	627	85	542
	Stud.	1452	180	1272
FDM Blog	MA	627	71	556
	Stud.	1437	98	1339
IT-SD im Seffenter Weg 23	MA	647	483	164
	Stud.	1455	611	844
IT-SD im Super C	MA	643	417	226
	Stud.	1469	818	651
Unsere Mailadresse	MA	657	614	43
	Stud.	1479	1172	307
Unsere Rufnummer	MA	648	511	137
	Stud.	1452	654	798
IT Center Ticketportal	MA	650	512	138
	Stud.	1445	680	765
IT Center Chatsupport	MA	634	315	319
	Stud.	1459	712	747
IT Center Statusmeldungen	MA	633	426	207
	Stud.	1449	689	760

	1 = nie
--	---------

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?		2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche			
		N	MW	SD	Sign.
IT Center Website	MA	642	2,43	0,79	*
	Stud.	1108	2,29	0,77	
IT Center Help	MA	597	2,49	0,83	*
	Stud.	1042	2,04	0,69	
IT Center Blog	MA	262	2,02	0,76	*
	Stud.	283	1,80	0,74	
IT Center Eventseiten	MA	110	1,94	0,78	n.s.
	Stud.	163	1,93	0,84	
IT Center X	MA	64	1,63	1,0	n.s.
	Stud.	126	1,74	0,92	
IT Center Facebook	MA	70	1,57	0,94	n.s.
	Stud.	124	1,65	0,90	
IT Center YouTube	MA	98	1,68	0,78	n.s.
	Stud.	235	1,80	0,75	
IT Center LinkedIn	MA	85	1,67	0,88	n.s.
	Stud.	149	1,81	0,88	
FDM Blog	MA	72	1,92	0,85	n.s.
	Stud.	81	1,70	0,86	
IT-SD im Seffenter Weg 23	MA	494	1,80	0,70	*
	Stud.	518	1,47	0,67	
IT-SD im Super C	MA	430	1,65	0,65	*
	Stud.	728	1,50	0,64	
Unsere Mailadresse	MA	647	2,26	0,77	*
	Stud.	1033	1,62	0,64	
Unsere Rufnummer	MA	531	1,91	0,78	*
	Stud.	566	1,40	0,62	
IT Center Ticketportal	MA	540	2,06	0,75	*
	Stud.	573	1,68	0,67	
IT Center Chatsupport	MA	324	1,78	0,72	*
	Stud.	625	1,54	0,63	
IT Center Statusmeldungen	MA	441	2,64	0,91	*
	Stud.	591	1,98	0,84	

	1 = schlecht
--	--------------

Wie bewerten Sie die Website des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	MA	574	2,78	0,72	*
	Stud.	965	2,90	0,72	
Qualität der Informationen	MA	559	3,06	0,67	*
	Stud.	958	3,22	0,65	
Vollständigkeit der Informationen	MA	539	2,95	0,72	*
	Stud.	940	3,10	0,67	

Wie bewerten Sie IT Center Help hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	MA	538	2,90	0,76	n.s.
	Stud.	889	2,98	0,73	
Qualität der Informationen	MA	534	3,11	0,66	*
	Stud.	886	3,24	0,65	
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	535	3,10	0,71	*
	Stud.	887	3,21	0,72	
Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen	MA	520	2,96	0,73	*
	Stud.	871	3,14	0,69	

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	MA	134	2,83	0,85	*
	Stud.	171	3,13	0,67	
Qualität der Informationen	MA	139	2,99	0,70	*
	Stud.	173	3,26	0,63	
Publikationsrhythmus	MA	118	2,98	0,74	*
	Stud.	146	3,18	0,68	
Auswahl der Themen	MA	131	2,96	0,72	*
	Stud.	171	3,20	0,58	

Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten 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	48	3,08	0,65	n.s.
	Stud.	120	3,21	0,69	
Auffindbarkeit der Informationen	MA	50	3,06	0,65	n.s.
	Stud.	120	3,23	0,66	
Qualität der Informationen	MA	49	3,16	0,66	n.s.
	Stud.	120	3,28	0,68	
Publikationsrhythmus	MA	42	3,17	0,66	n.s.
	Stud.	114	3,22	0,68	

Wie bewerten Sie den FDM Blog 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	38	3,34	0,63	n.s.
	Stud.	60	3,25	0,65	
Auffindbarkeit der Informationen	MA	39	3,13	0,62	n.s.
	Stud.	61	3,26	0,68	
Qualität der Informationen	MA	38	3,29	0,61	n.s.
	Stud.	61	3,33	0,72	
Publikationsrhythmus	MA	36	3,19	0,71	n.s.
	Stud.	60	3,32	0,62	

Wie bewerten Sie IT Center X (ehemals Twitter) 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	18	3,11	0,83	n.s.
	Stud.	66	3,15	0,69	
Qualität der Informationen	MA	17	3,06	0,83	n.s.
	Stud.	66	3,15	0,66	
Publikationsrhythmus	MA	17	3,06	0,90	n.s.
	Stud.	62	3,13	0,71	

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	20	3,20	0,83	n.s.
	Stud.	58	3,14	0,74	
Qualität der Informationen	MA	19	3,32	0,58	n.s.
	Stud.	58	3,22	0,68	
Publikationsrhythmus	MA	20	3,10	0,85	n.s.
	Stud.	58	3,17	0,65	

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	31	3,29	0,64	n.s.
	Stud.	141	3,18	0,67	
Qualität der Informationen	MA	33	3,24	0,56	n.s.
	Stud.	145	3,30	0,66	
Publikationsrhythmus	MA	26	2,65	1,00	n.s.
	Stud.	116	3,08	0,72	

Wie bewerten Sie IT Center LinkedIn hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	32	3,16	0,77	n.s.
	Stud.	97	3,15	0,64	
Qualität der Informationen	MA	30	3,30	0,65	n.s.
	Stud.	97	3,15	0,67	
Publikationsrhythmus	MA	32	3,09	0,82	n.s.
	Stud.	96	3,14	0,68	

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?		Ja	Nein
Facebook	MA	181	438
	Stud.	191	1123
LinkedIn	MA	185	434

	Stud.	304	1010
X (ehemals Twitter)	MA	78	541
	Stud.	201	1113
YouTube	MA	373	246
	Stud.	975	339
TikTok	MA	56	563
	Stud.	222	1092
Instagram	MA	279	340
	Stud.	878	436
Mastodon	MA	23	596
	Stud.	33	1281

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?	<i>Ja</i>	<i>nein</i>
MA	514	101
Studierende	561	791

		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	499	3,50	0,66	*
	Stud.	448	3,38	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	366	3,08	0,80	n.s.
	Stud.	248	3,03	0,82	
Kontaktmöglichkeit im Chat	MA	203	3,33	0,76	n.s.
	Stud.	286	3,22	0,75	

Kontaktmöglichkeit vor Ort	MA	267	3,23	0,76	n.s.
	Stud.	247	3,15	0,78	
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	MA	518	3,59	0,58	*
	Stud.	413	3,50	0,64	
Kompetenz der Mitarbeitenden	MA	507	3,26	0,77	*
	Stud.	420	3,40	0,72	
Lösungszeit	MA	508	2,98	0,90	*
	Stud.	432	3,17	0,81	
Lösungsqualität	MA	501	3,19	0,81	*
	Stud.	430	3,32	0,79	

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	526	3,49	0,70	n.s.
	Stud.	452	3,52	0,66	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	MA	530	3,22	0,83	*
	Stud.	446	3,32	0,76	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	MA	527	3,29	0,77	n.s.
	Stud.	449	3,38	0,75	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	MA	352	3,26	0,77	*
	Stud.	319	2,99	0,81	
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	MA	428	3,02	0,81	n.s.
	Stud.	391	3,12	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	488	169	319	84
	Stud.	894	99	795	393
Backup/Restore	MA	473	121	352	95
	Stud.	897	64	833	390
Druckservice	MA	495	91	404	81
	Stud.	951	94	857	337
Forschungsdatenmanagement	MA	467	61	406	100
	Stud.	896	77	819	395
Hochleistungsrechnen	MA	481	61	420	92
	Stud.	981	131	850	313

