

IT Center Zufriedenheitsumfrage 2024 - Abschlussbericht

Stand: 22.04.2025

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	9
3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle	10
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare	14
3.5 Rückmeldung zur Befragung	15
4. Fazit.....	15
Anhang I – Fragenkatalog	ii
Anhang II – Datentabellen	x
A. Soziodemografie	x
B. Vergleich 2021/2022/2023/2024	xi
C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende.....	xxviii
D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung	xxxix

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Nutzungsgrad der IT Services des IT Centers 2023/2024	4
Abbildung 2: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2023/2024	5
Abbildung 3: Wichtigkeit/Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2024	6
Abbildung 4: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2023/2024	7
Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2023/2024.....	8
Abbildung 6: Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2022-2024.....	8
Abbildung 7: Veränderung der Gesamtzufriedenheit 2024	9
Abbildung 8: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2023/2024.....	10
Abbildung 9: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2022 - 2024	10
Abbildung 10: Bekanntheit der Kommunikations- und Informationskanäle in 2024.....	11
Abbildung 11: Häufigkeit der Nutzung der Kommunikations- und Informationskanäle – Vergleich 2023 / 2024	12
Abbildung 12: IT Center Website, IT Center Help, IT Center Blog, IT Center Eventseiten, FDM Blog, X, Facebook, LinkedIn & YouTube – Vergleich 2023 / 2024.....	13
Abbildung 13: Social-Media-Nutzung im Alltag – 2024.....	14

1. Einleitung

Im Jahr 2024 wurde zum dreizehnten 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 mit RWTHgpt, RWTHcontacts & Webex drei neue Services in die Umfrage aufgenommen wurden. Zudem wurde ein Filter eingefügt, der die Bewertung einiger Services nur den Mitarbeitenden der RWTH ermöglicht, da diese Services auch nur von Mitarbeitenden genutzt werden können. Außerdem wurde die Frage zur „Veränderung der Gesamtzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr“ + Freitextfeld mit aufgenommen, was eine bessere Auswertung der Gesamtzufriedenheit ermöglicht.

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 2024.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Online-Fragebogen wurde 3820-mal aufgerufen, unabhängig davon, ob die Person den Fragebogen anschließend wieder schloss, nur die Einleitung las oder weiterbearbeitete. Da auch „versehentliche“ Aufrufe oder Abrufe durch Suchmaschinen als „Klicks“ gezählt werden, ist dies kein zuverlässiger Indikator. Diese wurden der Vollständigkeit halber aus der weiteren Auswertung/Bearbeitung ausgeschlossen.

In die Auswertung flossen die Angaben von insgesamt 2614 Personen ein, 1946 von ihnen schlossen die Befragung vollständig ab. 463 Personen verwendeten die englische Version des Fragebogens und 839 Personen haben die mobile Version ausgefüllt.

2.1.1 Soziodemografie

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 ($N = 932$) bzw. 25 bis 29 ($N = 489$) Jahre alt, dicht gefolgt von den 15 bis 19-Jährigen ($N = 423$).

Die meisten Teilnehmenden ($N = 817$) gaben an, der RWTH Aachen seit unter einem Jahr anzugehören. 664 Personen gaben an, seit mehr als fünf Jahren an der RWTH zu sein, 715 seit 1-3 Jahren und 272 seit 4-5 Jahren.

Die Mehrheit der Teilnehmenden bildeten die Studierenden ($N = 1854$). Es bestand die Möglichkeit mehrere Antwortmöglichkeiten abzugeben, da Studierende ebenfalls als Mitarbeitende (z.B. Hiwis) angestellt sein können. 702 Personen gaben an RWTH-Mitarbeitende zu sein. 154 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. Zum einen wurden drei neue Services zur Bewertung hinzugefügt. Zudem wurde ein Filter eingefügt, sodass einige Services nur durch Mitarbeitende bewertet werden konnten, da diese auch nur von Mitarbeitenden genutzt werden. Außerdem wurde die Frage zur „Veränderung der Gesamtzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr“ + Freitextfeld mit aufgenommen, was eine bessere Auswertung der Gesamtzufriedenheit ermöglicht. Wie schon in den letzten Jahren wurden Fragen zur Bekanntheit und Häufigkeit der Nutzung unserer Kommunikationskanäle (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, wie auch schon im letzten Jahr, wieder 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 5,9 Minuten) für die vollständige Beantwortung des Fragebogens.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die IT Center Zufriedenheitsumfrage 2024 fand im Zeitraum vom 21. Oktober 2024 bis zum 29. November 2024 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. Zudem wurde ein Blog-Beitrag auf dem IT Center Blog hochgeladen und ein Post auf X veröffentlicht. Am zweiten Tag wurde eine Mail an alle IT-Administrationen verschickt. Am 24.10 fand der Versand einer Massenmail an alle Mitarbeitenden der RWTH statt. Am 28.10. wurde über den Instagram Kanal der RWTH eine Story veröffentlicht, die auf die Umfrage hinweist. Die Studierenden der RWTH erhielten zudem eine Massenmail am 29. Oktober & ein Reminder per E-Mail am 26. November. Am 06. November und am 20. November wurde über X an die laufende Umfrage erinnert. Am 13.11 wurden alle Mitarbeitenden des IT Centers informiert und zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Am 29. November wurde die Umfrage beendet.

Den größten Erfolg erzielten die Massenmails an Studierende und an die Mitarbeitenden, wobei dieses Jahr auch die Veröffentlichung der Instagram Story auf dem RWTH-Kanal einen Einfluss auf die Teilnahmezahlen hatte. Die meisten Teilnahmen erfolgten jedoch 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 20. Dezember statt und die 15 Gewinner wurden per E-Mail benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der IT Center Zufriedenheitsumfrage 2024 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zu 2023 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. Die Services mit zwei Sternchen vor dem Namen (**) wurden für Mitarbeitende gefiltert. Vergleiche von Mitarbeitenden und Studierenden sowie Personen mit und ohne IT-Verantwortung sind im Anhang II – Datentabellen unter C und D zu finden.

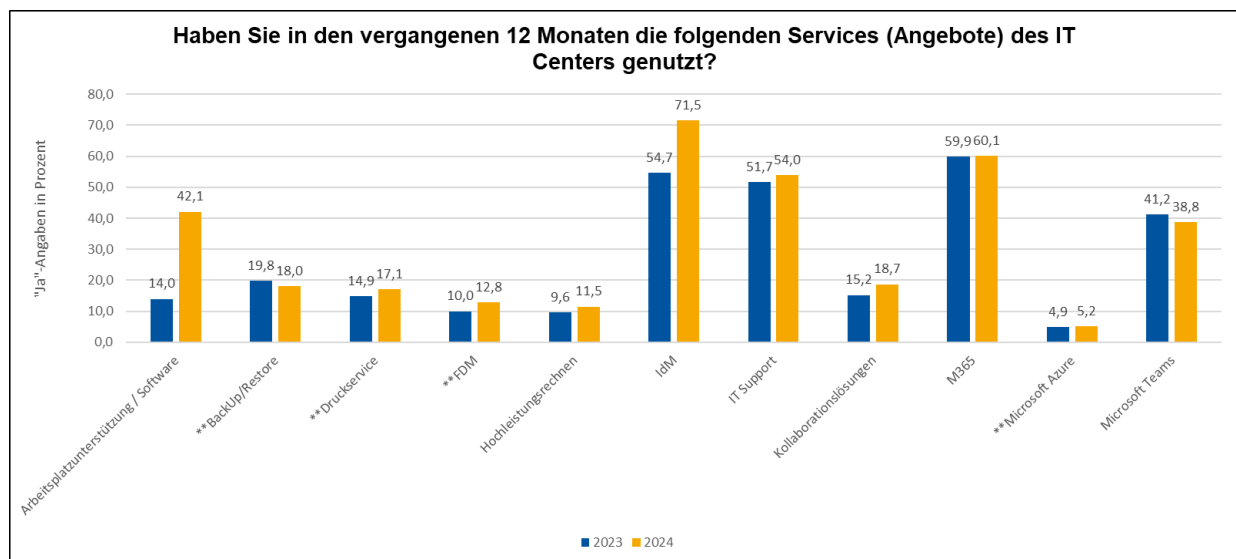
3.1 Allgemeines zur IT-Versorgung

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*, wobei in (Abb.1) die „Ja“-Angaben in Prozent dargestellt sind.



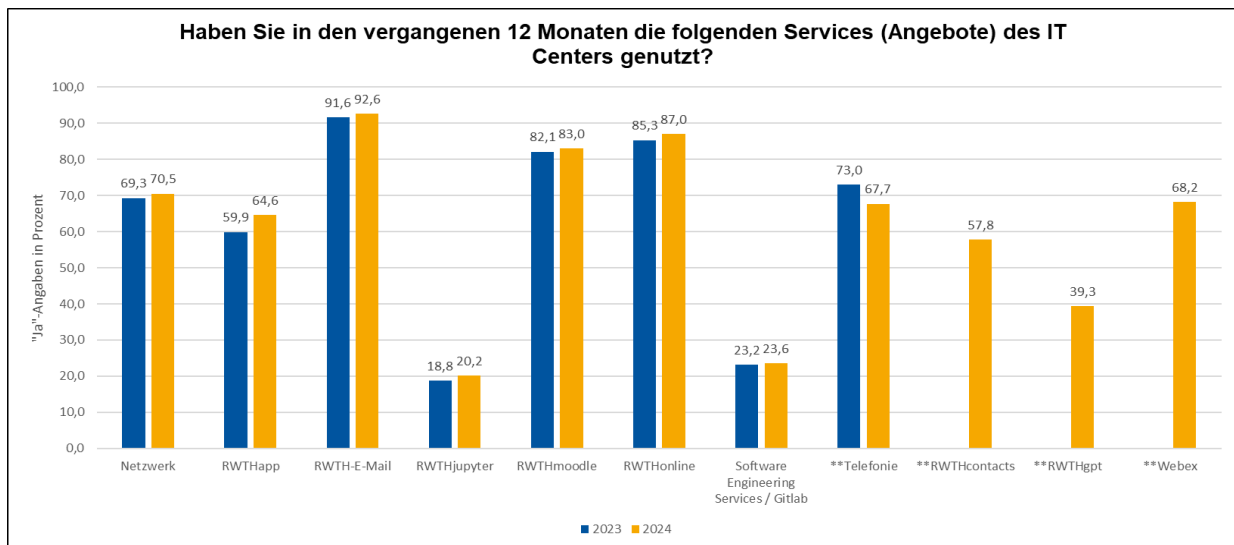


Abbildung 1: Nutzungsgrad der IT Services des IT Centers 2023/2024

Zwei Services wurde deutlich häufiger genutzt als 2023. Zum einen der Service „Software“, was jedoch durch die Umbenennung des Services in der Umfrage zu erklären ist, da dieser Service im letzten Jahr noch „Arbeitsplatzunterstützung“ hieß. Zum anderen der Service „IdM“, was mit der Einführung der Multifaktor-Authentifizierung zusammenhängt (Abb. 1).

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 Vorjahr wurden ein paar Services signifikant anders bewertet. In der nachfolgenden Tabelle sind die Services und die Veränderung der Bewertung im Vergleich zum Vorjahr aufgelistet.

Services	Veränderung der Bewertung im Vergleich zu 2023
Software	-0,25
Identity Management	-0,21
M365	-0,07
RWTHapp	+0,15
RWTH-E-Mail	-0,06
RWTHonline	-0,08

Dabei wurde Software um -0,25 schlechter bewertet, jedoch ist dies auch auf die Namensänderung des Services in der Umfrage zurückzuführen und somit nicht vergleichbar zum Vorjahr. Identity Management (-0,21), M365 (-0,07), RWTH-E-Mail (-0,06) & RWTHonline (-0,08) wurden in diesem Jahr signifikant schlechter bewertet. Trotz der signifikant schlechteren Bewertung bleiben die Services auf einem guten Niveau (MW > 3,00). Außerdem wurde die

RWTHapp (+0,15) signifikant besser bewertet. In den Freitextfeldern wurde vor allem die Einführung der Multifaktor-Authentifizierung (MFA) kritisiert, auch im Zusammenhang mit dem Login in RWTHonline & RWTHmoodle.

Die meisten Services bleiben auf einem guten Niveau ($MW > 3,00$). Lediglich Arbeitsplatzunterstützung/Software ($MW = 2,97$) und Webex ($MW = 2,94$) liegen unter einem MW von 3,0. Webex wurde in dieser Umfrage neu hinzugefügt und somit in diesem Jahr zum ersten Mal bewertet.

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.

