

IT Center Zufriedenheitsumfrage 2025 - Abschlussbericht

Stand: 22.06.2026

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 Gesamtzufriedenheit	3
3.2 Services des IT Centers	4
3.3 Dokumentationsportal (IT Center Help)	5
3.4 Informations- & Kommunikationskanäle	7
3.5 Supportkanäle	8
3.6 Support	9
3.6 Eigenschaften des IT Centers	10
3.7 Abschließende allgemeine Kommentare	11
3.8 Rückmeldung zur Befragung	11
4. Fazit.....	12
Anhang I – Fragenkatalog	ii

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gesamtzufriedenheit	3
Abbildung 2: Veränderung der Gesamtzufriedenheit	4
Abbildung 3: Bewertung der Services	5
Abbildung 4: Bekanntheit IT Center Help	6
Abbildung 5: Häufigkeit der Nutzung IT Center Help	6
Abbildung 6: Bewertung IT Center Help	7
Abbildung 7: Bewertung der Informations- & Kommunikationskanäle	8
Abbildung 8: Bekanntheit Supportkanäle	9
Abbildung 9: Bewertung IT-ServiceDesk	10
Abbildung 10: Wichtigkeit/Zuschreibung verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2025	11

1. Einleitung

Im Jahr 2025 wurde zum vierzehnten 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.

In diesem Jahr gab es größere Veränderungen am Fragebogen und der Auswertungsmethode, weshalb ein Vergleich zu den Vorjahren nicht möglich ist. Die größte Veränderung ist die Umstellung der Antwortskalen von der bisherigen 4-stufigen auf eine 5-stufige Antwortskala. Zur Auswertung wurde der Customer Satisfaction Score (CSAT) genutzt, der die Kundenzufriedenheit in Prozent angibt. Bei Fragen zur Zustimmung wurde weiterhin der Mittelwert genutzt. Neben einigen neuen Fragen & Services, wurden zudem einige bestehende Fragen entfernt oder verändert.

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 2025.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Online-Fragebogen wurde 3119-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 2062 Personen ein, 1600 von ihnen schlossen die Befragung vollständig ab. 406 Personen verwendeten die englische Version des Fragebogens.

2.1.1 Soziodemografie

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 ($N = 642$) bzw. 25 bis 29 ($N = 366$) Jahre alt, dicht gefolgt von den 15 bis 19-Jährigen ($N = 352$).

Die meisten Teilnehmenden ($N = 685$) gaben an, der RWTH Aachen seit unter einem Jahr anzugehören. 561 Personen gaben an, seit mehr als fünf Jahren an der RWTH zu sein, 526 seit 1-3 Jahren und 171 seit 4-5 Jahren.

Die Mehrheit der Teilnehmenden bildeten die Studierenden ($N = 1330$). Es bestand die Möglichkeit mehrere Antwortmöglichkeiten abzugeben, da Studierende ebenfalls als Mitarbeitende (z.B. Hiwis) angestellt sein können. 646 Personen gaben an RWTH-Mitarbeitende zu sein. 122 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), Fragen zum allgemeinen Support & Support des IT-ServiceDesks, sowie Fragen zu den Informations- und Kommunikationskanälen des IT-Centers zusammen. Allerdings wurden auch einige Anpassungen am Fragebogen vorgenommen.

Es wurden mehrere neue Services zur Bewertung aufgenommen. Zudem wurde ein neuer Themenblock zur Bewertung unseres Dokumentationsportals „IT Center Help“ hinzugefügt. Die Fragen zu den Informations- & Kommunikationskanälen wurden überarbeitet & gekürzt, um den Fragebogen nutzungsfreundlicher zu machen. Für unsere Supportkanäle wurde ein neuer Themenblock eingeführt, in dem die Kunden die Bekanntheit und die bevorzugten Kanäle bewerten konnten. Zudem wurden, wie schon in der Einleitung erwähnt, alle Antwortskalen von 4-stufig auf 5-stufig geändert.

Der verwendete Fragenkatalog inklusive Antwortmöglichkeiten befindet sich im Anhang.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die IT Center Zufriedenheitsumfrage 2025 fand im Zeitraum vom 20. Oktober 2025 bis zum 30. November 2025 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, ein Hinweis über den Footer in Helpline (das Tickettool des IT-ServiceDesks) und im Support-Chat eingebaut und zudem auch noch ein Banner auf IT Center Help und in RWTHmoodle eingepflegt, der auf die Umfrage hinweist. Außerdem wurde noch am selben Tag eine E-Mail an alle IT-Admins verschickt. Am 21.10 wurden dann ein Massenmailing an alle Mitarbeitenden der RWTH verschickt. Anschließend wurde am 22.10 ein Blog-Beitrag, sowie Beiträge auf LinkedIn, Bluesky & Facebook veröffentlicht. Es folgte am 27.10. eine Instagram Story auf unserem IT Center Kanal zusammen mit dem Kanal der RWTH Aachen. Am 28.10 wurde ein Massenmailing an alle Studierenden der RWTH verschickt. Leider kam es bei dem Reminder-Mailing für die Studierenden intern zu einem Missverständnis, wodurch der Reminder bereits am 04.11 verschickt wurde und nicht erst wie geplant am 25.11. Dies hatte zur Folge, dass der Effekt des Reminder-Mailing gedämpft wurde und nicht so viele Studierende teilgenommen haben, wie noch im Vorjahr. Am 04. November wurden alle Mitarbeitenden des IT Centers informiert und zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Abschließend wurde am 17.11 nochmal über eine Instagram Story auf die Umfrage hingewiesen. Am 30. November wurde die Umfrage beendet.

Den größten Erfolg erzielten, wie auch schon in den letzten Jahren, die Massenmails an Studierende und an die Mitarbeitenden. Die meisten Teilnahmen erfolgten jeweils kurz nach den Massenmailings.

2.3.1 Verlosung

Um einen Anreiz zur Teilnahme zu bieten, wurden auch in diesem Jahr 15 Gutscheine im Wert von je 15 € verlost. Die Verlosung wurde bei sämtlichen Werbemaßnahmen zur IT Center

Zufriedenheitsumfrage hervorgehoben. Die Verlosung fand am 19. Dezember statt und die 15 Gewinner wurden per E-Mail benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der IT Center Zufriedenheitsumfrage 2025 vorgestellt. Ein Vergleich zu dem Vorjahr kann dabei in den meisten Fällen, durch die Umstellung der Antwortskala, nicht gezogen werden. Zudem wurde in diesem Jahr eine neue Auswertungsmethode genutzt, um die Kundenzufriedenheit besser darzustellen. Der Customer Satisfaction Score (CSAT) gibt die Kundenzufriedenheit anhand des prozentualen Anteils der positiven Rückmeldungen an.

Die Berechnung dazu sieht wie folgt aus:

- $$\frac{\text{Anzahl der positiven Rückmeldungen}}{\text{Anzahl aller Rückmeldungen}} \times 100$$

Daraus ergibt sich eine Prozentzahl für die Kundenzufriedenheit. Generell ist eine Kundenzufriedenheit über 80% sehr gut und zwischen 70% - 80% gut. Die Services mit zwei Sternchen vor dem Namen (**) wurden für Mitarbeitende gefiltert, da diese auch nur von Mitarbeitenden genutzt werden können.