Identity Management	MA	546	420	126	42
	Stud.	1123	667	456	171
IT-Support	MA	565	406	159	18
	Stud.	1213	605	608	81
Kollaborationslösungen	MA	482	167	315	95
	Stud.	953	147	806	334
Microsoft 365	MA	553	382	171	28
	Stud.	1218	814	404	85
Microsoft Azure	MA	462	30	432	108
	Stud.	1003	64	939	287
Microsoft Teams	MA	570	431	139	17
	Stud.	1174	392	782	115
Netzwerk	MA	539	417	122	32
	Stud.	1213	955	258	87
RWTHApp	MA	494	141	353	79
	Stud.	1277	1057	220	39
RWTH-E-Mail	MA	572	518	54	11
	Stud.	1313	1279	34	9
RWTHjupyter	MA	442	54	388	130
	Stud.	1016	327	689	287
RWTHmoodle	MA	555	355	200	21
	Stud.	1312	1263	49	10
RWTHonline	MA	557	404	153	23
	Stud.	1315	1273	42	6
GitLab	MA	485	182	303	87
	Stud.	1037	297	740	269
Telefonie	MA	566	439	127	17
	Stud.	1073	125	948	218

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	166	3,23	0,71	n.s.
	Stud.	77	3,18	0,74	
Backup/Restore	MA	120	2,95	0,90	n.s.
	Stud.	52	3,02	0,78	
Druckservice	MA	94	3,40	0,66	n.s.
	Stud.	69	3,22	0,66	
Forschungsdatenmanagement	MA	61	3,02	0,74	n.s.
	Stud.	61	3,26	0,68	
Hochleistungsrechnen	MA	63	3,38	0,71	n.s.
	Stud.	109	3,35	0,71	
Identity Management	MA	442	3,34	0,71	n.s.

	Stud.	587	3,33	0,66	
IT-Support	MA	426	3,30	0,73	n.s.
	Stud.	517	3,27	0,67	
Kollaborationslösungen	MA	163	3,13	0,78	*
	Stud.	114	3,40	0,68	
Microsoft 365	MA	409	3,19	0,81	*
	Stud.	720	3,45	0,69	
Microsoft Azure	MA	27	3,33	0,68	n.s.
	Stud.	53	3,23	0,78	
Microsoft Teams	MA	450	3,06	0,86	n.s.
	Stud.	316	3,17	0,78	
Netzwerk	MA	444	3,20	0,74	*
	Stud.	854	2,96	0,84	
RWTHApp	MA	145	3,06	0,74	*
	Stud.	990	2,90	0,86	
RWTH-E-Mail	MA	563	3,39	0,66	n.s.
	Stud.	1172	3,43	0,66	
RWTHjupyter	MA	49	3,20	0,71	n.s.
	Stud.	286	2,97	0,79	
RWTHmoodle	MA	384	3,18	0,75	n.s.
	Stud.	1170	3,21	0,80	
RWTHonline	MA	432	3,11	0,78	*
	Stud.	1178	3,37	0,70	
GitLab	MA	177	3,46	0,67	n.s.
	Stud.	225	3,39	0,67	
Telefonie	MA	449	3,26	0,70	n.s.
	Stud.	71	3,28	0,76	

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Wie wichtig ist es Ihnen durch das IT Center vor etwaigen IT-Risiken geschützt zu werden?	MA	652	3,62	0,70	*
	Stud.	1191	3,37	0,82	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT Center geschützt?	MA	624	2,74	0,82	*
	Stud.	1104	2,41	0,83	

Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	MA	601	3,12	0,70	*
	Stud.	1066	2,92	0,73	

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen University?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Innovationsfreude	MA	606	3,03	0,76	n.s.
	Stud.	1124	3,07	0,74	
Hilfsbereitschaft	MA	631	3,82	0,44	*
	Stud.	1148	3,74	0,47	
Freundlichkeit	MA	633	3,61	0,59	n.s.
	Stud.	1147	3,55	0,60	
Kompetenz	MA	634	3,89	0,35	*
	Stud.	1152	3,80	0,44	
Umweltbewusstsein	MA	618	2,86	0,92	*
	Stud.	1135	2,97	0,91	
Sicherheitsbewusstsein	MA	631	3,61	0,58	n.s.
	Stud.	1144	3,59	0,59	
Zuverlässigkeit	MA	635	3,80	0,44	*
	Stud.	1149	3,75	0,46	
Erreichbarkeit	MA	634	3,64	0,56	n.s.
	Stud.	1151	3,62	0,54	

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	396	2,94	0,73	*
	Stud.	675	3,03	0,67	
... hilfsbereit.	MA	581	3,56	0,58	n.s.
	Stud.	852	3,51	0,58	
... freundlich.	MA	582	3,60	0,58	*
	Stud.	810	3,51	0,57	
... kompetent.	MA	563	3,41	0,65	n.s.

	Stud.	854	3,45	0,61	
... umweltbewusst.	MA	204	2,95	0,80	*
	Stud.	446	3,15	0,70	
... sicherheitsbewusst.	MA	439	3,40	0,60	n.s.
	Stud.	669	3,39	0,60	
... zuverlässig.	MA	545	3,36	0,66	n.s.
	Stud.	800	3,37	0,66	
... gut erreichbar.	MA	565	3,24	0,73	n.s.
	Stud.	818	3,31	0,64	

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) aufwies (*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?	ohne	2117	3,09	0,79	n.s.
	mit	164	3,05	0,83	

Kennen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?		<i>N</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>
IT Center Website	mit	159	151	8
	ohne	1952	1662	290
IT Center Help	mit	159	152	7
	ohne	1954	1563	391
IT Center Blog	mit	151	110	41
	ohne	1900	471	1429
IT Center Eventseiten	mit	151	51	100

	ohne	1903	251	1652
IT Center X	mit	148	35	113
	ohne	1892	176	1716
IT Center Facebook	mit	148	35	113
	ohne	1898	186	1712
IT Center YouTube	mit	149	38	111
	ohne	1909	322	1587
IT Center LinkedIn	mit	148	38	110
	ohne	1906	219	1687
FDM Blog	mit	149	33	116
	ohne	1891	135	1756
IT-SD im Seffenter Weg 23	mit	154	139	15
	ohne	1925	934	991
IT-SD im Super C	mit	155	105	50
	ohne	1936	1113	823
Unsere Mailadresse	mit	158	154	4
	ohne	1951	1606	345
Unsere Rufnummer	mit	155	133	22
	ohne	1920	1017	903
IT Center Ticketportal	mit	155	142	13
	ohne	1916	1032	884
IT Center Chatsupport	mit	152	104	48
	ohne	1915	899	1016
IT Center Statusmeldungen	mit	156	137	19
	ohne	1902	951	951

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	149	2,73	0,92	*
	ohne	1609	2,30	0,75	
IT Center Help	mit	149	3,11	0,89	*
	ohne	1497	2,12	0,70	
IT Center Blog	mit	108	2,10	0,80	*
	ohne	442	1,86	0,74	
IT Center Eventseiten	mit	49	2,02	0,69	n.s.
	ohne	228	1,91	0,84	
IT Center X	mit	33	1,52	0,87	n.s.

