Nutzerzufriedenheitsumfrage 2018 - Abschlussbericht

Stand: 02. Mai 2019

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 1

2. Methode 1

2.1 Stichprobe 1
2.2 Fragebogen 2
2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen 2

3. Ergebnisse 3

3.1 Allgemeines zur IT-Versorgung 3
3.2 Support des IT-ServiceDesk 7
3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle 8
3.4 Abschließende allgemeine Kommentare 12
3.5 Rückmeldung zur Befragung 13

4. Fazit & Ausblick 13

Anhang I – Fragenkatalog i

Anhang II – Datentabellen vi

A. Soziodemografie vi
B. Vergleich 2016/2017/2018 vii
C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende xiv
D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung xix

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bewertung der Dienste des IT Centers – Vergleich 2017/2018 4

Abbildung 2: Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2017/2018 5

Abbildung 3: Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2017/2018 5

Abbildung 4: Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2017/2018 6

Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2017/2018 6

Abbildung 6: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2017/2018 7

Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2017/2018 8

Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2017/2018 9

Abbildung 9: Informationsquellen zur Lösung von IT-Problemen 2018 9

Abbildung 10: Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2017/2018 10

Abbildung 11: Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle 2018 10

Abbildung 12: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2017/2018 11

Abbildung 13: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2017/2018 11

Abbildung 14: Bewertung des IT Center Blogs – Vergleich 2017/2018 12

1. Einleitung

In 2018 wurde zum 7. Mal die jährliche Nutzerzufriedenheitsumfrage des IT Centers durchgeführt. Ziel dieser Umfragen ist, ein möglichst aussagekräftiges Feedback der Nutzenden der Dienste und des Supports 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.

Im Folgenden befindet sich eine genaue Beschreibung der Methode und Ergebnisse sowie ein Fazit zur Nutzerzufriedenheitsumfrage 2018.

2. Methode

2.1 Stichprobe

Der Fragebogen wurde 4723-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.

Insgesamt 3312 Teilnehmende begannen den Fragebogen, 2716 von ihnen schlossen ihn ab. Allerdings beantworteten 23 Personen mehr als 20 % der Fragen nicht und wurden daher von den folgenden Analysen ausgeschlossen. 1042 von den übriggebliebenen Personen nutzten zunächst die Funktion „Fragebogen nur ansehen“. 285 verwendeten die englische Version des Fragebogens.

Insgesamt werden daher die Angaben von 2693 Personen berücksichtigt.

2.1.1 Soziodemografie

Die meisten Teilnehmenden waren 20 bis 24 (N = 1083) bzw. 25 bis 29 (N = 600) Jahre alt, dicht gefolgt von den 15 bis 19-Jährigen (N = 479).

Der Großteil der Teilnehmenden (N = 917) gab an, der RWTH Aachen seit 1-3 Jahren angehörig zu sein. 722 Personen gaben an, seit weniger als einem Jahr an der RWTH zu sein, 320 seit 4-5 Jahren und 721 seit mehr als 6 Jahren. 13 Personen machten hierzu keine Angabe.

Der Großteil der Teilnehmenden bestand aus Studierenden (N = 2006) und RWTH-Mitarbeitenden (N = 713).

259 Teilnehmende gaben an, an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des IT Centers beteiligt zu sein. 2418 gaben an, nicht daran beteiligt zu sein, 16 machten keine Angabe.

2.2 Fragebogen

Wie im Vorjahr bestand der Fragebogen aus Fragen zur Soziodemografie (Geschlecht, Alter, RWTH-Personenkreis, RWTH-Zugehörigkeitsdauer, IT-Verantwortung), zum „DV-ISA-Benchmarking NRW“, zum Support des IT-ServiceDesks und zu den Informationsquellen und Kommunikationskanälen des IT-Centers. Es wurden kleinere Korrekturen an dem Fragebogen vorgenommen und die Reihenfolge der Fragen wurde verändert. Außerdem wurden die Dienste RWTHmoodle (befand sich zur Zeit der Umfrage noch im Pilotbetrieb), RWTHonline, RWTHApp und Forschungsdatenmanagement in die Bewertung der Dienste aufgenommen.

Der Fragenkatalog (inkl. Antwortmöglichkeiten) der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2018 befindet sich im Anhang.

Im Mittel benötigten die Teilnehmenden 7,97 Minuten für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. 50% der Teilnehmenden benötigten zwischen 5,93 und 9,54 Minuten.

2.3 Ablauf & Werbemaßnahmen

Die Nutzerzufriedenheitsumfrage 2018 fand im Zeitraum vom 17.10.2018 bis zum 30.11.2018 statt.

Vom ersten bis zum letzten Tag der Befragung verwies ein Link in der E-Mail-Vorlage aus helpLine auf die Umfrage. Außerdem wurden an diesem Tag an allen Standorten Flyer ausgelegt, um die Kunden im persönlichen Kontakt auf die Umfrage hinweisen zu können. Auch im telefonischen Kontakt wurden die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks gebeten, über die Umfrage zu informieren. Am gleichen Tag wurden alle Mitarbeitenden des IT-Centers über die „ReZeHaus-Mailingliste“ auf die Umfrage hingewiesen. Außerdem wurde ein Post auf der Plattform „Jodel“ veröffentlicht.

Eine „Aktuelles Meldung“ auf der IT Center Webseite wies ab dem 18.10.2018 auf die Umfrage hin. Am gleichen Tag wurde eine E-Mail an die IT-Administratoren der RWTH gesandt, um sie um eine Teilnahme zu bitten. Außerdem wurde ein Hinweis auf die Befragung in die Abschlussformel des Chats eingepflegt.

Den größten Erfolg hatte eine Massenmail an alle Studierende der RWTH am 31.10.2018. Noch am gleichen Tag füllten 1174 Personen den Fragebogen vollständig aus, gefolgt von 231 am nächsten und 145 am übernächsten Tag. Auch an den folgenden Tagen waren die positiven Effekte des Mailings auf die Teilnehmerzahlen deutlich.

Am 05.11.2018 wurde ein Post auf dem IT Center Blog online gestellt, in dem die Umfrage vorgestellt und verlinkt wurde. Ein Facebook-Post zur Umfrage wurde am 08.11.2018 vom Facebook-Account der RWTH Aachen online gestellt.

Zuletzt wurde am 14.11.2018 eine Massenmail an alle Mitarbeitenden der RWTH versandt. Am gleichen Tag füllten 326 Personen den Fragebogen aus und auch in den folgenden Tagen war ein positiver Effekt auf die Teilnehmerzahlen sichtbar.

2.3.1 Verlosung

Um den Anreiz einer Teilnahme und somit die Zahl der Teilnehmenden zu erhöhen, wurden auch in diesem Jahr 15 Gutscheine (je im Wert von 15 €) verlost. Diese Verlosung wurde bei sämtlichen Werbemaßnahmen zur Nutzerzufriedenheitsumfrage hervorgehoben. 2695 Personen gaben ihre E-Mail-Adresse zur Teilnahme an der Verlosung an. Die Verlosung fand am 13.12.2018 statt und die Gewinner wurden entsprechend benachrichtigt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2018 vorgestellt. Insbesondere wird hier der Vergleich zwischen 2017 und 2018 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.

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-Dienste

Verschiedene Dienste des IT Centers wurden allgemein bewertet (Abb. 1). Im Vergleich zum Jahr 2017 wurden die Dienste RWTH-E-Mail (+0,13), CAMPUS-System (+0,25) und Telefonie (+0,08) signifikant besser bewertet. Die Dienste IT-Support (-0,10) und Arbeitsplatzunterstützung (-0,11) erhielten eine signifikant schlechtere Bewertung als im Vorjahr.

Die bessere Bewertung von RWTH-E-Mail (*MW* = 3,38) könnte ein Ergebnis der Erhöhung des E-Mail Quotas von 200 MB auf 2 GB bei persönlichen Postfächern sein. Diese Erhöhung war (unter anderem) das Ergebnis aus den Umfragen der Vorjahre, da die Teilnehmenden dort wiederholt, eine Erhöhung des Quotas gefordert hatten.

Das neu eingeführte Campus-Management-System RWTHonline, welches CAMPUS-Office ablöst, wurde in diesem Jahr zum ersten Mal bewertet. Die vergleichsweise niedrige Bewertung (*MW* = 2,05) kann mit verschiedenen technischen Problem während der Einführungszeit erklärt werden. Diese waren v.a. während des Befragungszeitraums vorhanden. Daher gab es einen gewissen „Nostalgie-Effekt“ – das CAMPUS-System wurde deutlich besser als in den Vorjahren bewertet, obwohl daran nichts verändert/verbessert wurde.

RWTHmoodle befand sich während des Befragungszeitraums noch im Pilotbetrieb. Es wurde im Mittel mit 2,68 bewertet. Das Forschungsdatenmanagement wurde auch zum ersten Mal mit in die Befragung aufgenommen und mit einem Mittelwert von 2,94 bewertet.

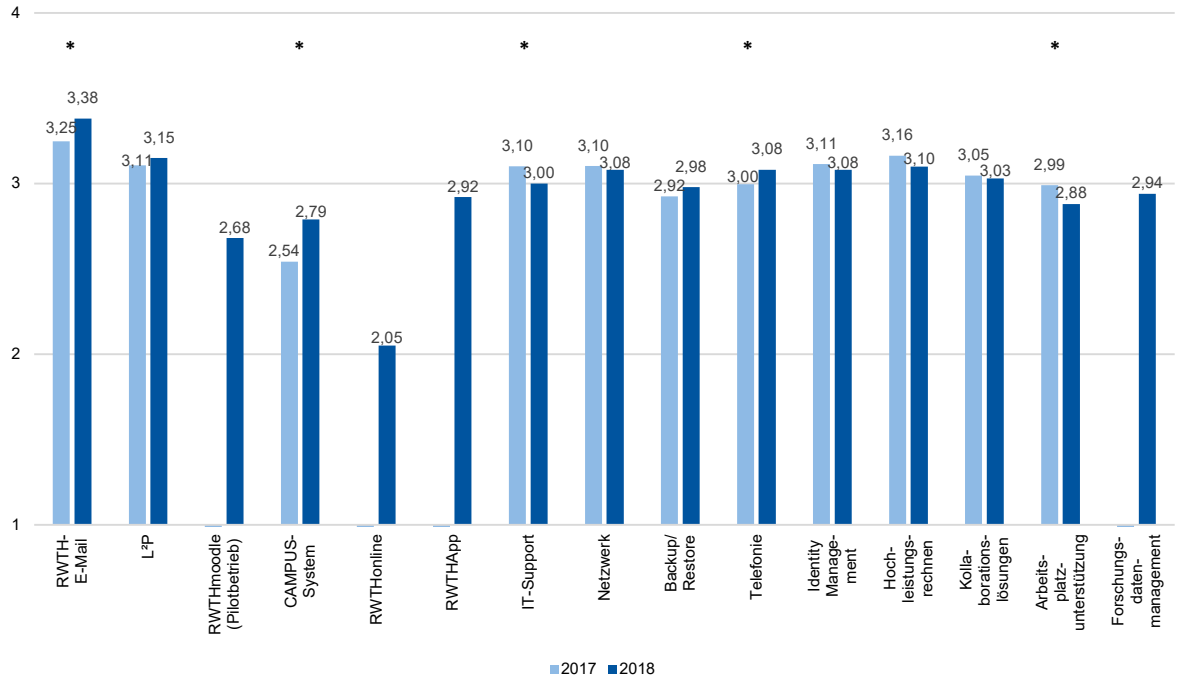

Abbildung 1: Bewertung der Dienste des IT Centers – Vergleich 2017/2018
*„Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)*

Die Nutzenden wurden anschließend gefragt: „Was vermissen Sie im Dienstleistungsportfolio? Welche Dienste würden Sie sich noch wünschen?“. Auf diese Nennungen wird an dieser Stelle nicht weiter eingegangen, sie wurden als Anregungen an die entsprechenden Verantwortlichen weitergegeben.

3.1.2 Eigenschaften des IT Centers und seinen Mitarbeitenden

Bei der Frage, wie wichtig Ihnen verschiedene Eigenschaften hinsichtlich des IT Centers seien (Abb. 2) wurden 2018 die Eigenschaften „Innovationsfreude“ (-0,06) und „Sicherheitsbewusstsein“ (-0,10) als signifikant weniger wichtig eingeschätzt als im Vorjahr. Die Eigenschaften „Freundlichkeit“ (+0,11), „Umweltbewusstsein“ (+0,07) und Erreichbarkeit (+0,06) wurden signifikant als wichtiger bewertet.