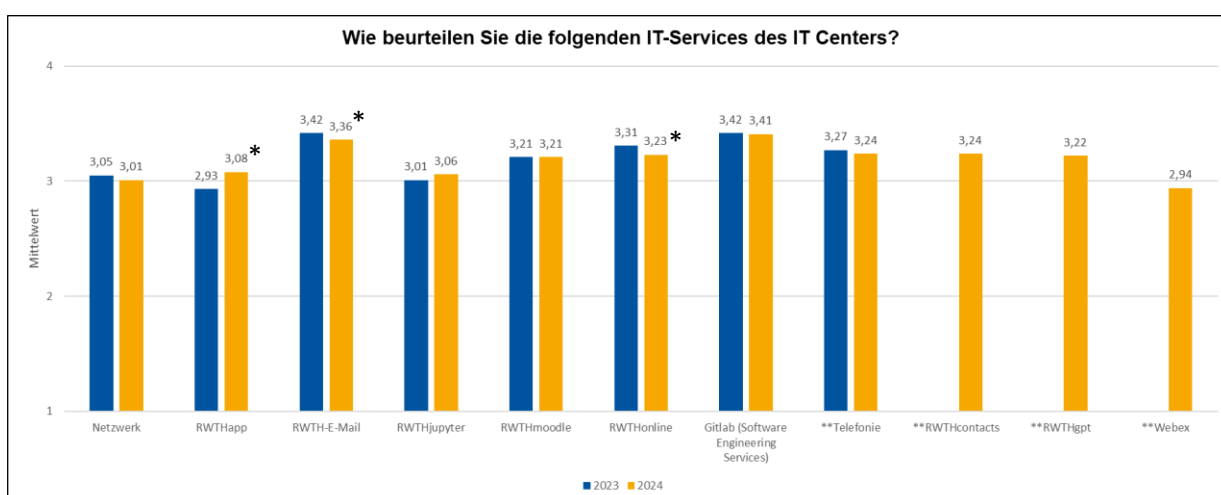
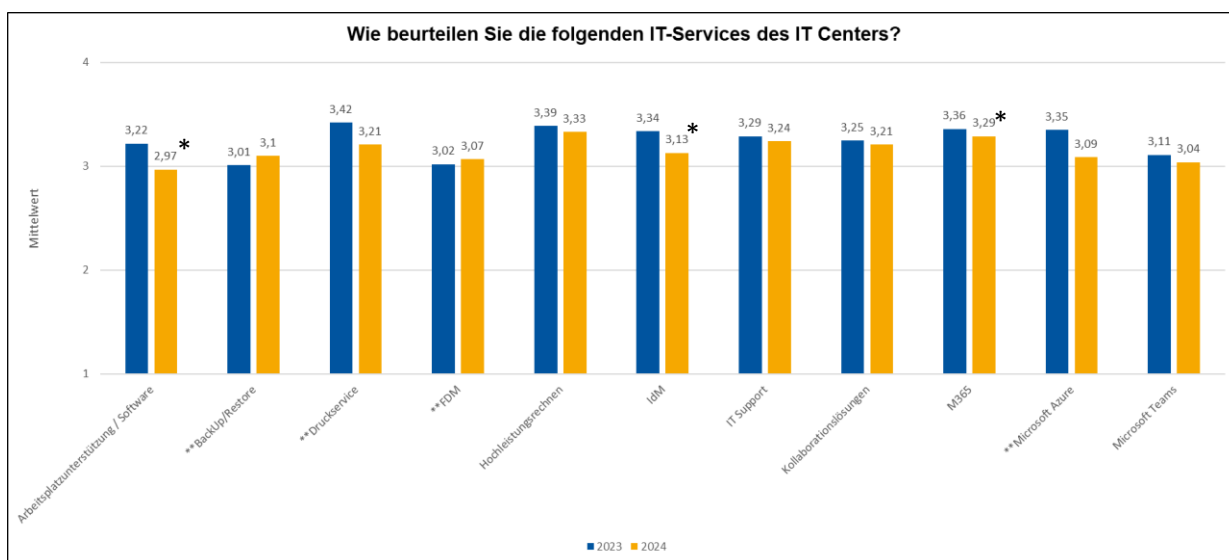


Abbildung 2: Bewertung der Services des IT Centers – Vergleich 2023/2024

„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 2024 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 2022 & 2023 wird in dieser Abbildung Zugunsten einer besseren Übersichtlichkeit nicht dargestellt, aber im Folgenden beschrieben.

„Kompetenz“ ($MW = 3,83$), „Zuverlässigkeit“ ($MW = 3,77$) und „Hilfsbereitschaft“ ($MW = 3,75$) wurden als am wichtigsten eingeschätzt. „Innovationsfreunde“ ($MW = 2,98$) und „Umweltbewusstsein“ ($MW = 2,89$) waren den Befragten wie schon 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 zwei signifikante Veränderung, bei „Innovationsfreude“ & „Sicherheitsbewusstsein“ bei den gewünschten Eigenschaften. Die Bewertungen fielen von 3,06 auf 2,98, sowie von 3,60 auf 3,48.

Die Befragten attestierten dem IT Center „hilfsbereit“ ($MW = 3,5$), „freundlich“ ($MW = 3,53$), „kompetent“ ($MW = 3,42$), „zuverlässig“ ($MW = 3,32$) & „sicherheitsbewusst“ ($MW = 3,42$) zu sein. „umweltbewusst“ ($MW = 3,05$) und „innovativ“ ($MW = 2,93$) 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 ($MW = 3,05$) höher als der Soll-Wert ($MW = 2,89$). Des Weiteren gab es auch hier zwei signifikanten Veränderungen von zugeschriebenen Eigenschaften im Vergleich zum Vorjahr. Die Eigenschaften „innovativ“ ($MW = 2,93$) & „zuverlässig“ ($MW = 3,32$) wurden signifikant schlechter bewertet im Vergleich zum Vorjahr.

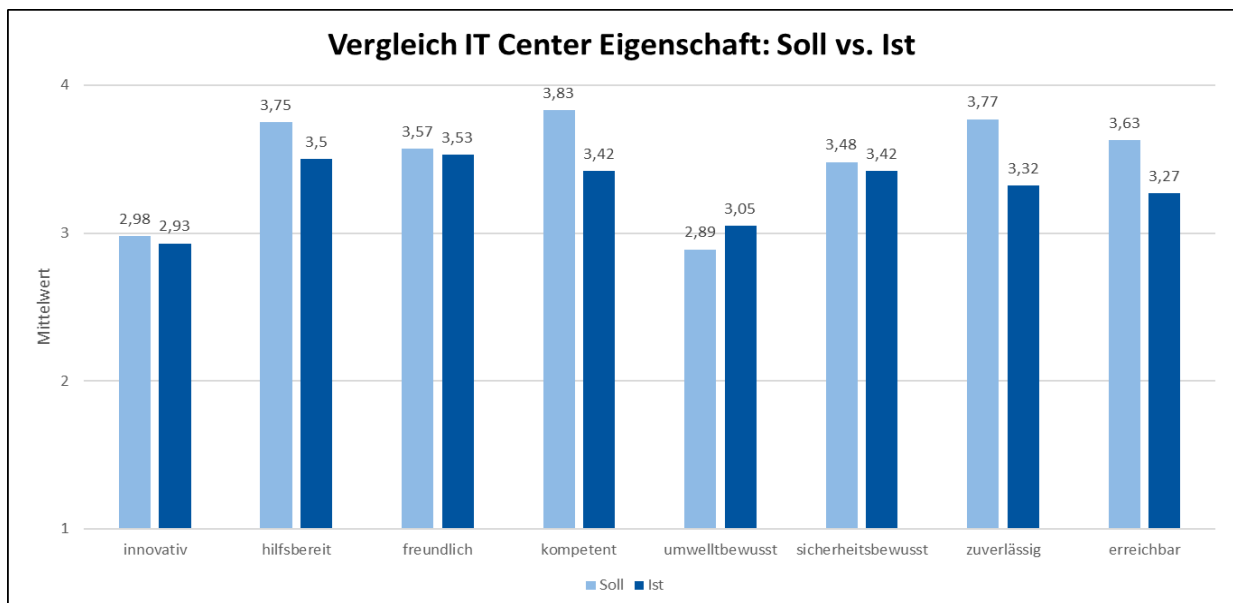


Abbildung 3: Wichtigkeit/Zuschreibungen verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2024

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 2024.

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 und alle Werte liegen weiterhin oberhalb von einem Mittelwert von „3 = trifft eher zu“.

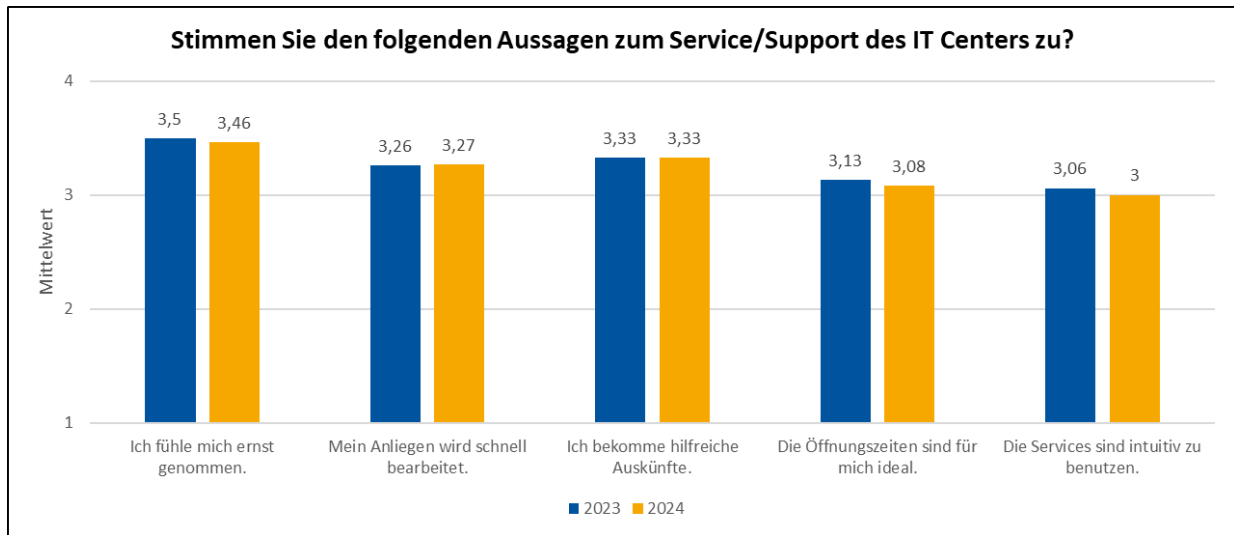


Abbildung 4: Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2023/2024

„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 signifikant weniger wichtig durch das IT Center vor IT-Risiken geschützt zu werden (-0,06). Jedoch fühlten Sie sich signifikant besser informiert (+0,07) und auch signifikant besser geschützt als im Vorjahr (+0,13).

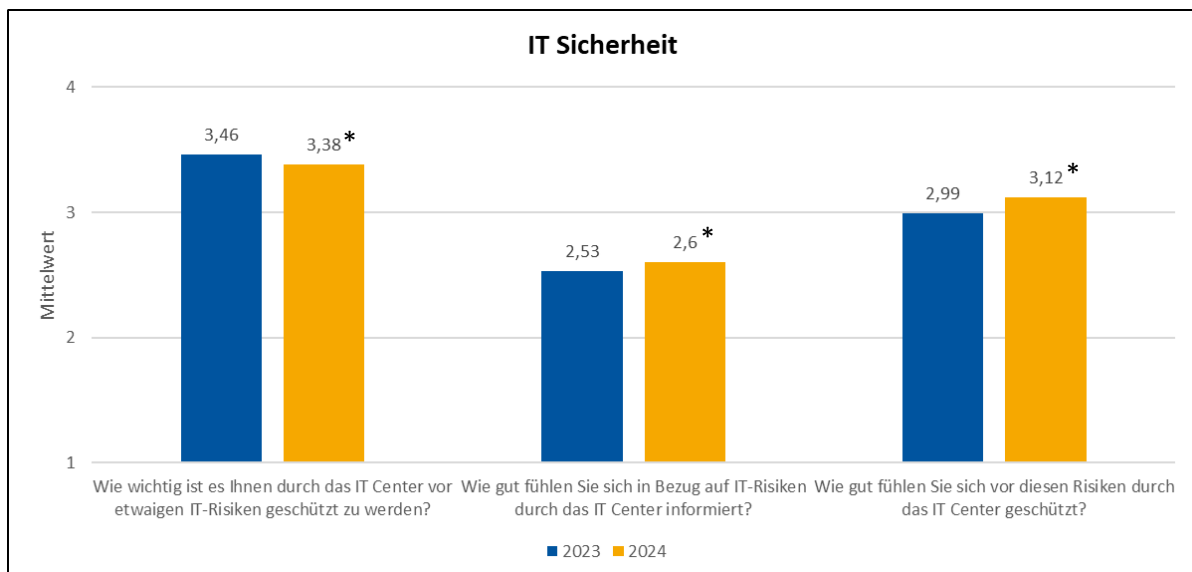


Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2023/2024

(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 erneut eine signifikante Veränderung zum Vorjahr festgestellt (-0,06).

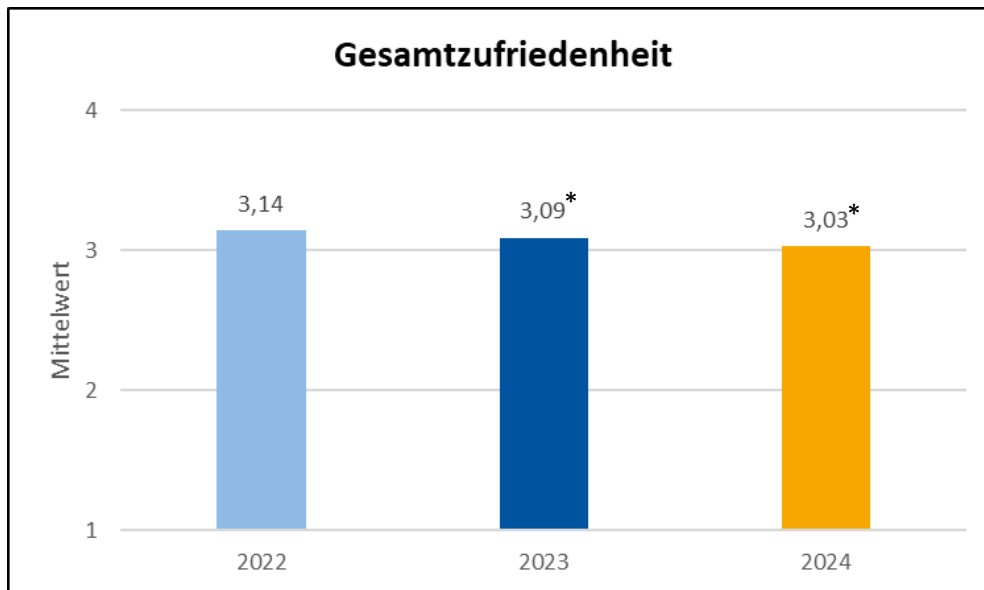


Abbildung 6: Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2022-2024

„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 $p < 0.05$)

Um die Bewertung der Gesamtzufriedenheit besser auswerten zu können, wurde in diesem Jahr eine zusätzliche Frage zur „Veränderung der Gesamtzufriedenheit“ gestellt. Diese Frage ging nur an Personen, die schon mindestens ein Jahr der RWTH zugehörig sind.

Die meisten Nutzenden (65,7%) sind gleich zufrieden. 21,8% der Nutzenden sind unzufriedener und 12,4% sind zufriedener (Abb. 7).

Zu dieser Frage gab es auch ein Freitextfeld, indem die Nutzenden eine Begründung für die Veränderung Ihrer Gesamtzufriedenheit nennen sollten. Die Auswertung dieser Anmerkungen ergab, dass die meisten Nutzenden die Einführung der Multifaktor-Authentifizierung negativ sehen und sich dadurch Ihre Gesamtzufriedenheit mit dem IT Center verschlechtert hat. Dieses Thema wurde in 182 Rückmeldungen von insgesamt 367 Rückmeldungen genannt, also in fast der Hälfte aller Anmerkungen. Die zweitmeisten Anmerkungen (55) wurden für den guten Support hinterlassen und haben somit die Gesamtzufriedenheit positiv verändert.