	ohne	158	1,74	0,97	
IT Center Facebook	mit	32	1,53	0,84	n.s.
	ohne	163	1,64	0,84	
IT Center YouTube	mit	36	1,64	0,72	n.s.
	ohne	298	1,79	0,76	
IT Center LinkedIn	mit	37	1,89	0,99	n.s.
	ohne	199	1,75	0,88	
FDM Blog	mit	33	1,76	0,71	n.s.
	ohne	121	1,82	0,89	
IT-SD im Seffenter Weg 23	mit	136	1,99	0,76	*
	ohne	883	1,58	0,67	
IT-SD im Super C	mit	103	1,73	0,81	*
	ohne	1061	1,54	0,63	
Unsere Mailadresse	mit	152	2,76	0,86	*
	ohne	1537	1,78	0,69	
Unsere Rufnummer	mit	130	2,22	0,92	*
	ohne	973	1,57	0,69	
IT Center Ticketportal	mit	138	2,41	0,88	*
	ohne	982	1,79	0,68	
IT Center Chatsupport	mit	101	1,77	0,87	n.s.
	ohne	853	1,60	0,64	
IT Center Statusmeldungen	mit	134	3,28	0,84	*
	ohne	902	2,11	0,84	

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	125	2,72	0,71	*
	ohne	1421	2,87	0,72	
Qualität der Informationen	mit	120	3,00	0,65	*
	ohne	1404	3,17	0,66	
Vollständigkeit der Informationen	mit	116	2,80	0,66	*
	ohne	1370	3,06	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	mit	144	2,83	0,78	n.s.
	ohne	1290	2,96	0,73	
Qualität der Informationen	mit	145	2,97	0,68	*
	ohne	1282	3,22	0,68	
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	145	3,03	0,69	*
	ohne	1284	3,18	0,72	

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auffindbarkeit der Informationen	mit	62	2,61	0,82	*
	ohne	246	3,09	0,72	
Qualität der Informationen	mit	65	2,97	0,64	*
	ohne	250	3,18	0,67	
Publikationsrhythmus	mit	56	3,00	0,66	n.s.
	ohne	211	3,10	0,73	
Auswahl der Themen	mit	63	2,97	0,62	n.s.
	ohne	241	3,13	0,66	

Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten 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	24	3,04	0,46	n.s.
	ohne	147	3,18	0,71	
Auffindbarkeit der Informationen	mit	27	2,96	0,59	*
	ohne	146	3,22	0,66	
Qualität der Informationen	mit	26	3,04	0,45	*
	ohne	146	3,28	0,69	
Publikationsrhythmus	mit	22	3,14	0,47	n.s.
	ohne	136	3,20	0,71	

Wie bewerten Sie den FDM Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?	1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i>
---	---

		3 = gut 4 = sehr gut			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Auswahl der Themen	mit	13	3,31	0,63	n.s.
	ohne	86	3,28	0,64	
Auffindbarkeit der Informationen	mit	14	2,86	0,36	*
	ohne	87	3,25	0,69	
Qualität der Informationen	mit	13	3,15	0,56	n.s.
	ohne	87	3,33	0,69	
Publikationsrhythmus	mit	12	3,17	0,58	n.s.
	ohne	85	3,28	0,67	

Wie bewerten Sie IT Center X 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	mit	9	2,89	0,60	n.s.
	ohne	76	3,16	0,73	
Qualität der Informationen	mit	8	2,88	0,35	n.s.
	ohne	76	3,16	0,71	
Publikationsrhythmus	mit	8	2,50	0,76	*
	ohne	72	3,18	0,72	

Wie bewerten Sie IT Center Facebook 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	mit	8	3,00	0,93	n.s.
	ohne	71	3,15	0,75	
Qualität der Informationen	mit	7	3,14	0,38	n.s.
	ohne	71	3,25	0,67	
Publikationsrhythmus	mit	8	2,75	0,89	n.s.
	ohne	71	3,18	0,68	

Wie bewerten Sie IT Center YouTube 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	mit	9	3,33	0,71	n.s.
	ohne	164	3,19	0,67	
Qualität der Informationen	mit	9	3,44	0,53	n.s.
	ohne	170	3,27	0,65	
Publikationsrhythmus	mit	7	2,86	0,90	n.s.
	ohne	136	3,00	0,80	