3.1 Gesamtzufriedenheit

In diesem Abschnitt konnten die Nutzenden Ihre Gesamtzufriedenheit mit dem IT Center bewerten, sowie die Veränderung der Zufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr.

3.1.1 Gesamtzufriedenheit

Die Nutzenden wurden gebeten anzugeben, wie zufrieden Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University sind (Abb. 1).

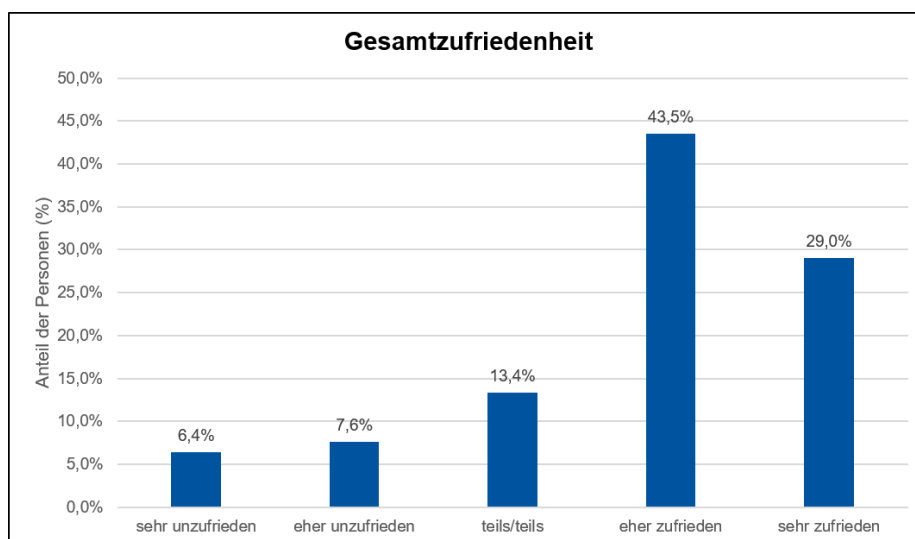


Abbildung 1: Gesamtzufriedenheit

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen University?“ (1 = sehr unzufrieden, 2 = eher unzufrieden, 3 = teils/teils, 4 = eher zufrieden, 5 = sehr zufrieden)

43,5% der Nutzenden geben an, dass sie „eher zufrieden“ sind gefolgt von 29% der Nutzenden die „sehr zufrieden“ sind. Daraus ergibt sich eine **Kundenzufriedenheit (CSAT) von 72,5%** und liegt somit im guten Bereich.

3.1.2 Veränderung der Gesamtzufriedenheit

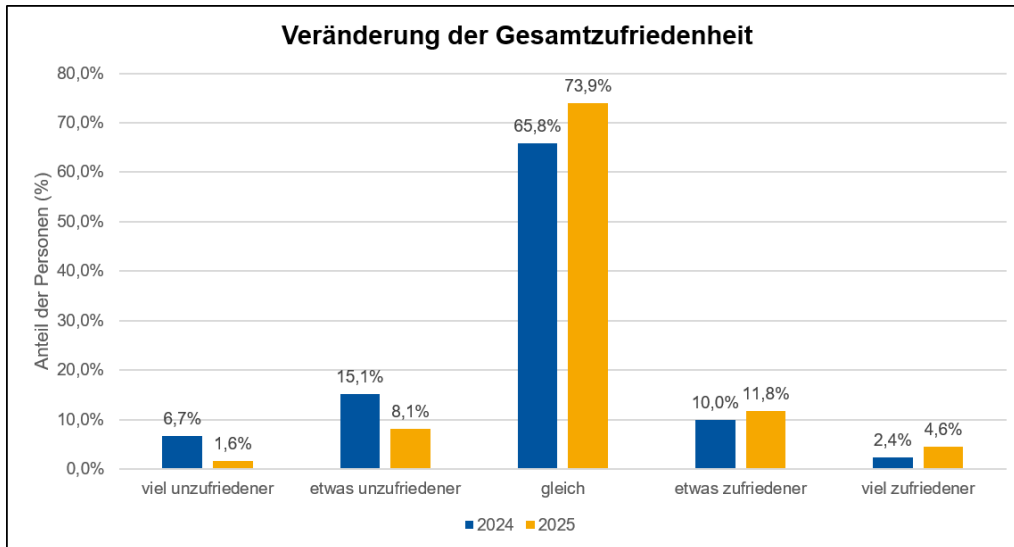


Abbildung 2: Veränderung der Gesamtzufriedenheit

„Hat sich Ihre Zufriedenheit mit dem IT Center verändert?“ (1 = viel unzufriedener, 2 = etwas unzufriedener, 3 = teils/teils, 4 = etwas zufriedener, 5 = viel zufriedener)

Wie schon im vergangenen Jahr gab es auch dieses Jahr wieder die Frage zur „Veränderung der Gesamtzufriedenheit“. Diese Frage konnte nur von Personen beantwortet werden, die schon länger als ein Jahr der RWTH zugehörig sind. Da sich diese Frage im Fragebogen nicht verändert hat, ist hier auch ein Vergleich zum Vorjahr möglich.

73,9% der Nutzenden sind gleich zufrieden im Vergleich zum Vorjahr und somit etwas mehr Personen als noch 2024. Außerdem geben 16,4% der Befragten an zufriedener zu sein als noch im Vorjahr und somit auch anteilig mehr als noch 2024 (12,4%). Zudem sind nur 9,7% der Nutzenden unzufriedener geworden, wo 2024 noch 21,8% der Befragten unzufriedener geworden sind. Die größere Unzufriedenheit 2024 ließ sich dabei auf die Einführung der Multifaktor-Authentifizierung zurückführen.

3.2 Services des IT Centers

Als nächstes im Fragebogen konnten die Nutzenden die Services des IT Centers bewerten. Dabei wurde zunächst die Frage gestellt, wie häufig man die Services nutzt. Nur wer in dieser Frage angegeben hat den jeweiligen Services „selten“ bis „täglich“ zu nutzen, konnte im Folgenden den Service auch bewerten.

Die Kundenzufriedenheit mit den einzelnen Services ist in Abbildung 3 dargestellt. „Gigamove“ erreicht mit einer Kundenzufriedenheit von 88% den höchsten Wert und RWTHgpt mit einer Kundenzufriedenheit von 60,9% den niedrigsten Wert, wobei dieser Service noch relativ neu war zu diesem Zeitpunkt.

Insgesamt ist die Kundenzufriedenheit mit den meisten Services in einem guten bis sehr guten Bereich (Abb. 3).

