

Kundenbefragung der Informatikdienste der ETH Zürich Ergebnisbericht

August 2019

iafob – Institut für Arbeitsforschung und Organisationsberatung

	Seite
1. Management Summary	03
2. Projektbeschreibung und Rücklauf	08
3. Deskriptive Ergebnisse der Online-Befragung	12
4. Vertiefte Analysen und Längsschnittvergleich mit 2015	36
5. Offene Antworten	41

1. Management Summary

Projektbeschreibung, Rücklauf und Repräsentativität

Die vorliegende zweite Kundenbefragung durch das iafob dient der Erfassung der Zufriedenheit der Angehörigen der ETH Zürich mit den vielfältigen Dienstleistungen der Informatikdienste der ETH. Aufgrund der Ergebnisse sowie dem Vergleich mit den Ergebnissen aus dem Jahr 2015 können Handlungsfelder für weitere Entwicklungsprozesse abgeleitet werden. Die Befragung fand zwischen dem 09. Mai und dem 02. Juni 2019 statt und erfolgte online über eine gesicherte Webseite. Alle Fragen konnten auf einer 5er Skala beantwortet werden, wobei der Skalenwert 1 einer geringen Zustimmung respektive Zufriedenheit entspricht und der Skalenwert 5 einer hohen Zustimmung respektive Zufriedenheit. Befragt wurden sämtliche Angehörige der ETH Zürich. Von den eingeladenen Personen füllten insgesamt 3416 Personen den Fragebogen aus, was einem Rücklauf von ca. 9.4% entspricht. Der Rücklauf kann unter Berücksichtigung verschiedener Einflussfaktoren (z.B. offene und unpersönliche Befragung, Massenbefragung, Zeitpunkt der Befragung), als zufriedenstellend betrachtet werden, obschon er 2015 mit 13% höher war. 80% haben den Fragebogen auf Deutsch ausgefüllt, 20% auf Englisch. Die prozentualen Anteile des Rücklaufs pro Adressatengruppe zeigen einen vergleichsweise hohen Rücklauf bei Mitarbeitenden der Zentralen Organe (ZO) (n=369; 33%), deutlich geringer ist der Rücklauf bei den Studierenden (n= 2082; 9%), Services for Departments (S4D) (n=238; 8.5%) und Mitarbeitenden der restlichen Departemente (n=727; 7%).

Die im Folgenden zusammenfassend aufgezeigten Ergebnisse beziehen sich, falls nicht anders erwähnt, auf die Gesamtstichprobe von 3416 Personen.

IT-Affinität und Kenntnis der IT-Dienstleistungen an der ETH

23% der Befragten geben an, sich nicht für IT zu begeistern (Skalenwerte 1 und 2), 51% begeistern sich hingegen für IT (Skalenwerte 4 und 5). Der Mittelwert (MW) beträgt 3.4, was einer mittleren IT-Begeisterung der ETH Angehörigen entspricht. Lediglich 17% der Befragten haben ein grosses Supportbedürfnis in IT-Fragen (Skalenwerte 4 und 5, MW = 2.4). 26% der Befragten kennen die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen nicht oder nur kaum (Skalenwerte 1 und 2, MW = 3.2) und 20% wissen nicht, wo sie sich über die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen informieren können. Ein Grossteil der Befragten (40%) kennt hingegen die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen und 58% wissen, wie sie sich informieren können.

Bild der Informatikdienste

Die Angehörigen der ETH nehmen die Informatikdienste als freundlich (MW = 4.0 auf einer 5er Skala) und kompetent wahr (MW = 3.9). Auch wird ihnen Zuverlässigkeit (MW = 3.8), Kundenorientierung (MW = 3.6) sowie Reaktionsschnelligkeit (MW = 3.7) attestiert, wenn auch in einem etwas geringeren Ausmass. Einzig bei einem Aspekt liegen die Einschätzungen eher im mittleren Bereich, so werden die Informatikdienste als nicht sehr innovativ wahrgenommen (MW = 3.3).

Der Vergleich je nach Adressatengruppe zeigt, dass die Befragten aus S4D und ZO ein leicht positiveres Bild der Informatikdienste haben als die anderen beiden Adressatengruppen.

Zufriedenheit mit den IT-Dienstleistungen

Insgesamt ist die Zufriedenheit mit den zur Verfügung stehenden Dienstleistungen hoch (die meisten MW sind grösser als 4.0). Einzig die Zufriedenheit mit dem kabellosen Netzwerkzugang (WLAN) (MW = 3.5; 21% der Befragten sind unzufrieden mit dem WLAN, Skalenwerte 1 und 2), Telefonie und Voice-Mail (MW = 3.9) und Forschungsdatenmanagement-Service (MW = 3.6) sind geringer, wobei 80% der Befragten diese Dienstleistung noch nie genutzt haben. Auch kennen 61% den Scientific IT Services Support nicht und 73% geben an, das Angebot der Software-Entwicklung für Forschungsprojekte nicht zu kennen. Diese Ergebnisse legen nahe für die Dienstleistungen der SIS eine separate Kundenbefragung zu lancieren. Alle Personen, welche betreffend der abgefragten Dienstleistungen eine Unzufriedenheit äusserten (Skalenwert 1 und 2), wurden nach den Gründen befragt.

Gründe für Unzufriedenheit (Anzahl unzufriedene Personen in Klammern, jeweils die zwei meistgenannten Gründe)

- zur Verfügung gestellter Computer (n=42; 7% der Nutzenden): Leistung/Geschwindigkeit (25%), Ausstattung/Funktionsumfang (20%)
- Software (n=200; 6% der Nutzenden): Angebot (35%), Bezug und Lizenzierung (28%)
- Lehrbetrieb Applikationen (n=194; 7% der Nutzenden): Benutzerfreundlichkeit (64%), Anderes 13% wie z.B. Mangel an Vereinheitlichung, spezifische Kritik am Funktionsumfang von Moodle und myStudies Zuverlässigkeit und Stabilität der Plattformen
- Druck- und Kopiermöglichkeiten (n=234; 7% der Nutzenden): Verfügbarkeit (28%), Benutzerfreundlichkeit (27%)
- Hörsaaltechnik (n=41; 6% der Nutzenden): Qualität (28%), Benutzerfreundlichkeit (28%)
- LAN (n=89; 5% der Nutzenden): Geschwindigkeit (30%), Benutzerfreundlichkeit (29%)
- WLAN (n=720; 22% der Nutzenden): Stabilität (30%), Verbindungsaufbau (28%)
- Telefonie und Voice-Mail (n=144; 14% der Nutzenden): Benutzerfreundlichkeit (51%), Anderes (37%) wie z.B. veraltete Geräte und mangelnde Funktionsfähigkeit, oder fehlende Konfigurationsmöglichkeiten
- HPC-Cluster (n=8; 4% der Nutzenden): Support/Beratung (36%), Benutzerfreundlichkeit (34%)
- Forschungsdatenmanagement-Service (n=30; 17% der Nutzenden): Benutzerfreundlichkeit (29%), Angebot (24%)
- Datenspeicher (n=229; 11% der Nutzenden): Kapazität (37%), Benutzerfreundlichkeit (26%)
- polybox (n=169; 6% der Nutzenden): Benutzerfreundlichkeit (50%), Anderes (30%) wie z.B. Zuverlässigkeit der Verbindung, mangelnde Funktionen, Geschwindigkeit und Login-Probleme
- Exchange (n=350; 11% der Nutzenden): Mailboxgrösse (34%), Benutzerfreundlichkeit (18%)
- IT Service Desk (n=101; 6% der Nutzenden): Kundenorientierung (28%), Ergebnisqualität (22%), Erreichbarkeit (22%)
- IT-Support via Tickets (n=145; 7% der Nutzenden): Reaktionszeit (34%), Ergebnisqualität (29%)

Zufriedenheit insgesamt

75% der Befragten sind insgesamt mit den IT-Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden (Skalenwerte 4 und 5), lediglich 7% sind unzufrieden oder eher unzufrieden (Skalenwert 1 und 2, MW = 4.1). 37% der Befragten können nicht beurteilen, ob sich die Informatikdienste in den letzten Jahren stetig verbessert haben, diejenigen, welche eine Antwort geben konnten, stimmen dem jedoch zu (MW = 3.7).

Zufriedenheitsmodell

Die verschiedenen Dienstleistungen der Informatikdienste haben einen unterschiedlich starken Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit („Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden“). Die entsprechende Frage wurde lediglich den Befragten der ZO und S4D gestellt (n=607). Die Zufriedenheit mit dem IT Service Desk sowie die Zufriedenheit mit dem IT-Support via Tickets hängen insgesamt am stärksten mit der Gesamtzufriedenheit zusammen (Korrelationskoeffizienten $r_s = .59/58$).

Die Ergebnisse der multiplen Regressionsanalysen zeigen, dass 53% der Gesamtzufriedenheit durch die abgefragten Dienstleistungen erklärt werden kann. Den stärksten und signifikanten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat die Zufriedenheit mit dem IT Service Desk, gefolgt von der Zufriedenheit mit der verfügbaren Hörsaaltechnik.

Die Darstellung als «Portfolio», bei dem auf der y-Achse der Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit und auf der x-Achse die Zufriedenheit (umgerechnet in Prozent) aufgezeichnet werden, zeigt möglichen Handlungsbedarf auf. Der starke Einfluss der Zufriedenheit mit dem WLAN und Exchange auf die Gesamtzufriedenheit verbunden mit der unterdurchschnittlichen diesbezüglichen Zufriedenheit, lassen auf Handlungsbedarf schliessen. Die Zufriedenheit bezüglich IT-Support, IT Service Desk, Hörsaaltechnik und Software ist hoch und zur Aufrechterhaltung der Gesamtzufriedenheit sollten diese Faktoren aufgrund ihrer Relevanz im Auge behalten und gepflegt werden.

Gewünschte zusätzliche IT-Services

728 Personen haben 813 Nennungen mit Wünschen abgegeben. Die Nennungen wurden thematischen Kategorien zugeordnet und nach Häufigkeit ausgewertet. Am meisten Wünsche wurden bezüglich einem verbesserten Support (14%), einer Vereinheitlichung und Optimierung von Lehrbetriebs- und Administrationsapplikationen (12%), verbessertem WLAN (11%) und dem Beschaffungsprozess und Zugang zu Software(-lizenzen) (10%) geäußert.

Kommentare zum Schluss

518 Personen haben 601 Nennungen mit Kommentaren, Anregungen oder Erklärungen abgegeben. Die Nennungen wurden thematischen Kategorien zugeordnet und nach Häufigkeit ausgewertet. Am meisten wurde Dank und Zufriedenheit (23%) geäußert, gefolgt von Verbesserungswünschen betreffend WLAN (15%) und Aussagen zu Supportleistungen (u.a. Help Desk, Ticket System, spezifische Anwendungen) (9%).