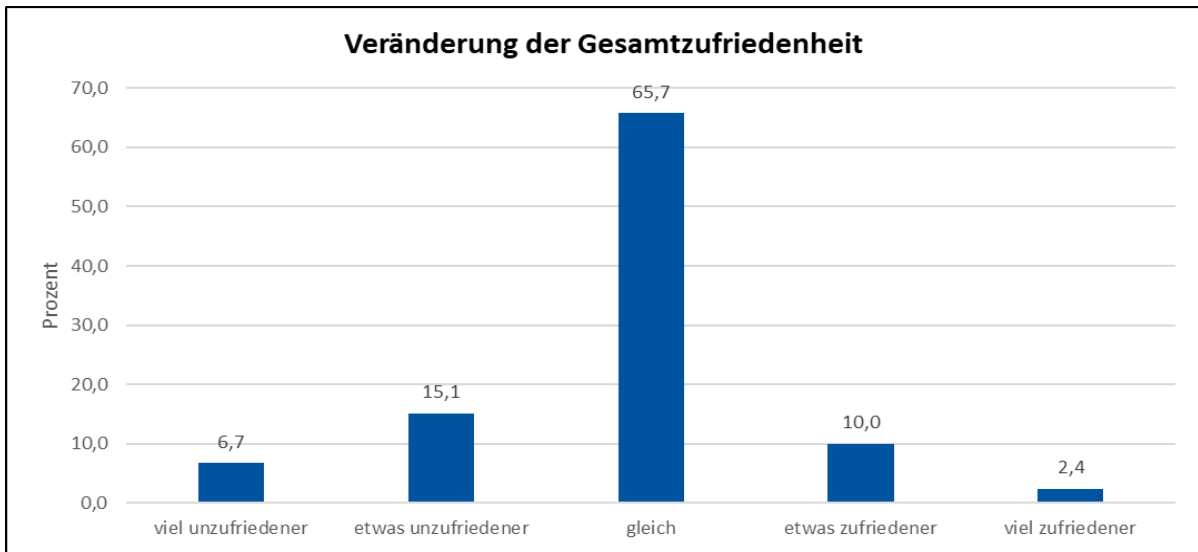


Abbildung 7: Veränderung der Gesamtzufriedenheit 2024

„Hat sich ihre Zufriedenheit mit dem IT Center der RWTH Aachen University im Vergleich zum Vorjahr verändert?“ (1 = viel unzufriedener, 2 = etwas unzufriedener, 3 = gleich, 4 = etwas zufriedener, 5 = viel zufriedener)

3.2 Support des IT-ServiceDesks

Von allen Befragten gaben 1200 an, in den letzten 12 Monaten Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Diese Personen erhielten weitere Fragen zum Support des IT-ServiceDesk (Abb. 8).

Die beste Bewertung erreichte „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ (MW = 3,54), die geringste Bewertung erhielt „Telefonische Erreichbarkeit“ mit einem Mittelwert von 3,08. Alle Aspekte erreichten Werte oberhalb von „gut“ (Werte über 3).

Einige Aspekte, z.B. „Lösungszeit“, „Kompetenz“ & „Kontaktmöglichkeiten vor Ort“ wurden etwas besser bewertet. Lediglich die Erreichbarkeit über den Chat wurden etwas schlechter bewertet, im Vergleich zum Vorjahr (Abb. 8).

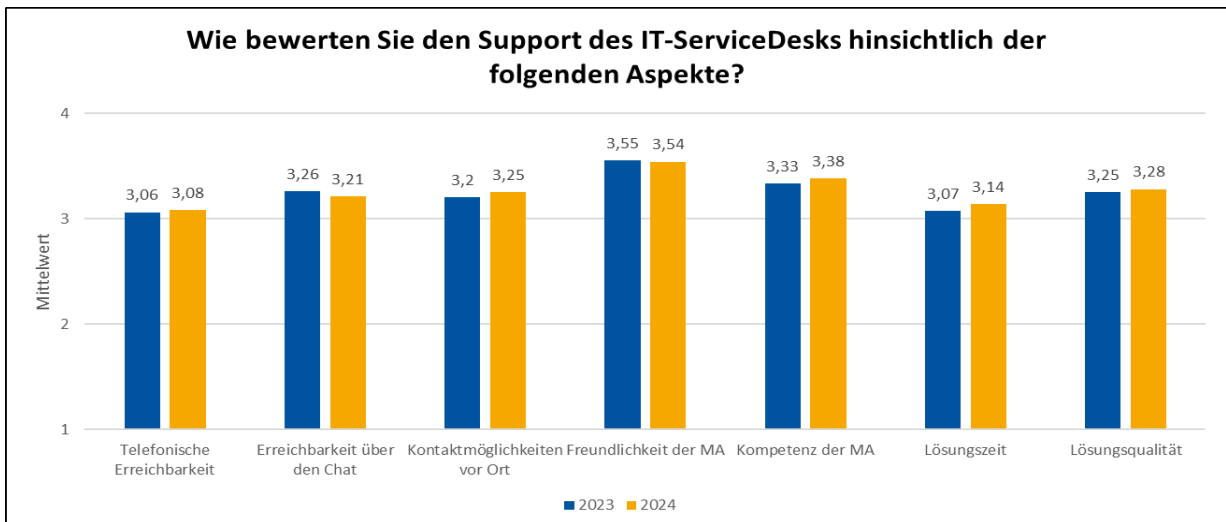


Abbildung 8: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2023/2024

„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. 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 Kommunikationskanäle 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. 9).

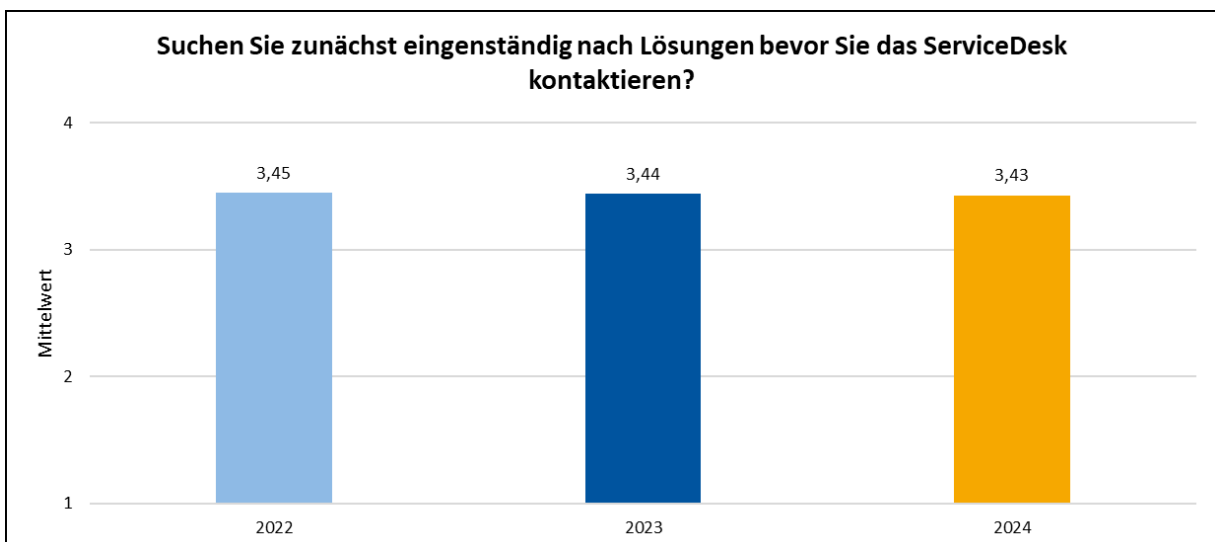


Abbildung 9: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2022 - 2024

„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. 10).

Die Bekanntheit der meisten Kanäle hat im Vergleich zum Vorjahr zugenommen, wobei „IT Center Youtube“ (+7%) und „Vor Ort (SuperC)“ (+10%) die größten Veränderungen aufweisen. Die Bekanntheit von IT Center X, Facebook & LinkedIn sind leicht gesunken.

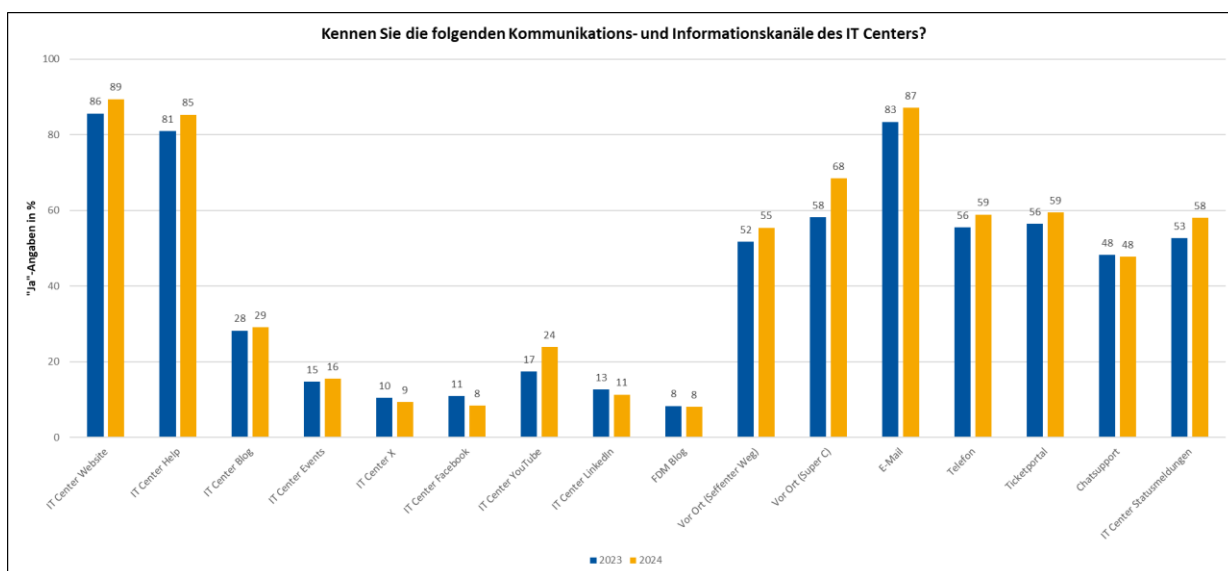
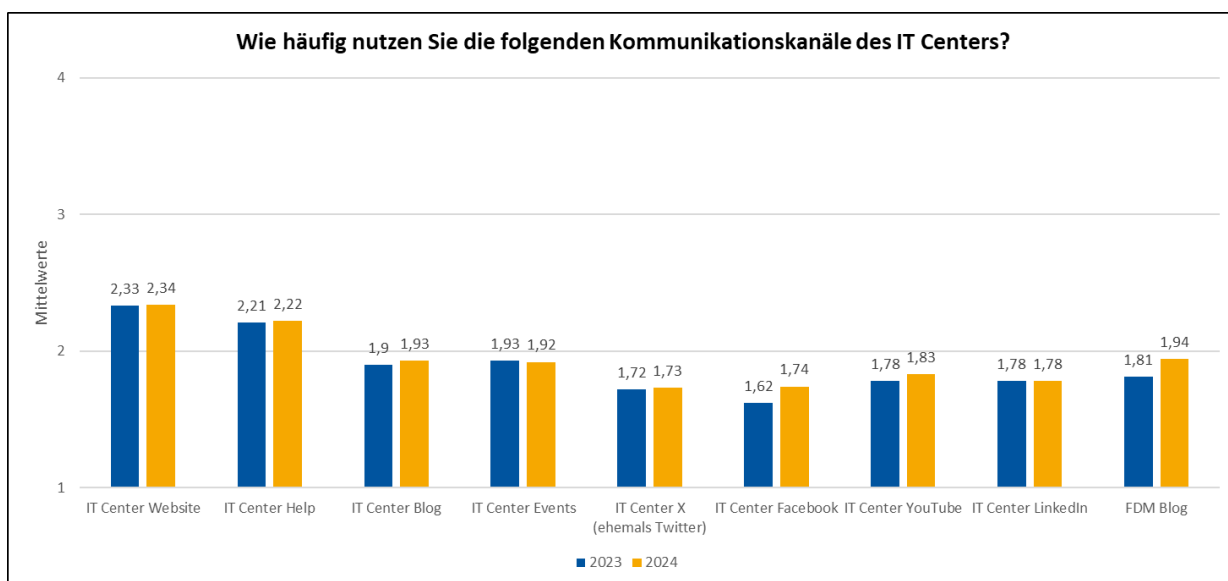


Abbildung 10: Bekanntheit der Kommunikations- und Informationskanäle in 2024
 „Kennen Sie die folgenden Kommunikations- und Informationskanäle des IT Centers?“ – Vergleich 2023 / 2024

Die Personen, die den jeweiligen Kanal kennen, wurden anschließend gebeten, die Häufigkeit der Nutzung angeben (Abb.11). Fast alle Kanäle wurden häufiger genutzt als im Vorjahr. Lediglich das Ticketportal wurde genauso häufig genutzt, wie im letzten Jahr.