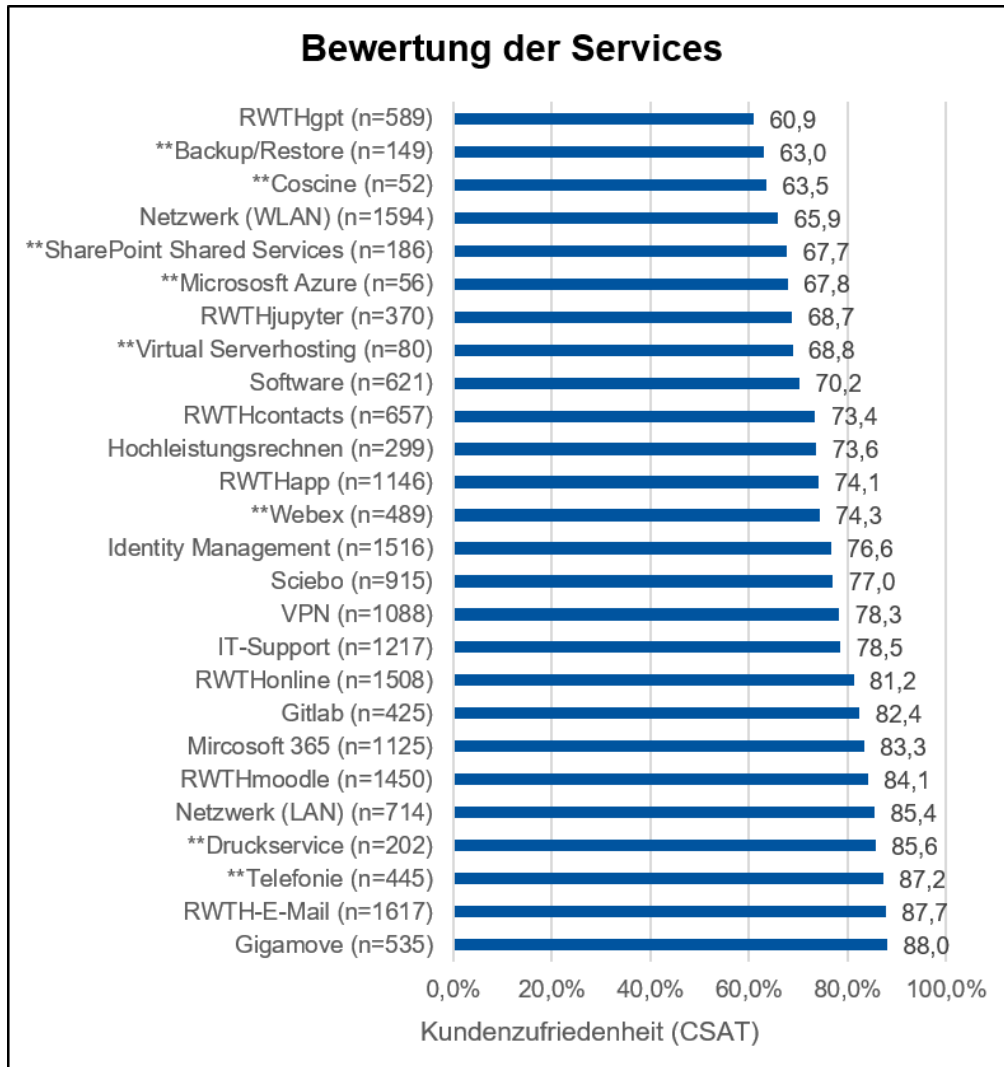


Abbildung 3: Bewertung der Services

„Wie beurteilen Sie die folgenden Services des IT Centers?“ (1 = sehr schlecht, 2 = schlecht, 3 = teils/teils, 4 = gut, 5 = sehr gut)

3.3 Dokumentationsportal (IT Center Help)

Neu in diesem Jahr ist ein eigener Bereich im Fragebogen für unser Dokumentationsportal IT Center Help. Zunächst sollten die Nutzenden angeben, ob Sie IT Center Help kennen und anschließend angeben, wie häufig sie es nutzen. Auch hier konnten anschließend nur die Personen unser Dokumentationsportal bewerten, wenn sie zuvor angegeben haben, dass sie es „selten“ bis „täglich“ nutzen.

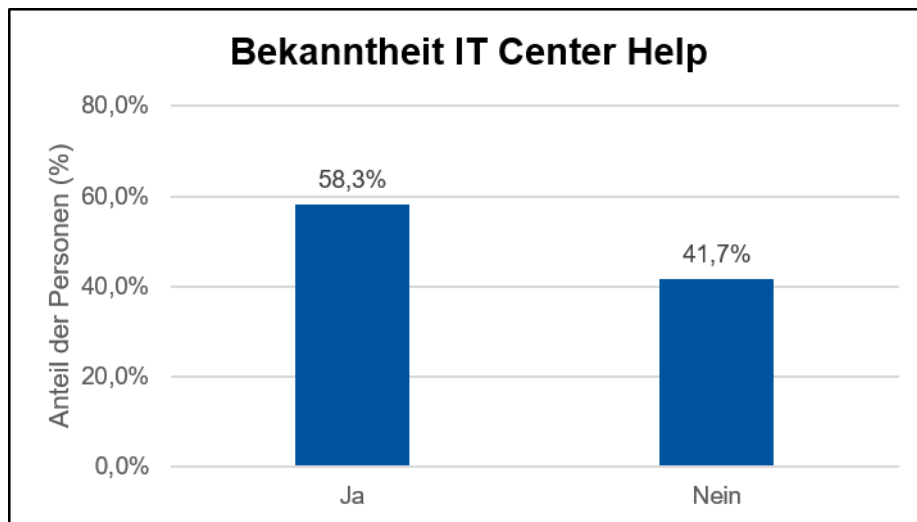


Abbildung 4: Bekanntheit IT Center Help

„Kennen Sie unser Dokuportal IT Center Help?“ (1 = Ja, 2 = Nein)

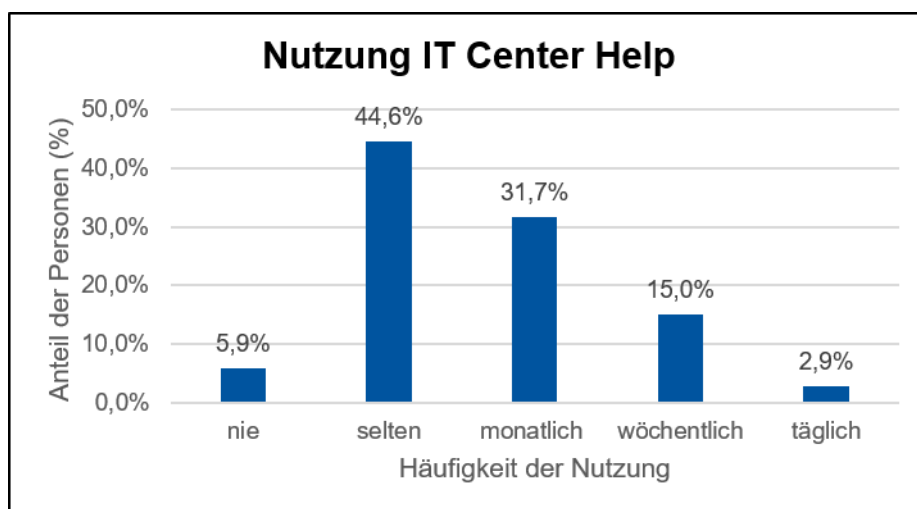


Abbildung 5: Häufigkeit der Nutzung IT Center Help

„Wie häufig nutzen Sie IT Center Help?“ (1 = nie, 2 = selten, 3 = monatlich, 4 = wöchentlich, 5 = täglich)

Aus Abbildung 4 geht hervor, dass 58,3% der Nutzenden IT Center Help bereits kennen. Bei der Häufigkeit der Nutzung fällt auf, dass nur 5,9% der Nutzenden noch nie unser Dokumentationsportal genutzt haben und die meisten Person (44,6%) es „selten“ nutzen.