Gruppenunterschiede

Je nach Adressatengruppe finden sich vielfältige Unterschiede. Aufgrund der grossen Stichproben sind bereits kleine Unterschiede statistisch signifikant, im Folgenden werden daher lediglich besonders auffallende Unterschiede aufgeführt.

Die Mitarbeitenden der Zentralen Organe (ZO) begeistern sich am wenigsten für IT, wissen aber gut, wo sie sich über die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen informieren können. Sie nehmen die Informatikdienste als zuverlässig wahr und ihre Zufriedenheit mit WLAN und Exchange sind vergleichsweise am höchsten. Am geringsten ist die Zufriedenheit bezüglich Telefonie und Voice-Mail.

Studierende haben das geringste Supportbedürfnis, kennen die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen am wenigsten und sie wissen am wenigsten, wo sie sich über die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen informieren können. Sie sind am unzufriedensten mit dem WLAN – umgekehrt ist ihre Zufriedenheit mit der polybox am höchsten.

Mitarbeitende der IT Services for Departments (S4D) haben das grösste Supportbedürfnis und haben das positivste Bild der Informatikdienste. Sie sind am zufriedensten mit der zur Verfügung stehenden Software, dem LAN, WLAN, Telefonie und Voice-Mail, die Zufriedenheit mit der polybox ist jedoch am geringsten im Vergleich zu den anderen Adressatengruppen.

Mitarbeitende der anderen ETH Departemente begeistern sich am meisten für IT und kennen die zur Verfügung stehenden IT Dienstleistungen am besten. Sie haben das negativste Bild der Informatikdienste. Sie sind zufrieden mit dem LAN und eher unzufrieden mit dem WLAN.

Mögliche Handlungsfelder

Aus Sicht des iafob besteht in folgenden Bereichen Handlungsbedarf (mehr als 20% Unzufriedene oder sonst auffällige Werte):

- 26% kennen die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen nicht.
- 21% der Nutzerinnen und Nutzer sind mit dem kabellosen Zugang (WLAN) unzufrieden (Stabilität, Abdeckung, Verbindungsaufbau). Der Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit ist hoch, daher würde sich eine diesbezügliche Verbesserung relativ stark auf die Gesamtzufriedenheit auswirken.
- Die Zufriedenheit mit dem Exchange ist mittelmässig (11% unzufriedene Nutzende), da der Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hoch ist, lohnt sich diesbezügliche eine Investition zur Erhöhung der Gesamtzufriedenheit.
- Die Zufriedenheit mit dem IT Service Desk und der Hörsaaltechnik ist hoch und der Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit ist signifikant, sie stellt daher einen starken „Hebel“ dar, mit welchem die Gesamtzufriedenheit erhalten und noch weiter erhöht werden könnte.

Fazit

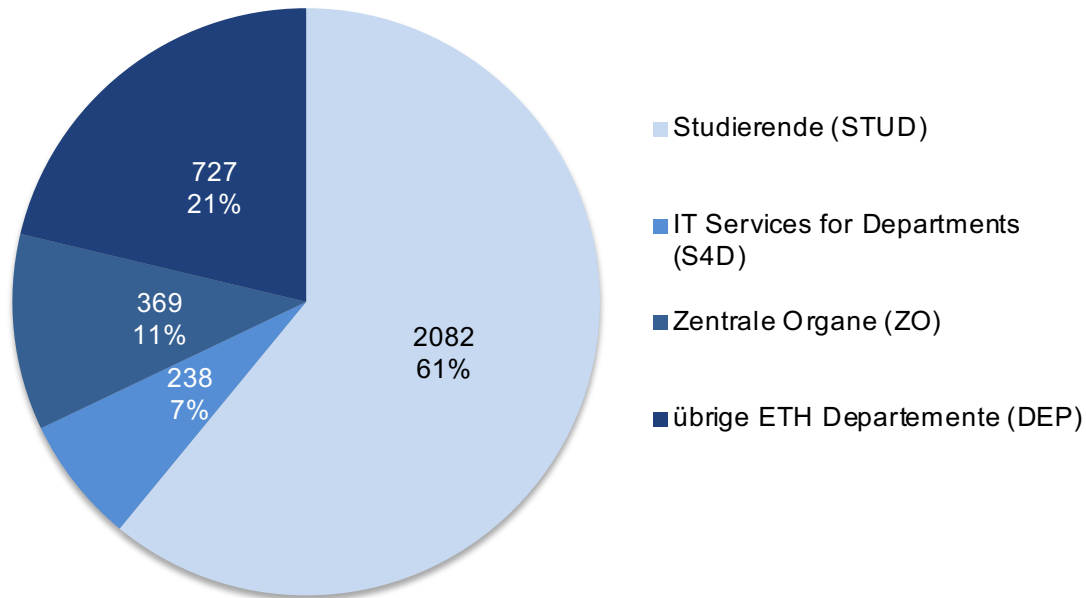
Insgesamt sind die Befragten mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden. Eine Ausnahme ist wie bereits 2015 schon die Zufriedenheit mit dem kabellosen Netzwerk (WLAN). Vor allem die Stabilität der Verbindung sowie die Abdeckung werden kritisiert. Auch das Bild der Informatikdienste ist positiv, die Informatikdienste werden als kompetent, freundlich und zuverlässig, aber auch als eher wenig innovativ wahrgenommen. 26% kennen die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen nicht, was auf Handlungsbedarf hinweist. Der Vergleich mit 2015 zeigt einige kleinere signifikante Unterschiede, wobei jedoch einzig die geringere Zufriedenheit mit Exchange von praktischer Relevanz ist.

2. Projektbeschreibung und Rücklauf

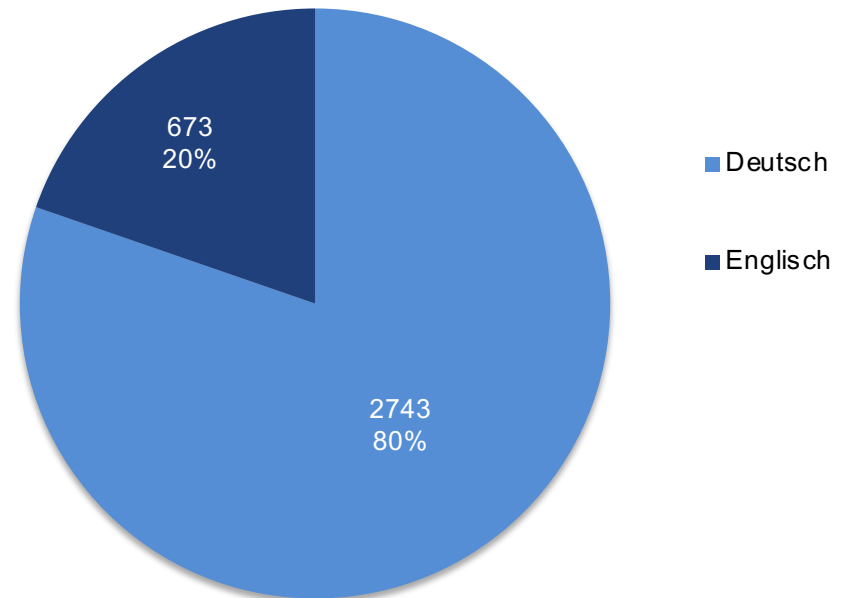
- **Ziele:**
 - Erfassung der Zufriedenheit der Angehörigen der ETH Zürich bezüglich der Informatikdienste der ETH.
 - Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung aus dem Jahr 2015
 - Die Erfassung spezifischer Handlungsfelder als Grundlage für Entwicklungsprozesse.
- **Fragebogen:**
 - Online
 - Deutsch und Englisch
- **Externe Expertise:**
 - iafob - Institut für Arbeitsforschung und Organisationsberatung, Zürich
- **Befragungsfenster:**
 - 09. Mai – 02. Juni 2019
- **Grundgesamtheit:**
 - Angehörige der ETH Zürich aufgeteilt nach Adressatengruppen: Mitarbeitende der Zentralen Organe (ZO) (N = 1'120), IT Services for Departements (S4D) (N = 2'810), Mitarbeitende der anderen Departemente (N = 10'070) sowie Studierende (N = 22'288) → insgesamt N = 36'288
- **Teilnahme:**
 - 3416 der befragten Personen nahmen an der Befragung teil (Rücklauf = 9.4%)
 - 369 Mitarbeitende der ZO (Rücklauf = 33%)
 - 238 Mitarbeitende der S4D (Rücklauf = 8.5%)
 - 727 Mitarbeitende der restlichen Departemente (Rücklauf = 7%)
 - 2082 Studierende (Rücklauf = 9%)

Zusammensetzung der Stichprobe (n=3416)