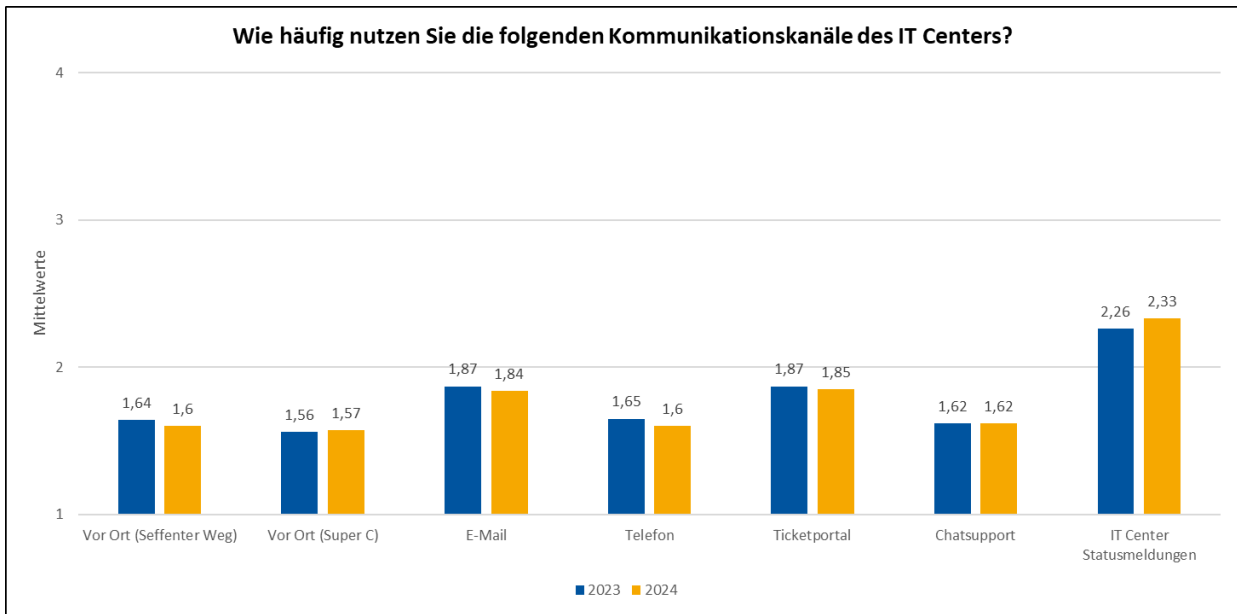


Abbildung 11: Häufigkeit der Nutzung der Kommunikations- und Informationskanäle – Vergleich 2023 / 2024

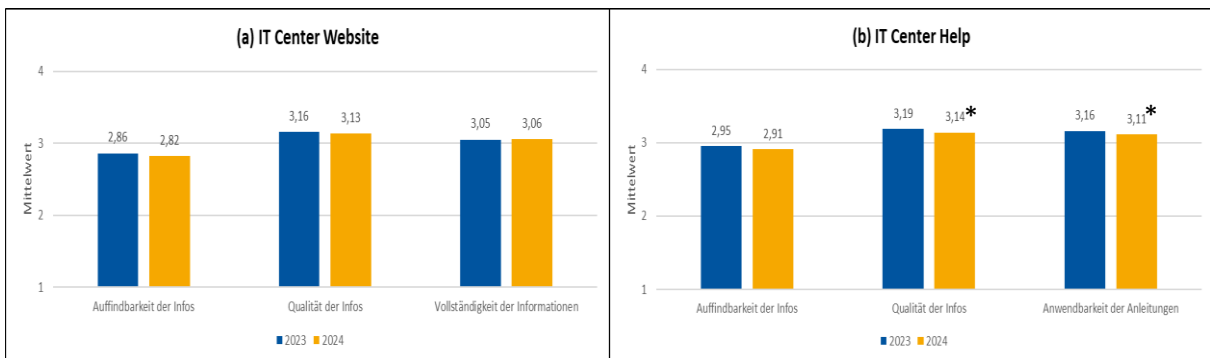
„Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?“ (1 = nie, 2 = weniger als 1x pro Monat, 3 = 1x pro Monat oder häufiger, 4 = 1x pro Woche oder häufiger; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)

Anschließend wurden Qualität der Inhalte, Publikationsrhythmus, Auffindbarkeit der Informationen und Anwendbarkeit der Anleitungen auf den Kommunikationskanälen bewertet.

Die Qualität der Informationen (-0,05) & die Anwendbarkeit der Anleitungen (-0,05) auf IT Center Help wurden signifikant schlechter bewertet, im Vergleich zum Vorjahr (Abb. 12b).

Die weiteren Aspekte auf der IT Center Website, IT Center Help & im IT Center Blog wurden nicht signifikant anders bewertet.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den weiteren Kommunikationsdiensten IT Center Eventseiten, FDM Blog, X, Facebook, LinkedIn & YouTube, denn auch hier gab es keine signifikanten Veränderungen zum Vorjahr.



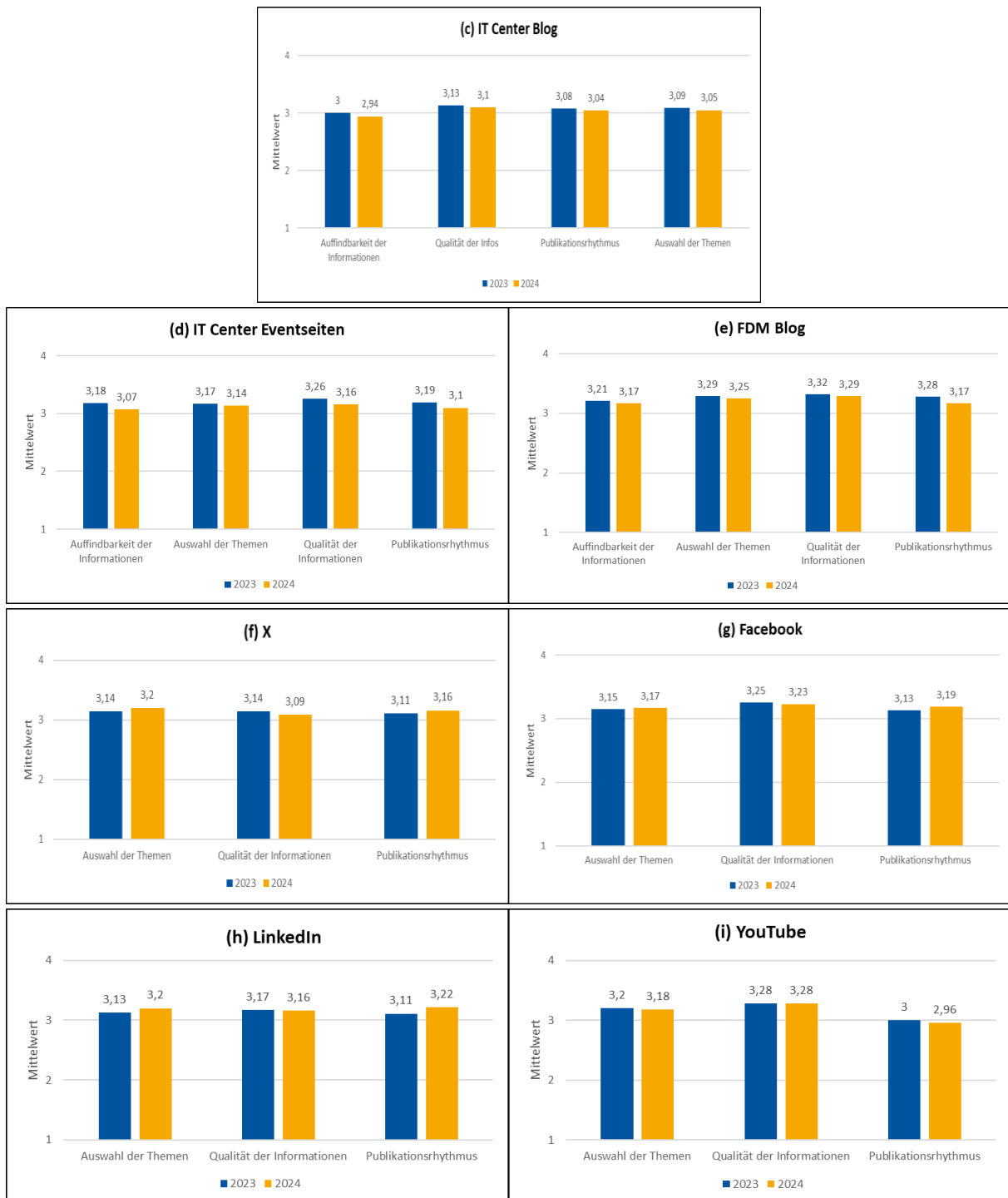


Abbildung 12: IT Center Website, IT Center Help, IT Center Blog, IT Center Eventseiten, FDM Blog, X, Facebook, LinkedIn & YouTube – Vergleich 2023 / 2024

„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 $p < 0.05$.

In den Freitextfelder wurde die Übersichtlichkeit, Aktualität und Auffindbarkeit von Informationen der IT Center Website auch dieses Jahr bemängelt.

In Bezug auf IT Center Help wurden eine unübersichtliche Struktur und veraltete Inhalte, sowie veraltete Links bemängelt, wie auch schon in den vergangenen Jahren.

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 auch dieses Jahr in einigen Anmerkungen kritisiert. Nach der Umfrage, im Dezember 2024, wurde die Präsenz des IT Centers auf X eingestellt und im Januar 2025 die Präsenz auf Instagram aufgenommen. Instagram wurde sich in den Freitextfeldern auch mehrfach gewünscht.

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

Bei der Nutzung im Alltag steht bei unserer Kundschaft YouTube weiterhin ganz oben (54,1%), gefolgt von Instagram (46,9%), LinkedIn (18,4%) und TikTok (12,4%) (Abb.13).

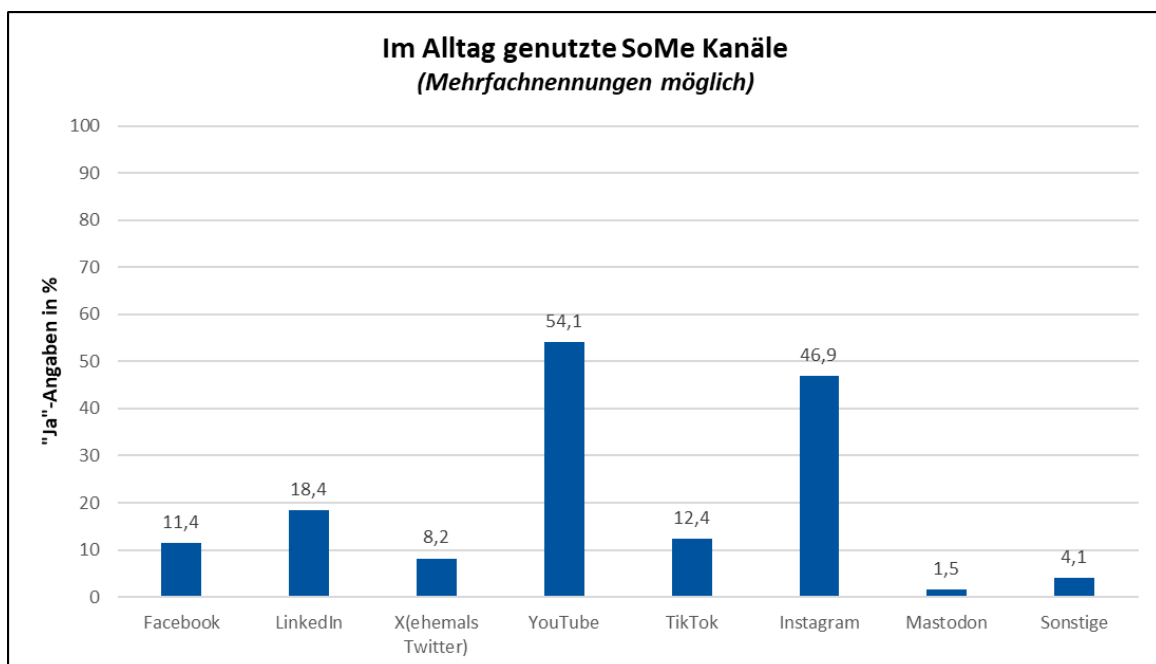


Abbildung 13: Social-Media-Nutzung im Alltag – 2024
 „Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie überhaupt im Alltag?“

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 hin-

sichtlich einzelner Services angemerkt. Insbesondere die Einführung der Multifaktor-Authentifizierung wurde hier nochmal kritisiert. In Bezug auf eduroam wurde auch hier wieder einmal mehr Stabilität, Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit sowie Verfügbarkeit in Lernräumen und Hörsälen, insbesondere dem CARL und dem Audimax, gefordert. Zudem wurde sich eine größere Reichweite gewünscht.

Wie in den vergangenen Jahren wurde angemerkt, dass manche Services erst im Rahmen dieser Umfrage kennengelernt wurden.

3.5 Rückmeldung zur Befragung

Am Ende der Befragung konnten die Teilnehmenden Anmerkungen zur Befragung selbst abgeben. Wie im letzten Jahr fielen die Rückmeldungen positiv aus. Viele Personen merkten positiv an, dass sie es gut finden, dass eine solche Befragung gemacht wird und sie sich dadurch ernst genommen fühlen, auch wenn nicht alle Befragten mit allen Services vertraut waren. Teilweise wurde die Länge & Komplexität der Befragung kritisiert.

4. Fazit

Die Gesamtzufriedenheit mit dem IT Center ist im Vergleich zum Vorjahr signifikant gesunken. Durch die Einführung der Frage zur Veränderung der Zufriedenheit und das dazugehörige Freitextfeld, konnten die genauen Gründe für diese Entwicklung besser analysiert werden. Hauptsächlich wird die Einführung der Multifaktor-Authentifizierung (MFA) für die Veränderung der Zufriedenheit verantwortlich gemacht.

Im Bereich der Services wurden Software, IdM, M365, RWTHonline & Rwth-E-Mail signifikant schlechter bewertet als im Vorjahr. Lediglich die RWTHapp wurde signifikant besser bewertet. In den offenen Anmerkungen wird dabei vor allem die Einführung der Multifaktor-Authentifizierung kritisiert, oft im Zusammenhang mit dem Login in RWTHonline oder RWTHmoodle. 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. Hat sich Ihre Zufriedenheit mit dem IT Center der RWTH Aachen University im Vergleich zum Vorjahr verändert?

- viel unzufriedener
- etwas unzufriedener
- gleich
- etwas zufriedener
- viel zufriedener
- *Keine Angabe*

7. Bitte begründen Sie, wenn sich Ihre Zufriedenheit mit dem IT Center im Vergleich zum Vorjahr verändert hat. (offen)

8. 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*

9. 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*

10. 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

11. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zur IT Center Website? (offen)**12. 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

13. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu IT Center Help? (offen)**14. 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

15. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum IT Center Blog? (offen)**16. 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

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

18. 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

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

20. 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

21. 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

22. 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

23. 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

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

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

26. 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*

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

- ja
- nein
- *Keine Angabe*

28. 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*

29. 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*

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

31. 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*

32. 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).

- Software ((Unterstützung bei der) Beschaffung von 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).
- RWTHcontacts (RWTHcontacts ist das neue, führende Verzeichnis für Personen- und Organisationsdaten an der RWTH Aachen University.)
- RWTH-E-Mail (Bereitstellung von E-Mail-Funktionalität, Kalender- und Terminverwaltungsfunktionen sowie geeigneter Anti-SPAM- und Antivirenmaßnahmen).
- RWTHgpt (Das IT Center und das Center für Lehr- und Lernservices stellen den Beschäftigten der RWTH einen kostenfreien Zugang zu ChatGPT und vergleichbaren KI-Systemen in Form des RWTHgpt zur Verfügung.)
- 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).
- GitLab (Software Engineering Services) (Software Engineering Services stellt das Tool GitLab bereit. GitLab ist eine Open-Source-Software, um eigene Git-Repositories selbst zu hosten und zu verwalten).
- Webex (Cloudbasierte Messenger- und Teamkollaborations Anwendung)

Skala:

- Ja - Nein
- Keine Angabe - ich kenne diesen Service nicht

33. 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.