Bei der Bewertung von IT Center Help konnten die Nutzenden Ihre Zustimmung zu unterschiedlichen Aussagen über IT Center angeben (Abb. 6). Da es hierbei um die Zustimmung der Befragten geht, wird zur Auswertung der Mittelwert genutzt.

Am besten bewertet wurde, dass man Informationen schnell und einfach findet (MW = 4,01) und am wenigsten stimmen die Nutzenden zu, dass die Benutzeroberfläche intuitiv und nutzungsfreundlich ist (MW = 3,62).

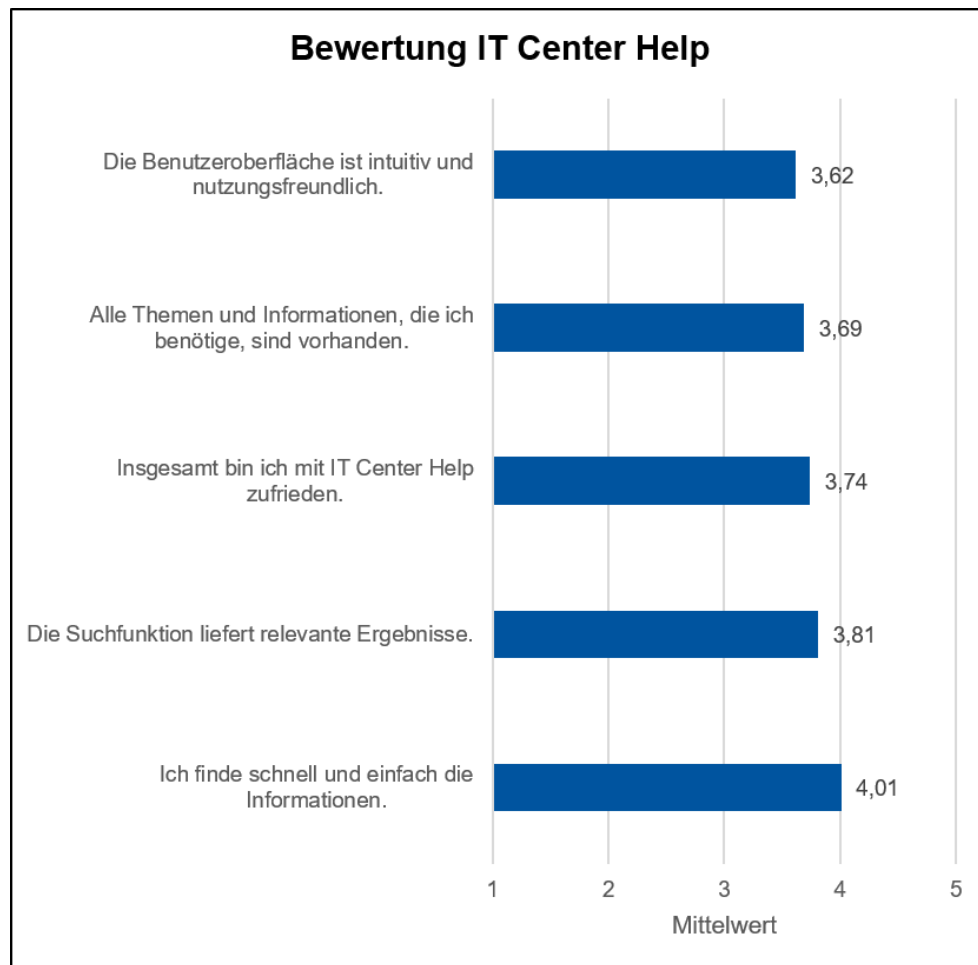


Abbildung 6: Bewertung IT Center Help

„Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zu IT Center Help.“ (1 = trifft überhaupt nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = teils/teils, 4 = trifft eher zu, 5 = trifft voll und ganz zu)

3.4 Informations- & Kommunikationskanäle

In diesem Abschnitt wurden die Nutzenden gefragt, ob Sie unsere Informations- & Kommunikationskanäle kennen und wie sie die Kanäle bewerten.

Mit großem Abstand am bekanntesten ist unsere IT Center Webseite, die 75,9% der Nutzenden kennen. Danach folgen das Statusmeldungsportal (34,9%), der IT Center Blog (16,7%), Instagram (13,6%) und unser YouTube Kanal (10,2%). Am wenigsten bekannt sind den Nutzenden die IT Center Event Seiten (6,2%), der FDM Blog (5,6%), IT Center Changes (4,9%), IT Center LinkedIn (4,8%) und unsere Facebook Seite (3,6%).

Nur Personen, die angegeben haben, dass sie einen Informations- & Kommunikationskanal kennen, konnten im Folgenden auch diesen Kanal bewerten. Das führt dazu, dass nur 44 Personen unsere Facebook Seite bewertet haben und 1193 Personen unsere IT Center Webseite.

Am besten wurde das IT Center Statusmeldungsportal (87,6%) bewertet, wobei es sich hierbei noch um die „alte“ Version vor der Umgestaltung handelt. Die geringste Kundenzufriedenheit weist unsere Facebook Seite (68,1%) auf. Insgesamt wurden unsere Informations- & Kommunikationskanäle jedoch sehr gut bewertet, mit einer Mehrheit der Kanäle über 80% Kundenzufriedenheit (Abb. 7).

