

# **Auswertung der Befragung zur Zufriedenheit der Nutzer mit dem Support des RZ- ServiceDesk**

Zusammenfassung

Florian Krämer

Stand: 03. Mai 2013

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Datensatz.....</b>	<b>2</b>
2.1	Grundgesamtheit und Rücklaufquote .....	2
2.2	Ausgewertete Datensätze .....	2
<b>3</b>	<b>Ergebnisse .....</b>	<b>2</b>
3.1	Soziodemographie .....	2
3.2	Kontaktart und Supportthemen .....	3
3.3	Bewertung des RZ-ServiceDesk.....	3
3.4	Kommunikation mit dem Rechen- und Kommunikationszentrum über das RZ-ServiceDesk	4
<b>4</b>	<b>Danksagung .....</b>	<b>4</b>
	<b>Anlage: Fragebogen .....</b>	<b>5</b>

## 1 Einleitung

Bereits im Oktober 2011 hat das RZ-ServiceDesk (RZ-SD) eine erste Nutzerzufriedenheitsbefragung durchgeführt. Die damalige Befragung wurde im Papierformat durchgeführt. Dadurch wurden überwiegend Studierende, die den persönlichen Support an den Standorten des RZ-SD nutzten, erreicht.

Um die Anzahl der Hochschulmitarbeiter unter den Teilnehmern der Umfrage zu erhöhen wurde bei der diesjährigen Nutzerzufriedenheitsbefragung ein Online-Fragebogen erstellt. Die Befragung fand zwischen dem 14.03.2013 und dem 25.04.2013 statt.

## 2 Datensatz

### 2.1 Grundgesamtheit und Rücklaufquote

Im Zeitraum der Befragung wurden 4244 Tickets (Anfragen) von 2770 verschiedenen Personen eröffnet und abschließend bearbeitet. Grundsätzlich konnte der Fragebogen somit 4244 Mal ausgefüllt werden, woraus sich eine Rücklaufquote von 8,1 % errechnet. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die meisten Personen, die mehrere Anfragen gestellt haben, den Fragebogen nur in wenigen Fällen mehrmals ausgefüllt haben.

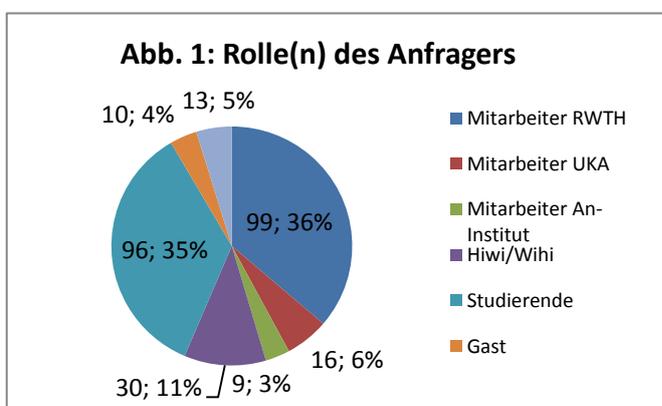
### 2.2 Ausgewertete Datensätze

Insgesamt wurde der Fragebogen 342 Mal aufgerufen. Von diesen Datensätzen wurden 86 von der Auswertung ausgeschlossen, da weniger als 50 % der Fragen beantwortet worden waren. Daraus resultiert eine Stichprobengröße von  $n = 256$ .

## 3 Ergebnisse

### 3.1 Soziodemographie

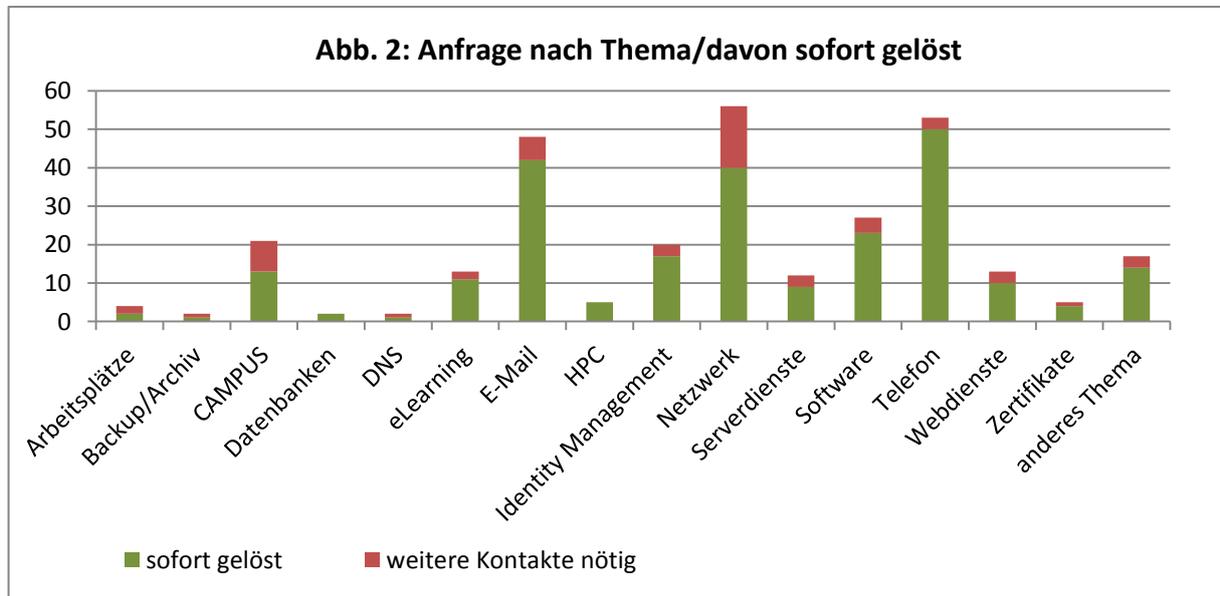
Abb. 1 zeigt, welche Rollen die Teilnehmer in der Hochschule haben (Mehrfachnennungen waren hier möglich).