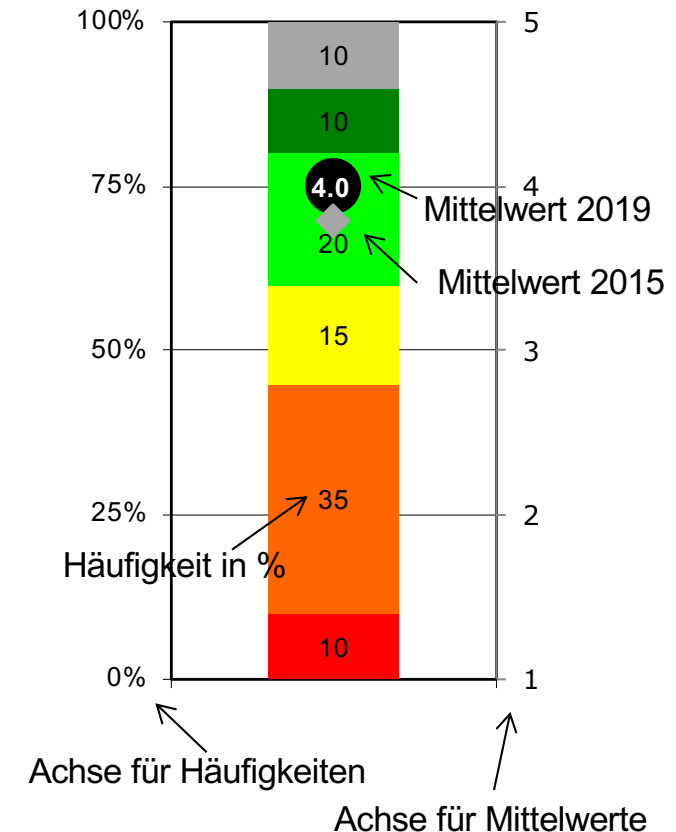
Adressatengruppe



Sprache



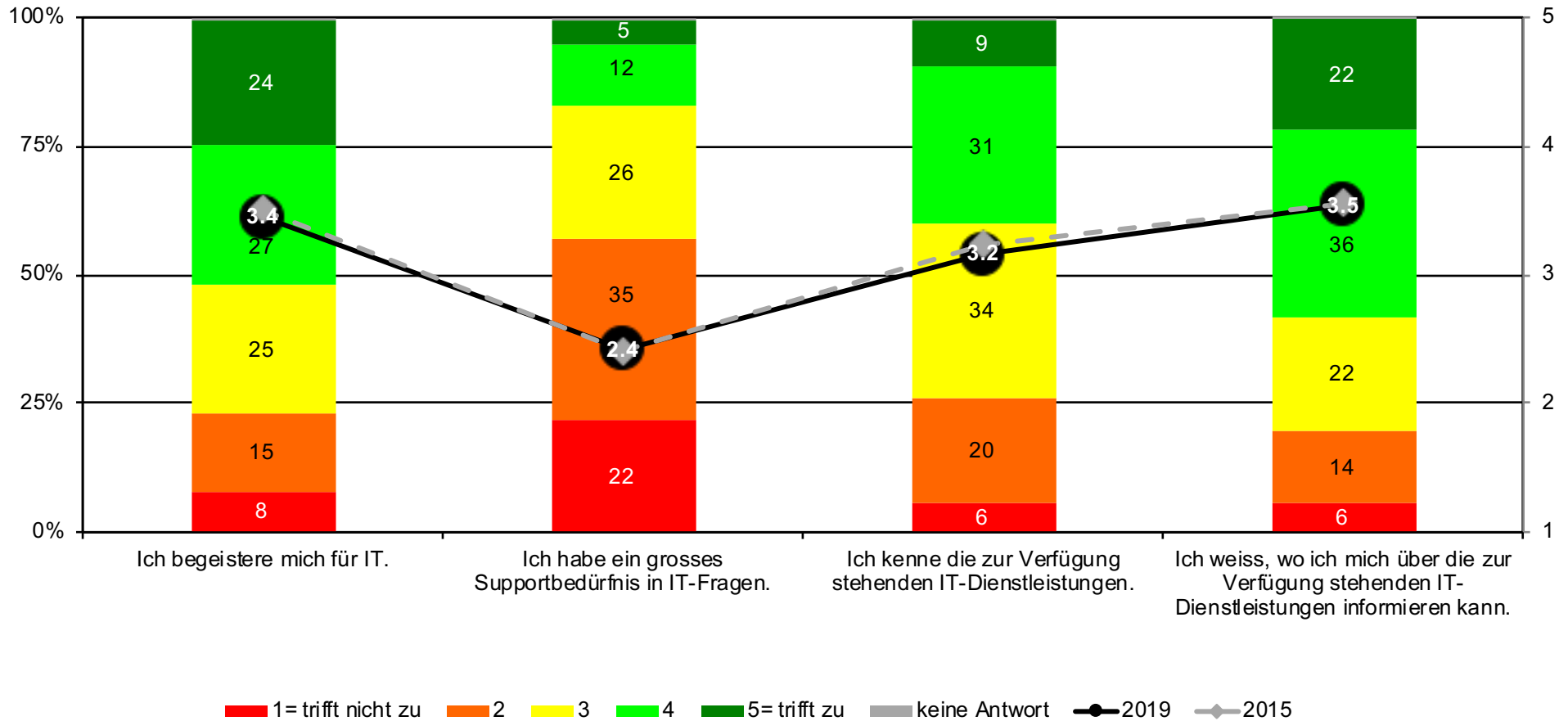
- Der vorliegende Bericht umfasst die Ergebnisse der Kundenbefragung der Informatikdienste der ETH Zürich 2019.
- Nach dem Management Summary, welches die wichtigsten Ergebnisse zusammenfasst, folgen grafische Darstellungen zu allen gestellten Fragen. In den Grafiken werden die Mittelwerte und Häufigkeitsverteilungen zu jeder einzelnen Frage des Fragebogens aufgezeigt. Wo vorhanden werden die Mittelwerte 2019 den Mittelwerten aus der Befragung 2015 gegenübergestellt.
- Die Antwortmöglichkeiten bei allen Fragen umfasste eine 5er-Skala. Die Frage zum „Bild der Informatikdienste“ unterscheidet sich insofern von den anderen, als dass sie in Form eines semantischen Differenzials, bei dem gegenpolige Eigenschaftspaare abgefragt werden, erfasst wurde.
- In den Grafiken werden die verschiedenen Antwortkategorien mittels einer Farbkodierung dargestellt, welche dem Ampelprinzip folgt. Dabei stehen rötliche Farbtöne für eher negative Ergebnisse und grünliche Farbtöne für eher positive Ergebnisse.
- Die Antworthäufigkeiten pro Antwortkategorie werden in den Grafiken prozentual angegeben. Die prozentualen Antworthäufigkeiten entsprechen der Anzahl der pro Antwortkategorie antwortenden Personen in Relation zur Gesamtteilnehmendenzahl und ergeben in der Summe immer 100% (gerundet).
- Antworthäufigkeiten kleiner und gleich 2% werden in den Grafiken zugunsten der Lesbarkeit unterdrückt.
- Die Verbindungslinien zwischen den Mittelwerten dienen einzig der Leseführung.



3. Deskriptive Ergebnisse der Online-Befragung

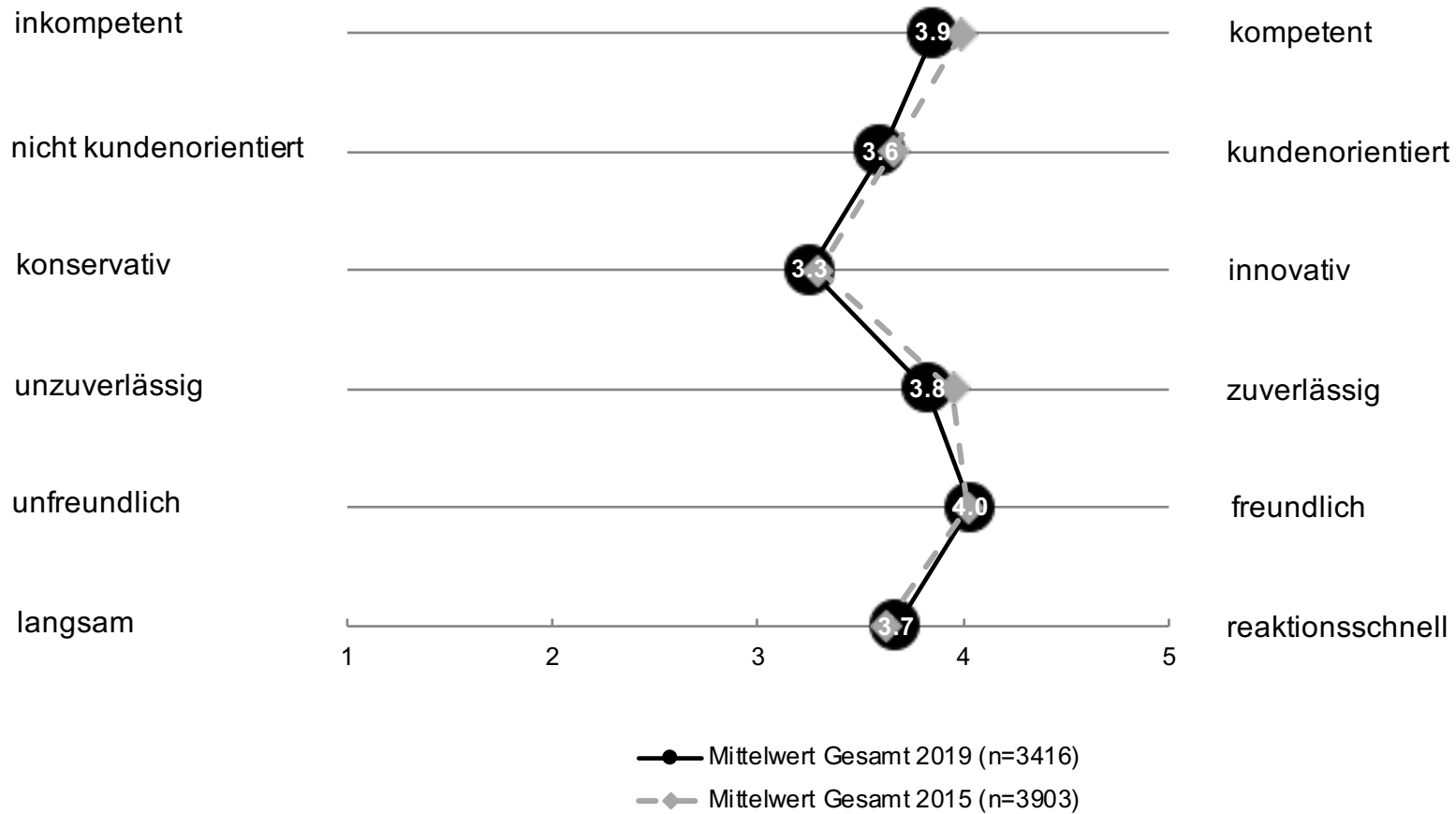
IT-Affinität und Kenntnis der IT-Dienstleistungen an der ETH