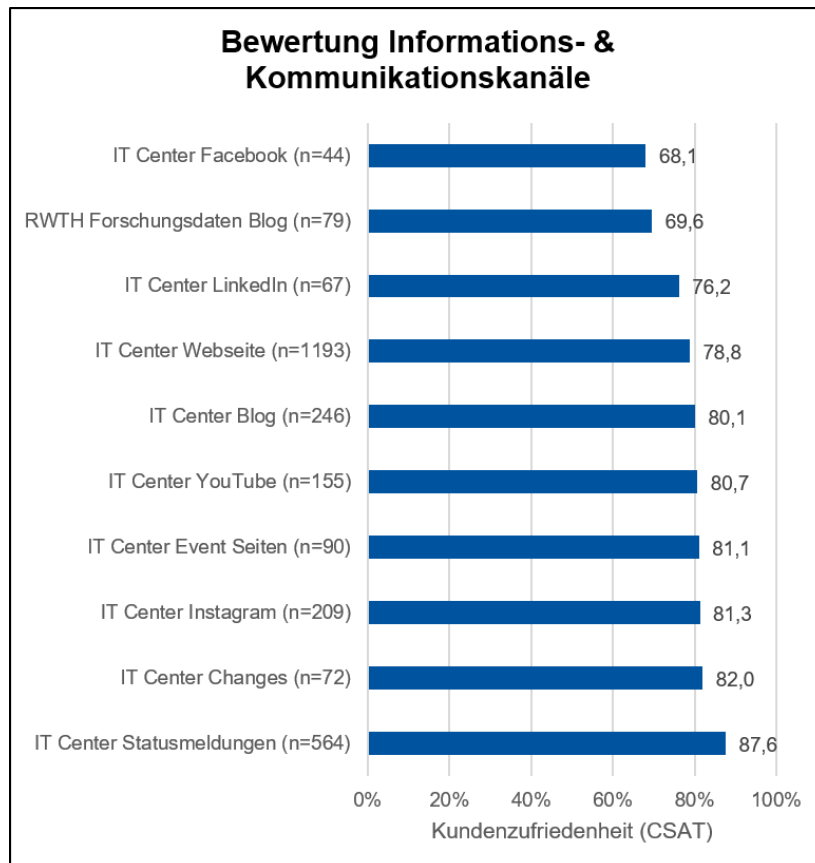


Abbildung 7: Bewertung der Informations- & Kommunikationskanäle

„Wie bewerten Sie die folgenden Informations- & Kommunikationskanäle?“ (1 = sehr schlecht, 2 = schlecht, 3 = teils/teils, 4 = gut, 5 = sehr gut)

3.5 Supportkanäle

Neu in diesem Jahr ist auch ein eigener Bereich in der Umfrage für unsere Supportkanäle. Dabei konnten die Nutzenden zunächst angeben, ob sie die aufgelisteten Supportkanäle kennen und anschließend beantworten, welche der Kanäle sie bevorzugen, um uns zu kontaktieren.

Am bekanntesten ist den Nutzenden unsere E-Mail-Adresse (65,7%), gefolgt von unserem Standort im SuperC (45,1%). Unser Chatbot (Ritchy) ist mit 11,9% noch am unbekanntesten, jedoch wurde er auch erst kurz vorher eingeführt (Abb. 8).

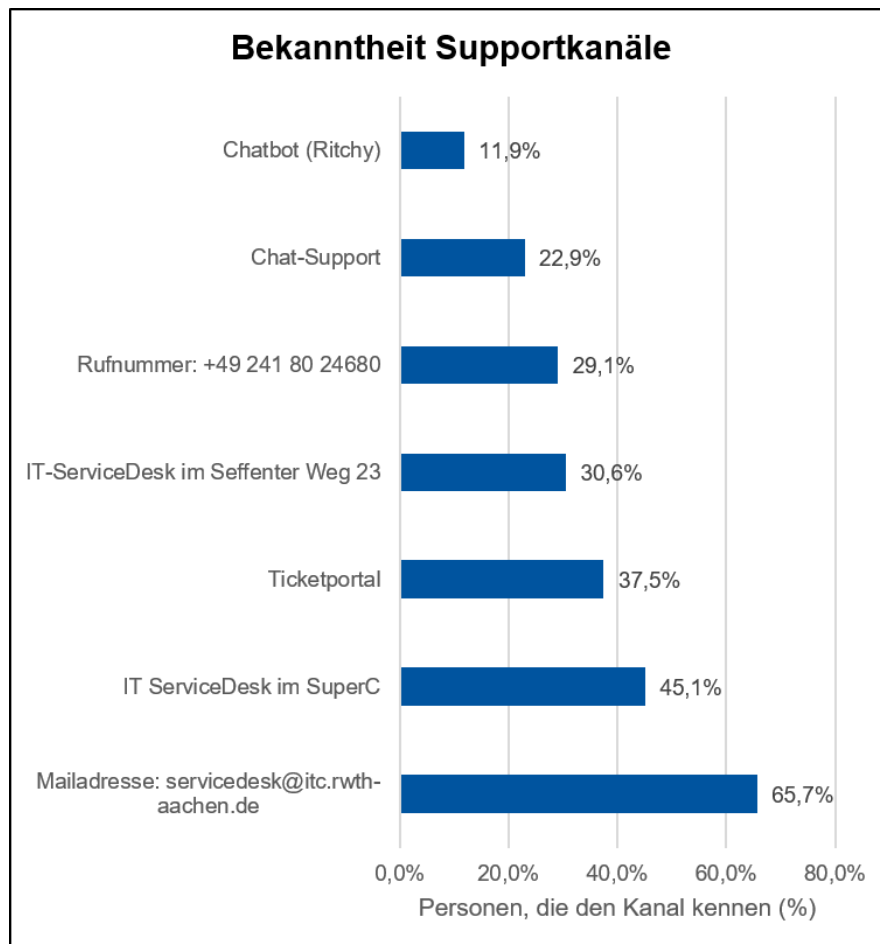


Abbildung 8: Bekanntheit Supportkanäle
 „Welche der folgenden Supportkanäle des IT Centers kennen Sie?“

Im Anschluss konnten die Nutzenden angeben über welchen Supportkanal sie uns am liebsten kontaktieren. Die Befragten konnten hier mehrere Kanäle ankreuzen.

55,3% der Nutzenden bevorzugten unsere E-Mail-Adresse, gefolgt von 20,2% der Nutzenden, die unseren Standort im SuperC bevorzugten. Anschließend folgen unsere Rufnummer (19,2%), das Ticketportal (17,0%), unser Chat-Support (11,6%), unser Standort im Seffenter Weg 23 (7,7%) und unser Chatbot Ritchy (4,3%).

3.6 Support

In diesem Bereich konnten die Nutzenden den allgemeinen Support durch das IT Center bewerten, sowie den Support durch das IT-ServiceDesk.

Von allen Befragten gaben 57,2% an, in den letzten 12 Monaten Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Diese Personen erhielten weitere Fragen zum Support durch das IT-ServiceDesk (Abb. 9).

Die beste Bewertung erreichte „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ (92,9%), die geringste Bewertung erhielt „Kompetenz unseres KI-Chatbots Ritchy“ (40,6%). Insgesamt wurde der Support des IT-ServiceDesk gut bis sehr gut bewertet (Kundenzufriedenheit >80%).