- Software ((Unterstützung bei der) Beschaffung von 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).
- RWTHcontacts (RWTHcontacts ist das neue, führende Verzeichnis für Personen- und Organisationsdaten an der RWTH Aachen University.)
- RWTH-E-Mail (Bereitstellung von E-Mail-Funktionalität, Kalender- und Terminverwaltungsfunktionen sowie geeigneter Anti-SPAM- und Antivirenmaßnahmen).
- RWTHgpt (Das IT Center und das Center für Lehr- und Lernservices stellen den Beschäftigten der RWTH einen kostenfreien Zugang zu ChatGPT und vergleichbaren KI-Systemen in Form des RWTHgpt zur Verfügung.)
- 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).
- GitLab (Software Engineering Services) (Software Engineering Services stellt das Tool GitLab bereit. GitLab ist eine Open-Source-Software, um eigene Git-Repositories selbst zu hosten und zu verwalten).
- Webex (Cloudbasierte Messenger- und Teamkollaborations Anwendung)

Skala:

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

34. 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

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

(*offen*)

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

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

37. 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*

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

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

39. 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*

40. Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?

Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...

- ... innovativ.
- ... hilfsbereit.
- ... freundlich.
- ... kompetent.
- ... umweltbewusst.
- ... sicherheitsbewusst.
- ... zuverlässig.
- ... erreichbar.

Skala:

- trifft gar nicht zu - trifft eher nicht zu - trifft eher zu - trifft voll & ganz zu
- *Keine Angabe*

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

42. Haben Sie Anmerkungen speziell zu dieser Befragung? (*offen*)

Anhang II – Datentabellen

A. Soziodemografie

Zunächst werden die Angaben zur Soziodemografie der Teilnehmenden dargestellt. Zu jeder Frage wird die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben (N) und der entsprechende Prozentsatz (%) der Gesamtstichprobe angegeben.

Fragebogensprache	N	%
Deutsch	2151	82,3
Englisch	463	17,7

Wie alt sind Sie?	N	%
jünger als 15 Jahre	1	0,03
15 bis 19 Jahre	423	16,2
20 bis 24 Jahre	932	35,7
25 bis 29 Jahre	489	18,7
30 bis 34 Jahre	195	7,5
35 bis 39 Jahre	91	3,5
40 bis 44 Jahre	88	3,4
45 bis 49 Jahre	73	2,8
50 bis 54 Jahre	61	2,3
55 bis 59 Jahre	69	2,6
60 bis 64 Jahre	45	1,7
65 Jahre oder älter	26	1,0
<i>nicht beantwortet</i>	106	4,1
<i>Keine Angabe</i>	15	0,6

Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich)	N
RWTH-Mitarbeitende	702
FB10-Mitarbeitende	9
UKA-Mitarbeitende	43
RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende	57
Wissenschaftliche Hilfskräfte (WiHi)/ Studentische Hilfskräfte (HiWi)	212
Studierende	1854
Alumni	27
Gäste	23
Andere	26

In welchem Tätigkeitsbereich sind Sie an der RWTH tätig? (Mehrfachnennungen möglich)	N
IT-Administration	154
Administrative Tätigkeiten	318
Lehre	555
Forschung	567

Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?	N	%
< 1 Jahr	817	33,1
1-3 Jahre	715	29,0
4-5 Jahre	272	11,0
> 5 Jahre	664	26,9

B. Vergleich 2021/2022/2023/2024

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2024 mit denen der Umfrage der Vorjahre (2021, 2022 & 2023) 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 2023 und 2024 signifikante Unterschiede (*t*-Test für unabhängige Stichproben) aufwies (*Sign.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden, $p < 0.05$; n.s. = Unterschied nicht signifikant; - = keine Angabe/ Vergleich zum Vorjahr möglich).

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.	
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?	2021	2103	3,18	0,63		129
	2022	2488	3,14	0,79		60
	2023	2325	3,09	0,79	*	8
	2024	2388	3,03	0,83		50

		1 = viel unzufriedener 2 = etwas unzufriedener 3 = gleich 4 = etwas zufriedener 5 = viel zufriedener				Nicht beantwortet
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>	<i>N</i>
Hat sich Ihre Zufriedenheit mit dem IT Center Aachen University im Vergleich zum Vorjahr verändert?	2024	1480	2,86	0,77		74

Kennен Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?		<i>Ja</i>	<i>Nein</i>	<i>Nicht beantwortet</i>
IT Center Website	2021	1950	396	60
	2022	1955	316	119
	2023	1836	308	53
	2024	1944	230	86
IT Center Help	2021	1743	593	70
	2022	1810	440	140
	2023	1739	408	56
	2024	1851	320	94
IT Center Blog	2021	591	1710	105
	2022	633	1575	182
	2023	587	1493	78
	2024	617	1505	115
IT Center Eventseiten	2021	277	2029	100
	2022	309	1896	185
	2023	307	1775	80
	2024	328	1790	117
IT Center X (ehemals Twitter)	2021	226	2066	114
	2022	260	2066	198
	2023	215	1854	77
	2024	197	1920	113
IT Center Facebook	2021	197	2095	114
	2022	223	1964	203
	2023	226	1850	76
	2024	179	1942	112
IT Center YouTube	2021	318	1990	98
	2022	373	1832	185
	2023	364	1723	75

	2024	509	1620	110
IT Center LinkedIn	2021	163	2134	109
	2022	211	1985	194
	2023	262	1821	74
	2024	239	1879	115
FDM Blog	2021	120	2171	115
	2022	151	2038	201
	2023	171	1898	85
	2024	168	1935	124
IT-SD im Sef-fenter Weg 23	2021	1299	1018	89
	2022	1099	1137	154
	2023	1091	1018	72
	2024	1192	960	100
IT-SD im Super C	2021			
	2022	1257	975	158
	2023	1235	888	61
	2024	1478	682	94
Unsere Mailadresse	2021	1935	396	75
	2022	1876	383	131
	2023	1784	356	66
	2024	1892	279	92
Unsere Ruf-nummer	2021	1177	1132	97
	2022	1236	997	157
	2023	1170	938	70
	2024	1261	881	98
IT Center Ti-cketportal	2021	1087	1223	96
	2022	1168	1068	154
	2023	1185	916	70
	2024	1275	873	101
IT Center Chat-support	2021	1011	1304	91
	2022	1049	1173	168
	2023	1010	1087	75
	2024	1014	1113	115
IT Center Sta-tusmeldungen	2021	1094	1206	106
	2022	1073	1147	170
	2023	1101	987	73
	2024	1238	895	108

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	2021	1895	2,22	0,77		679	42
	2022	1893	2,33	0,79		1168	32
	2023	1778	2,34	0,78	n.s.	688	11
	2024	1865	2,34	0,75		710	13
IT Center Help	2021	574	2,1	0,76		885	30
	2022	1741	2,16	0,78		1313	39
	2023	1666	2,21	0,77	n.s.	787	17
	2024	1770	2,22	0,77		798	16
IT Center Blog	2021	574	1,83	0,74		2022	10
	2022	606	1,86	0,8		2470	17
	2023	554	1,90	0,76	n.s.	1925	5
	2024	584	1,93	0,73		2016	3
IT Center Eventseiten	2021	262	1,79	0,78		2334	10
	2022	294	1,9	0,83		2788	11
	2023	280	1,93	0,81	n.s.	2203	5
	2024	305	1,92	0,77		2298	2
IT Center X (ehemals Twitter)	2021	215	1,73	0,88		2385	6
	2022	249	1,71	0,91		2835	9
	2023	193	1,72	0,97	n.s.	2287	7
	2024	183	1,73	0,85		2425	1
IT Center Facebook	2021	188	1,65	0,9		2414	4
	2022	209	1,52	0,73		2875	9
	2023	197	1,62	0,92	n.s.	2281	7
	2024	167	1,74	0,87		2442	5
IT Center YouTube	2021	305	1,78	0,76		2449	2
	2022	364	1,73	0,73		2721	8
	2023	337	1,78	0,76	n.s.	2142	6
	2024	487	1,83	0,66		2119	2
IT Center LinkedIn	2021	155	1,73	0,97		2449	2
	2022	201	1,68	0,83		2883	9
	2023	239	1,78	0,9	n.s.	2244	4
	2024	221	1,78	0,87		2386	2
FDM Blog	2021	112	1,8	0,94		2489	5
	2022	140	1,75	0,8		2945	8
	2023	155	1,81	0,85	n.s.	2331	2
	2024	152	1,94	0,80		2454	1

IT-SD im Sef-ferter Weg 23	2021	1254	1,61	0,68		1332	30
	2022	1046	1,61	0,66		2018	29
	2023	1035	1,64	0,7	n.s.	1425	10
	2024	1142	1,60	0,71		1447	9
IT-SD im Super C	2021						
	2022	1195	1,54	0,64		1862	36
	2023	1177	1,56	0,65	n.s.	1283	12
	2024	1420	1,57	0,66		1167	8
Unsere Mailadresse	2021	1882	1,78	0,74		693	31
	2022	1796	1,83	0,73		1248	49
	2023	1709	1,87	0,78	n.s.	740	18
	2024	1825	1,84	0,73		756	13
Unsere Ruf-nummer	2021	1131	1,64	0,75		1447	28
	2022	1186	1,63	0,69		1882	25
	2023	1119	1,65	0,74	n.s.	1348	13
	2024	1206	1,60	0,70		1385	9
IT Center Ti-cketportal	2021	1045	1,88	0,73		1535	26
	2022	1122	1,87	0,7		1937	34
	2023	1128	1,87	0,73	n.s.	1332	11
	2024	1219	1,85	0,75		1361	8
IT Center Chat-support	2021	975	1,61	0,69		1611	20
	2022	1005	1,59	0,66		2062	26
	2023	959	1,62	0,67	n.s.	1507	9
	2024	971	1,62	0,67		1621	4
IT Center Sta-tusmeldungen	2021	1055	2,27	0,93		1526	25
	2022	1032	2,23	0,92		2034	27
	2023	1046	2,26	0,92	n.s.	1414	11
	2024	1186	2,33	0,92		1401	8

Wie bewerten Sie die Website des IT Cen-ters hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut				Frage nicht angezeigt (Filter)	Nicht beant-wortet
		N	MW	SD	Sign.		
Auffindbarkeit der Informati-onen	2021	1469	2,8	0,73		995	142
	2022	1659	2,85	0,73		1262	172
	2023	1569	2,86	0,72	n.s.	763	26
	2024	1637	2,82	0,75		784	33

Qualität der Informationen	2021	1578	3,09	0,67		995	131
	2022	1645	3,17	0,66		1262	186
	2023	1547	3,16	0,67	n.s.	763	26
	2024	1640	3,13	0,69		784	33
Vollständigkeit der Informationen	2021						
	2022	1600	3,06	0,68		1262	231
	2023	1509	3,05	0,69	n.s.	763	29
	2024	1590	3,06	0,71		784	33

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	2021	1252	2,85	0,72		1264	90
	2022	1501	2,89	0,76		1390	202
	2023	1455	2,95	0,74	n.s.	857	33
	2024	1585	2,91	0,77		868	34
Qualität der Informationen	2021	1254	3,11	0,66		1264	88
	2022	1493	3,19	0,64		1390	210
	2023	1449	3,19	0,66	*	857	34
	2024	1584	3,14	0,70		868	30
Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen	2021						
	2022	1473	3,07	0,7		1390	208
	2023	1419	3,07	0,71	n.s.	857	37
	2024	1544	3,06	0,72		868	31
Anwendbarkeit der Anleitungen	2021	1251	3,13	0,7		1264	91
	2022	1495	3,17	0,72		1390	210
	2023	1450	3,16	0,72	*	857	33
	2024	1586	3,11	0,70		868	30

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	2021	276	2,79	0,74		2234	96
	2022	358	2,99	0,74		2519	216
	2023	312	3,0	0,77	n.s.	1963	8
	2024	337	2,94	0,74		2062	7

Qualität der Informationen	2021	283	2,98	0,66		2234	89
	2022	359	3,16	0,7		2519	215
	2023	319	3,13	0,68	n.s.	1963	7
	2024	334	3,10	0,69		2062	7
Auswahl der Themen	2021						
	2022	357	3,03	0,72		2519	217
	2023	308	3,09	0,67	n.s.	1963	7
	2024	329	3,05	0,70		2062	7
Publikationsrhythmus	2021	205	2,96	0,64		2234	167
	2022	298	3,06	0,72		2519	276
	2023	271	3,08	0,72	n.s.	1963	7
	2024	281	3,04	0,68		2062	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			
	2023	176	3,18	0,65	n.s.	2227	9
	2024	204	3,07	0,73		2324	5
Qualität der Informationen	2022	188	3,2	0,73			
	2023	175	3,25	0,67	n.s.	2227	10
	2024	202	3,16	0,67		2324	6
Auswahl der Themen	2022	185	3,12	0,73			
	2023	174	3,17	0,68	n.s.	2227	9
	2024	200	3,14	0,68		2324	5
Publikationsrhythmus	2022	178	3,1	0,75			
	2023	160	3,19	0,68	n.s.	2227	9
	2024	188	3,10	0,74		2324	5

Wie bewerten Sie den FDM-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	2022	74	3,03	0,82			
	2023	102	3,21	0,67	n.s.	2338	2
	2024	93	3,17	0,65		2465	4

Qualität der Informationen	2022	75	3,19	0,76	n.s.	2338	3
	2023	101	3,32	0,68			
	2024	92	3,29	0,69			
Auswahl der Themen	2022	74	3,05	0,75	n.s.	2338	3
	2023	100	3,29	0,64			
	2024	92	3,25	0,64			
Publikationsrhythmus	2022	67	3,12	0,78	n.s.	2338	3
	2023	98	3,28	0,66			
	2024	83	3,17	0,68			

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			
	2024	91	3,09	0,74			
Auswahl der Themen	2022	112	3,07	0,79	n.s.	2306	4
	2023	88	3,14	0,71			
	2024	92	3,20	0,72			
Publikationsrhythmus	2022	110	2,99	0,77	n.s.	2306	5
	2023	83	3,11	0,75			
	2024	91	3,16	0,78			

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			
	2024	79	3,23	0,73			
Auswahl der Themen	2022	94	3,03	0,80	n.s.	2301	5
	2023	82	3,15	0,76			
	2024	81	3,17	0,72			
Publikationsrhythmus	2022	92	3,08	0,82	n.s.	2301	6
	2023	82	3,13	0,72			
	2024	80	3,19	0,71			

Wie bewerten Sie IT Center YouTube 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	201	3,16	0,68			
	2023	183	3,28	0,64	n.s.	2167	6
	2024	318	3,28	0,64		2162	6
Auswahl der Themen	2022	198	3,09	0,72			
	2023	177	3,20	0,67	n.s.	2167	6
	2024	299	3,18	0,64		2162	6
Publikationsrhythmus	2022	171	2,89	0,86			
	2023	147	3,00	0,80	n.s.	2167	6
	2024	245	2,96	0,82		2162	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			
	2023	133	3,17	0,70	n.s.	2264	6
	2024	126	3,16	0,73		2407	2
Auswahl der Themen	2022	103	3,07	0,71			
	2023	135	3,13	0,70	n.s.	2264	7
	2024	125	3,20	0,68		2407	2
Publikationsrhythmus	2022	100	3,01	0,77			
	2023	134	3,11	0,73	n.s.	2264	6
	2024	120	3,22	0,70		2407	2