n = 3416



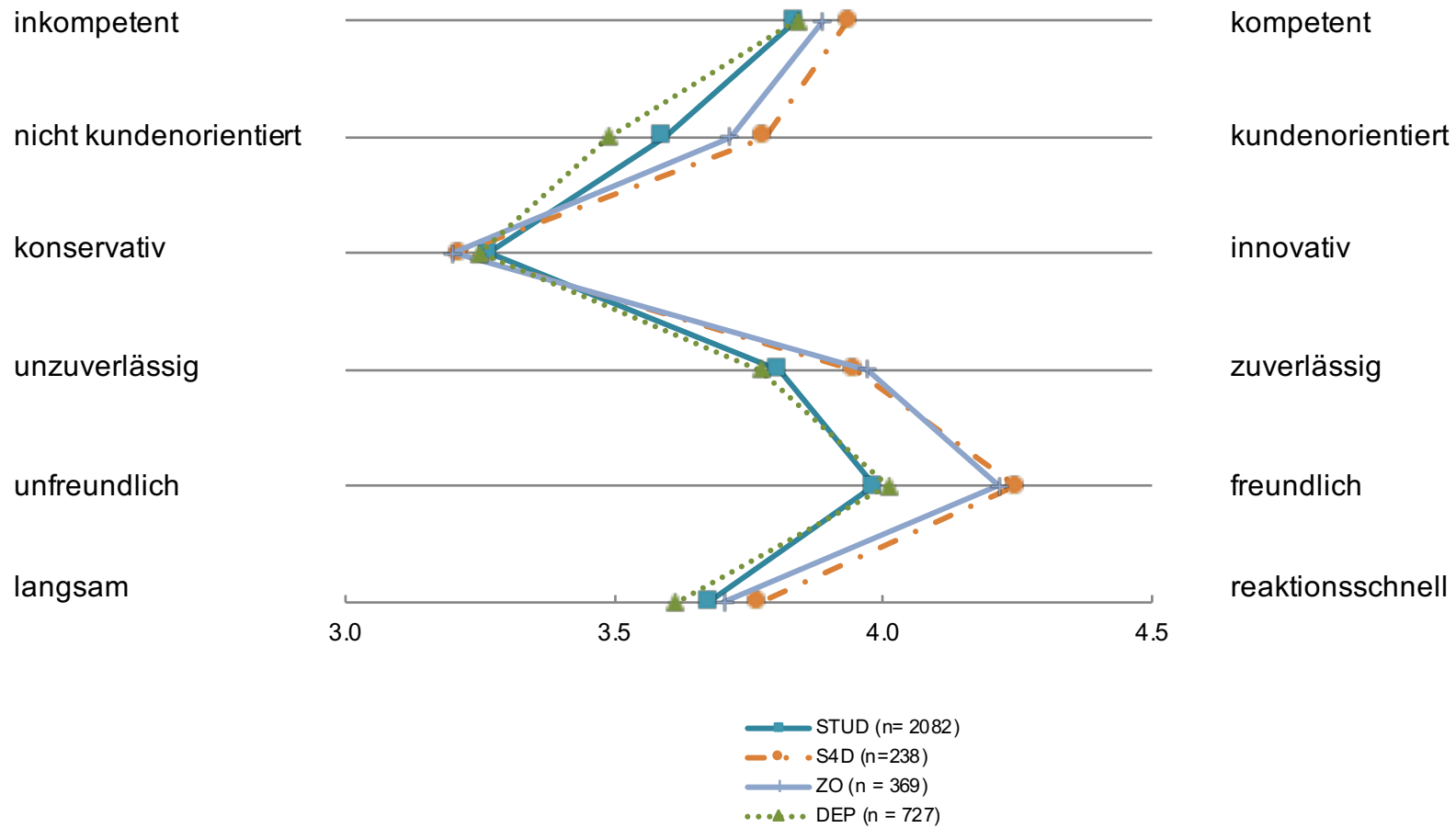
Ihr Bild der Informatikdienste

Die Informatikdienste sind...



Ihr Bild der Informatikdienste - je nach Adressatengruppe

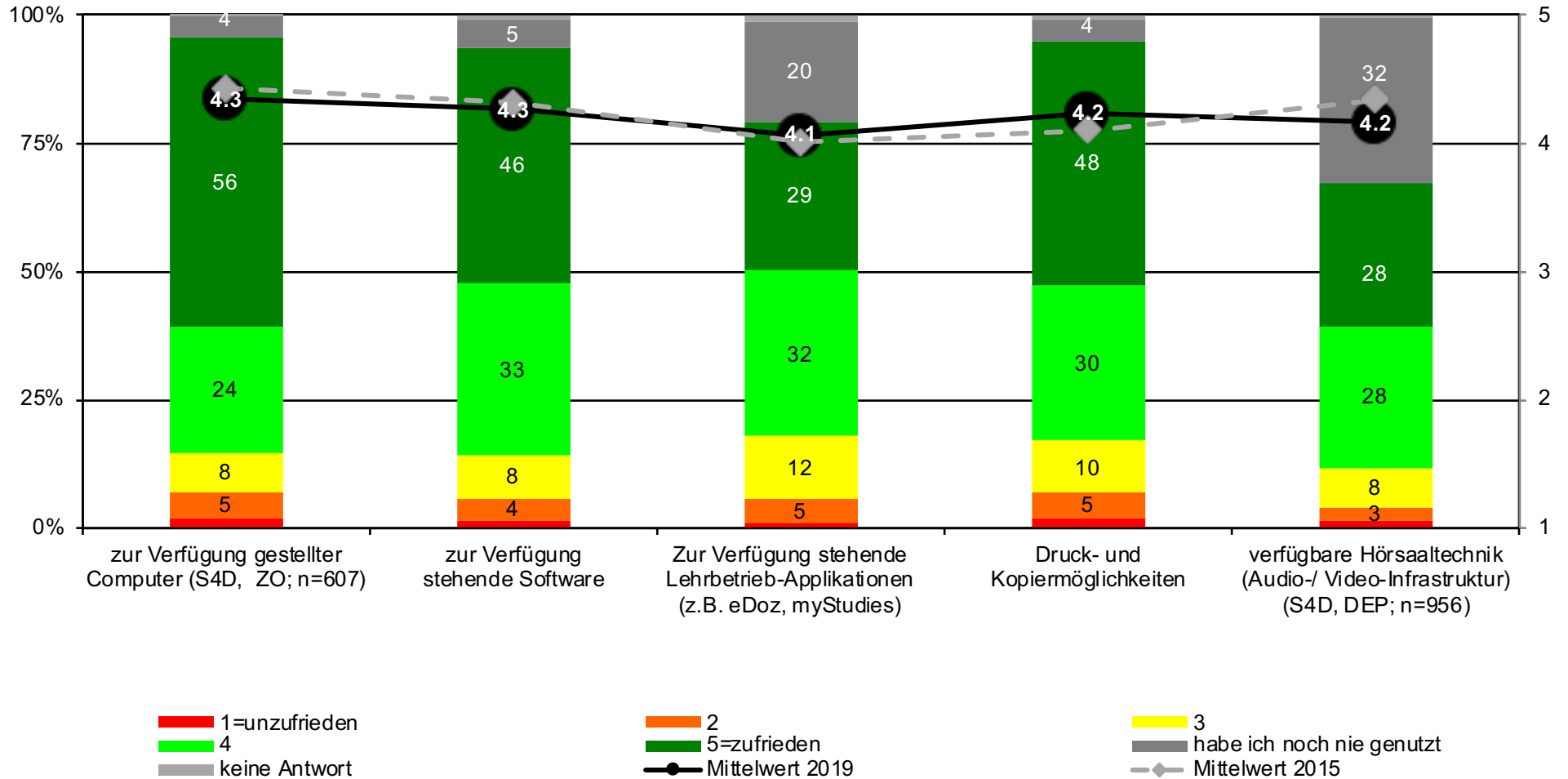
Die Informatikdienste sind...



Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (1/3)

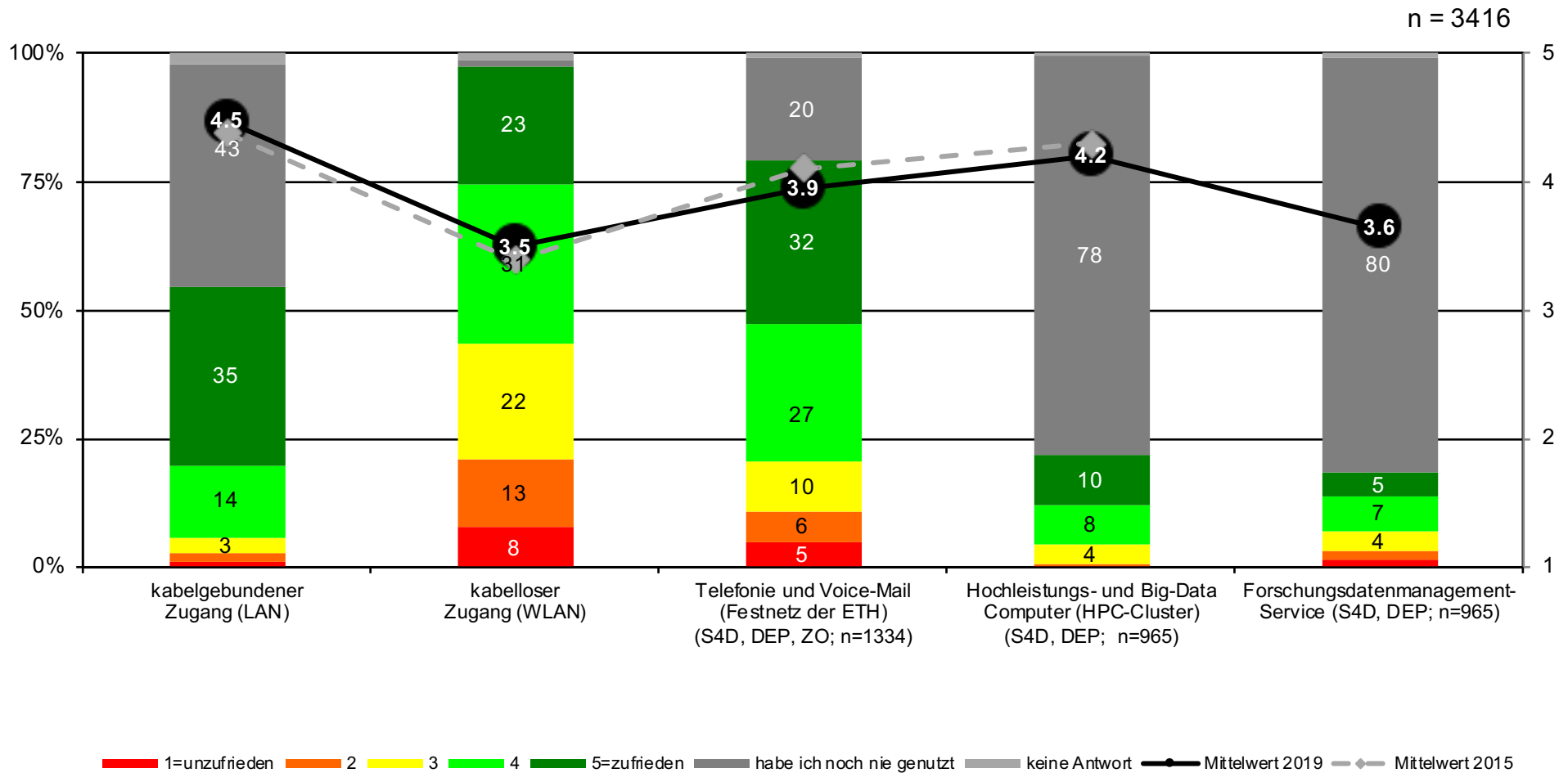
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen?