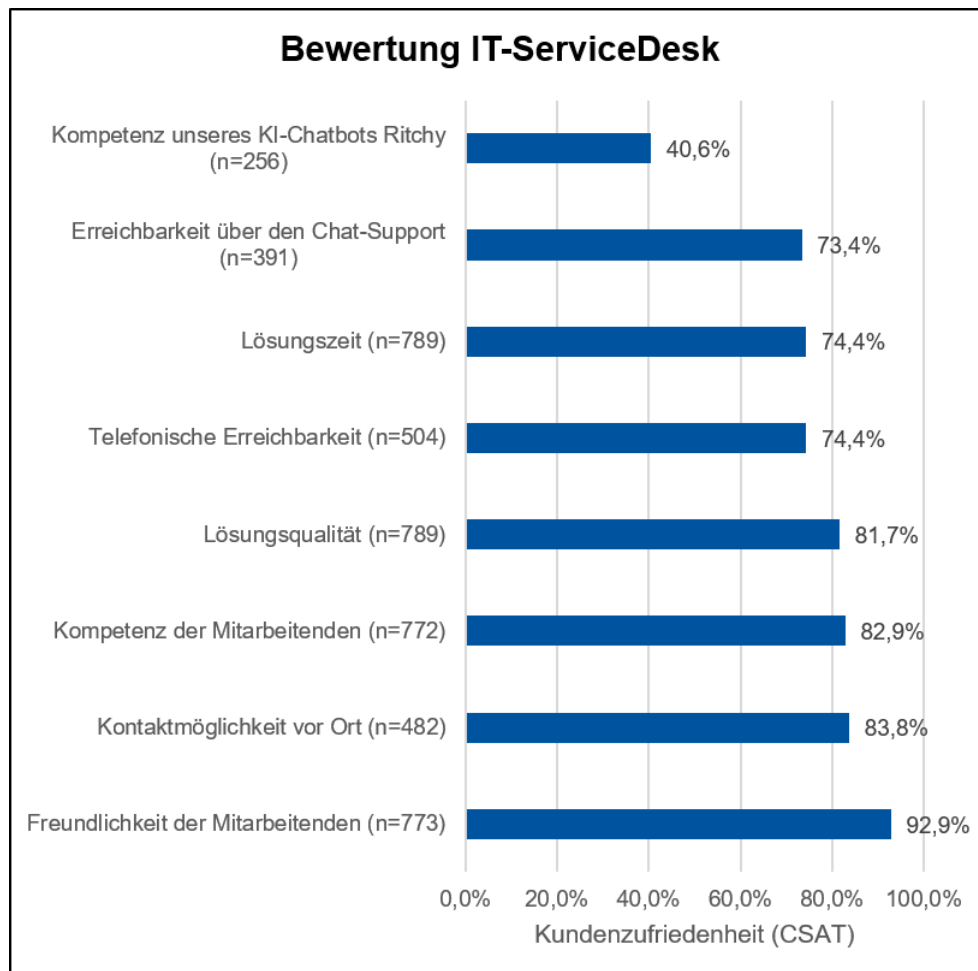


Abbildung 9: Bewertung IT-ServiceDesk

„Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesk hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = sehr schlecht, 2 = schlecht, 3 = teils/teils, 4 = gut, 5 = sehr gut)

3.6 Eigenschaften des IT Centers

In Abbildung 10 ist dargestellt, wie wichtig im Jahr 2025 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).

„Kompetenz“ (MW = 4,80), „Hilfsbereitschaft“ (MW = 4,79) und „Zuverlässigkeit“ (MW = 4,75) wurden als am wichtigsten eingeschätzt. „Innovationsfreude“ (MW = 3,86) und „Umweltbewusstsein“ (MW = 3,67) waren den Befragten am wenigsten wichtig.

Die Nutzenden attestierten dem IT Center „freundlich“ (MW = 4,51), „hilfsbereit“ (MW = 4,50) und „kompetent“ (MW = 4,34) zu sein. „umweltbewusst“ (MW = 3,84) und „innovativ“ (MW =

3,78) erreichen auch hier die niedrigsten Werte. Die Ist-Werte fallen bei fast allen Eigenschaften etwas geringer aus als die Soll-Werte, außer beim Umweltbewusstsein. Jedoch sind alle Soll-Werte trotzdem in einem guten bis sehr guten Bereich (MW > 4).

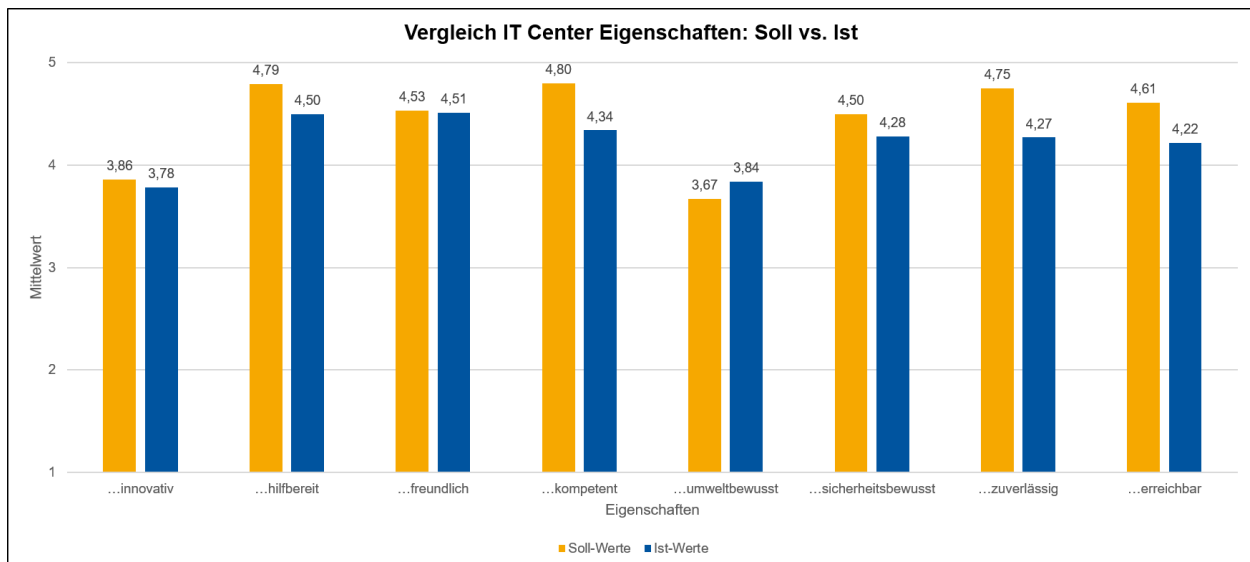


Abbildung 10: Wichtigkeit/Zuschreibung verschiedener Eigenschaften des IT Centers in 2025

Vergleich der Soll-Werte „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen?“ (1 = sehr unwichtig, 2 = eher unwichtig, 3 = teils/teils, 4 = eher wichtig, 5 = 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 = teils/teils, 4 = trifft eher zu, 5 = trifft voll und ganz zu)

3.7 Abschließende allgemeine Kommentare

Zum Abschluss der Befragung hatten die Nutzenden die Möglichkeit freie Rückmeldung zum IT Center, den Services und dem Support zu geben. Neben vielen positiven Kommentaren zum Support und zum IT Center allgemein wurden hier noch einmal verschiedene Punkte hinsichtlich einzelner Services angemerkt. Die gesammelten Anmerkungen wurden an die jeweiligen Servicemanager*innen weitergeben.