Insgesamt sind den Nutzenden die Eigenschaften „Innovationsfreunde“ (*MW* = 3,03) und „Umweltbewusstsein“ (*MW* = 2,92) am wenigsten wichtig.

Zusätzlich bewerteten die Nutzenden, wie zutreffend die verschiedenen Eigenschaften für das IT Center und seine Mitarbeitenden sind (Abb. 3). Hier wurden die Eigenschaften „kompetent“ (-0,09) und „zuverlässig“ (-0,06) signifikant schlechter eingeschätzt als im Jahr zuvor.

Über die Gründe für diese Verschlechterung kann nur spekuliert werden. Allerdings gab es während des Befragungszeitraumes aufgrund der RWTHonline-Umstellung ein erhöhtes Support-Aufkommen und die Support-Dokumentation befand sich noch im Aufbau.

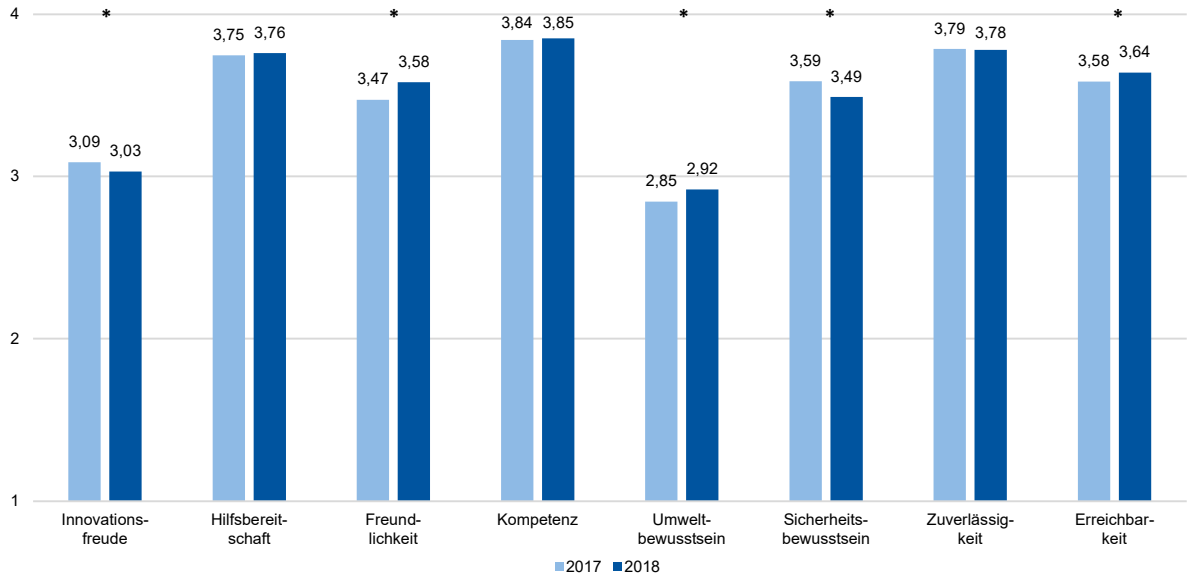

Abbildung 2: Wichtigkeit verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2017/2018
*„Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen?“ (1 = nicht wichtig, 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = sehr wichtig; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

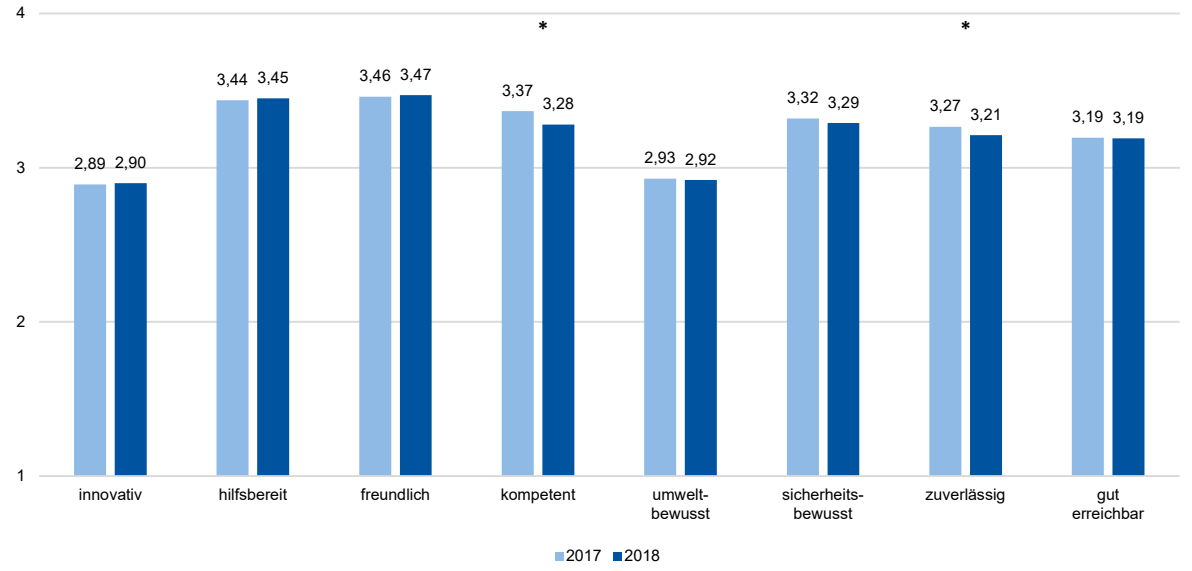

Abbildung 3: Zutreffen verschiedener Eigenschaften des IT Centers – Vergleich 2017/2018
„Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind …“ *(1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

Als nächstes folgten Aussagen zum Service/Support des IT Centers, die von den Nutzenden hinsichtlich ihres Zutreffens bewertet werden sollten (Abb. 4). Die Aussagen „Mein Anliegen wird schnell bearbeitet“ (-0,06) und „Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.“ (-0,07) wurden in diesem Jahr signifikant schlechter bewertet als im Vorjahr.

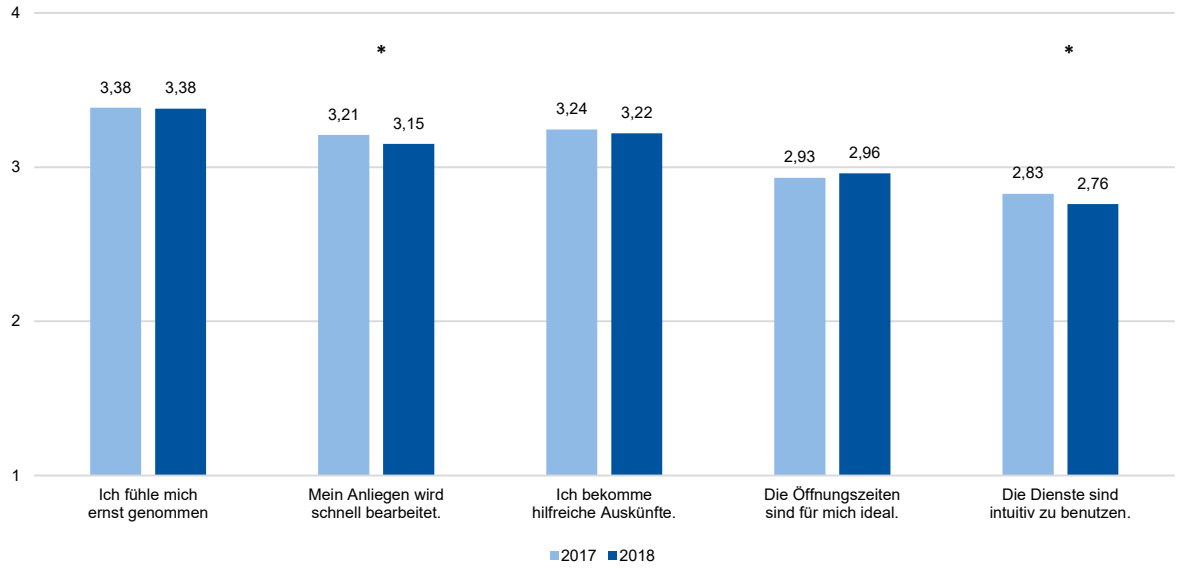

Abbildung 4: Einschätzungen von Aussagen zu Service/Support – Vergleich 2017/2018
*„Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Service/Support des IT Centers zu?“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

3.1.3 IT-Risiken

Als nächstes wurden die Nutzenden zu IT-Risiken befragt (Abb. 5). Den Nutzenden war es genauso wichtig durch das IT Center vor IT-Risiken geschützt zu werden wie im Vorjahr. Sie fühlten sich auch gleich gut geschützt und informiert. Insgesamt fühlen die Teilnehmenden sich nur mäßig vom IT Center über IT-Risiken informiert (*MW* = 2,30)

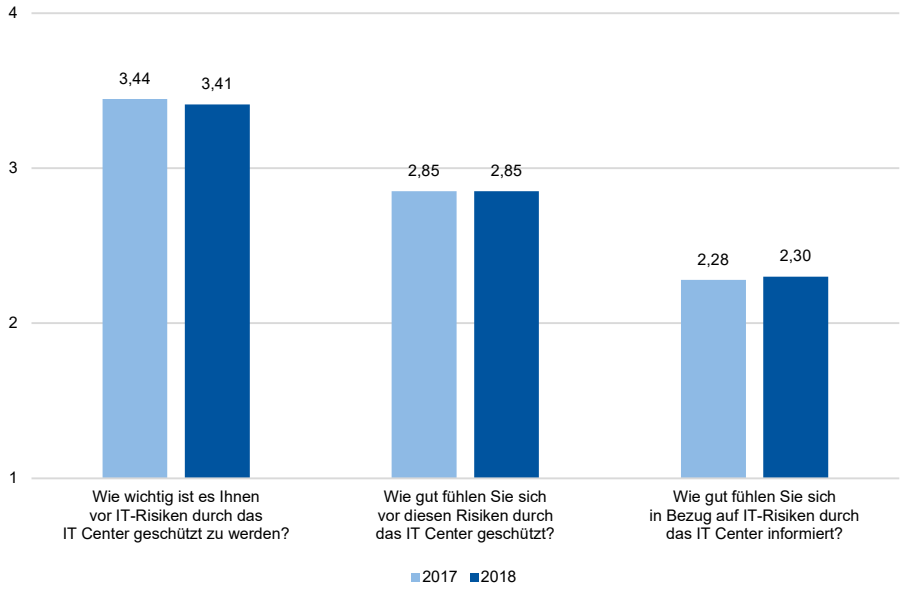

Abbildung 5: Fragen zu IT-Risiken – Vergleich 2017/2018
*(1 = schlecht / nicht wichtig, 2 = mäßig / eher unwichtig, 3 = gut / eher wichtig, 4 = sehr gut/wichtig; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

3.1.4 Gesamtzufriedenheit

Die abschließende Frage in diesem Befragungsabschnitt bezog sich auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzenden mit dem IT Center (Abb. 6). Dabei wurde eine signifikante Verschlechterung festgestellt (-0,15).

Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit im Jahr 2017 bei 3,19 und im Jahr 2018 bei 3,04 (in Abb. 6 durch Kreuzchen dargestellt; der Median in beiden Jahren lag bei 3). Während die mittleren 50 % der Daten 2017 zwischen 3 („eher zufrieden“) und 4 („sehr zufrieden“) (in Abb. 6 durch die hellblau gefärbte Box dargestellt) lagen, lagen sie in 2018 bei 3 („eher zufrieden“). Das Minimum (ohne Ausreißer) lag 2017 bei 2 („eher unzufrieden“ – s. Whisker) und 2018 bei 3 („eher zufrieden“). Das Maximum (ohne Ausreißer) lag 2017 bei 4 („sehr zufrieden“) und in 2018 bei 3 („eher zufrieden“).