n = 3416



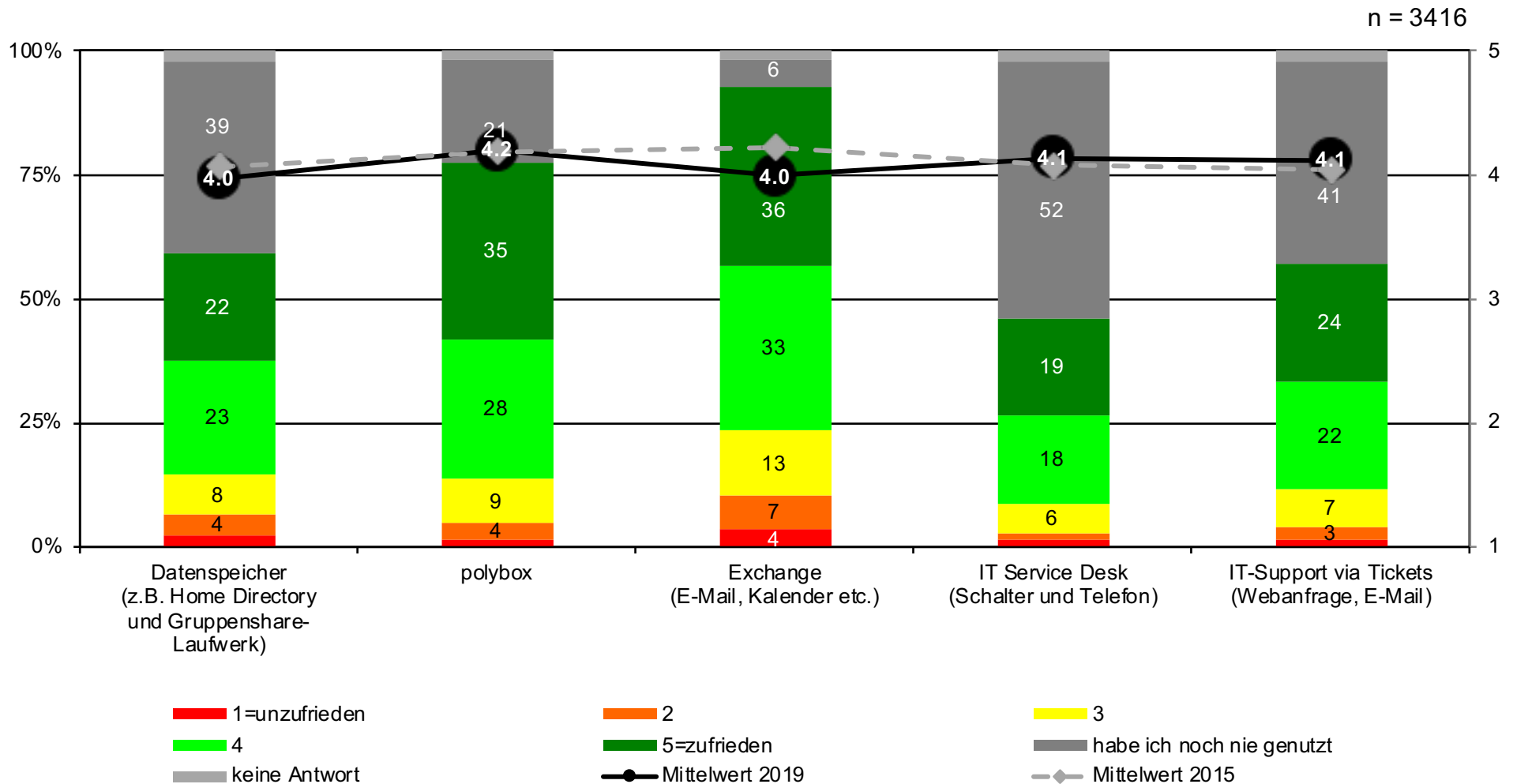
Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (2/3)

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen?

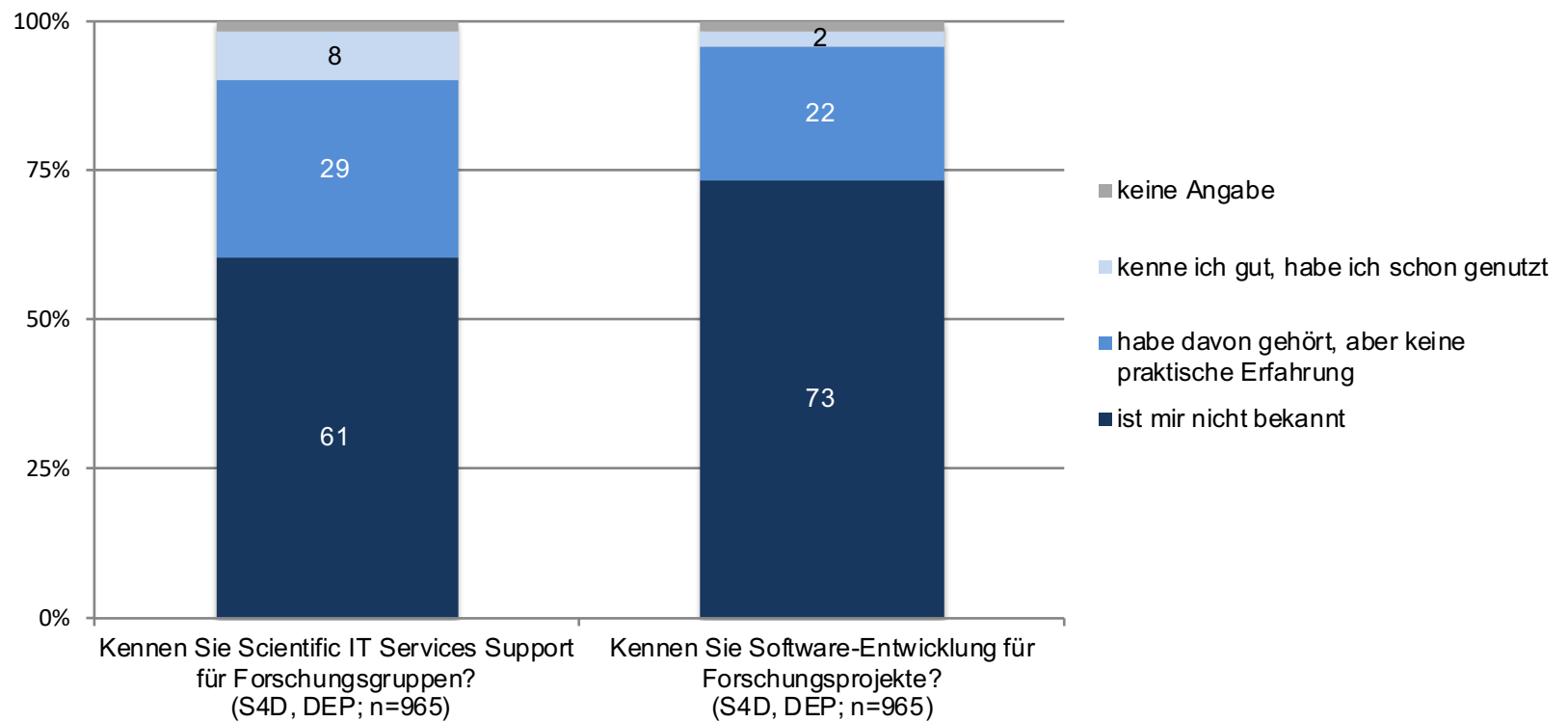


Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (3/3)

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen?



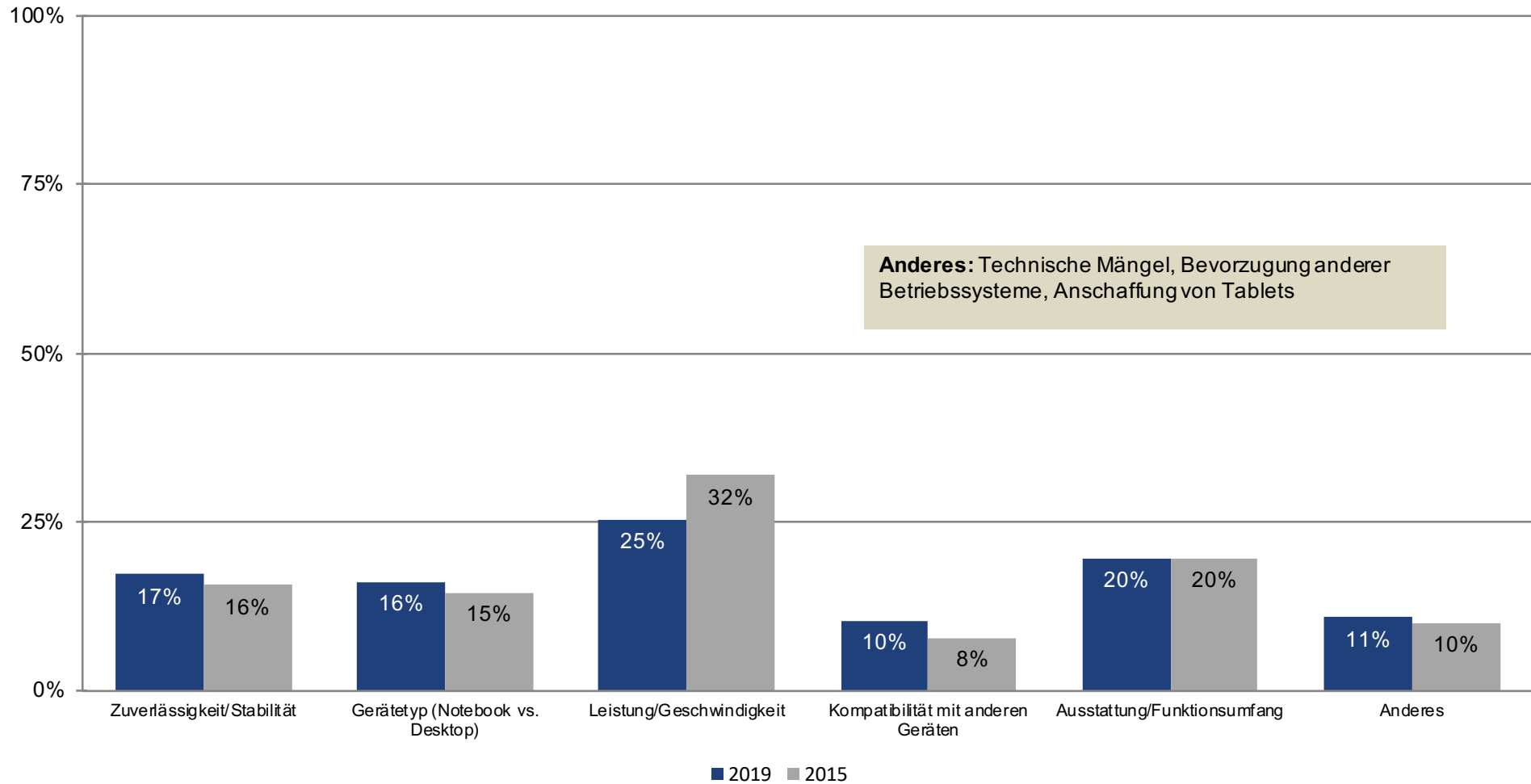
Kenntnisse der IT Dienstleistungen



Gründe der Unzufriedenheit

zur Verfügung gestellter Computer (Mehrfachantworten möglich)