3.8 Rückmeldung zur Befragung

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

4. Fazit

Durch die Umgestaltung des Fragebogens und der Auswertung ist ein Vergleich zu den Vorjahren an vielen Stellen nicht möglich, was jedoch in den kommenden Jahren wieder Bestandteil der Auswertung sein wird. Aus den Ergebnissen in diesem Jahr ergibt sich, dass das IT Center auch weiterhin in der Gesamtzufriedenheit mehrheitlich positiv wahrgenommen wird. Die Bewertung der IT-Services fällt insgesamt positiv aus. Die Mehrheit der Services hat eine Kundenzufriedenheit von über 70% erreicht, mit einigen Services im sehr guten Bereich (>80%). Verbesserungspotential gibt es bei RWTHgpt, BackUp/Restore, Coscine und dem WLAN-Netzwerk. Unser Dokumentationsportal kennen 58% der Nutzenden und wird insgesamt zufriedenstellend bewertet. Die Informations- und Kommunikationskanäle des IT Centers haben mehrheitlich eine sehr gute Bewertung, mit einer Kundenzufriedenheit bei einigen Kanälen von über 80%. Bei den Supportkanälen ist unsere E-Mail-Adresse am bekanntesten und wird von den meisten Nutzenden auch bevorzugt. Unser Support wird weiterhin sehr gut bewertet & über 50% der Befragten hatte innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk.

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 20 Jahre
- 20 bis 24 Jahre
- 25 bis 29 Jahre
- 30 bis 34 Jahre
- 35 bis 39 Jahre
- 40 bis 44 Jahre
- 45 bis 49 Jahre
- 50 bis 54 Jahre
- 55 bis 59 Jahre
- 60 bis 64 Jahre
- 65 Jahre oder älter
- *Möchte ich nicht beantworten*

2. Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen sind möglich)

- RWTH-Mitarbeitende
- FB10-Mitarbeitende (Medizinische Fakultät)
- UKA-Mitarbeitende
- RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende
- Wissenschaftliche und studentische Hilfskräfte (WiHi/ HiWi)
- Studierende
- Alumni
- Gäste
- anderer Personenkreis:
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

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

4. In welchem Tätigkeitsbereich sind Sie an der RWTH beschäftigt?

Mehrfachnennungen sind möglich.

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

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

- sehr unzufrieden
- eher unzufrieden
- teils/teils
- eher zufrieden
- sehr zufrieden
- *Möchte ich nicht beantworten*

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
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

8. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Services des IT Centers?

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

- 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).
- Coscine (Support, Beratung sowie Bereitstellung der technischen Infrastruktur (z.B. simpleArchive und MetadatenManager).
- Druckservice (Bietet Mitarbeitenden von RWTH-Einrichtungen, An-Instituten und studentischen Organisationen der RWTH Aachen sowie des Universitätsklinikums die kostenpflichtige Möglichkeit, großformatige Poster auf verschiedenen Materialien für dienstliche Zwecke auszudrucken).
- Hochleistungsrechnen (Das Hochleistungsrechnen am IT Center gliedert sich in das Kompetenznetzwerk von HPC.NRW und des „Nationalen Hochleistungsrechnens“ (NHR) ein und fokussiert im Rahmen von NHR4CES und in Kooperation mit der TU Darmstadt die „Computational Engineering Sciences“ in Deutschland).
- 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).
- Microsoft Azure (MS Azure ist eine Cloud-Computing Plattform von Microsoft, die von der RWTH für „Infrastructure as a Service“ (IaaS) und „Platform as a Service“ (PaaS) Dienste genutzt wird).
- Microsoft 365 (M365 ist ein Bundle von verschiedenen Microsoft Softwareprodukten).
- Netzwerk LAN: kabelgebunden (Anbindungen der RWTH Gebäude, den Internet-Uplink zum DFN, die Verbindungen zu Peering-Partnern und die Anbindung zu externen Partnern*innen (bsp. UKA, Fraunhofer)).
- Netzwerk WLAN: eduroam, RWTH-institutes (Das IT Center betreibt das Wireless-LAN der RWTH. Im Rahmen des Services werden Accesspoints betrieben, geplant, montiert, getauscht und Fehler an diesen behoben).
- 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).
- Sciebo (Sciebo ist der Cloud-Speicher-Dienst der NRW-Hochschulen zur sicheren Speicherung von Daten aus Forschung, Studium und Lehre).
- SharePoint Shared Services (Das IT Center bietet RWTH-Einrichtungen den Service SharePoint Shared Services als Plattform an, um die Zusammenarbeit zu unterstützen).
- Software (Das IT Center beschafft erforderliche Software für die Arbeit der Mitarbeitenden und Studierenden im Rahmen von Forschung und Lehre zentral für die Hochschule und stellt diese zur Verfügung).
- GigaMove (GigaMove stellt eine einfache und benutzerfreundliche Möglichkeit bereit, große Datenmengen auszutauschen).
- 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).
- Telefonie (Betrieb der RWTH-Telekommunikationsanlage – inkl. Beratung zu und Bereitstellung von Telekommunikationsendgeräten, Planung von Telekommunikationsnetzwerken, Umzüge von vorhandenen und Bereitstellen von neuen Telefonanschlüssen).
- Virtual Serverhosting (Im Rahmen des Services bietet das IT Center den RWTH-Einrichtungen die Möglichkeit, Server in Form von virtuellen Maschinen (VMs) zu mieten).
- VPN („Virtual Private Network (VPN)“ ermöglicht die virtuelle Migration externer Clients in das Datennetz der RWTH).
- Webex (Der Webex Client kann als Softphone am CUCM verwendet werden und bietet zusätzlich im Rahmen der Cloudnutzung die Möglichkeit Videokonferenzen in der Cisco Webex Cloud durchzuführen).

Skala:

- Nie, selten, monatlich, wöchentlich, täglich
- *Ich kenne diesen Service nicht*
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

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

- 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 Einrichtungen der RWTH Aachen).
- Coscine (Support, Beratung sowie Bereitstellung der technischen Infrastruktur (z.B. simpleArchive und MetadatenManager).
- Druckservice (Bietet Mitarbeitenden von RWTH-Einrichtungen, An-Instituten und studentischen Organisationen der RWTH Aachen sowie des Universitätsklinikums die kostenpflichtige Möglichkeit, großformatige Poster auf verschiedenen Materialien für dienstliche Zwecke auszudrucken).
- Hochleistungsrechnen (Das Hochleistungsrechnen am IT Center gliedert sich in das Kompetenznetzwerk von HPC.NRW und des „Nationalen Hochleistungsrechnens“ (NHR) ein und fokussiert im Rahmen von NHR4CES und in Kooperation mit der TU Darmstadt die „Computational Engineering Sciences“ in Deutschland).
- 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).
- Microsoft Azure (MS Azure ist eine Cloud-Computing Plattform von Microsoft, die von der RWTH für „Infrastructure as a Service“ (IaaS) und „Platform as a Service“ (PaaS) Dienste genutzt wird).
- Microsoft 365 (M365 ist ein Bundle von verschiedenen Microsoft Softwareprodukten).