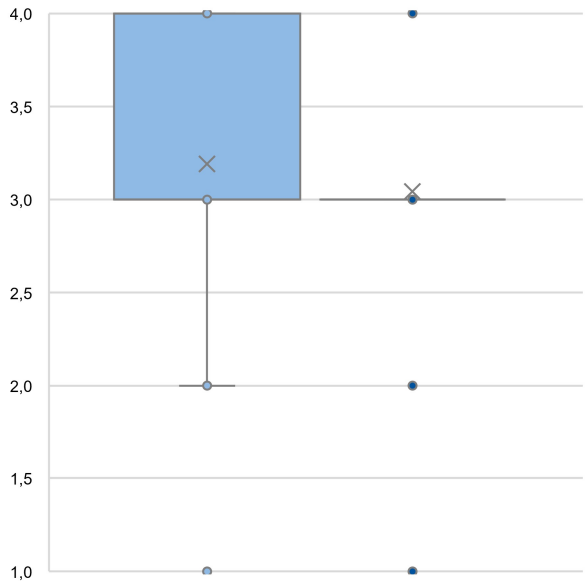

Abbildung 6: Boxplots der Gesamtzufriedenheit – Vergleich 2017 (links) / 2018 (rechts)
*„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?“ (1 = sehr unzufrieden, 2 = eher unzufrieden, 3 = eher zufrieden, 4 = sehr zufrieden; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)*

3.2 Support des IT-ServiceDesk

Von 2693 Befragten, gaben 1359 an, in denen letzten 12 Monaten keinen Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt zu haben. Die anderen 1334 Personen konnten den Support des IT-ServiceDesks noch einmal genauer bewerten (Abb. 7).

Hier wurden im Vergleich zu 2017 hinsichtlich der Aspekte „Kompetenz der Mitarbeitenden“ (-0,09), „Lösungszeit“ (-0,12) und „Lösungsqualität“ (-0,08) signifikante Verschlechterungen verzeichnet. Die Aspekte „Kontaktmöglichkeiten vor Ort“ (+0,08) und „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ (+0,09) verbesserten sich hingegen signifikant.

Wie bereits in Abschnitt 3.2 angesprochen, könnten die Verschlechterungen in der Bewertung des Supports möglicherweise auf die RWTHonline-Umstellung zurückgeführt werden.

In diesem Zusammenhang gab es während des Befragungszeitraums sehr viele Anfragen und Störungen. Außerdem befand sich die Dokumentation für zielgerichteten Support noch im Aufbau. Dies wird auch durch die offenen Angaben in diesem Abschnitt unterstützt. Einerseits stellten die Befragten die Freundlichkeit des Personals und den guten Service heraus, andererseits äußerten sie den Wunsch nach besseren Lösungen für RWTHonline Probleme.

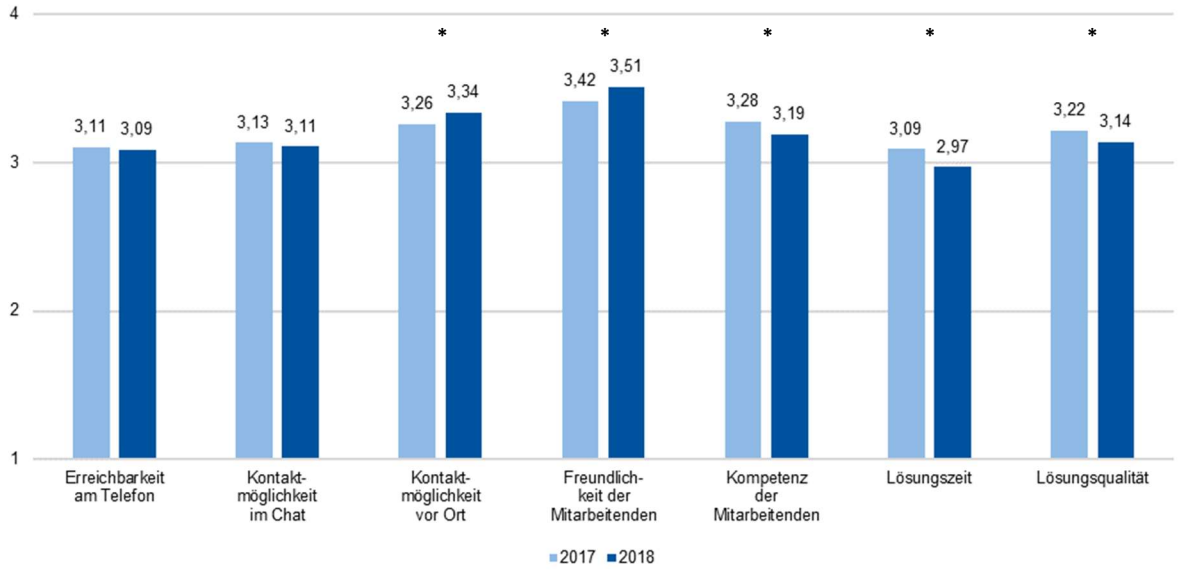

Abbildung 7: Support des IT-ServiceDesks – Vergleich 2017/2018
*„Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

Darüber hinaus wünschten sich die Befragten eine kürzere Bearbeitungszeit schwieriger Anfragen bzw. Anfragen, die durch die Fachabteilungen bearbeitet werden müssen. Außerdem wird in den Kommentaren deutlich, dass die Akzeptanz des SPoC-Prinzip (Single Point of Contact) noch nicht vollständig ist, denn ein direkter Kontakt zu den Fachabteilungen (2nd Level Support) wird gewünscht.

3.3 Informationsquellen & Kommunikationskanäle

Im 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 ging es noch um die Bewertung der IT Center Webseite, des Dokumentationsportals des IT Centers und den IT Center Blog.

Zunächst wurden die Nutzenden gefragt, ob sie auf anderen Wegen nach Lösungen für ihre IT Probleme suchen, bevor sie das IT-ServiceDesk kontaktieren (Abb. 8). Dabei gab es keinen statistisch signifikanten Unterschied zwischen den Jahren 2017 und 2018. Die Nutzenden geben an zunächst selbstständig zu versuchen Lösungen zu finden.

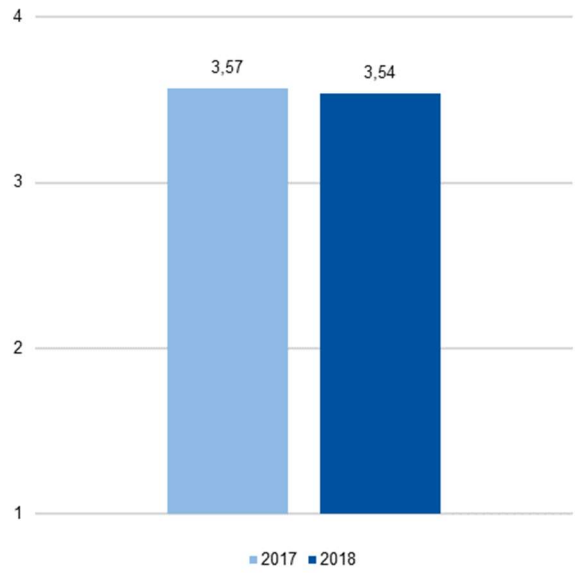

Abbildung 8: Eigenständige Lösungssuche – Vergleich 2017/2018
„Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.“ (1 = trifft gar nicht zu, 2 = trifft eher nicht zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft voll & ganz zu)

Als nächstes wurden die Teilnehmenden gefragt, welche Informationsquellen sie nutzen, um Lösungen für ihre IT-Probleme zu finden (Abb. 9). Hier kann aufgrund einer Veränderung der Skala (vorher: nie, selten, manchmal, häufig) kein Vergleich zu den Vorjahren gezogen werden. Besonders oft wird die Internetsuche genutzt oder Bekannte gefragt. Am seltensten wird der IT Center Blog für die Lösung von IT-Problemen zu Rate gezogen.

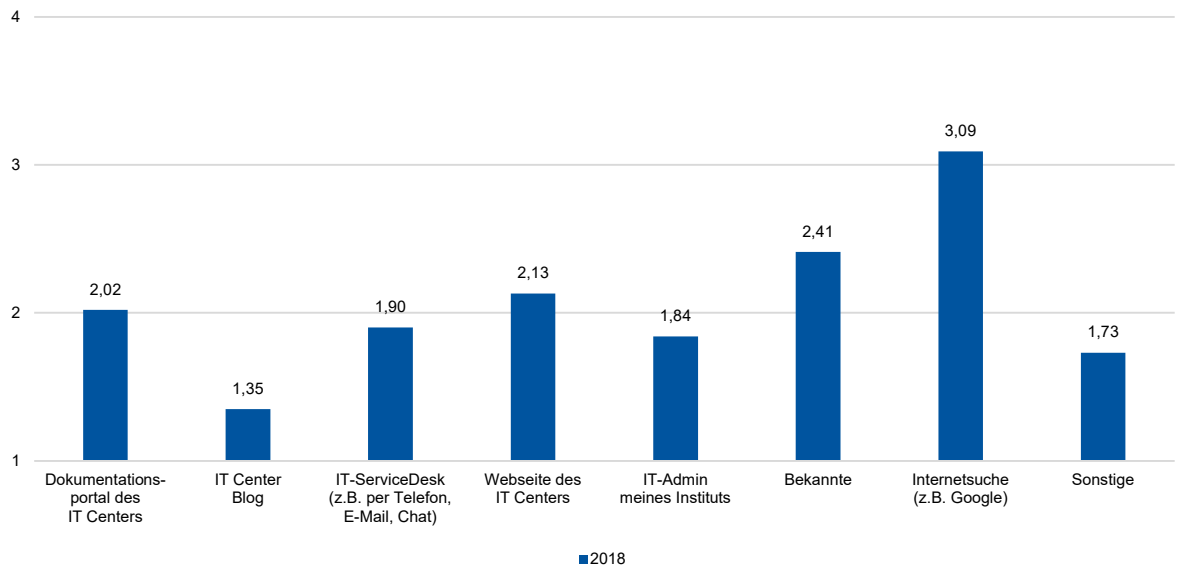

Abbildung 9: Informationsquellen zur Lösung von IT-Problemen 2018
„Welche Informationsquelle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?“ (1 = nie, 2 = weniger als 1x pro Monat, 3 = 1x pro Monat oder häufiger, 4 = 1x pro Woche oder häufiger)

Bei der Frage, wie wichtig es den Nutzenden sei, dass das IT-ServiceDesk Support über verschiedene Kommunikationskanäle bietet (Abb. 10), nahmen Chat (-0,22), Ticket-Portal (-0,12), persönlich vor Ort (-0,27), IT Center Blog (-0,30) und Sonstige (-0,92) in ihrer Wichtigkeit ab. Telefon (*MW* = 2,99) und E-Mail (*MW* = 3,71) bleiben die wichtigsten Kommunikationskanäle.

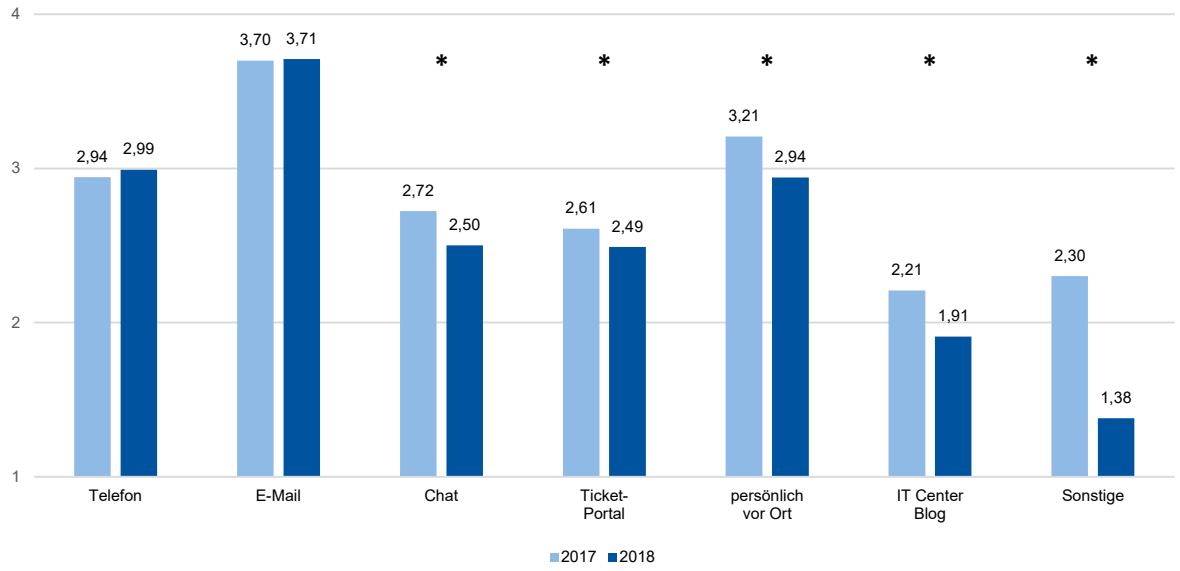

Abbildung 10: Wichtigkeit der versch. Kommunikationskanäle – Vergleich 2017/2018
*„Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-ServiceDesk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?“ (1 = nicht wichtig, 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = sehr wichtig; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