### 3.2 Kontaktart und Supportthemen

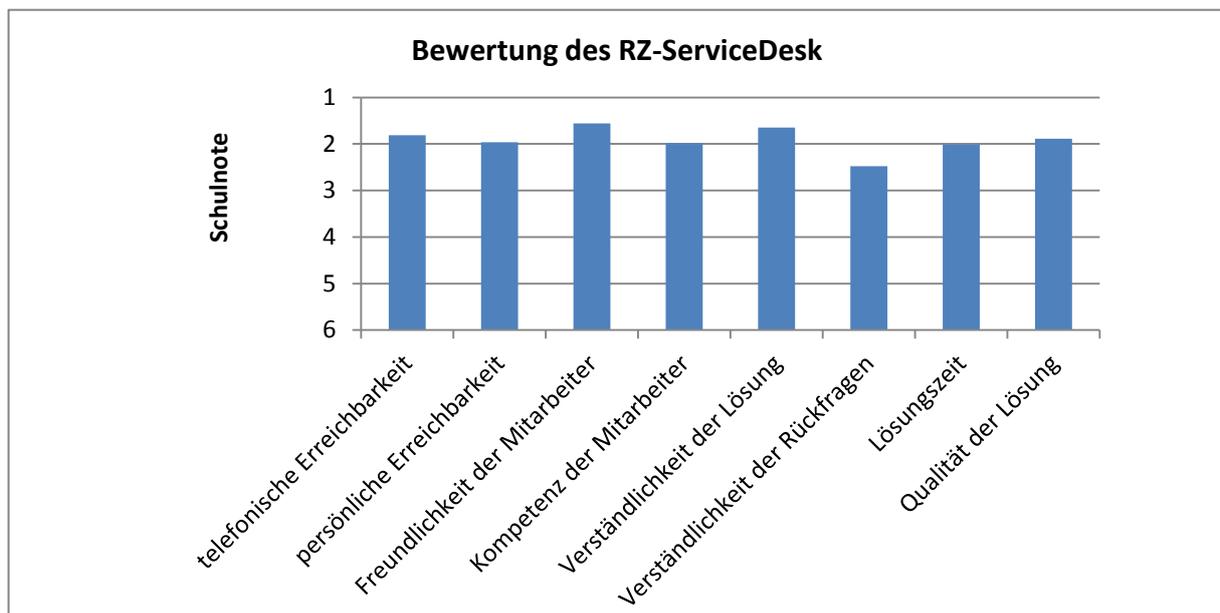
Die Anfragen wurden gleichmäßig verteilt über die Kontaktkanäle Telefon (86), E-Mail/Webformular (84) und persönlich (86) gestellt.

Auf welche Themen sich die Anfragen verteilen zeigt Abb. 2. Von den 256 Anfragen konnten 199 (79 %), sofort gelöst werden („First-Shot-Rate“).



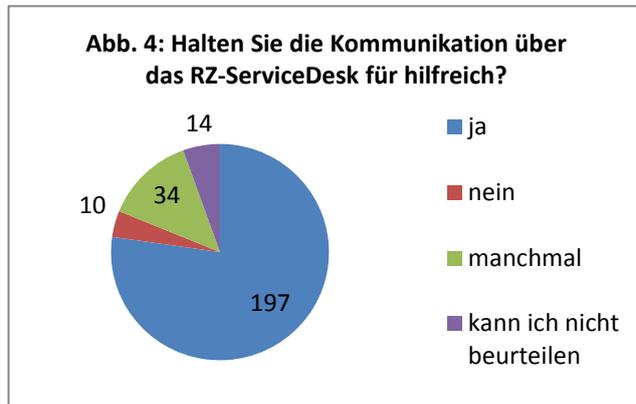
### 3.3 Bewertung des RZ-ServiceDesk

Abb. 3 fasst zusammen, mit welcher Durchschnittsnote die verschiedenen Aspekte des RZ-SD-Supports bewertet wurden. Insgesamt ist der Support des RZ-SD sehr positiv bewertet. Verbesserungspotenziale zeigen sich insbesondere bei der Verständlichkeit der Rückfragen, welche vom RZ-SD an den Anfrager gestellt werden.