- Netzwerk LAN: kabelgebunden (Anbindungen der RWTH Gebäude, den Internet-Uplink zum DFN, die Verbindungen zu Peering-Partnern und die Anbindung zu externen Partnern*innen (bsp. UKA, Fraunhofer)).
- Netzwerk WLAN: eduroam, RWTH-institutes (Das IT Center betreibt das Wireless-LAN der RWTH. Im Rahmen des Services werden Accesspoints betrieben, geplant, montiert, getauscht und Fehler an diesen behoben).
- 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).
- Sciebo (Sciebo ist der Cloud-Speicher-Dienst der NRW-Hochschulen zur sicheren Speicherung von Daten aus Forschung, Studium und Lehre).
- SharePoint Shared Services (Das IT Center bietet RWTH-Einrichtungen den Service SharePoint Shared Services als Plattform an, um die Zusammenarbeit zu unterstützen).
- Software (Das IT Center beschafft erforderliche Software für die Arbeit der Mitarbeitenden und Studierenden im Rahmen von Forschung und Lehre zentral für die Hochschule und stellt diese zur Verfügung).
- GigaMove (GigaMove stellt eine einfache und benutzerfreundliche Möglichkeit bereit, große Datenmengen auszutauschen).
- 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).
- Telefonie (Betrieb der RWTH-Telekommunikationsanlage – inkl. Beratung zu und Bereitstellung von Telekommunikationsendgeräten, Planung von Telekommunikationsnetzwerken, Umzüge von vorhandenen und Bereitstellen von neuen Telefonanschlüssen).
- Virtual Serverhosting (Im Rahmen des Services bietet das IT Center den RWTH-Einrichtungen die Möglichkeit, Server in Form von virtuellen Maschinen (VMs) zu mieten).
- VPN („Virtual Private Network (VPN)“ ermöglicht die virtuelle Migration externer Clients in das Datennetz der RWTH).
- Webex (Der Webex Client kann als Softphone am CUCM verwendet werden und bietet zusätzlich im Rahmen der Cloudnutzung die Möglichkeit Videokonferenzen in der Cisco Webex Cloud durchzuführen).

Skala:

- sehr schlecht, schlecht, teils/teils, gut, sehr gut
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

11. Was vermissen Sie im Serviceportfolio?
Welche weiteren Services (Angebote) wünschen Sie sich?
(offen)

12. Kennen Sie unser Dokuportal IT Center Help?

- Ja
- Nein
- *Möchte ich nicht beantworten*

13. Wie häufig nutzen Sie IT Center Help?

- Nie, selten, monatlich, wöchentlich, täglich
- *Möchte ich nicht beantworten*

14. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zu IT Center Help.

- Die Benutzeroberfläche ist intuitiv und nutzungsfreundlich.
- Die Suchfunktion liefert relevante Ergebnisse.
- Ich finde schnell und einfach die Informationen.
- Alle Themen und Informationen, die ich benötige, sind vorhanden.
- Insgesamt bin ich mit IT Center Help zufrieden.

Skala:

- Trifft überhaupt nicht zu, trifft eher nicht zu, teils/teils, trifft eher zu, trifft voll und ganz zu
- *Möchte ich nicht beantworten*

15. Haben Sie noch weitere Anmerkungen zu IT Center Help?

(offen)

16. Welche der folgenden Informations- & Kommunikationskanäle des IT Centers kennen Sie?

(Mehrfachauswahl möglich)

- IT Center Website
- IT Center Blog
- IT Center Event Seiten
- IT Center Facebook
- IT Center Instagram
- IT Center LinkedIn
- RWTH Forschungsdaten Blog (FDM)
- IT Center Changes
- IT Center Statusmeldungen
- *Möchte ich nicht beantworten*

17. Wie bewerten Sie die folgenden Informations- & Kommunikationskanäle des IT Centers?

- IT Center Website
- IT Center Blog
- IT Center Event Seiten
- IT Center Facebook
- IT Center Instagram
- IT Center LinkedIn
- RWTH Forschungsdaten Blog (FDM)
- IT Center Changes
- IT Center Statusmeldungen

Skala:

- sehr schlecht, schlecht, teils/teils, gut, sehr gut
- *Möchte ich nicht beantworten*

18. Welche der folgenden Supportkanäle des IT Centers kennen Sie?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Das IT-ServiceDesk im Seffenter Weg 23
- Das IT-ServiceDesk im SuperC, Templergraben 55
- Unsere Mailadresse: servicedesk@itc.rwth-aachen.de
- Unsere Rufnummer: +492418024680
- Unser Ticketportal

- Unseren Chat-Support (Der Chat-Support ist über verschiedene Anwendungen z.B. IT Center Help oder RWTHmoodle leicht erreichbar).
- Unseren Chatbot (Ritchy)
- *Möchte ich nicht beantworten*

19. Über welche Kanäle kontaktieren Sie den Support des IT Centers am liebsten?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Das IT-ServiceDesk im Seffenter Weg 23
- Das IT-ServiceDesk im SuperC, Templergraben 55
- Unsere Mailadresse: servicedesk@itc.rwth-aachen.de
- Unsere Rufnummer: +492418024680
- Unser Ticketportal
- Unseren Chat-Support (Der Chat-Support ist über verschiedene Anwendungen z.B. IT Center Help oder RWTHmoodle leicht erreichbar).
- Unseren Chatbot (Ritchy)
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

- ja
- nein
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

- trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, teils/teils, trifft eher zu, trifft voll & ganz zu
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

- Telefonische Erreichbarkeit
- Erreichbarkeit über den Chat-Support
- Kontaktmöglichkeit vor Ort
- Freundlichkeit der Mitarbeitenden
- Kompetenz der Mitarbeitenden
- Lösungszeit
- Lösungsqualität
- Kompetenz unseres KI-Chatbots (Ritchy)

Skala:

- sehr schlecht, schlecht, teils/teils, gut, sehr gut
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

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

- Sehr schlecht, schlecht, teils/teils, gut, sehr gut
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

- Sehr unwichtig, eher unwichtig, teils/teils, eher wichtig, sehr wichtig
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

- Sehr schlecht, schlecht, teils/teils, gut, sehr gut
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

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

Skala:

- Sehr unwichtig, eher unwichtig, teils/teils, eher wichtig, sehr wichtig
- *Möchte ich nicht beantworten*

28. Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?

Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...

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

Skala:

- trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, teils/teils, trifft eher zu, trifft voll und ganz zu
- *Möchte ich nicht beantworten*

29. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Dienstleistungen und dem allgemeinen Support des IT Centers zu?

- Ich fühle mich ernst genommen.
- Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.
- Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.
- Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.
- Die Services sind intuitiv zu benutzen.
- Die Erreichbarkeit (Telefon/E-Mail) sind für mich Ideal.
- Die Rückmeldungen vom IT Center sind für mich ausreichend schnell.

Skala:

- trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, teils/teils, trifft eher zu, trifft voll und ganz zu
- *Möchte ich nicht beantworten*

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

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