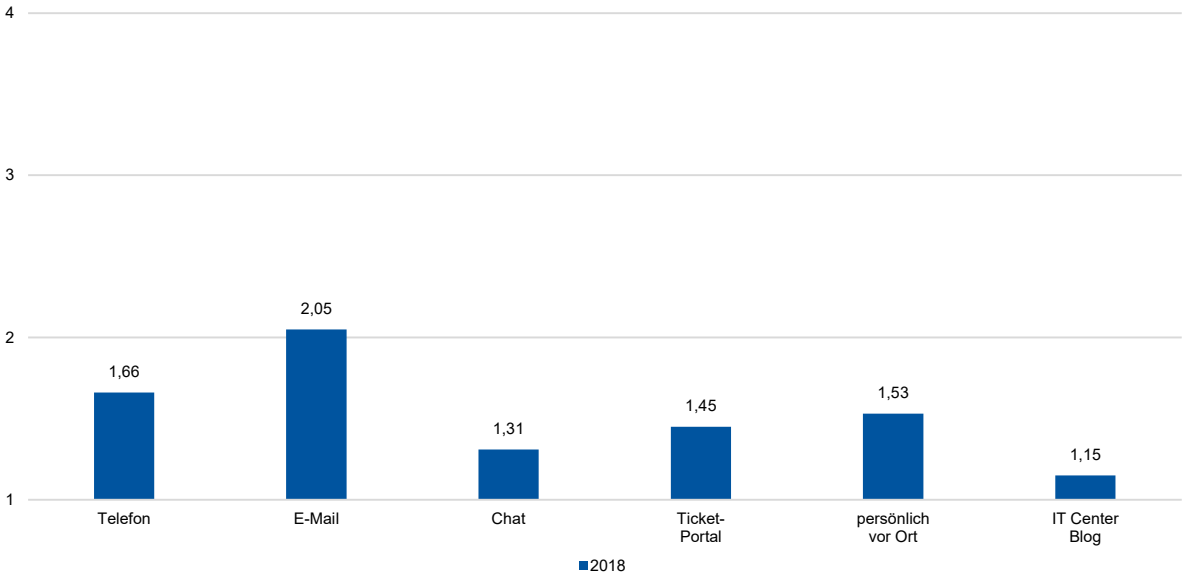

Abbildung 11: Häufigkeit der Nutzung versch. Kommunikationskanäle 2018
„Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?“ „Welche Informationsquelle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?“ (1 = nie, 2 = weniger als 1x pro Monat, 3 = 1x pro Monat oder häufiger, 4 = 1x pro Woche oder häufiger)

Die Häufigkeit der Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle (Abb. 11) konnte wegen der o.g. Skalenveränderung nicht direkt mit dem Vorjahr verglichen werden. E-Mail (*MW* = 2,05), Telefon (*MW* = 1,66) und persönlich vor Ort (*MW* = 1,53) bleiben jedoch, wie im Vorjahr, die am häufigsten genutzten Kanäle.

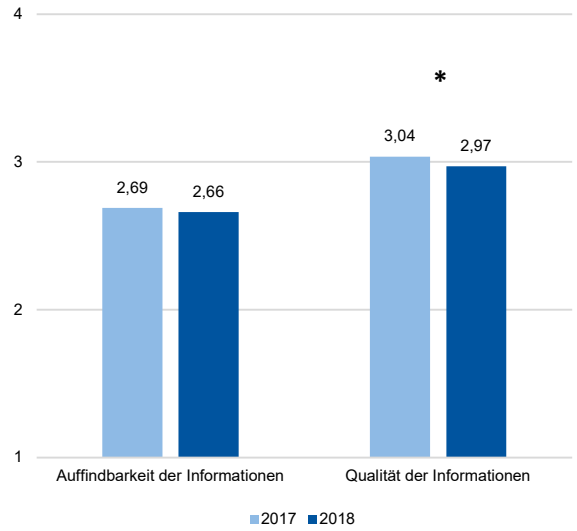

Abbildung 12: Bewertung der IT Center Webseite – Vergleich 2017/2018
*„Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

Die Webseite des IT Centers wurde in diesem Jahr hinsichtlich der „Qualität der Informationen“ signifikant besser schlechter als im Jahr 2017 (Abb. 12). In den offenen Kommentaren wurde die Unübersichtlichkeit, Suche und Verwendung von zu viel Fachsprache bemängelt.

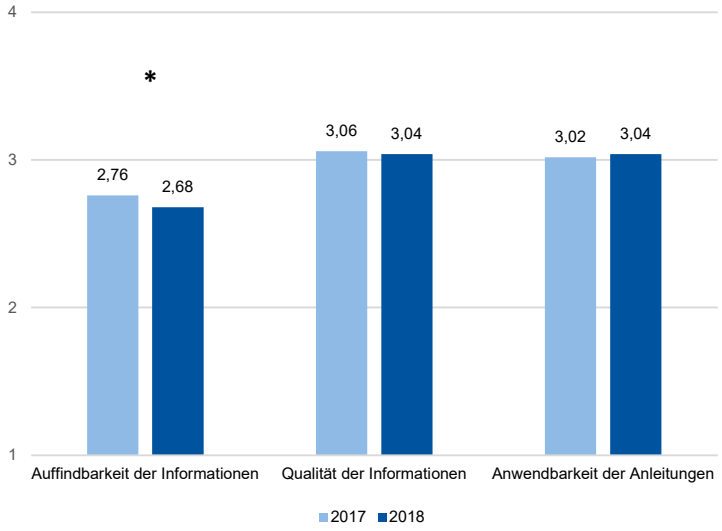

Abbildung 13: Bewertung des Dokumentationsportals – Vergleich 2017/2018
*„Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; * = signifikanter Unterschied p < 0.05)*

Das Dokumentationsportal wurde im Vergleich zum Vorjahr hinsichtlich der Auffindbarkeit der Informationen schlechter bewertet. Hier wurden in den offenen Kommentaren veraltete Informationen, sowie zu viel Verwendung von Fachsprache sowie die Suche bemängelt.

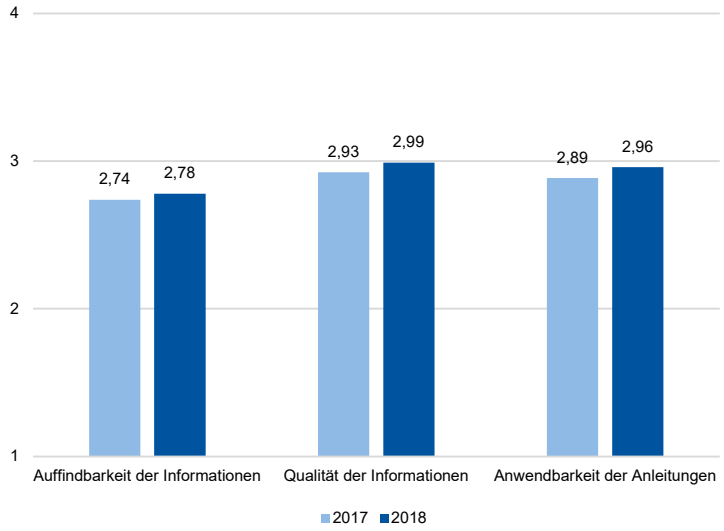

Abbildung 14: Bewertung des IT Center Blogs – Vergleich 2017/2018
*„Wie bewerten Sie den IT Center Blog hinsichtlich der folgenden Aspekte?“ (1 = schlecht, 2 = mäßig, 3 = gut, 4 = sehr gut; * = signifikanter Unterschied $p < 0.05$)*

Der IT Center Blog wurde von den Nutzenden nicht signifikant anders bewertet als im Vorjahr (Abb. 14).

3.4 Abschließende allgemeine Kommentare

Zum Abschluss der Befragung hatten die Nutzenden die Möglichkeit freie Rückmeldung zum IT Center, den Diensten und dem Support zu geben. Es gab viele positive Kommentare zum guten Service und der Hilfsbereitschaft des IT Centers. Auch kostenlose Angebote des IT Centers wurde wertgeschätzt.

Die meisten kritischen Kommentare betrafen an dieser Stelle RWTHonline. Die Nutzenenden äußerten sehr viel Unzufriedenheit über die Probleme mit diesem neuen System. RWTHonline solle übersichtlicher und benutzerfreundlicher gestaltet werden. Einige wünschten sich, dass statt RWTHonline CAMPUS-Office wiederverwendet würde.

Zum wiederholten Male wurde eine bessere Qualität bzw. Verfügbarkeit von eduroam gewünscht. Teilnehmende möchten auch eine bessere Beseitigung von SPAM und mehr Aufklärung über IT-Sicherheit. Schließlich fehlte vielen Wissen über die Dienste des IT Centers – insbesondere neuen RWTH-Angehörigen. Lösungsvorschläge wie IT-Workshops, Informationsveranstaltung oder eine „worauf-muss-ich-achten“-Liste für Personen, die neu an der RWTH sind, wurden vorgeschlagen.

3.5 Rückmeldung zur Befragung

Am Ende der Befragung konnten die Teilnehmenden Anmerkungen zur Befragung selbst abgeben. Insgesamt fielen die Rückmeldungen positiv aus. Manche Personen merkten an, dass sie viele der Dienste nicht kennen und daher nicht bewerten könnten. Auch seien manche Fragen aus Teilnehmersicht zu allgemein gestellt.

4. Fazit & Ausblick

Wir freuen uns, dass auch in diesem Jahr die Teilnehmerzahl der Nutzerzufriedenheitsumfrage wieder erhöht wurden konnte. Insgesamt konnten keine großen unerwarteten Abweichungen der Bewertungen zum Vorjahr festgestellt werden.

Die technischen Probleme zur Einführung von RWTHonline machten sich allerdings in den Bewertungen und Kommentaren der Nutzenden bemerkbar. Aufgrund der großem Anzahl von Teilnehmenden, die dieses System nutzen und darauf angewiesen sind, ist es wahrscheinlich, dass dies einen gewissen negativen Einfluss auf die Gesamtbewertung und die Bewertung des Supports hatte – das Supportaufkommen zu RWTHonline war groß und die Support-Strukturen befanden sich noch im Aufbau. Eine stetige Verbesserung von RWTHonline sowie dessen Supports wird angestrebt. Hierfür sind die Rückmeldungen der Teilnehmenden besonders wertvoll.

Wir möchten die Gelegenheit nutzen, um uns noch einmal bei allen Teilnehmenden für ihren wertvollen Beitrag für die Weiterentwicklung und Verbesserung der Dienste und des Service des IT Centers zu bedanken!