### 3.4 Kommunikation mit dem Rechen- und Kommunikationszentrum über das RZ-ServiceDesk

Die Frage, ob die Kommunikation mit dem Rechen- und Kommunikationszentrum über das RZ-SD hilfreich ist, wurde von 197 Teilnehmern (77 %) positiv beantwortet (Abb. 4).



## 4 Danksagung

Wir danken Ihnen für Ihre Teilnahme an dieser Befragung. Die Erkenntnisse helfen uns sehr, Ihren Bedürfnissen noch gerechter zu werden.

Falls Sie Interesse an einer detaillierteren Auswertung oder an einzelnen Ergebnissen haben, melden Sie sich bitte bei uns unter 0241 80 24680 oder über [servicedesk@rz.rwth-aachen.de](mailto:servicedesk@rz.rwth-aachen.de).

## Anlage: Fragebogen

### 1. Welchem/n der folgenden Personenkreise gehören Sie an?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- Mitarbeiter(in) der RWTH, und zwar in [...]
- Mitarbeiter(in) des UKA
- Mitarbeiter(in) eines An-Instituts der RWTH
- Studentische/Wissenschaftliche Hilfskraft (HiWi/WiHi)
- Studierende(r), und zwar in [...]
- Gast
- anderer Personenkreis

### 2. Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten des Rechen- und Kommunikationszentrums beteiligt?

Dazu gehören u.a. IT-Administratoren, Ansprechpartner für Netzwerk/Domain/Webspace, IT-Besteller, Mitglieder einer Netzwerk-AG in einem Wohnheim, ...

- ja
- nein

### 3. Wie haben Sie die ursprüngliche Anfrage, die Sie bewerten möchten, gestellt?

- per Telefon
- per E-Mail/Webformular
- persönlich

### 4. Haben Sie sofort eine zufriedenstellende Antwort erhalten?

- ja
- Nein, es waren weitere Kontakte nötig und zwar (Anzahl, ca.): [...].

### 5. Wie bewerten Sie bei dieser konkreten Anfrage die Kommunikation mit dem RZ-ServiceDesk hinsichtlich der folgenden Aspekte?

Bewerten Sie bitte die Kommunikation mit Schulnoten, d.h. 1 ist die beste, 6 die schlechteste Bewertung.

	1	2	3	4	5	6
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>					
Kompetenz der Mitarbeiter	<input type="radio"/>					

**6. Welchem Themenbereich ist Ihre Anfrage, an die Sie denken, zuzuordnen?**

- Arbeitsplätze (Managed/Deployed Desktop, Hardware)
- Backup/Archiv
- CAMPUS
- Datenbanken
- DNS
- eLearning
- E-Mail
- Hochleistungsrechnen
- Identity Management (TIM)
- Netzwerk/Datennetz
- Serverdienste
- Software
- Telefon
- Webdienste
- Zertifikate
- anderes Thema

**7. Wie bewerten Sie die Lösung dieser konkreten Anfrage hinsichtlich der folgenden Aspekte?**

Bewerten Sie bitte die Lösung mit Schulnoten, d.h. 1 ist die beste, 6 die schlechteste Bewertung.

	1	2	3	4	5	6
Verständlichkeit der Lösungsantwort	<input type="radio"/>					
Verständlichkeit der Rückfrage(n)	<input type="radio"/>					
Lösungszeit für Ihr Anliegen	<input type="radio"/>					
Qualität der Lösung	<input type="radio"/>					

**8. Wie bewerten Sie unsere Lösung dieser konkreten Anfrage hinsichtlich der folgenden Aspekte?**

Bewerten Sie bitte die Lösung mit Schulnoten, d.h. 1 ist die beste, 6 die schlechteste Bewertung.

	1	2	3	4	5	6
Verständlichkeit der Lösungsantwort	<input type="radio"/>					
Lösungszeit für Ihr Anliegen	<input type="radio"/>					
Qualität der Lösung	<input type="radio"/>					

**9. Wie bewerten Sie allgemein die Erreichbarkeit des RZ über das RZ-ServiceDesk?**

Bewerten Sie bitte die Erreichbarkeit mit Schulnoten, d.h. 1 ist die beste, 6 die schlechteste Bewertung.

	1	2	3	4	5	6	Kann ich nicht beurteilen.
Telefonische Erreichbarkeit	<input type="radio"/>						
Persönliche Erreichbarkeit	<input type="radio"/>						

**10. Halten Sie die Kommunikation über das RZ-ServiceDesk für hilfreich?**

- ja
- nein
- manchmal
- kann ich nicht beurteilen

**11. Aus welchem Grund und in welchen Fällen finden Sie die Kommunikation über das RZ-ServiceDesk nicht hilfreich?**

*[Frage wird nur gestellt, wenn bei Frage 10 mit „nein“ oder „manchmal“ geantwortet wurde.]*

[Freitext]

**12. Haben Sie weitere Hinweise, Anregungen, Wünsche oder Bemerkungen?**

[Freitext]