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?	Ja	Nein
Facebook	298	1690
LinkedIn	481	1507
X (ehemals Twitter)	214	1774
YouTube	1413	575

TikTok	324	1664
Instagram	1227	761
Mastodon	39	1949
Sonstige:	107	1881

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				Nicht beantwortet
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>	<i>N</i>
Bevor ich das IT-Service-Desk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	2021	2163	3,43	0,75		102
	2022	2003	3,45	0,73		130
	2023	969	3,44	0,71	n.s.	106
	2024	1092	3,43	0,72		93

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-Service-Desk		<i>N</i>
ja	2021	1079
	2022	1155
	2023	1088
	2024	1200
nein	2021	1152
	2022	937
	2023	890
	2024	812

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
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>	<i>N</i>	<i>N</i>
Erreichbarkeit am Telefon	2021	588	3,07	0,77		1540	478
	2022	652	3,06	0,83		1942	499
	2023	630	3,06	0,81	n.s.	1409	27
	2024	658	3,08	0,82		1413	21

Kontaktmöglichkeit im Chat	2021	464	3,31	0,7		1540	602
	2022	520	3,26	0,77		1942	631
	2023	501	3,26	0,76	n.s.	1409	28
	2024	517	3,21	0,75		1413	24
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	n.s.	1409	26
	2024	669	3,25	0,77		1413	25
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	2021	944	3,54	0,6		1540	122
	2022	1007	3,55	0,62		1942	144
	2023	960	3,55	0,61	n.s.	1409	25
	2024	1057	3,54	0,65		1413	23
Kompetenz der Mitarbeitenden	2021	935	3,31	0,72		1540	131
	2022	995	3,37	0,71		1942	156
	2023	955	3,33	0,75	n.s.	1409	29
	2024	1038	3,38	0,74		1413	24
Lösungszeit	2021	955	3,34	0,87		1540	111
	2022	1035	3,1	0,85		1942	116
	2023	970	3,07	0,87	n.s.	1409	26
	2024	1070	3,14	0,88		1413	23
Lösungsqualität	2021	950	3,2	0,81		1540	116
	2022	1037	3,27	0,77		1942	114
	2023	960	3,25	0,80	n.s.	1409	26
	2024	1072	3,28	0,81		1413	23

Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Service/Support des IT Centers zu?		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.	
Ich fühle mich ernst genommen.	2021	1513	3,43	0,65		494
	2022	1632	3,49	0,63		448
	2023	1008	3,50	0,69	n.s.	26
	2024	1104	3,46	0,73		26
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	2021	1433	3,22	0,77		574
	2022	1548	3,26	0,67		532
	2023	1006	3,26	0,80	n.s.	27
	2024	1100	3,27	0,80		28
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	2021	1502	3,31	0,68		505
	2022	1625	3,37	0,67		455
	2023	1005	3,33	0,76	n.s.	26
	2024	1093	3,33	0,76		32

Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	2021	1073	3,1	0,77		934
	2022	1175	3,11	0,74		905
	2023	692	3,13	0,80	n.s.	26
	2024	821	3,08	0,85		28
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	2021	1504	2,98	0,78		503
	2022	1536	3,08	0,74		544
	2023	843	3,06	0,78	n.s.	27
	2024	970	3,00	0,85		29

Haben Sie die folgenden Services (Dienste) des IT Centers innerhalb der vergangenen 12 Monate genutzt?		ja		nein		ich kenne diesen Service nicht	
		N	%	N	%	N	%
Software	2023	272	13,8	1110	56,3	481	24,4
	2024	857	42,1	806	39,5	221	10,8
BackUp/Restore	2023	121	19,9	352	57,8	95	15,6
	2024	118	18,0	403	61,6	84	12,8
Druckservice	2023	91	14,9	404	66,3	81	13,3
	2024	112	17,1	450	17,2	56	8,6
FDM	2023	61	10,0	406	66,7	100	16,4
	2024	84	12,8	447	68,3	83	12,7
Hochleistungsrechnen	2023	189	9,6	1263	64,0	417	21,1
	2024	234	11,5	1367	67,1	307	15,1
Identity Management (IdM)	2023	1080	54,7	588	29,8	217	11,0
	2024	1457	71,5	362	17,8	104	5,1
IT Support	2023	1021	51,7	761	38,6	100	5,1
	2024	1101	54,0	766	37,6	54	2,6
Kollaborationslösungen	2023	299	15,2	1126	57,1	440	22,3
	2024	381	18,7	1193	58,5	320	15,7
M365	2023	1181	59,9	591	30,0	116	5,9
	2024	1225	60,1	600	29,4	94	4,6
Microsoft Azure	2023	30	4,9	432	70,9	108	17,7
	2024	34	5,2	478	73,1	102	15,6
Microsoft Teams	2023	813	41,2	930	47,1	135	6,9
	2024	790	38,8	1040	51,0	93	4,6
Netzwerk	2023	1352	69,3	394	20,2	124	6,4
	2024	1426	70,5	376	18,6	100	4,9
RWTHapp	2023	1169	59,9	596	30,5	126	6,5
	2024	1307	64,6	512	25,3	109	5,4
RWTHcontacts	2023	-	-	-	-	-	-
	2024	376	57,8	208	32,0	45	6,9

RWTH-E-Mail	2023	1789	91,6	99	5,1	21	1,1
	2024	1873	92,6	61	3,0	8	0,4
RWTHgpt	2023	-	-	-	-	-	-
	2024	232	39,3	276	46,7	65	11,0
RWTHjupyter	2023	366	18,8	1083	55,5	426	21,8
	2024	409	20,2	1136	56,2	375	18,5
RWTHmoodle	2023	1603	82,1	262	13,4	35	1,8
	2024	1680	83,0	222	11,0	37	1,8
RWTHonline	2023	1666	85,3	208	10,7	30	1,5
	2024	1761	87,0	157	7,8	24	1,2
Gitlab	2023	453	18,1	1061	54,4	364	18,6
	2024	478	23,6	1081	53,4	356	17,6
Telefonie	2023	439	73,0	127	21,1	17	2,8
	2024	440	67,7	163	25,1	25	3,8
Webex	2023	-	-	-	-	-	-
	2024	443	68,2	169	26,0	26	4,0

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.		
Software	2021	717	3,01	0,74			314
	2022	248	3,2	0,73		2825	20
	2023	246	3,22	0,72	*	2225	5
	2024	528	2,97	0,79		1760	8
BackUp/ Restore	2021						
	2022						
	2023	110	3,01	0,88	n.s.	-	-
	2024	109	3,10	0,87		2496	1
Druckservice	2021						
	2022						
	2023	86	3,42	0,68	n.s.	-	-
	2024	104	3,21	0,81		2502	1
Forschungsdatenmanagement	2021						
	2022						
	2023	55	3,02	0,78	n.s.		
	2024	76	3,07	0,82		2530	-
Hochleistungsrechnen	2021	520	3,22	0,73			488
	2022	191	3,4	0,71		2896	6

	2023	179	3,39	0,71	n.s.	2308	3
	2024	219	3,33	0,76		2381	3
Identity Management	2021	1380	3,29	0,67	*	1997	211
	2022	1060	3,32	0,67		1419	36
	2023	1047	3,34	0,68		1164	8
	2024	1401	3,13	0,80			5
IT-Support	2021	1518	3,2	0,68	n.s.	2015	278
	2022	1035	3,33	0,68		1479	43
	2023	970	3,29	0,69		1520	3
	2024	1031	3,24	0,73			0
Kollaborationslösungen	2021	561	3,1	0,81	n.s.	2790	340
	2022	284	3,21	0,74		2200	19
	2023	280	3,25	0,75		2235	2
	2024	334	3,21	0,74			0
M365	2021	1376	3,18	0,89	*	2047	279
	2022	1010	3,41	0,71		1319	36
	2023	1144	3,36	0,75		1392	1
	2024	1166	3,29	0,76			1
Microsoft Azure	2021				n.s.		
	2022					-	-
	2023	26	3,35	0,69		2580	0
	2024	23	3,09	0,85			
Microsoft Teams	2021	1072	3,05	0,88	n.s.		429
	2022	694	3,19	0,81		2368	31
	2023	777	3,11	0,83		1687	3
	2024	725	3,04	0,85		1826	3
Netzwerk	2021	1630	3,19	0,73	n.s.		211
	2022	1380	3,22	0,74		1666	47
	2023	1313	3,05	0,81		1146	5
	2024	1369	3,01	0,82		1190	8
RWTHapp	2021	1516	2,88	0,87	*		247
	2022	1298	2,95	0,85		1778	17
	2023	1142	2,93	0,84		1329	2
	2024	1269	3,08	0,82		1309	3
RWTHcontacts	2024	350	3,24	0,69		2238	0
RWTH-E-Mail	2021	1998	3,35	0,71	*		69
	2022	1802	3,42	0,7		1276	15
	2023	1767	3,42	0,66		709	6
	2024	1844	3,36	0,73		743	7
RWTHgpt	2024	210	3,22	0,77		2382	0
RWTHjupyter	2021	461	2,86	0,9		69	
	2022	372	3,11	0,82		2693	28

	2023	337	3,01	0,78	n.s.	2132	2
	2024	378	3,06	0,84		2204	3
RWTHmoodle	2021	1841	3,14	0,82			158
	2022	1648	3,34	0,71		1427	18
	2023	1579	3,21	0,79	n.s.	896	4
	2024	1652	3,21	0,80		937	1
RWTHonline	2021	1912	3,19	0,79			122
	2022	1704	3,31	0,74		1361	28
	2023	1639	3,31	0,73	*	831	7
	2024	1723	3,23	0,79		856	5
GitLab	2021	585	3,29	0,72			343
	2022	422	3,41	0,68		2639	32
	2023	405	3,42	0,67	n.s.	2045	3
	2024	439	3,41	0,67		2136	1
Telefonie	2021						
	2022						
	2023	422	3,27	0,69	n.s.	-	-
	2024	422	3,24	0,74		2174	0
Webex	2024	426	2,94	0,88		2171	0

		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?	2021	1944	3,5	0,68		84
	2022	1928	3,52	0,7		58
	2023	1880	3,46	0,78	*	23
	2024	1910	3,38	0,80		66
Wie gut fühlen Sie sich vor IT-Risiken durch das IT Center informiert?	2021	1803	2,42	0,83		193
	2022	1856	2,62	0,86		130
	2023	1757	2,53	0,85	*	24
	2024	1823	2,60	0,86		65
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center geschützt?	2021	1718	2,89	0,71		278
	2022	1782	2,98	0,75		204
	2023	1693	2,99	0,73	*	24
	2024	1779	3,12	0,72		65

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen University?		1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig				Nicht beantwortet
		N	MW	SD	Sign.	N
Innovationsfreude	2021	1890	3,09	0,73		152
	2022	1834	3,09	0,77		129
	2023	1765	3,06	0,75	*	33
	2024	1815	2,98	0,77		70
Hilfsbereitschaft	2021	1933	3,76	0,46		109
	2022	1874	3,77	0,46		89
	2023	1816	3,78	0,46	n.s.	36
	2024	1871	3,75	0,47		68
Freundlichkeit	2021	1935	3,58	0,6		107
	2022	1875	3,61	0,59		88
	2023	1817	3,58	0,60	n.s.	33
	2024	1869	3,57	0,62		69
Kompetenz	2021	1935	3,84	0,4		107
	2022	1878	3,83	0,42		85
	2023	1823	3,83	0,41	n.s.	31
	2024	1873	3,83	0,41		65
Umweltbewusstsein	2021	1914	3,05	0,88		128
	2022	1852	3,02	0,87		111
	2023	1787	2,94	0,91	n.s.	36
	2024	1832	2,89	0,92		65
Sicherheitsbewusstsein	2021	1932	3,55	0,62		110
	2022	1872	3,59	0,59		91
	2023	1812	3,60	0,58	*	33
	2024	1862	3,48	0,65		65
Zuverlässigkeit	2021	1935	3,78	0,43		107
	2022	1876	3,78	0,45		87
	2023	1821	3,77	0,45	n.s.	32
	2024	1872	3,77	0,45		66
Erreichbarkeit	2021	1934	3,64	0,54		108
	2022	1878	3,63	0,56		85
	2023	1822	3,63	0,54	n.s.	33
	2024	1873	3,63	0,55		64

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? <i>Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind...</i>		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
... innovativ.	2021	1072	2,95	0,69		970
	2022	1045	3,04	0,7		918
	2023	1097	3,00	0,70	*	34
	2024	1168	2,93	0,72		71
... hilfsbereit.	2021	1465	3,52	0,59		577
	2022	1434	3,55	0,6		529
	2023	1467	3,53	0,58	n.s.	35
	2024	1504	3,50	0,62		73
... freundlich.	2021	1425	3,54	0,58		617
	2022	1414	3,54	0,6		549
	2023	1425	3,55	0,58	n.s.	36
	2024	1459	3,53	0,60		75
... kompetent.	2021	1459	3,38	0,62		583
	2022	1425	3,47	0,65		538
	2023	1450	3,44	0,63	n.s.	35
	2024	1511	3,42	0,66		71
... umweltbewusst.	2021	567	2,99	0,73		1475
	2022	651	3,1	0,75		1213
	2023	663	3,09	0,75	n.s.	35
	2024	700	3,05	0,72		74
... sicherheitsbewusst.	2021	1013	3,37	0,63		1029
	2022	1112	3,4	0,62		851
	2023	1133	3,4	0,61	n.s.	35
	2024	1262	3,42	0,60		71
... zuverlässig.	2021	1391	3,29	0,69		651
	2022	1370	3,42	0,66		593
	2023	1378	3,37	0,66	*	34
	2024	1454	3,32	0,70		71
... gut erreichbar.	2021	1412	3,27	0,7		618
	2022	1397	3,32	0,69		566
	2023	1417	3,28	0,69	n.s.	33
	2024	1455	3,27	0,71		73

C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende

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

		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	755	3,05	0,87	n.s.
	Stud.	1574	3,01	0,81	

		1 = viel unzufriedener 2 = etwas unzufriedener 3 = gleich 4 = etwas zufriedener 5 = viel zufriedener			
		<i>N</i>	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>Sign.</i>
Hat sich Ihre Zufriedenheit mit dem IT Center der RWTH Aachen University im Vergleich zum Vorjahr verändert?	MA	625	2,96	0,72	*
	Stud.	821	2,79	0,81	

Kennen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?		<i>N</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>
IT Center Website	MA	701	651	50
	Stud.	1428	1253	175
IT Center Help	MA	697	622	75
	Stud.	1427	1187	240
IT Center Blog	MA	670	288	382
	Stud.	1406	317	1089

IT Center Eventseiten	MA	670	106	564
	Stud.	1402	214	1188
IT Center X	MA	669	62	607
	Stud.	1402	128	1274
IT Center Facebook	MA	672	55	617
	Stud.	1403	117	1286
IT Center YouTube	MA	671	119	552
	Stud.	1412	376	1036
IT Center LinkedIn	MA	669	89	580
	Stud.	1403	140	1263
FDM Blog	MA	663	73	590
	Stud.	1394	88	1306
IT-SD im Seffenter Weg 23	MA	693	505	188
	Stud.	1415	660	755
IT-SD im Super C	MA	690	462	228
	Stud.	1424	985	439
Unsere Mailadresse	MA	700	664	36
	Stud.	1423	1181	242
Unsere Rufnummer	MA	692	538	154
	Stud.	1403	684	719
IT Center Ticketportal	MA	693	553	140
	Stud.	1409	694	715
IT Center Chatsupport	MA	671	336	335
	Stud.	1410	655	755
IT Center Statusmeldungen	MA	683	483	200
	Stud.	1406	729	677

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?		1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche			
		N	MW	SD	Sign.
IT Center Website	MA	625	2,41	0,74	*
	Stud.	1202	2,31	0,76	
IT Center Help	MA	594	2,52	0,80	*
	Stud.	1135	2,06	0,71	
IT Center Blog	MA	279	1,98	0,74	n.s.
	Stud.	294	1,88	0,73	
IT Center Eventseiten	MA	101	1,98	0,75	n.s.
	Stud.	196	1,88	0,79	
IT Center X	MA	59	1,73	0,93	n.s.