Anhang

Anhang I – Fragenkatalog

1. **Welches Geschlecht haben Sie?**
   - weiblich
   - männlich
   - intersexuell/zwischengeschlechtlich
   - anderes, und zwar:
   - *möchte ich nicht beantworten*

2. **Wie alt sind Sie?**
   - Jünger als 15 Jahre
   - 15 bis 19 Jahre
   - 20 bis 24 Jahre
   - 25 bis 29 Jahre
   - 30 bis 34 Jahre
   - 35 bis 39 Jahre
   - 40 bis 44 Jahre
   - 45 bis 49 Jahre
   - 50 bis 54 Jahre
   - 55 bis 59 Jahre
   - 60 bis 64 Jahre
   - 65 Jahre oder älter
   - *möchte ich nicht beantworten*

3. **Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen sind möglich)**
   - RWTH-Mitarbeitende
   - UKA-Mitarbeitende
   - RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende
   - Wissenschaftl. Hilfskräfte (WiHi)
   - Studentische Hilfskräfte (HiWi)
   - Studierende
   - Alumni
   - Gäste
   - anderer Personenkreis:
   - *möchte ich nicht beantworten*

4. **Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?**
   - < 1 Jahr
   - 1 – 3 Jahre
   - 4 – 5 Jahre
   - > 5 Jahre
   - *möchte ich nicht beantworten*

5. **Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des IT Centers beteiligt?**
   Dazu gehören u.a. IT-Administratoren, Ansprechpartner für Netzwerk/Domain/Webspace, IT-Besteller, Mitglieder einer Netzwerk-AG in einem Wohnheim, etc.
   - ja
   - nein
   - *möchte ich nicht beantworten*

6. **Haben Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zum IT-ServiceDesk gehabt?**
   (Filterfrage, nur bei „ja“ und „möchte ich nicht beantworten“ wurden Fragen 7 und 8 angezeigt)
   - ja
   - nein
   - *möchte ich nicht beantworten*

7. **Wie bewerten Sie den Support des IT-ServiceDesks hinsichtlich der folgenden Aspekte?**
   Bitte beachten Sie, dass sich die folgenden Einschätzungen möglichst nur auf die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesks selbst beziehen sollten, nicht auf die Fachabteilungen.
   - Erreichbarkeit am Telefon
   - Kontaktmöglichkeit im Chat
   - Kontaktmöglichkeit vor Ort
   - Freundlichkeit der Mitarbeitenden
   - Kompetenz der Mitarbeitenden
   - Lösungszeit
   - Lösungsqualität

   Skala:
   - schlecht - mäßig - gut - sehr gut
   - *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten*

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

9. **Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.**
   - trifft gar nicht zu - trifft eher nicht zu - trifft eher zu - trifft voll & ganz zu
   - *möchte ich nicht beantworten*

10. **Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?**
    (Filterfrage: falls bei „Dokumentationsportal des IT Centers“, „IT Center Blog“ oder „Webseite des IT Centers“ als Antwort „nie“ ausgewählt wurden wurden die entsprechende Frage 13, 15, oder 17 ausgeblendet)
    - Dokumentationsportal des IT Centers
    - IT Center Blog
    - IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat, oder persönlich)
    - Webseite des IT Centers
    - IT-Admin meines Instituts
    - Bekannte
    - Internetsuche (z.B. Google)
    - Sonstige:

    Skala:
    - nie - < 1 / Monat - ≥1x / Monat - ≥1x / Woche
    - *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

11. **Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-ServiceDesk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?**
    - Telefon
    - E-Mail
    - Chat

- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- IT Center Blog
- Sonstige:

Skala:

- nicht wichtig - eher unwichtig - eher wichtig - sehr wichtig
- *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

12. Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-ServiceDesk?

- Telefon
- E-Mail
- Chat
- Ticket-Portal
- persönlich vor Ort
- IT Center Blog

Skala:

- nie - < 1 / Monat - ≥1x / Monat - ≥1x / Woche
- *möchte ich nicht beantworten - diese Möglichkeit kenne ich nicht*

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

- Auffindbarkeit der Informationen
- Qualität der Informationen

Skala:

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

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

15. Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?

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

Skala:

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

16. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum Dokumentationsportal des IT Centers? *(offen)*

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

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

Skala:

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

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

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

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

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

- RWTH-E-Mail
  Dieser Service des IT Centers umfasst die Bereitstellung von E-Mail-Funktionalität, Kalender- und Terminverwaltungsfunktionen, das Routing von E-Mail-Verkehr zu einrichtungseigenen E-Mail-Systemen sowie geeigneter Antispam- und Antivirenmaßnahmen.
- L²P
  Im Lehr- und Lernportal (L²P) der RWTH Aachen können Dozierende virtuelle Lernräume zu jeder ihrer CAMPUS-Veranstaltungen anbieten. Ein Lernraum ist ein geschützter Bereich, der die Lehre digital unterstützt und u.a. dem Austausch von Lernmaterialien und Informationen dient.
- RWTHmoodle
  RWTHmoodle ersetzt sukzessive das vorhanden E-Learning System L²P.
- CAMPUS-System
  Die CAMPUS-Plattform umfasst sowohl den Online-Studienplaner - CAMPUS-Office sowie das Vorlesungsverzeichnis - CAMPUS.
- RWTHonline
  RWTHonline ist das integrierte Campus-Management-System, das an der RWTH sukzessive eingeführt und zum Wintersemester 2018/2019 hochschulweit in Betrieb genommen wurde.
- RWTHApp
  Die RWTHApp gibt es für iPhone, Android und Windows Phone 8. Für Studierende, Mitarbeitende und Besucher der RWTH Aachen bietet die RWTHApp speziell zugeschnittene Funktionen, um den universitären Alltag zu erleichtern.
- 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.
- Netzwerk
  Das IT Center kümmert sich um den RWTH Backbone (= Kernnetz), die Datennetze der Institute (= Instituts-LAN), die Veranstaltungsnetze (Bereitstellung kabelgebundener Netzwerkanschlüsse in öffentlichen Veranstaltungsbereichen der RWTH), das Virtual Private Network (VPN, für den sicheren, verschlüsselten Zugang von außen in das RWTH-Netz) und eine hochschulweite WLAN-Infrastruktur (eduroam, MoPS).
- Backup/Restore
  Das IT Center bietet mit dem Dienst 'Backup/Restore' allen nutzenden Einrichtungen die Möglichkeit, lokale Rechnersysteme und Server in den Instituten auf den Backup-Servern im IT Center versioniert zu sichern und bei Bedarf wiederherzustellen.
- Telefonie
  Das IT Center ist Betreiber der RWTH-Telekommunikationsanlage. Es stellt Ihnen eine Reihe von Telekommunikationsendgeräten zur Verfügung und berät Sie bei der Auswahl. Neue Telefonanschlüsse und Umzüge von vorhandenen Telefonanschlüssen können über das IT Center beantragt werden. Außerdem unterstützt das IT Center Sie bei der Planung von Telekommunikationsnetzwerken in Ihrem Gebäude.
- Identity Management
  Das IT Center kümmert sich um die zentrale Benutzerverwaltung der RWTH (Registrierung neuer Personen, Rollenwechsel, Ausscheiden und Wegfallen von Rechten, etc.). Durch die Nutzung des Identity Managements werden die Daten nur an einer Stelle gespeichert. Dadurch wird Servicekontinuität gewährleistet.
- Hochleistungsrechnen
  Das IT Center betreibt einen der schnellsten Supercomputer Deutschlands für Forscher der RWTH und des Landes NRW, aber auch für Studierende im Rahmen der Lehre. Die Arbeitsgruppe High Performance Computing (HPC) bietet Weiterbildungen und methodische Unterstützung zur effizienten Nutzung der zentralen Hochleistungsrechenanlagen.
- Kollaborationslösungen
  Das IT Center bietet verschiedene Lösungen für das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten und für den Datenaustausch (z.B. Sharepoint, Sciebo, Gigamove, etc.).

- Arbeitsplatzunterstützung
  Das IT Center unterstützt Sie bspw. auch bei der Beschaffung von Hardware und Software für Ihren Arbeitsplatz an der RWTH.
- Forschungsdatenmanagement
  Hier sind konkret die Anwendungen 'simpleArchive' und 'Metadatentool' gemeint.

Skala:
- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten - kann ich nicht beantworten -ich kenne diesen Dienst nicht*

21. Was vermissen Sie im Dienstleistungsportfolio?
Welche Dienste würden Sie sich noch wünschen? *(offene Nennungen)*

22. Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das IT Center der RWTH Aachen?
- Innovationsfreude
- Hilfsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Kompetenz
- Umweltbewusstsein
- Sicherheitsbewusstsein
- Zuverlässigkeit
- Erreichbarkeit

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

23. **Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?**
Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...
- ... innovativ.
- ... hilfsbereit.
- ... freundlich.
- ... kompetent.
- ... umweltbewusst.
- ... sicherheitsbewusst.
- ... zuverlässig.
- ... gut erreichbar.

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

24. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Service/Support des IT Centers zu?
- Ich fühle mich ernst genommen.
- Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.
- Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.
- Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.
- Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.

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

25. Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?
- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten*

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

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

27. Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?
- schlecht - mäßig - gut - sehr gut
- *möchte ich nicht beantworten*

28. Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zum IT Center der RWTH Aachen? *(offen)*

29. **Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen zu dieser Befragung?** *(offen)*

Anhang II – Datentabellen

A. Soziodemografie

Zunächst werden die Angaben zur Soziodemografie der Teilnehmenden dargestellt. Zu jeder Frage wird die Anzahl der Personen, die eine Antwort gaben (*N*) und der entsprechende Prozentsatz (%) der Gesamtstichprobe angegeben. Diese können jeweils zu *N* = 2693 bzw. *%* = 100 aufaddiert werden (außer bei der Frage zum Personenkreis, da dort Mehrfachnennungen möglich waren).

Fragebogensprache	***N***	***%***
Deutsch	2408	89,60
Englisch	285	10,40

Welches Geschlecht haben Sie?	***N***	***%***
weiblich	969	36,00
männlich	1660	61,60
intersexuell/ zwischen-geschlechtlich	5	0,20
anderes	21	0,80
möchte ich nicht beantworten	*38*	*1,40*

Wie alt sind Sie?	***N***	***%***
15 bis 19 Jahre	479	17,80
20 bis 24 Jahre	1083	40,20
25 bis 29 Jahre	600	22,30
30 bis 34 Jahre	180	6,70
35 bis 39 Jahre	97	3,60
40 bis 44 Jahre	51	1,90
45 bis 49 Jahre	45	1,70
50 bis 54 Jahre	63	2,30
55 bis 59 Jahre	43	1,60
60 bis 64 Jahre	30	1,10
65 Jahre oder älter	13	0,50
nicht beantwortet	1	0,00
möchte ich nicht beantworten	8	0,30

Welchem Personenkreis gehören Sie an? (Mehrfachnennungen möglich)	***N***
RWTH-Mitarbeitende	713
UKA-Mitarbeitende	25
RWTH-An-Instituts-Mitarbeitende	68
Wissenschaftl. Hilfskräfte (WiHi)	56
Studentische Hilfskräfte (HiWi)	390
Studierende	2006
Alumni	35
Gäste	4
anderer Personenkreis	52

Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des IT Centers beteiligt?	***N***	***%***
ja	259	9,70
nein	2418	86,41
möchte ich nicht beantworten	*16*	*0,39*

Wie lange sind Sie schon der RWTH Aachen angehörig?	***N***	***%***
< 1 Jahr	722	29,89
1-3 Jahre	917	34,74
4-5 Jahre	320	19,88
> 5 Jahre	721	14,40
möchte ich nicht beantworten	*13*	*1,09*

B. Vergleich 2016/2017/2018

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsumfrage 2018 mit denen der Umfrage der Vorjahre (2016 und 2017) 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 2017 und 2018 signifikante Unterschiede (*t*-Test für unabhängige Stichproben) aufwiesen (*Sig.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden, $p < 0.05$; n.s. = Unterschied nicht signifikant).