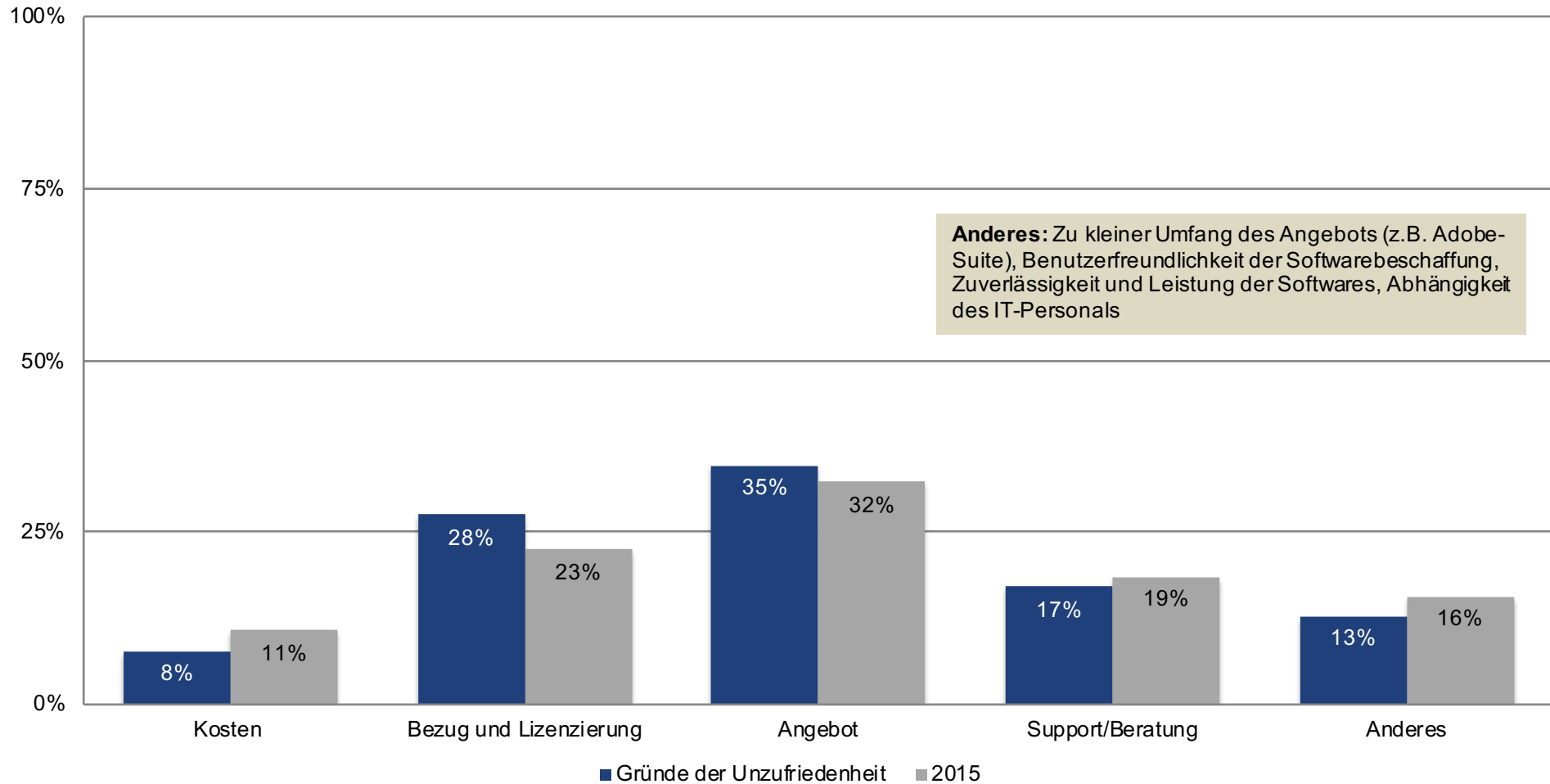
42 Unzufriedene von 580 Nutzenden (7%)



Gründe der Unzufriedenheit

zur Verfügung stehende Software (Mehrfachantworten möglich)

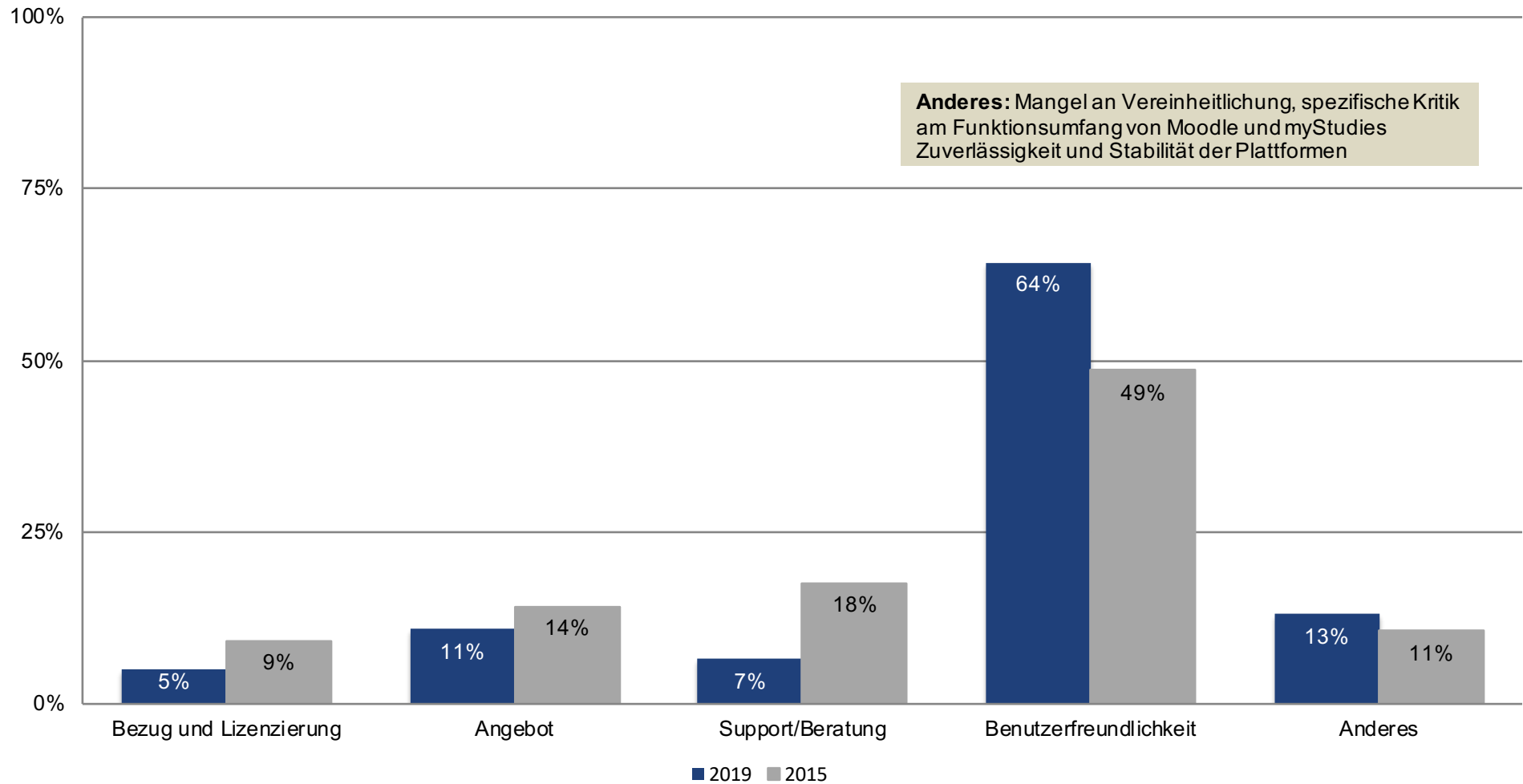
200 Unzufriedene von
3196 Nutzenden (6%)



Gründe der Unzufriedenheit

194 Unzufriedene von
2705 Nutzenden (7%)

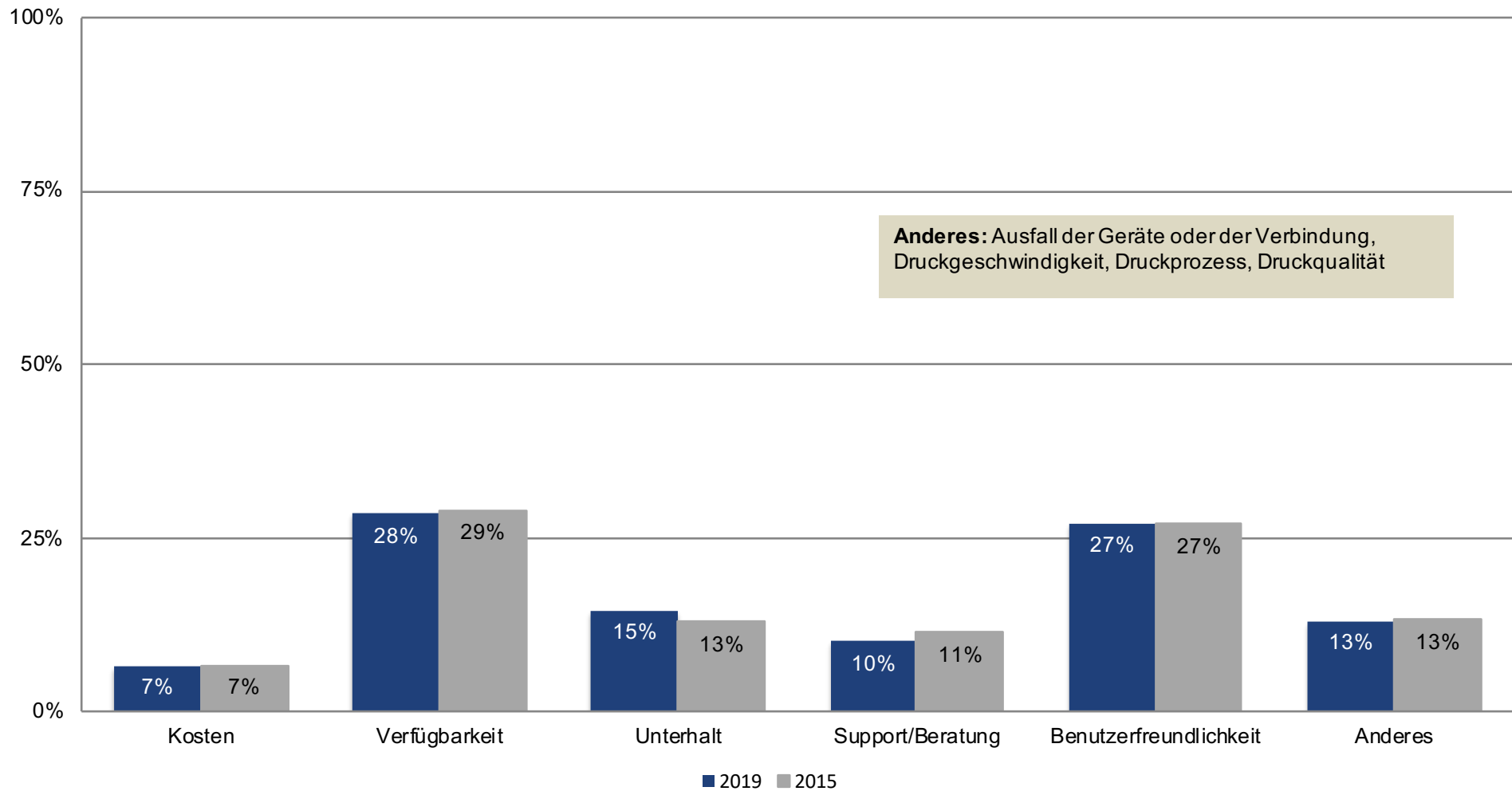
zur Verfügung stehende Lehrbetrieb-Applikationen (z.B. eDoz, myStudies) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