	Stud.	117	1,74	0,82	
IT Center Facebook	MA	52	1,67	0,79	n.s.
	Stud.	108	1,78	0,91	
IT Center YouTube	MA	112	1,79	0,65	n.s.
	Stud.	361	1,83	0,67	
IT Center LinkedIn	MA	83	1,87	0,91	n.s.
	Stud.	129	1,74	0,83	
FDM Blog	MA	68	2,01	0,76	n.s.
	Stud.	77	1,91	0,83	
IT-SD im Seffenter Weg 23	MA	477	1,72	0,70	*
	Stud.	638	1,50	0,70	
IT-SD im Super C	MA	437	1,54	0,62	n.s.
	Stud.	952	1,57	0,68	
Unsere Mailadresse	MA	642	2,22	0,71	*
	Stud.	1138	1,63	0,65	
Unsere Rufnummer	MA	516	1,84	0,70	*
	Stud.	653	1,42	0,64	
IT Center Ticketportal	MA	528	2,08	0,73	*
	Stud.	663	1,67	0,71	
IT Center Chatsupport	MA	322	1,75	0,69	*
	Stud.	627	1,55	0,64	
IT Center Statusmeldungen	MA	464	2,69	0,89	*
	Stud.	698	2,10	0,85	

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	MA	540	2,81	0,74	n.s.
	Stud.	1064	2,82	0,76	
Qualität der Informationen	MA	537	3,07	0,71	*
	Stud.	1070	3,16	0,68	
Vollständigkeit der Informationen	MA	511	2,99	0,71	*
	Stud.	1047	3,08	0,71	

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	553	2,89	0,74	n.s.
	Stud.	997	2,93	0,78	
Qualität der Informationen	MA	552	3,12	0,70	n.s.
	Stud.	996	3,16	0,69	
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	551	3,09	0,75	n.s.
	Stud.	998	3,12	0,77	
Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen	MA	528	3,01	0,74	*
	Stud.	980	3,09	0,71	

Wie bewerten Sie den IT Center 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>
Auffindbarkeit der Informationen	MA	157	2,84	0,74	*
	Stud.	175	3,02	0,74	
Qualität der Informationen	MA	156	2,99	0,69	*
	Stud.	173	3,20	0,68	
Publikationsrhythmus	MA	122	3,07	0,63	n.s.
	Stud.	154	3,01	0,72	
Auswahl der Themen	MA	153	2,99	0,69	n.s.
	Stud.	171	3,08	0,70	

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	54	3,22	0,64	n.s.
	Stud.	141	3,10	0,70	
Auffindbarkeit der Informationen	MA	56	3,16	0,71	n.s.
	Stud.	143	3,02	0,75	
Qualität der Informationen	MA	56	3,27	0,59	n.s.
	Stud.	142	3,11	0,70	
Publikationsrhythmus	MA	49	3,27	0,67	n.s.
	Stud.	134	3,02	0,76	

Wie bewerten Sie den FDM Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	31	3,26	0,58	n.s.
	Stud.	56	3,23	0,60	
Auffindbarkeit der Informationen	MA	32	3,03	0,70	n.s.
	Stud.	56	3,23	0,60	
Qualität der Informationen	MA	33	3,36	0,60	n.s.
	Stud.	55	3,25	0,73	
Publikationsrhythmus	MA	24	3,04	0,69	n.s.
	Stud.	55	3,22	0,66	

Wie bewerten Sie IT Center X (ehemals Twitter) hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	MA	19	3,21	0,63	n.s.
	Stud.	69	3,16	0,74	
Qualität der Informationen	MA	19	3,16	0,69	n.s.
	Stud.	69	3,03	0,75	
Publikationsrhythmus	MA	19	3,26	0,81	n.s.
	Stud.	68	3,10	0,78	

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	18	3,11	0,83	n.s.
	Stud.	58	3,14	0,69	
Qualität der Informationen	MA	18	3,17	0,86	n.s.
	Stud.	56	3,20	0,70	
Publikationsrhythmus	MA	18	3,17	0,86	n.s.
	Stud.	57	3,14	0,67	

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	48	3,2	0,57	n.s.
	Stud.	241	3,17	0,65	
Qualität der Informationen	MA	54	3,46	0,54	*
	Stud.	254	3,23	0,65	
Publikationsrhythmus	MA	41	3,02	0,76	n.s.
	Stud.	195	2,95	0,80	

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	40	3,00	0,78	n.s.
	Stud.	79	3,27	0,61	
Qualität der Informationen	MA	40	2,95	0,75	n.s.
	Stud.	80	3,21	0,71	
Publikationsrhythmus	MA	38	3,13	0,78	n.s.
	Stud.	76	3,22	0,67	

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?		Ja	Nein
Facebook	MA	157	502
	Stud.	137	1150
LinkedIn	MA	215	444
	Stud.	258	1029
X (ehemals Twitter)	MA	61	598
	Stud.	151	1136
YouTube	MA	410	249
	Stud.	980	307
TikTok	MA	68	591
	Stud.	254	1033
Instagram	MA	314	345
	Stud.	900	387
Mastodon	MA	20	639
	Stud.	19	1268

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?	<i>Ja</i>	<i>nein</i>
MA	513	144
Studierende	654	655

		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	476	3,57	0,61	*
	Stud.	589	3,32	0,76	

		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	342	3,07	0,83	n.s.
	Stud.	298	3,08	0,81	
Kontaktmöglichkeit im Chat	MA	186	3,23	0,79	n.s.
	Stud.	315	3,19	0,73	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	MA	233	3,18	0,80	n.s.
	Stud.	416	3,29	0,74	
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	MA	483	3,50	0,69	*
	Stud.	546	3,58	0,60	
Kompetenz der Mitarbeitenden	MA	466	3,25	0,80	*
	Stud.	544	3,49	0,66	
Lösungszeit	MA	474	2,94	0,91	*
	Stud.	567	3,30	0,80	
Lösungsqualität	MA	474	3,15	0,84	*
	Stud.	569	3,40	0,76	

Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Service/Support des IT Centers zu?		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu			
		N	MW	SD	Sign.
Ich fühle mich ernst genommen.	MA	485	3,38	0,80	*
	Stud.	590	3,51	0,65	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	MA	486	3,13	0,83	*
	Stud.	585	3,37	0,75	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	MA	482	3,20	0,82	*
	Stud.	581	3,44	0,68	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	MA	335	3,19	0,84	*
	Stud.	460	3,00	0,85	
Die Services sind intuitiv zu benutzen.	MA	416	2,96	0,85	n.s.
	Stud.	526	3,02	0,84	

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
Software	MA	654	322	246	41
	Stud.	1311	521	542	172
Backup/Restore	MA	654	118	403	84
	Stud.	-	-	-	-
Druckservice	MA	654	112	450	56
	Stud.	-	-	-	-
Forschungsdatenmanagement	MA	654	84	447	83
	Stud.	-	-	-	-
Hochleistungsrechnen	MA	654	102	449	66
	Stud.	1311	128	893	230
Identity Management	MA	654	529	79	24
	Stud.	1311	905	273	73
IT-Support	MA	654	445	170	11
	Stud.	1311	632	584	39
Kollaborationslösungen	MA	654	174	353	85
	Stud.	1311	200	817	225
Microsoft 365	MA	654	444	148	24
	Stud.	1311	765	435	63
Microsoft Azure	MA	654	34	478	102
	Stud.	-	-	-	-
Microsoft Teams	MA	654	400	205	16
	Stud.	1311	381	812	69
Netzwerk	MA	650	464	126	28
	Stud.	1301	943	237	67

RWTHapp	MA	650	187	354	81
	Stud.	1301	1102	146	19
RWTHcontacts	MA	650	376	208	45
	Stud.	-	-	-	-
RWTH-E-Mail	MA	650	590	38	3
	Stud.	1301	1247	21	4
RWTHgpt	MA	591	232	276	65
	Stud.	-	-	-	-
RWTHjupyter	MA	650	67	433	125
	Stud.	1301	338	682	236
RWTHmoodle	MA	650	413	189	26
	Stud.	1301	1235	29	9
RWTHonline	MA	650	470	137	20
	Stud.	1301	1260	12	4
GitLab	MA	650	207	324	93
	Stud.	1301	263	741	249
Telefonie	MA	650	440	163	25
	Stud.	-	-	-	-
Webex	MA	650	443	169	26
	Stud.	-	-	-	-

Wie beurteilen Sie die folgenden Services (Angebote) des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Software	MA	233	2,99	0,82	n.s.
	Stud.	287	2,94	0,76	
Backup/Restore	MA	109	3,10	0,87	
	Stud.	-	-	-	
Druckservice	MA	104	3,21	0,81	
	Stud.	-	-	-	
Forschungsdatenmanagement	MA	76	3,07	0,82	
	Stud.	-	-	-	
Hochleistungsrechnen	MA	95	3,46	0,71	*
	Stud.	122	3,22	0,78	
Identity Management	MA	507	3,24	0,76	*
	Stud.	873	3,06	0,82	
IT-Support	MA	414	3,21	0,77	n.s.
	Stud.	595	3,25	0,71	
Kollaborationslösungen	MA	148	3,14	0,78	n.s.
	Stud.	180	3,26	0,71	

Microsoft 365	MA	416	3,21	0,75	*
	Stud.	735	3,35	0,76	
Microsoft Azure	MA	23	3,09	0,85	
	Stud.	-	-	-	
Microsoft Teams	MA	365	2,94	0,87	*
	Stud.	353	3,14	0,80	
Netzwerk	MA	447	3,23	0,74	*
	Stud.	904	2,90	0,84	
RWTHapp	MA	171	3,20	0,79	*
	Stud.	1081	3,06	0,83	
RWTHcontacts	MA	350	3,24	0,69	
	Stud.	-	-	-	
RWTH-E-Mail	MA	576	3,37	0,69	n.s.
	Stud.	1234	3,35	0,75	
RWTHgpt	Ma	210	3,22	0,77	
	Stud.	-	-	-	
RWTHjupyter	MA	60	3,30	0,72	*
	Stud.	314	3,00	0,86	
RWTHmoodle	MA	396	3,27	0,77	n.s.
	Stud.	1225	3,19	0,81	
RWTHonline	MA	448	3,17	0,82	n.s.
	Stud.	1248	3,25	0,78	
GitLab	MA	189	3,346	0,62	n.s.
	Stud.	242	3,37	0,70	
Telefonie	MA	422	3,24	0,74	n.s.
	Stud.	-	-	-	
Webex	MA	426	2,94	0,88	n.s.
	Stud.	-	-	-	

		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	629	3,65	0,64	*
	Stud.	1243	3,25	0,84	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT	MA	611	2,80	0,80	*
	Stud.	1177	2,50	0,87	

Center geschützt?					
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	MA	600	3,17	0,71	*
	Stud.	1144	3,09	0,72	

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	3,00	0,77	n.s.
	Stud.	1174	2,97	0,77	
Hilfsbereitschaft	MA	624	3,80	0,41	*
	Stud.	1212	3,72	0,50	
Freundlichkeit	MA	626	3,62	0,57	*
	Stud.	1208	3,54	0,65	
Kompetenz	MA	626	3,89	0,32	*
	Stud.	1212	3,80	0,45	
Umweltbewusstsein	MA	604	2,91	0,90	n.s.
	Stud.	1193	2,89	0,93	
Sicherheitsbewusstsein	MA	620	3,59	0,59	*
	Stud.	1207	3,43	0,67	
Zuverlässigkeit	MA	623	3,81	0,40	*
	Stud.	1214	3,76	0,47	
Erreichbarkeit	MA	626	3,64	0,54	n.s.
	Stud.	1212	3,62	0,55	

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	412	2,90	0,75	n.s.
	Stud.	734	2,96	0,70	
... hilfsbereit.	MA	556	3,45	0,67	*
	Stud.	917	3,53	0,57	

... freundlich.	MA	547	3,52	0,62	n.s.
	Stud.	881	3,54	0,58	
... kompetent.	MA	545	3,37	0,68	*
	Stud.	936	3,46	0,64	
... umweltbewusst.	MA	208	3,05	0,72	n.s.
	Stud.	475	3,05	0,72	
... sicherheitsbewusst.	MA	445	3,44	0,60	n.s.
	Stud.	788	3,40	0,59	
... zuverlässig.	MA	526	3,34	0,69	n.s.
	Stud.	897	3,30	0,70	
... gut erreichbar.	MA	541	3,26	0,72	n.s.
	Stud.	884	3,28	0,71	

D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung

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

		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	2190	3,02	0,83	n.s.
	mit	151	3,01	0,77	

		1 = viel unzufriedener 2 = etwas unzufriedener 3 = gleich 4 = etwas zufriedener 5 = viel zufriedener			
		N	MW	SD	Sign.
Hat sich Ihre Zufriedenheit mit dem IT Center der RWTH Aachen University im Vergleich zum Vorjahr verändert?	ohne	1323	2,85	0,76	n.s.
	mit	127	2,94	0,89	