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Nicht beantwortet*	*Ich kenne diesen Dienst nicht*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***N***
RWTH-E-Mail	2016	572	3,32	0,72		0	2	30	2
	2017	2539	3,25	0,73	*	0	13	18	6
	2018	2642	3,38	0,70		5	8	34	4
L²P	2016	434	2,96	0,74		1	25	143	3

	2017	2422	3,11	0,76	n.s.	1	37	105	11
	2018	2332	3,15	0,78		8	109	235	9
RWTHmoodle *(Pilotbetrieb)*	2016	-	-	-		-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-
	2018	1075	2,68	0,92		8	901	686	23
CAMPUS-System	2016	513	2,47	0,89		1	13	74	5
	2017	2443	2,54	0,87	*	1	36	86	10
	2018	2050	2,79	0,84		13	281	330	19
RWTHonline	2016	-	-	-		-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-
	2018	2406	2,05	0,96		4	76	192	15
RWTHApp	2016	-	-	-		-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-
	2018	1975	2,92	0,84		2	307	398	11
IT-Support	2016	505	3,13	0,83		1	10	88	2
	2017	1470	3,10	0,75	*	5	197	885	19
	2018	1850	3,00	0,69		8	172	618	45
Netzwerk	2016	489	3,29	0,71		1	29	83	4
	2017	2033	3,10	0,76	n.s.	4	206	318	15
	2018	2031	3,08	0,76		2	215	421	24
Backup/Restore	2016	245	2,97	0,89		0	116	242	3
	2017	571	2,92	0,83	n.s.	0	943	1039	23
	2018	712	2,98	0,81		10	920	1019	32
Telefonie	2016	298	3,17	0,74		2	93	205	8
	2017	577	3,00	0,81	*	4	879	1091	25
	2018	1077	3,08	0,76		4	582	993	37
Identity Management	2016	386	2,98	0,80		1	80	134	5
	2017	1297	3,11	0,72	n.s.	7	623	625	24
	2018	1517	3,08	0,76		5	506	634	31
Hochleistungsrechnen	2016	199	3,28	0,80		0	100	302	5
	2017	496	3,16	0,77	n.s.	2	826	1226	26
	2018	562	3,10	0,81		5	781	1307	38
Kollaborationslösungen	2016	178	2,93	0,86		0	162	262	4
	2017	534	3,05	0,79	n.s.	1	1051	965	25
	2018	515	3,03	0,80		3	983	1153	39
Arbeitsplatzunterstützung	2016	192	2,80	0,91		0	137	270	7
	2017	626	2,99	0,80	*	0	912	1017	21
	2018	641	2,88	0,84		2	897	1115	38
Forschungsdatenmanagement	2016	-	-	-		-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-
	2018	387	2,94	0,778		2	1012	1251	41

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*				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Innovationsfreude	2016	592	3,09	0,72		1	13
	2017	2535	3,09	0,73	*	3	38
	2018	2610	3,03	0,78		4	79
Hilfsbereitschaft	2016	603	3,79	0,45		0	3
	2017	2557	3,75	0,48	n.s.	4	15
	2018	2653	3,76	0,48		1	39
Freundlichkeit	2016	602	3,50	0,61		0	4

	2017	2556	3,47	0,65	*	3	17
	2018	2644	3,58	0,60		6	43
Kompetenz	2016	602	3,88	0,35		1	3
	2017	2551	3,84	0,40	n.s.	6	19
	2018	2649	3,85	0,39		4	40
Umweltbewusstsein	2016	597	2,73	0,86		0	6
	2017	2536	2,85	0,89	*	2	38
	2018	2616	2,92	0,91		7	70
Sicherheitsbewusstsein	2016	600	3,59	0,58		0	6
	2017	2553	3,59	0,60	*	1	22
	2018	2646	3,49	0,67		1	46
Zuverlässigkeit	2016	604	3,80	0,42		0	2
	2017	2556	3,79	0,45	n.s.	3	17
	2018	2649	3,78	0,45		1	43
Erreichbarkeit	2016	604	3,63	0,54		0	2
	2017	2558	3,58	0,56	*	2	16
	2018	2646	3,64	0,54		5	42

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? ***Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind ...***		*1 = trifft gar nicht zu* *2 = trifft eher nicht zu* *3 = trifft eher zu* *4 = trifft voll & ganz zu*				*Nicht beant-wortet*	*Kann ich nicht be-antwor-ten*	*Möchte ich nicht beant-worten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
... innovativ.	2016	374	2,88	0,68		0	225	7
	2017	1276	2,89	0,69	n.s.	2	1271	27
	2018	1385	2,90	0,69		6	1253	49
... hilfsbereit.	2016	542	3,50	0,62		1	61	2
	2017	1683	3,44	0,63	n.s.	1	877	15
	2018	1892	3,45	0,60		3	762	36
... freundlich.	2016	539	3,54	0,57		0	64	3
	2017	1646	3,46	0,61	n.s.	2	911	17
	2018	1854	3,47	0,60		4	796	39
... kompetent.	2016	520	3,39	0,66		0	80	6
	2017	1714	3,37	0,64	*	1	841	20
	2018	1881	3,28	0,70		3	764	45
... umweltbewusst.	2016	146	2,93	0,73		1	447	12
	2017	580	2,93	0,74	n.s.	3	1962	31
	2018	632	2,92	0,77		2	2000	59
... sicherheitsbewusst.	2016	350	3,41	0,62		1	246	9
	2017	1227	3,32	0,64	n.s.	2	1321	26
	2018	1203	3,29	0,65		4	1442	44
... zuverlässig.	2016	464	3,27	0,71		1	131	10
	2017	1543	3,27	0,64	*	3	1008	22
	2018	1685	3,21	0,71		5	959	44
... gut erreichbar.	2016	529	3,18	0,80		0	72	5
	2017	1638	3,19	0,74	n.s.	4	917	17
	2018	1843	3,19	0,72		8	800	42

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Ich fühle mich ernst genommen.	2016	541	3,46	0,69		2	59	4
	2017	1745	3,38	0,68	n.s.	2	818	11
	2018	1950	3,38	0,69		2	722	19
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	2016	542	3,12	0,88		1	60	3
	2017	1622	3,21	0,75	*	0	941	13
	2018	1910	3,15	0,79		2	752	29
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	2016	545	3,24	0,76		1	58	2
	2017	1705	3,24	0,70	n.s.	4	854	13
	2018	1956	3,22	0,74		4	708	25
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	2016	424	3,15	0,74		0	168	14
	2017	1501	2,93	0,81	n.s.	2	1041	32
	2018	1490	2,96	0,83		2	1162	39
Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.	2016	522	2,75	0,80		1	75	8
	2017	1924	2,83	0,79	*	0	629	23
	2018	1945	2,76	0,81		1	707	40

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?	2016	586	3,48	0,72		0	20
	2017	2535	3,44	0,72	n.s.	2	39
	2018	2602	3,41	0,72		1	90
Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?	2016	553	3,01	0,66		1	52
	2017	2347	2,85	0,70	n.s.	2	227
	2018	2354	2,85	0,70		1	338
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	2016	559	2,55	0,81		2	45
	2017	2448	2,28	0,80	n.s.	3	125
	2018	2486	2,30	0,83		4	203

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?	2016	596	3,24	0,62		0	10
	2017	2533	3,19	0,55	*	1	42
	2018	2598	3,04	0,66		1	93

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***N***
Erreichbarkeit am Telefon	2016	335	3,25	0,77		-	0	269	2
	2017	843	3,11	0,71	n.s.	-	1	1721	11
	2018	723	3,09	0,80		1359	23	586	2
Kontaktmöglichkeit im Chat	2016	126	3,12	0,90		-	2	472	6
	2017	604	3,13	0,75	n.s.	-	2	1955	15
	2018	386	3,11	0,87		1359	26	917	5
Kontaktmöglichkeit vor Ort	2016	314	3,36	0,69		-	0	289	3
	2017	1132	3,26	0,70	*	-	5	1427	12
	2018	660	3,34	0,74		1359	31	635	8
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	2016	502	3,55	0,57		-	1	101	2
	2017	1472	3,42	0,64	*	-	2	1084	18
	2018	1240	3,51	0,64		1359	29	63	2
Kompetenz der Mitarbeitenden	2016	478	3,16	0,79		-	0	121	7
	2017	1435	3,28	0,69	*	-	2	1119	20
	2018	1211	3,19	0,80		1359	29	87	7
Lösungszeit	2016	483	2,91	0,89		-	0	121	2
	2017	1390	3,09	0,77	*	-	3	1161	22
	2018	1245	2,97	0,90		1359	30	56	3
Lösungsqualität	2016	482	3,13	0,76		-	0	121	3
	2017	1400	3,22	0,72	*	-	1	1153	22
	2018	1235	3,14	0,85		1359	30	64	5

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	2016	566	3,53	0,65		31	9
	2017	2386	3,57	0,60	n.s.	144	46
	2018	2546	3,54	0,66		114	33

Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?		*1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche*				*Nicht beantwortet*	*diese Möglichkeit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Dokumentationsportal des IT Centers	2016	530	3,08	0,96	Wg. Skalenänderung kann kein Vergleich zu den Vorjahren gezogen werden	0	71	5
	2017	2090	2,62	1,10		6	450	30
	2018	2266	2,02	0,88		4	396	27
IT Center Blog	2016	452	1,73	0,85		1	148	5
	2017	1863	1,72	0,90		17	661	35
	2018	1932	1,35	0,66		34	697	30
IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)	2016	572	2,85	0,99		3	26	5
	2017	2275	2,32	1,06		11	255	35
	2018	2533	1,90	0,81		10	123	27
Webseite des IT Centers	2016	565	2,84	0,93		5	31	5
	2017	2335	2,75	0,97		11	204	26

	2018	2542	2,13	0,84		12	117	22
IT-Admin meines Instituts	2016	463	2,54	1,22		5	95	43
	2017	1999	2,03	1,13		26	492	59
	2018	2240	1,84	1,03		10	392	51
Kollegen/Freunde	2016	585	3,17	0,87		0	16	5
	2017	2479	3,29	0,84		2	76	19
	2018	2541	2,41	0,98		17	92	43
Internetsuche (z.B. Google)	2016	596	3,64	0,66		1	6	3
	2017	2496	3,68	0,62		2	62	16
	2018	2542	3,09	0,92		12	117	22
Sonstige	2016	48	2,69	1,19		505	31	22
	2017	224	2,32	1,26		1978	255	119
	2018	370	1,73	1,14		2005	208	110

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?		*1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig*				*Nicht beantwortet*	*diese Möglichkeit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Telefon	2016	588	3,19	0,90		2	11	5
	2017	2476	2,94	0,97	n.s.	2	67	31
	2018	2636	2,99	1,01		3	26	28
E-Mail	2016	598	3,81	0,47		1	4	3
	2017	2509	3,70	0,57	n.s.	4	40	23
	2018	2649	3,71	0,56		5	13	26
Chat	2016	550	2,41	1,00		3	42	11
	2017	2436	2,72	0,96	*	7	104	29
	2018	2538	2,50	0,99		19	108	28
Ticket-Portal	2016	516	2,76	0,97		1	75	14
	2017	1945	2,61	0,97	*	19	576	36
	2018	2219	2,49	0,99		13	428	33
persönlich vor Ort	2016	577	2,93	1,00		3	17	9
	2017	2481	3,21	0,90	*	6	66	23
	2018	2618	2,94	1,00		10	34	31
IT Center Blog	2016	464	1,93	0,88		2	126	14
	2017	1978	2,21	0,92	*	9	549	40
	2018	2129	1,91	0,91		9	512	43
Sonstige	2016	28	1,96	1,17		518	33	27
	2017	162	2,30	1,20	*	2115	196	103
	2018	200	1,38	0,84		2122	233	138

Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk?		*1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche*				*Nicht beantwortet*	*diese Möglichkeit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Telefon	2016	585	2,37	1,18	*Wg. Skalenänderung kann kein Vergleich zu den Vorjahren gezogen werden*	2	13	6
	2017	2420	1,76	0,98		0	91	65
	2018	2600	1,66	0,82		5	40	48
E-Mail	2016	591	3,10	0,99		2	6	7
	2017	2449	2,45	1,12		0	63	64
	2018	2620	2,05	0,87		4	28	41
Chat	2016	547	1,37	0,73		3	47	9
	2017	2361	1,52	0,84		6	140	69

	2018	2476	1,31	0,62	8	164	45
Ticket-Portal	2016	539	2,03	1,07	5	53	9
	2017	2181	1,59	0,90	6	318	71
	2018	2378	1,45	0,72	7	257	51
persönlich vor Ort	2016	578	2,06	1,02	3	17	8
	2017	2428	1,92	1,00	2	80	66
	2018	2580	1,53	0,72	8	59	46
IT Center Blog	2016	499	1,46	0,77	5	91	11
	2017	2142	1,44	0,76	29	341	64
	2018	2170	1,15	0,48	70	392	61

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Frage nicht angezeigt (Filter)*	*Nicht beantwortet*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	2016	538	2,51	0,80		-	3	59	6
	2017	2121	2,69	0,73	n.s.	-	26	400	29
	2018	1792	2,66	0,70		716	15	145	25
Qualität der Informationen	2016	534	2,96	0,66		-	0	66	6
	2017	2103	3,04	0,61	*	-	17	426	30
	2018	1765	2,97	0,64		716	12	170	30

Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Frage nicht angezeigt (Filter)*	*Nicht beantwortet*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	2016	490	2,61	0,78		-	2	105	9
	2017	1847	2,76	0,74	*	-	11	682	36
	2018	1421	2,68	0,72		1119	5	132	16
Qualität der Informationen	2016	491	3,05	0,63		-	1	106	8
	2017	1820	3,06	0,63	n.s.	-	12	707	37
	2018	1416	3,04	0,63		1119	5	136	17
Anwendbarkeit der Anleitungen	2016	486	3,04	0,65		-	1	109	10
	2017	1806	3,02	0,70	n.s.	-	10	719	41
	2018	1410	3,04	0,70		1119	4	140	20