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	mit	16	3,19	0,75	n.s.
	ohne	115	3,14	0,66	
Qualität der Informationen	mit	15	3,47	0,52	n.s.
	ohne	114	3,15	0,68	
Publikationsrhythmus	mit	16	3,25	0,86	n.s.
	ohne	114	3,11	0,69	

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?		<i>Ja</i>	<i>Nein</i>
Facebook	mit	31	121
	ohne	342	1411
LinkedIn	mit	39	113
	ohne	432	1321
X (ehemals Twitter)	mit	24	128
	ohne	254	1499
YouTube	mit	96	56
	ohne	1229	524
TikTok	mit	12	140
	ohne	265	1488
Instagram	mit	53	99
	ohne	1091	662
Mastodon	mit	13	139
	ohne	42	1711

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?	Ja	nein
Mit	140	8
ohne	927	869

		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	133	3,60	0,54	*
	ohne	820	3,42	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	105	3,10	0,81	n.s.
	ohne	513	3,05	0,81	
Kontaktmöglichkeit im Chat	mit	60	3,25	0,82	n.s.
	ohne	433	3,27	0,75	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	mit	72	3,26	0,71	n.s.
	ohne	447	3,18	0,78	
Freundlichkeit der MA	mit	134	3,59	0,55	n.s.
	ohne	806	3,55	0,61	
Kompetenz der MA	mit	127	3,02	0,80	*
	ohne	809	3,37	0,73	
Lösungszeit	Mit	132	2,63	0,96	*
	ohne	817	3,14	0,83	
Lösungsqualität	Mit	130	2,97	0,82	*
	ohne	810	3,30	0,79	

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	135	3,33	0,75	*
	ohne	852	3,53	0,67	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	mit	137	2,90	0,91	*
	ohne	848	3,32	0,76	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	mit	137	3,09	0,80	*
	ohne	848	3,37	0,74	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	Mit	88	3,38	0,72	*
	ohne	591	3,09	0,81	
Die Services sind intuitiv zu nutzen.	Mit	112	3,02	0,76	n.s.
	ohne	714	3,07	0,78	

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	122	43	79	19
	ohne	1787	227	1016	452
Backup/Restore	mit	150	84	53	9
	ohne	1787	109	1107	471
Druckservice	mit	150	22	109	16
	ohne	1787	155	1134	402
Forschungsdatenmanagement	mit	150	33	97	13
	ohne	1787	105	1109	476
Hochleistungsrechnen	mit	150	29	107	9
	ohne	1787	155	1145	397
Identity Management	mit	150	132	12	5
	ohne	1787	935	566	207
IT-Support	mit	150	121	23	4
	ohne	1787	880	730	95
Kollaborationslösungen	mit	150	74	61	11
	ohne	1787	223	1053	416
Microsoft 365	mit	150	109	35	1
	ohne	1787	1065	538	112
Microsoft Azure	mit	150	15	119	12

	ohne	1787	77	1238	375
Microsoft Teams	mit	150	113	32	2
	ohne	1787	695	880	129
Netzwerk	mit	150	134	13	2
	ohne	1766	1210	369	117
RWTHApp	mit	150	46	89	11
	ohne	1766	1116	491	111
RWTH-E-Mail	mit	150	136	11	1
	ohne	1766	1633	81	18
RWTHjupyter	mit	150	19	108	21
	ohne	1766	345	960	395
RWTHmoodle	mit	150	94	51	2
	ohne	1766	1493	202	31
RWTHonline	mit	150	101	44	2
	ohne	1766	1543	159	28
GitLab	mit	150	84	57	7
	ohne	1766	367	987	349
Telefonie	mit	150	118	25	4
	ohne	1766	436	1037	228