234 Unzufriedene von
3241 Nutzenden (7%)

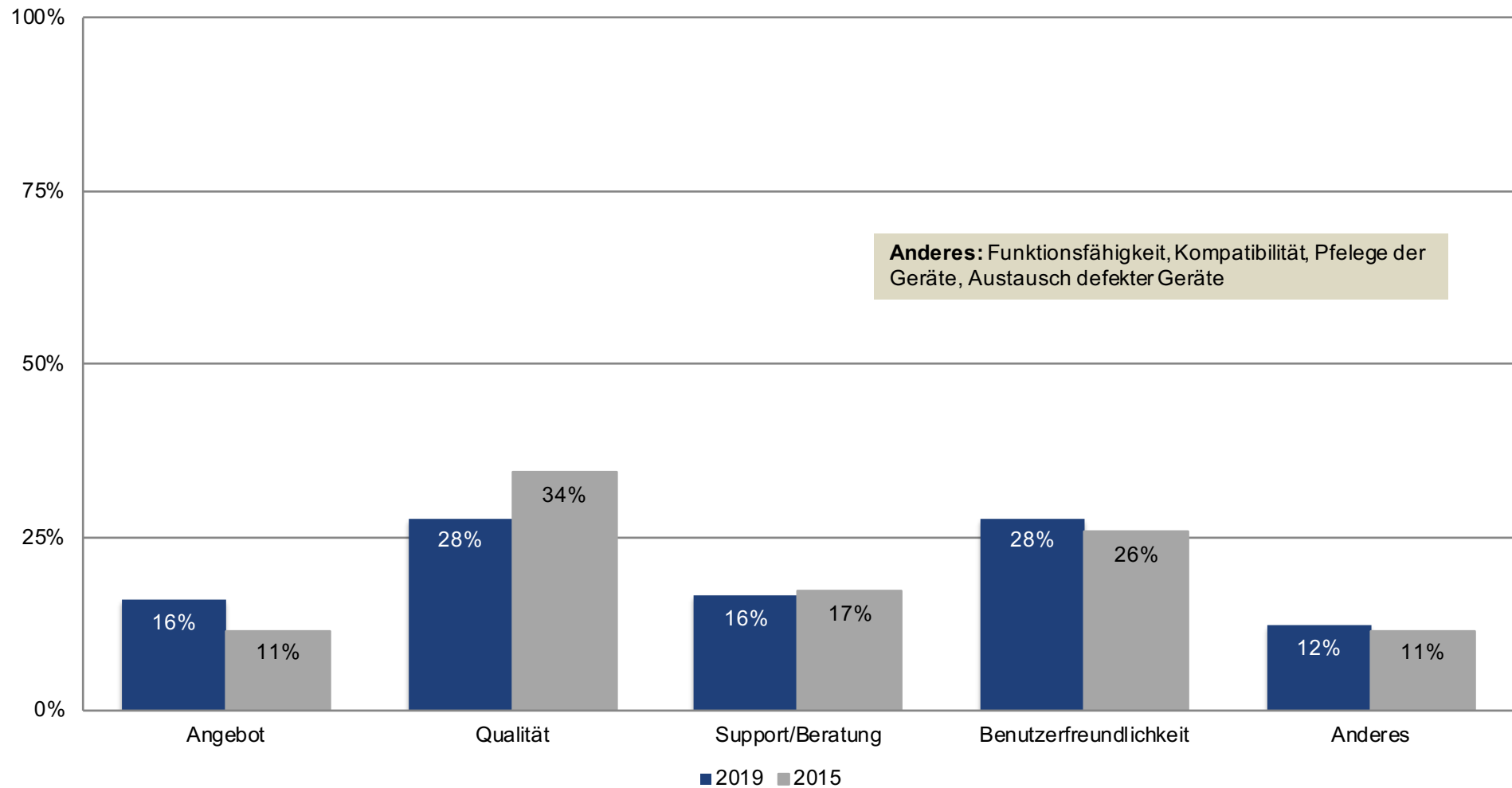
Druck- und Kopiermöglichkeiten (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

41 Unzufriedene von
650 Nutzenden (6%)

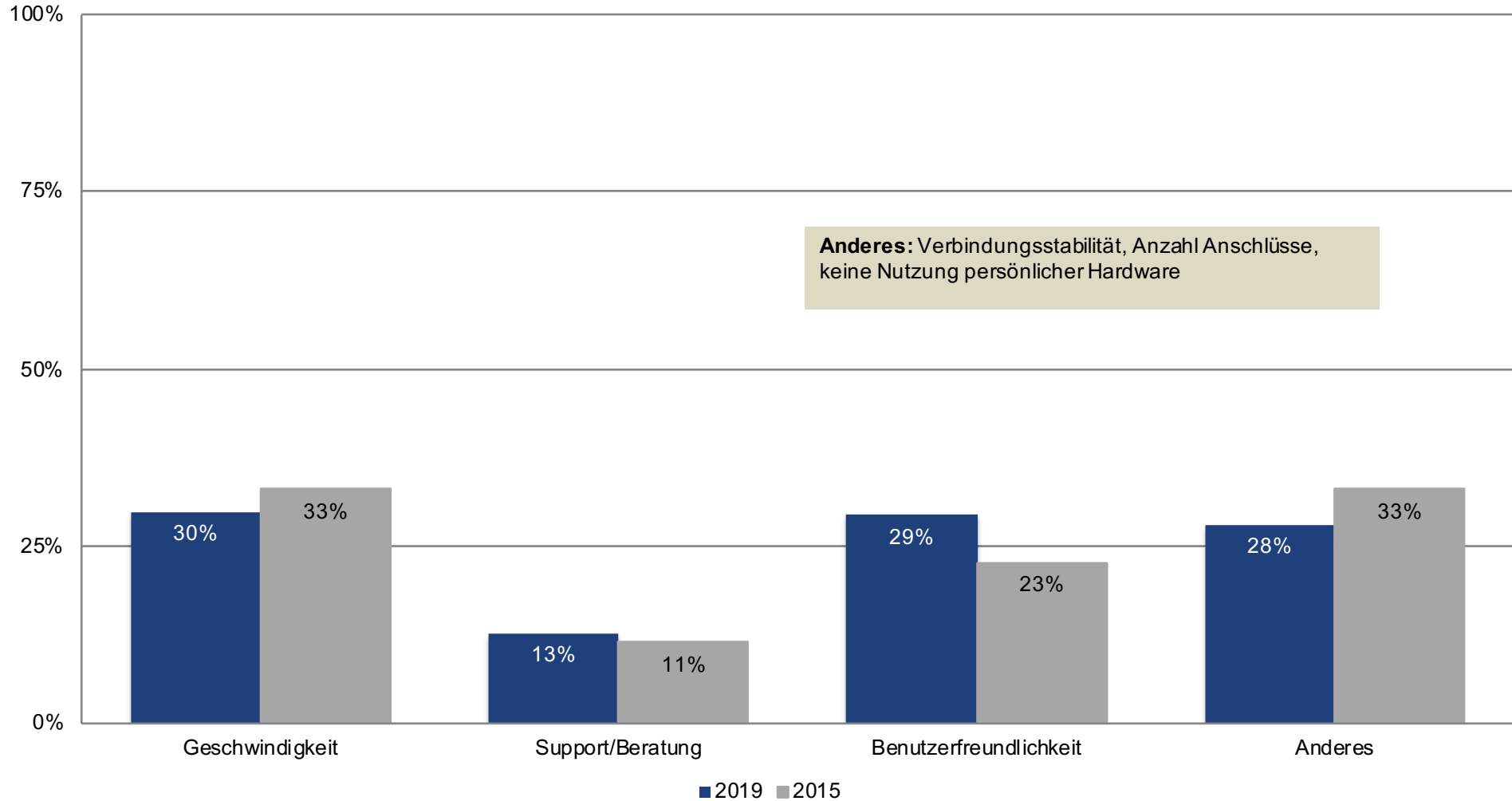
verfügbare Hörsaaltechnik (Audio-/ Video-Infrastruktur) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