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	2016	177	2,67	0,76		-	5	412	12
	2017	887	2,74	0,73	n.s.	-	23	1618	48
	2018	351	2,78	0,75		2138	3	178	23
Qualität der Informationen	2016	174	2,99	0,70		-	6	412	14
	2017	870	2,93	0,67	n.s.	-	23	1636	47
	2018	347	2,99	0,67		2138	3	180	25
Anwendbarkeit der Anleitungen	2016	163	2,94	0,71		-	5	423	15
	2017	836	2,89	0,70	n.s.	-	21	1675	44
	2018	334	2,96	0,74		2138	3	195	23

C. Vergleich Mitarbeitende und Studierende

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

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Nicht beantwortet*	*Ich kenne diesen Dienst nicht*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***N***
RWTH-E-Mail	MA	744	3,40	0,66	n.s.	3	5	25	0
	Stud.	1842	3,38	0,71		2	3	8	4
L²P	MA	455	2,95	0,75	*	6	95	217	4
	Stud.	1836	3,20	0,77		2	8	10	3
RWTHmoodle *(Pilotbetrieb)*	MA	143	2,93	0,79	*	2	308	321	3
	Stud.	911	2,64	0,92		6	574	350	18
CAMPUS-System	MA	577	2,68	0,79	*	4	59	131	6
	Stud.	1430	2,84	0,85		9	216	193	11
RWTHonline	MA	544	2,14	0,92	*	2	59	163	9
	Stud.	1821	2,02	0,96		2	11	20	5
RWTHApp	MA	263	2,63	0,86	*	1	234	277	2
	Stud.	1682	2,96	0,83		1	62	106	8
IT-Support	MA	614	3,08	0,69	*	1	37	113	12
	Stud.	1193	2,95	0,69		6	129	500	31
Netzwerk	MA	584	3,22	0,73	*	1	58	130	4
	Stud.	1409	3,02	0,76		1	147	283	19
Backup/Restore	MA	323	3,15	0,75	*	5	153	291	5
	Stud.	373	2,82	0,82		4	746	711	25
Telefonie	MA	584	3,24	0,72	*	2	56	133	2
	Stud.	465	2,93	0,80		2	513	846	33
Identity Management	MA	554	3,13	0,74	n.s.	3	72	143	5
	Stud.	940	3,06	0,77		2	414	478	25
Hochleistungsrechnen	MA	201	3,20	0,76	*	3	145	420	8
	Stud.	347	3,05	0,84		2	614	868	28
Kollaborationslösungen	MA	187	3,00	0,78	n.s.	1	217	364	8
	Stud.	316	3,04	0,80		2	741	771	29
Arbeitsplatzunterstützung	MA	283	2,88	0,84	n.s.	2	170	316	6
	Stud.	342	2,87	0,83		0	704	783	30

Forschungsdatenmanagement	MA	128	2,84	0,77	n.s.	1	226	413	9
	Stud.	249	2,96	0,78		1	760	819	30

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*				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Innovationsfreude	MA	747	3,06	0,76	n.s.	2	28
	Stud.	1810	3,02	0,79		1	48
Hilfsbereitschaft	MA	767	3,81	0,42	*	1	9
	Stud.	1831	3,75	0,49		0	28
Freundlichkeit	MA	766	3,61	0,58	n.s.	2	9
	Stud.	1824	3,57	0,60		4	31
Kompetenz	MA	767	3,89	0,34	*	0	10
	Stud.	1828	3,84	0,41		3	28
Umweltbewusstsein	MA	754	2,97	0,89	n.s.	1	22
	Stud.	1811	2,90	0,92		5	43
Sicherheitsbewusstsein	MA	767	3,50	0,68	n.s.	0	10
	Stud.	1826	3,49	0,66		1	32
Zuverlässigkeit	MA	768	3,83	0,38	*	0	9
	Stud.	1827	3,76	0,46		1	31
Erreichbarkeit	MA	765	3,72	0,48	*	3	9
	Stud.	1827	3,60	0,55		2	30

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind …		*1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu*				*Nicht beantwortet*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
... innovativ.	MA	432	2,85	0,69	n.s.	4	329	12
	Stud.	925	2,92	0,68		2	898	34
... hilfsbereit.	MA	679	3,47	0,59	n.s.	1	88	9
	Stud.	1168	3,43	0,60		2	665	24
... freundlich.	MA	676	3,49	0,59	n.s.	0	93	8
	Stud.	1134	3,44	0,61		4	693	28
... kompetent.	MA	649	3,30	0,66	n.s.	1	116	11
	Stud.	1187	3,26	0,71		2	638	32
... umweltbewusst.	MA	174	2,91	0,78	n.s.	2	583	18
	Stud.	440	2,92	0,77		0	1380	39
... sicherheitsbewusst.	MA	408	3,38	0,61	*	1	357	11
	Stud.	767	3,25	0,66		3	1058	31
... zuverlässig.	MA	595	3,24	0,70	n.s.	2	169	11

	Stud.	1049	3,19	0,72		3	776	31
... gut erreichbar.	MA	662	3,12	0,74	*	2	104	9
	Stud.	1136	3,23	0,70		6	687	30

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Ich fühle mich ernst genommen.	MA	691	3,40	0,69	n.s.	0	84	2
	Stud.	1214	3,36	0,69		1	629	15
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	MA	686	3,09	0,82	*	0	83	8
	Stud.	1178	3,19	0,77		1	661	19
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	MA	686	3,19	0,74	n.s.	0	85	6
	Stud.	1224	3,22	0,74		3	615	17
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	MA	493	3,17	0,75	*	0	273	11
	Stud.	962	2,84	0,84		1	870	26
Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.	MA	586	2,77	0,77	n.s.	0	180	11
	Stud.	1321	2,75	0,83		0	512	26

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?	MA	750	3,48	0,70	*	1	26
	Stud.	1798	3,37	0,73		0	61
Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?	MA	692	3,00	0,66	*	1	84
	Stud.	1613	2,77	0,70		0	246
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	MA	726	2,50	0,82	*	3	48
	Stud.	1707	2,21	0,82		1	151

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?	MA	758	3,13	0,68	*	1	18
	Stud.	1784	3,00	0,64		1	74

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***N***
Erreichbarkeit am Telefon	MA	461	3,11	0,82	n.s	174	5	136	1
	Stud.	239	3,05	0,76		1167	18	434	1
Kontaktmöglichkeit im Chat	MA	112	3,06	0,95	n.s.	174	5	483	3
	Stud.	262	3,13	0,82		1167	21	407	2
Kontaktmöglichkeit vor Ort	MA	286	3,37	0,69	n.s.	174	8	304	5
	Stud.	353	3,32	0,77		1167	23	313	3
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	MA	582	3,52	0,62	n.s.	174	6	13	2
	Stud.	621	3,49	0,67		1167	23	48	0
Kompetenz der Mitarbeitenden	MA	564	3,11	0,78	*	174	5	31	3
	Stud.	610	3,26	0,81		1167	24	54	4
Lösungszeit	MA	579	2,85	0,87	*	174	6	16	2
	Stud.	628	3,06	0,90		1167	24	39	1
Lösungsqualität	MA	576	3,11	0,79	n.s.	174	6	20	1
	Stud.	624	3,15	0,89		1167	24	41	3

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	MA	739	3,52	0,65	n.s.	33	5
	Stud.	1757	3,55	0,66		78	24

Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?		*1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche*				*Nicht beantwortet*	*diese Möglichkeit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Dokumentationsportal des IT Centers	MA	687	2,29	0,92	*	1	87	2
	Stud.	1532	1,90	0,83		3	301	23
IT Center Blog	MA	553	1,31	0,60	n.s.	18	202	4
	Stud.	1342	1,37	0,67		14	479	24
IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)	MA	756	2,26	0,75	*	4	15	2
	Stud.	1724	1,73	0,77		6	106	23
Webseite des IT Centers	MA	744	2,24	0,84	*	5	27	1
	Stud.	1746	2,08	0,83		6	88	19
IT-Admin meines Instituts	MA	687	2,73	0,98	*	3	64	23
	Stud.	1508	1,43	0,76		7	319	25
Kollegen/Freunde	MA	715	2,13	1,03	*	10	33	19
	Stud.	1776	2,54	0,93		6	54	23

Internetsuche (z.B. Google)	MA	765	3,15	0,94	*	1	8	3
	Stud.	1825	3,07	0,91		5	14	15
Sonstige	MA	84	1,88	1,19	n.s.	609	61	23
	Stud.	276	1,68	1,11		1358	141	84

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?		*1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig*				*Nicht beant-wortet*	*diese Möglich-keit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beant-worten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Telefon	MA	764	3,44	0,79	*	2	6	5
	Stud.	1819	2,79	1,03		1	17	22
E-Mail	MA	767	3,75	0,52	*	3	3	4
	Stud.	1828	3,70	0,57		2	8	21
Chat	MA	712	2,10	0,96	*	7	53	5
	Stud.	1775	2,66	0,96		12	50	22
Ticket-Portal	MA	688	2,71	1,00	*	4	81	4
	Stud.	1484	2,39	0,97		9	338	28
persönlich vor Ort	MA	754	2,63	1,00	*	3	14	6
	Stud.	1810	3,07	0,96		7	18	24
IT Center Blog	MA	567	1,55	0,75	*	4	200	6
	Stud.	1519	2,04	0,93		5	301	34
Sonstige	MA	45	1,31	0,82	n.s.	634	70	28
	Stud.	149	1,42	0,86		1449	156	105

Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk?		*1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche*				*Nicht beant-wortet*	*diese Möglich-keit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beant-worten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Telefon	MA	761	2,12	0,84	*	2	6	8
	Stud.	1790	1,46	0,72		3	31	35
E-Mail	MA	764	2,37	0,82	*	2	4	7
	Stud.	1804	1,91	0,85		2	22	31
Chat	MA	702	1,22	0,53	*	3	63	9
	Stud.	1725	1,34	0,65		5	98	31
Ticket-Portal	MA	713	1,77	0,83	*	3	52	9
	Stud.	1621	1,30	0,61		4	197	37
persönlich vor Ort	MA	753	1,59	0,71	*	4	12	8
	Stud.	1778	1,51	0,72		4	44	33

IT Center Blog	MA	592	1,08	0,34	*	24	146	15
	Stud.	1537	1,18	0,53		45	237	40

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Frage nicht angezeigt (Filter)*	*Nicht beantwortet*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	MA	559	2,54	0,68	*	168	5	37	8
	Stud.	1192	2,72	0,70		536	9	107	15
Qualität der Informationen	MA	553	2,89	0,64	*	168	3	42	11
	Stud.	1172	3,00	0,63		536	8	126	17

Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Frage nicht angezeigt (Filter)*	*Nicht beantwortet*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	MA	506	2,60	0,68	*	233	1	34	3
	Stud.	885	2,73	0,73		866	4	93	11
Qualität der Informationen	MA	504	2,96	0,58	*	233	1	36	3
	Stud.	883	3,08	0,64		866	4	94	12
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	502	2,99	0,63	*	233	1	35	6
	Stud.	878	3,06	0,73		866	3	100	12

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	MA	74	2,80	0,79	n.s.	632	1	63	7
	Stud.	267	2,76	0,73		1461	2	113	16
Qualität der Informationen	MA	75	3,07	0,68	n.s.	632	1	62	7
	Stud.	262	2,95	0,66		1461	2	116	18
Anwendbarkeit der Anleitungen	MA	66	2,97	0,80	n.s.	632	1	71	7
	Stud.	258	2,94	0,73		1461	2	122	16

D. Vergleich Personen mit vs. ohne IT-Verantwortung

Zuletzt werden noch die Ergebnisse der Personen mit IT-Verantwortung mit denen der 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 (*Sig.*; * = signifikanter Unterschied vorhanden; n.s. = Unterschied nicht signifikant). Zusätzlich wird für jede der Ausweichoptionen die Anzahl der Personen, die jeweils diese auswählten (*N*), aufgeführt.