Kennen Sie die folgenden Kommunikationskanäle des IT Centers?				
		N	Ja	Nein
IT Center Website	mit	141	136	5
	ohne	1998	1777	221
IT Center Help	mit	143	136	7
	ohne	1993	1683	310
IT Center Blog	mit	141	106	35
	ohne	1947	503	1444
IT Center Eventseiten	mit	139	41	98
	ohne	1945	281	1664
IT Center X	mit	137	34	103
	ohne	1946	158	1788
IT Center Facebook	mit	138	29	109
	ohne	1949	146	1803
IT Center YouTube	mit	137	39	98
	ohne	1958	461	1497
IT Center LinkedIn	mit	137	34	103
	ohne	1947	199	1748
FDM Blog	mit	137	34	103
	ohne	1932	130	1802
IT-SD im Seffenter Weg 23	mit	142	125	17
	ohne	1978	1047	931
IT-SD im Super C	mit	141	104	37
	ohne	1985	1351	634
Unsere Mailadresse	mit	141	136	5
	ohne	1994	1721	273
Unsere Rufnummer	mit	141	123	18
	ohne	1966	1109	857
IT Center Ticketportal	mit	141	127	14

	ohne	1973	1126	847
IT Center Chatsupport	mit	137	93	44
	ohne	1956	905	1051
IT Center Statusmeldungen	mit	141	126	15
	ohne	1960	1094	866

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	130	2,55	0,92	*
	ohne	1706	2,33	0,74	
IT Center Help	mit	125	3,18	0,80	*
	ohne	1613	2,14	0,72	
IT Center Blog	mit	99	2,25	0,81	*
	ohne	477	1,87	0,70	
IT Center Eventseiten	mit	38	2,16	0,86	*
	ohne	261	1,88	0,75	
IT Center X	mit	34	1,97	1,11	n.s.
	ohne	144	1,67	0,78	
IT Center Facebook	mit	28	1,86	1,01	n.s.
	ohne	135	1,72	0,84	
IT Center YouTube	mit	39	1,85	0,88	n.s.
	ohne	439	1,82	0,64	
IT Center LinkedIn	mit	32	1,84	0,92	n.s.
	ohne	183	1,78	0,86	
FDM Blog	mit	33	2,18	0,85	n.s.
	ohne	115	1,88	0,77	
IT-SD im Seffenter Weg 23	mit	118	1,89	0,84	*
	ohne	1004	1,56	0,69	
IT-SD im Super C	mit	99	1,60	0,76	n.s.
	ohne	1298	1,56	0,65	
Unsere Mailadresse	mit	131	2,75	0,78	*
	ohne	1660	1,77	0,68	
Unsere Rufnummer	mit	117	2,10	0,89	*
	ohne	1060	1,55	0,65	
IT Center Ticketportal	mit	122	2,34	0,86	*
	ohne	1075	1,80	0,71	

IT Center Chatsupport	mit	89	1,73	0,79	n.s.
	ohne	866	1,60	0,65	
IT Center Statusmeldungen	mit	120	3,40	0,75	*
	ohne	1049	2,21	0,85	

Wie bewerten Sie die Website des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	mit	98	2,89	0,70	n.s.
	ohne	1514	2,82	0,75	
Qualität der Informationen	mit	98	3,08	0,62	n.s.
	ohne	1517	3,13	0,70	
Vollständigkeit der Informationen	mit	94	3,00	0,69	n.s.
	ohne	1472	3,06	0,71	

Wie bewerten Sie IT Center Help hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	mit	122	2,82	0,79	n.s.
	ohne	1437	2,92	0,76	
Qualität der Informationen	mit	122	3,06	0,76	n.s.
	ohne	1435	3,15	0,69	
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	122	3,12	0,71	n.s.
	ohne	1436	3,11	0,76	
Vollständigkeit der Informationen	mit	120	2,87	0,79	*
	ohne	1397	3,08	0,71	

Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = <i>schlecht</i> 2 = <i>mäßig</i> 3 = <i>gut</i> 4 = <i>sehr gut</i>			
		N	MW	SD	Sign.
Auffindbarkeit der Informationen	mit	62	2,89	0,79	n.s.
	ohne	272	2,96	0,74	
Qualität der Informationen	mit	64	3,05	0,74	n.s.
	ohne	267	3,12	0,68	
	mit	48	3,06	0,76	n.s.

Publikationsrhythmus	ohne	230	3,04	0,67	
Auswahl der Themen	mit	63	2,98	0,77	n.s.
	ohne	263	3,06	0,68	

Wie bewerten Sie die IT Center Eventseiten hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	mit	19	3,32	0,58	n.s.
	ohne	178	3,12	0,69	
Auffindbarkeit der Informationen	mit	19	3,32	0,58	n.s.
	ohne	182	3,04	0,75	
Qualität der Informationen	mit	19	3,32	0,58	n.s.
	ohne	181	3,14	0,68	
Publikationsrhythmus	mit	18	3,33	0,59	n.s.
	ohne	167	3,07	0,76	

Wie bewerten Sie den FDM Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	mit	14	3,36	0,63	n.s.
	ohne	76	3,25	0,64	
Auffindbarkeit der Informationen	mit	14	3,29	0,61	n.s.
	ohne	77	3,17	0,6	
Qualität der Informationen	mit	15	3,47	0,64	n.s.
	ohne	75	3,28	0,69	
Publikationsrhythmus	mit	13	3,38	0,65	n.s.
	ohne	68	3,15	0,68	

Wie bewerten Sie IT Center X hinsichtlich der folgenden Aspekte?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Auswahl der Themen	mit	11	3,36	0,81	n.s.
	ohne	79	3,16	0,71	
	mit	11	3,27	0,91	n.s.

Qualität der Informationen	ohne	79	3,05	0,71	
Publikationsrhythmus	mit	11	3,36	1,02	n.s.
	ohne	78	3,13	0,75	

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	mit	12	3,33	0,99	n.s.
	ohne	67	3,12	0,66	
Qualität der Informationen	mit	12	3,33	0,96	n.s.
	ohne	65	3,18	0,68	
Publikationsrhythmus	mit	12	3,33	0,99	n.s.
	ohne	66	3,14	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	mit	15	3,40	0,63	n.s.
	ohne	279	3,17	0,63	
Qualität der Informationen	mit	16	3,63	0,62	*
	ohne	297	3,26	0,63	
Publikationsrhythmus	mit	13	3,38	0,77	*
	ohne	228	2,93	0,81	

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	mit	14	3,21	0,89	n.s.
	ohne	109	3,18	0,66	
Qualität der Informationen	mit	14	3,14	0,95	n.s.
	ohne	110	3,15	0,70	
Publikationsrhythmus	mit	14	3,29	0,91	n.s.
	ohne	104	3,19	0,67	

Welche der unten genannten Social-Media-Kanäle nutzen Sie im Alltag?		Ja	Nein
Facebook	mit	25	100
	ohne	269	1563
LinkedIn	mit	26	99
	ohne	450	1382
X (ehemals Twitter)	mit	25	100
	ohne	188	1644
YouTube	mit	85	40
	ohne	1313	519
TikTok	mit	16	109
	ohne	307	1525
Instagram	mit	51	74
	ohne	1169	663
Mastodon	mit	8	117
	ohne	31	1801

Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk?	Ja	nein
Mit	111	11
ohne	1065	790

		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	104	3,71	0,50	*
	ohne	967	3,40	0,72	

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	81	3,30	0,72	*
	ohne	563	3,05	0,83	
Kontaktmöglichkeit im Chat	mit	46	3,24	0,85	n.s.
	ohne	460	3,20	0,74	
Kontaktmöglichkeit vor Ort	mit	56	3,34	0,67	n.s.
	ohne	598	3,24	0,77	
Freundlichkeit der MA	mit	109	3,53	0,62	n.s.
	ohne	927	3,54	0,65	
Kompetenz der MA	mit	103	3,04	0,78	*
	ohne	914	3,42	0,72	
Lösungszeit	Mit	106	2,73	0,93	*
	ohne	942	3,18	0,85	
Lösungsqualität	Mit	107	3,01	0,82	*
	ohne	943	3,31	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	106	3,34	0,83	n.s.
	ohne	976	3,46	0,71	
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	mit	107	2,93	0,87	*
	ohne	971	3,30	0,78	
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	mit	105	3,03	0,79	*
	ohne	965	3,36	0,74	
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	Mit	78	3,36	0,72	*
	ohne	723	3,05	0,86	
Die Services sind intuitiv zu nutzen.	Mit	99	3,05	0,69	n.s.
	ohne	849	2,99	0,86	

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
Software	mit	126	74	44	4
	ohne	1849	776	746	209
Backup/Restore	mit	104	68	35	0
	ohne	550	50	368	84
Druckservice	mit	104	17	83	3
	ohne	550	95	367	53
Forschungsdatenmanagement	mit	104	27	71	3
	ohne	550	57	376	80
Hochleistungsrechnen	mit	126	28	93	2
	ohne	1849	204	1255	295
Identity Management	mit	126	118	5	1
	ohne	1849	1323	348	97
IT-Support	mit	126	92	30	1
	ohne	1849	992	726	49
Kollaborationslösungen	mit	126	64	56	3
	ohne	1849	314	1118	308
Microsoft 365	mit	126	84	37	2
	ohne	1849	1130	549	86
Microsoft Azure	mit	104	11	87	3
	ohne	550	23	391	99
Microsoft Teams	mit	126	80	40	2
	ohne	1849	706	980	84
Netzwerk	mit	126	115	8	1
	ohne	1835	1297	359	95
RWTHapp	mit	126	47	70	6
	ohne	1835	1247	433	96
RWTHcontacts	mit	104	88	13	1
	ohne	546	288	195	44
RWTH-E-Mail	mit	126	116	6	1
	ohne	1835	1731	53	6
RWTHgpt	mit	98	58	36	2
	ohne	493	174	240	63
RWTHjupyter	mit	126	26	87	9
	ohne	1835	381	1034	354
RWTHmoodle	mit	126	75	47	1

	ohne	1835	1581	172	35
RWTHonline	mit	126	84	38	1
	ohne	1835	1654	113	23
GitLab	mit	126	71	48	3
	ohne	1835	402	1022	341
Telefonie	mit	104	86	15	1
	ohne	546	354	148	24
Webex	mit	104	91	11	1
	ohne	546	352	158	25

Wie beurteilen Sie die folgenden Services (Angebote) des IT Centers?		1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut			
		N	MW	SD	Sign.
Software	mit	53	2,92	0,83	n.s.
	ohne	472	2,97	0,78	
Backup/Restore	mit	66	3,09	0,85	n.s.
	ohne	43	3,12	0,91	
Druckservice	mit	16	3,44	0,73	n.s.
	ohne	88	3,17	0,82	
Forschungsdatenmanagement	mit	24	3,29	0,62	n.s.
	ohne	52	2,96	0,89	
Hochleistungsrechnen	mit	27	3,41	0,84	n.s.
	ohne	191	3,32	0,75	
Identity Management	mit	118	3,26	0,71	n.s.
	ohne	1268	3,11	0,81	
IT-Support	mit	90	3,13	0,77	n.s.
	ohne	926	3,25	0,73	
Kollaborationslösungen	mit	58	3,12	0,80	n.s.
	ohne	273	3,23	0,73	
Microsoft 365	mit	78	3,04	0,81	*
	ohne	1077	3,31	0,75	
Microsoft Azure	mit	8	3,00	0,76	n.s.
	ohne	15	3,13	0,92	
Microsoft Teams	mit	74	2,76	0,93	*
	ohne	648	3,07	0,83	
Netzwerk	mit	114	3,34	0,70	*
	ohne	1241	2,98	0,82	
RWTHapp	mit	43	3,23	0,75	n.s.
	ohne	1213	3,07	0,82	
RWTHcontacts	mit	80	3,31	0,69	n.s.

	ohne	270	3,22	0,69	
RWTH-E-Mail	mit	114	3,45	0,71	n.s.
	ohne	1705	3,35	0,73	
RWTHgpt	Mit	53	3,38	0,71	n.s.
	ohne	157	3,17	0,79	
RWTHjupyter	mit	25	3,48	0,71	*
	ohne	351	3,02	0,84	
RWTHmoodle	mit	70	3,29	0,68	n.s.
	ohne	1559	3,20	0,81	
RWTHonline	mit	74	3,22	0,76	n.s.
	ohne	1629	3,23	0,79	
GitLab	mit	65	3,45	0,61	n.s.
	ohne	369	3,40	0,68	
Telefonie	mit	85	3,35	0,59	n.s.
	ohne	337	3,21	0,77	
Webex	mit	89	3,11	0,79	*
	ohne	337	2,89	0,90	

		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	122	3,70	0,68	*
	ohne	1760	3,36	0,80	
Wie gut fühlen Sie sich vor Risiken durch das IT Center geschützt?	mit	119	2,88	0,78	*
	ohne	1678	2,58	0,86	
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	mit	122	3,25	0,68	*
	Ohne	1631	3,11	0,72	

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	119	3,19	0,69	*
	ohne	1668	2,97	0,77	
Hilfsbereitschaft	mit	121	3,73	0,45	n.s.
	ohne	1722	3,75	0,47	
Freundlichkeit	mit	121	3,41	0,63	*
	ohne	1720	3,58	0,62	
Kompetenz	mit	121	3,93	0,25	*
	ohne	1724	3,83	0,42	
Umweltbewusstsein	mit	118	2,71	0,95	*
	ohne	1686	2,91	0,92	
Sicherheitsbewusstsein	mit	120	3,68	0,55	*
	ohne	1714	3,46	0,66	
Zuverlässigkeit	mit	121	3,83	0,37	n.s.
	ohne	1723	3,77	0,46	
Erreichbarkeit	mit	121	3,52	0,56	*
	ohne	1724	3,64	0,55	

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	95	2,86	0,79	n.s.
	ohne	1057	2,94	0,71	
... hilfsbereit.	mit	114	3,49	0,58	n.s.
	ohne	1366	3,52	0,60	
... freundlich.	mit	114	3,61	0,49	n.s.
	ohne	1321	3,52	0,60	
... kompetent.	mit	112	3,41	0,58	n.s.
	ohne	1376	3,42	0,66	
... umweltbewusst.	mit	45	3,07	0,84	n.s.
	ohne	642	3,05	0,71	
... sicherheitsbewusst.	mit	99	3,47	0,61	n.s.
	ohne	1140	3,41	0,59	
... zuverlässig.	mit	110	3,27	0,69	n.s.

	ohne	1320	3,32	0,70	
... erreichbar.	mit	111	3,19	0,76	n.s.
	ohne	1321	3,28	0,71	