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	42	3,26	0,63	n.s.
	ohne	203	3,21	0,74	
Backup/Restore	mit	79	2,78	0,93	*
	ohne	94	3,13	0,77	
Druckservice	mit	20	3,45	0,83	n.s.
	ohne	144	3,31	0,64	
Forschungsdatenmanagement	mit	29	2,90	0,77	*
	ohne	93	3,22	0,69	
Hochleistungsrechnen	mit	29	3,28	0,65	n.s.
	ohne	145	3,39	0,72	
Identity Management	mit	132	3,41	0,64	n.s.
	ohne	902	3,33	0,68	
IT-Support	mit	116	3,19	0,71	n.s.
	ohne	836	3,30	0,70	
Kollaborationslösungen	mit	71	3,08	0,81	*
	ohne	207	3,30	0,72	
Microsoft 365	mit	102	3,02	0,84	*

	ohne	1035	3,39	0,73	
Microsoft Azure	mit	14	3,21	0,80	n.s.
	ohne	66	3,27	0,74	
Microsoft Teams	mit	106	2,89	0,93	*
	ohne	667	3,14	0,81	
Netzwerk	mit	133	3,31	0,80	*
	ohne	1172	3,02	0,81	
RWTHApp	mit	43	3,00	0,85	n.s.
	ohne	1094	2,92	0,84	
RWTH-E-Mail	mit	133	3,44	0,66	n.s.
	ohne	1614	3,42	0,66	
RWTHjupyter	mit	16	3,25	1,00	n.s.
	ohne	320	2,99	0,77	
RWTHmoodle	mit	90	3,12	0,82	n.s.
	ohne	1473	3,21	0,79	
RWTHonline	mit	96	3,10	0,79	*
	ohne	1522	3,32	0,73	
GitLab	mit	80	3,38	0,70	n.s.
	ohne	323	3,43	0,67	
Telefonie	mit	116	3,37	0,68	*
	ohne	407	3,22	0,72	

		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	147	3,58	0,75	n.s.
	ohne	1707	3,45	0,79	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT Center geschützt?	mit	141	2,82	0,86	*
	ohne	1596	2,50	0,84	
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	mit	141	3,18	0,68	*
	Ohne	1534	2,98	0,73	

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen University?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig			
		N	MW	SD	Sign.
Innovationsfreude	mit	141	3,16	0,72	n.s.
	ohne	1600	3,05	0,75	
Hilfsbereitschaft	mit	145	3,77	0,45	n.s.
	ohne	1645	3,77	0,46	
Freundlichkeit	mit	145	3,54	0,61	n.s.
	ohne	1646	3,58	0,60	
Kompetenz	mit	145	3,92	0,30	*
	ohne	1652	3,82	0,42	
Umweltbewusstsein	mit	140	2,87	0,92	n.s.
	ohne	1624	2,94	0,91	
Sicherheitsbewusstsein	mit	143	3,73	0,52	*
	ohne	1643	3,58	0,59	
Zuverlässigkeit	mit	145	3,82	0,40	n.s.
	ohne	1650	3,76	0,46	
Erreichbarkeit	mit	145	3,63	0,54	n.s.
	ohne	1651	3,63	0,54	

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
		N	MW	SD	Sign.
... innovativ.	mit	115	2,84	0,74	*
	ohne	962	3,01	0,69	
... hilfsbereit.	mit	138	3,49	0,58	n.s.
	ohne	1305	3,54	0,58	
... freundlich.	mit	139	3,59	0,56	n.s.
	ohne	1263	3,55	0,58	
... kompetent.	mit	132	3,27	0,64	*
	ohne	1295	3,45	0,63	
... umweltbewusst.	mit	51	2,84	0,89	*
	ohne	603	3,11	0,73	
... sicherheitsbewusst.	mit	112	3,38	0,62	n.s.
	ohne	1003	3,40	0,60	

... zuverlässig.	mit	132	3,13	0,68	*
	ohne	1223	3,39	0,65	
... gut erreichbar.	mit	137	3,09	0,82	*
	ohne	1256	3,30	0,66	