Wie beurteilen Sie die folgenden IT-Dienste des IT Centers?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Nicht beantwortet*	*Ich kenne diesen Dienst nicht*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***N***
RWTH-E-Mail	mit	254	3,42	0,72	n.s.	0	2	3	0
	ohne	2373	3,38	0,70		5	6	30	4
L²P	mit	186	2,99	0,85	*	0	8	63	2
	ohne	2134	3,16	0,77		8	100	170	6
RWTHmoodle *(Pilotbetrieb)*	mit	104	2,88	0,83	*	3	59	92	1
	ohne	961	2,65	0,92		5	839	592	21
CAMPUS-System	mit	200	2,73	0,83	n.s.	2	14	40	3
	ohne	1838	2,80	0,83		11	266	288	15
RWTHonline	mit	192	2,22	1,07	*	0	16	46	5
	ohne	2201	2,03	0,95		4	59	145	9
RWTHApp	mit	157	2,95	0,86	n.s.	0	32	70	0
	ohne	1807	2,91	0,84		2	273	326	10
IT-Support	mit	239	3,13	0,72	*	0	2	16	2
	ohne	1598	2,97	0,68		8	170	600	42
Netzwerk	mit	240	3,31	0,79	*	0	7	11	1
	ohne	1778	3,05	0,75		2	208	408	22
Backup/Restore	mit	172	3,08	0,84	n.s.	0	35	49	3
	ohne	530	2,94	0,80		10	883	967	28
Telefonie	mit	186	3,19	0,77	n.s.	0	22	48	3
	ohne	882	3,08	0,77		4	559	940	33
Identity Management	mit	217	3,15	0,75	n.s.	0	18	22	2
	ohne	1288	3,07	0,77		5	488	609	28
Hochleistungsrechnen	mit	99	3,18	0,84	n.s.	1	36	118	5
	ohne	455	3,09	0,80		4	743	1184	32
Kollaborationslösungen	mit	118	3,03	0,83	n.s.	0	55	82	4
	ohne	390	3,03	0,79		3	925	1066	34
Arbeitsplatzunterstützung	mit	117	2,81	0,91	n.s.	1	51	88	2
	ohne	516	2,90	0,82		1	844	1022	35
Forschungsdatenmanagement	mit	82	3,07	0,77	n.s.	1	58	114	4
	ohne	254	3,42	0,72		1	951	1132	36

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*				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Innovationsfreude	mit	255	3,23	0,78	*	0	4
	ohne	2341	3,01	0,78		4	73

Hilfsbereitschaft	mit	258	3,73	0,49	n.s.	0	1
	ohne	2380	3,77	0,48		1	37
Freundlichkeit	mit	257	3,54	0,62	n.s.	1	1
	ohne	2372	3,58	0,60		5	41
Kompetenz	mit	257	3,85	0,40	n.s.	0	2
	ohne	2377	3,86	0,39		4	37
Umweltbewusstsein	mit	253	2,92	0,91	n.s.	0	6
	ohne	2349	2,91	0,92		7	62
Sicherheitsbewusstsein	mit	257	3,60	0,60	*	0	2
	ohne	2374	3,48	0,67		1	43
Zuverlässigkeit	mit	256	3,83	0,40	*	0	3
	ohne	2378	3,77	0,45		1	39
Erreichbarkeit	mit	256	3,67	0,51	n.s.	1	2
	ohne	2376	3,64	0,54		4	38

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen? Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind …		*1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu*				*Nicht beant-wortet*	*Kann ich nicht be-ant-wor-ten*	*Möchte ich nicht beant-worten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
... innovativ.	mit	201	2,87	0,71	n.s.	1	52	5
	ohne	1172	2,90	0,68		5	1198	43
... hilfsbereit.	mit	244	3,44	0,61	n.s.	0	11	4
	ohne	1634	3,45	0,60		3	750	31
... freundlich.	mit	244	3,50	0,63	n.s.	0	12	3
	ohne	1596	3,46	0,60		4	783	35
... kompetent.	mit	242	3,26	0,70	n.s.	0	13	4
	ohne	1626	3,28	0,70		3	749	40
... umweltbewusst.	mit	107	3,02	0,79	n.s.	0	147	5
	ohne	515	2,89	0,77		2	1848	53
... sicherheitsbewusst.	mit	197	3,36	0,64	n.s.	0	59	3
	ohne	994	3,28	0,64		4	1380	40
... zuverlässig.	mit	232	3,23	0,68	n.s.	1	23	3
	ohne	1440	3,21	0,72		4	934	40
... gut erreichbar.	mit	242	3,19	0,76	n.s.	2	11	4
	ohne	1587	3,19	0,71		6	788	37

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 beant-wortet*	*Kann ich nicht be-ant-wor-ten*	*Möchte ich nicht beant-worten*
	N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***

Ich fühle mich ernst genommen.	mit	247	3,35	0,72	n.s.	0	10	2
	ohne	1690	3,38	0,69		2	710	16
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	mit	247	3,02	0,83	*	0	10	2
	ohne	1651	3,17	0,78		2	739	26
Ich bekomme hilfreiche Auskünfte.	mit	249	3,18	0,74	n.s.	0	7	3
	ohne	1694	3,22	0,75		4	699	21
Die Öffnungszeiten sind für mich ideal.	mit	198	3,20	0,80	*	0	57	4
	ohne	1280	2,92	0,82		2	1102	34
Die Dienste sind intuitiv zu benutzen.	mit	233	2,87	0,82	*	0	22	4
	ohne	1699	2,74	0,81		1	684	34

		1 = schlecht / nicht wichtig 2 = mäßig / eher unwichtig 3 = gut / eher wichtig 4 = sehr gut / sehr wichtig				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Wie wichtig ist es Ihnen vor IT-Risiken durch das IT Center geschützt zu werden?	mit	256	3,40	0,78	n.s.	0	3
	ohne	2330	3,41	0,72		1	87
Wie gut fühlen Sie sich vor diesen Risiken durch das IT Center geschützt?	mit	247	3,09	0,68	*	0	12
	ohne	2091	2,81	0,69		1	326
Wie gut fühlen Sie sich in Bezug auf IT-Risiken durch das IT Center informiert?	mit	256	2,77	0,82	*	1	2
	ohne	2214	2,24	0,81		3	201

		1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem IT Center der RWTH Aachen?	mit	256	3,17	0,72	*	0	3
	ohne	2326	3,03	0,65		2	90

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***N***
Erreichbarkeit am Telefon	mit	165	3,22	0,73	*	37	2	55	0
	ohne	549	3,04	0,82		1315	21	531	2
Kontaktmöglichkeit im Chat	mit	72	3,10	0,84	n.s.	37	2	146	2
	ohne	309	3,10	0,88		1315	24	767	3
Kontaktmöglichkeit vor Ort	mit	147	3,31	0,73	n.s.	37	3	69	3
	ohne	506	3,35	0,74		1315	28	564	5
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	mit	214	3,56	0,63	n.s.	37	2	6	0
	ohne	1017	3,50	0,64		1315	27	57	2
Kompetenz der Mitarbeitenden	mit	212	3,06	0,82	*	37	2	6	2
	ohne	990	3,22	0,79		1315	27	81	5
Lösungszeit	mit	214	2,70	0,85	*	37	2	5	1
	ohne	1022	3,02	0,89		1315	28	51	2
Lösungsqualität	mit	215	3,06	0,78	n.s.	37	2	4	1
	ohne	1011	3,15	0,86		1315	28	60	4

		1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu				*Nicht beantwortet*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***
Bevor ich das IT-ServiceDesk kontaktiere, suche ich auf anderen Wegen nach Lösungen für mein Problem bzw. meine Frage.	mit	247	3,56	0,66	n.s.	9	3
	ohne	2285	3,54	0,66		104	29

Welche Informationskanäle nutzen Sie, um Lösungen für Ihre IT-Probleme/-Fragen zu finden?		*1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche*				*Nicht beantwortet*	*diese Möglichkeit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Dokumentationsportal des IT Centers	mit	244	2,75	0,94	*	1	14	0
	ohne	2008	1,93	0,83		3	381	26
IT Center Blog	mit	206	1,63	0,87	*	3	49	1
	ohne	1714	1,32	0,62		31	646	27
IT-ServiceDesk (z.B. per Telefon, E-Mail, Chat)	mit	253	2,63	0,86	*	1	3	2
	ohne	2267	1,81	0,76		9	119	23
Webseite des IT Centers	mit	251	2,53	0,92	*	2	6	0
	ohne	2278	2,09	0,81		10	109	21
IT-Admin meines Instituts	mit	216	2,69	1,15	*	0	27	16
	ohne	2014	1,75	0,97		10	362	32
Kollegen/Freunde	mit	240	2,38	1,06	n.s.	3	15	1
	ohne	2288	2,41	0,97		14	76	40
Internetsuche (z.B. Google)	mit	255	3,53	0,81	*	2	2	0

	ohne	2372	3,05	0,92		4	23	19
Sonstige	mit	35	2,63	1,35	*	192	19	13
	ohne	332	1,64	1,07		1802	188	96

Wie wichtig ist Ihnen, dass das IT-Service-Desk Ihnen Support über die folgenden Kommunikationskanäle bietet?		*1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig 3 = eher wichtig 4 = sehr wichtig*				*Nicht beant-wortet*	*diese Möglich-keit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beant-worten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Telefon	mit	258	3,31	0,89	*	0	0	1
	ohne	2363	2,96	1,01		3	26	26
E-Mail	mit	258	3,83	0,41	*	0	0	1
	ohne	2376	3,70	0,57		5	13	24
Chat	mit	245	2,34	1,06	*	3	10	1
	ohne	2279	2,51	0,98		16	98	25
Ticket-Portal	mit	249	2,86	1,00	*	0	10	0
	ohne	1956	2,44	0,98		12	418	32
persönlich vor Ort	mit	257	2,96	1,00	n.s.	1	1	0
	ohne	2346	2,94	1,00		9	33	30
IT Center Blog	mit	219	1,87	1,00	n.s.	1	39	0
	ohne	1897	1,91	0,90		8	472	41
Sonstige	mit	15	1,93	1,16	n.s.	210	24	10
	ohne	184	1,34	0,80		1898	209	127

Wie häufig nutzen Sie die verschiedenen Kommunikationskanäle des IT-Service-Desk?		*1 = nie 2 = <1x pro Monat 3 = ≥1x pro Monat 4 = ≥1x pro Woche*				*Nicht beant-wortet*	*diese Möglich-keit kenne ich nicht*	*Möchte ich nicht beant-worten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***
Telefon	mit	253	2,29	0,97	*	1	2	3
	ohne	2333	1,59	0,77		4	38	43
E-Mail	mit	254	2,85	0,88	*	0	1	4
	ohne	2352	1,96	0,82		4	27	35
Chat	mit	239	1,42	0,75	*	2	15	3
	ohne	2225	1,29	0,60		6	147	40
Ticket-Portal	mit	245	2,06	0,94	*	1	9	4
	ohne	2120	1,37	0,65		6	247	45
persönlich vor Ort	mit	252	1,93	0,88	*	1	1	5
	ohne	2315	1,49	0,68		7	57	39
IT Center Blog	mit	216	1,31	0,71	*	6	30	7
	ohne	1944	1,13	0,45		64	359	51

Wie bewerten Sie die Webseite des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Frage nicht angezeigt (Filter)*	*Nicht beantwortet*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	mit	202	2,59	0,71	n.s.	44	2	9	2
	ohne	1579	2,67	0,70		668	13	136	22
Qualität der Informationen	mit	199	2,89	0,65	n.s.	44	2	11	3
	ohne	1555	2,98	0,64		668	10	159	26

Wie bewerten Sie das Dokumentationsportal des IT Centers hinsichtlich der folgenden Aspekte?		*1 = schlecht 2 = mäßig 3 = gut 4 = sehr gut*				*Frage nicht angezeigt (Filter)*	*Nicht beantwortet*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	mit	211	2,63	0,75	n.s.	43	0	4	1
	ohne	1200	2,69	0,71		1071	5	128	14
Qualität der Informationen	mit	211	2,97	0,63	n.s.	43	0	4	1
	ohne	1195	3,05	0,62		1071	5	132	15
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	209	2,95	0,70	*	43	0	5	2
	ohne	1191	3,05	0,69		1071	4	135	17

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*	*Kann ich nicht beantworten*	*Möchte ich nicht beantworten*
		N	***MW***	***SD***	***Sig.***	***N***	***N***	***N***	***MW***
Auffindbarkeit der Informationen	mit	59	2,83	0,81	n.s.	170	1	25	4
	ohne	289	2,76	0,73		1956	2	153	18
Qualität der Informationen	mit	60	3,07	0,76	n.s.	170	1	24	4
	ohne	284	2,96	0,65		1956	2	156	20
Anwendbarkeit der Anleitungen	mit	56	2,91	0,82	n.s.	170	1	28	4
	ohne	275	2,96	0,72		1956	2	167	18