89 Unzufriedene von
1864 Nutzenden (5%)

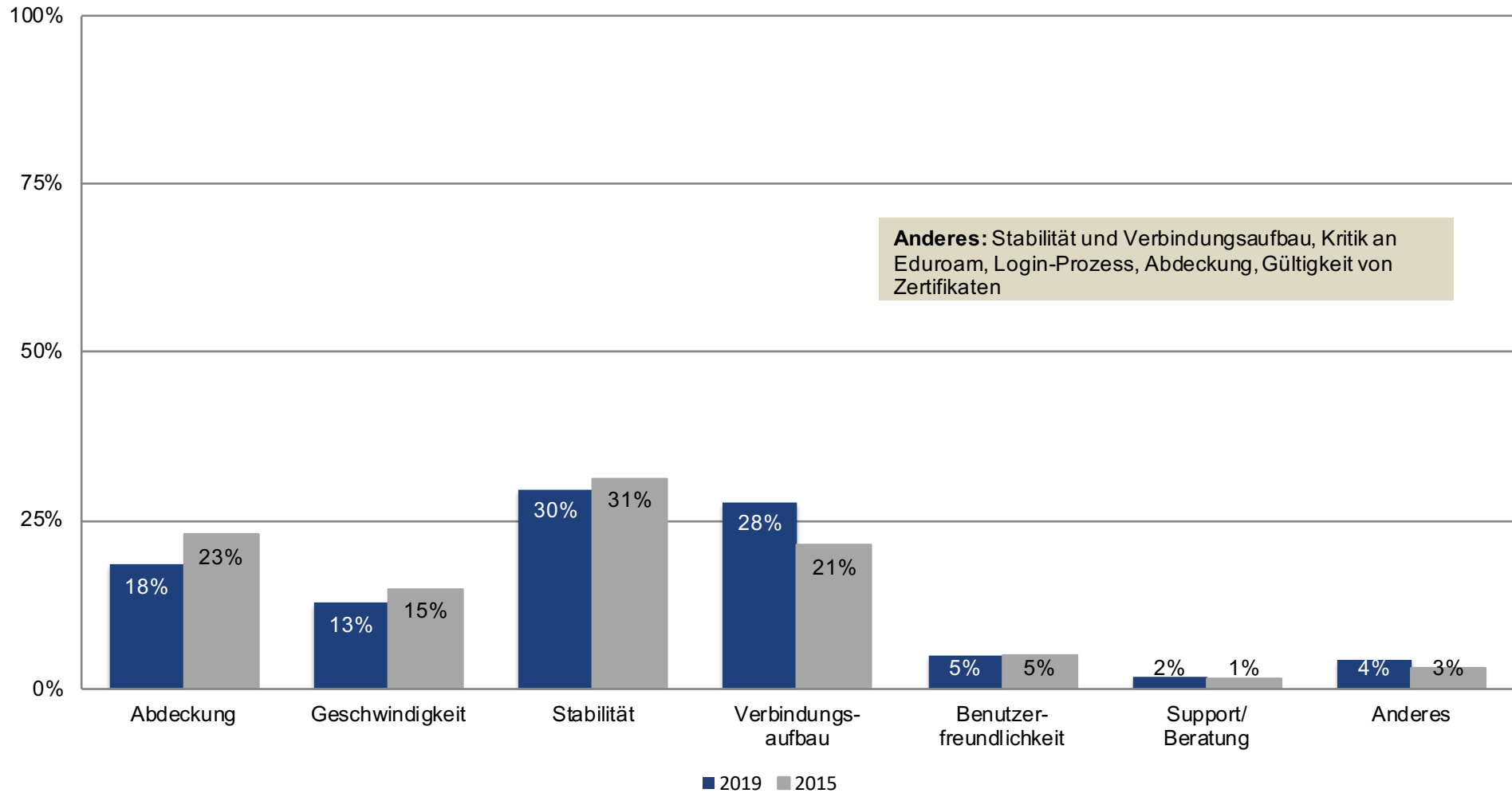
kabelgebundener Zugang (LAN) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

720 Unzufriedene von
3328 Nutzenden (22%)

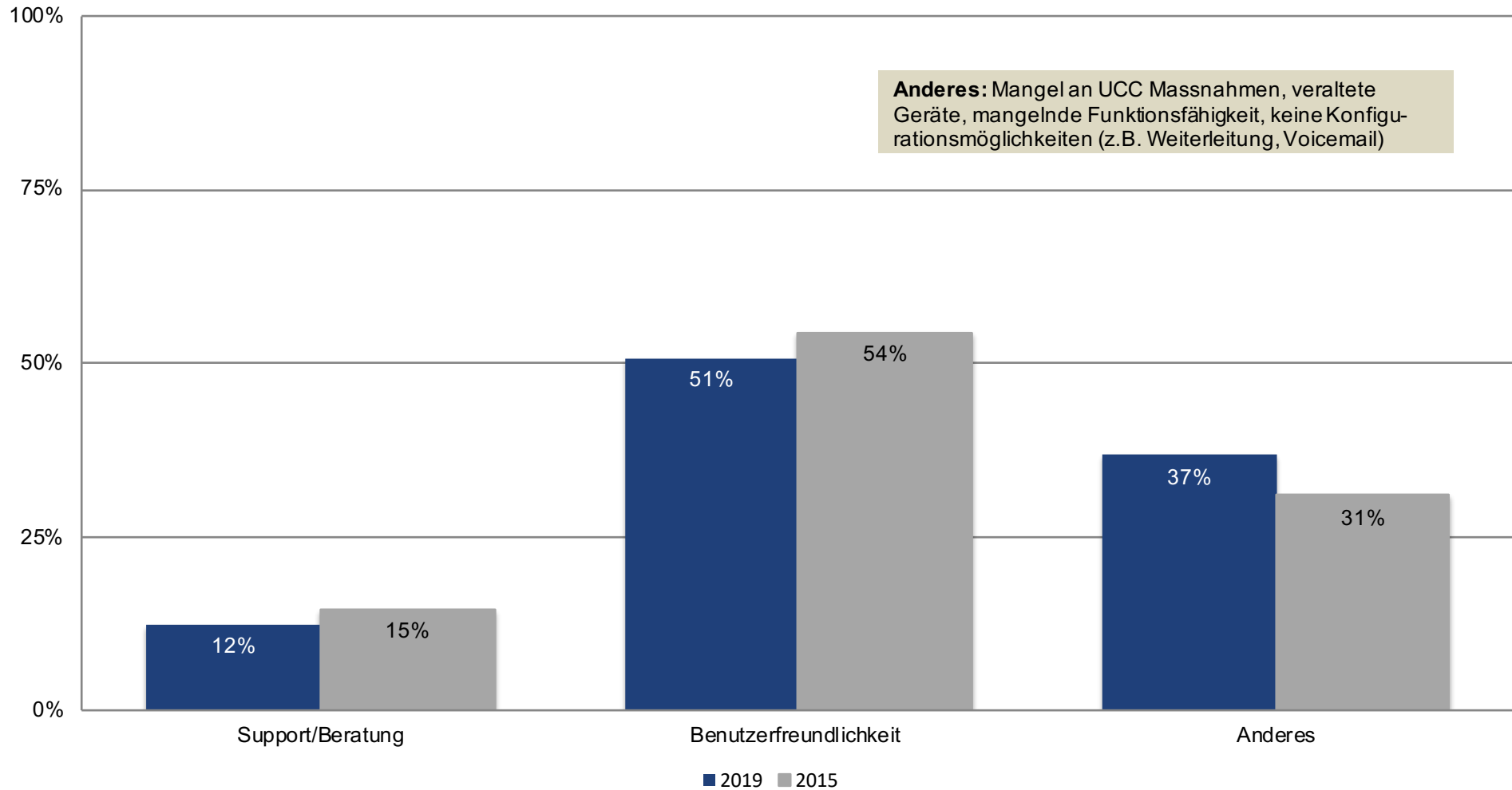
kabelloser Zugang (WLAN) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

144 Unzufriedene von
1054 Nutzenden (14%)

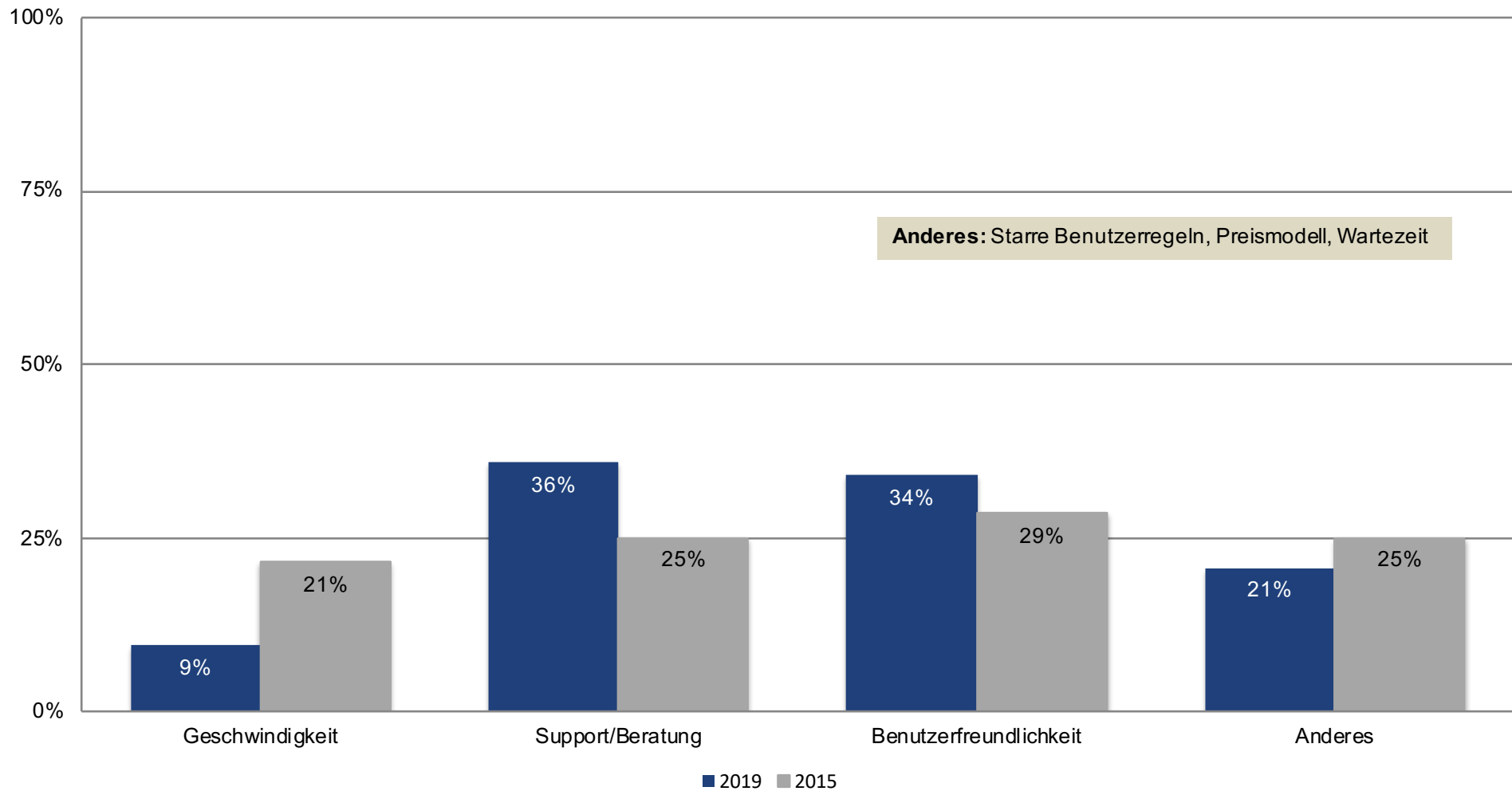
Telefonie und Voice-Mail (Festnetz der ETH) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

8 Unzufriedene von 210 Nutzenden (4%)

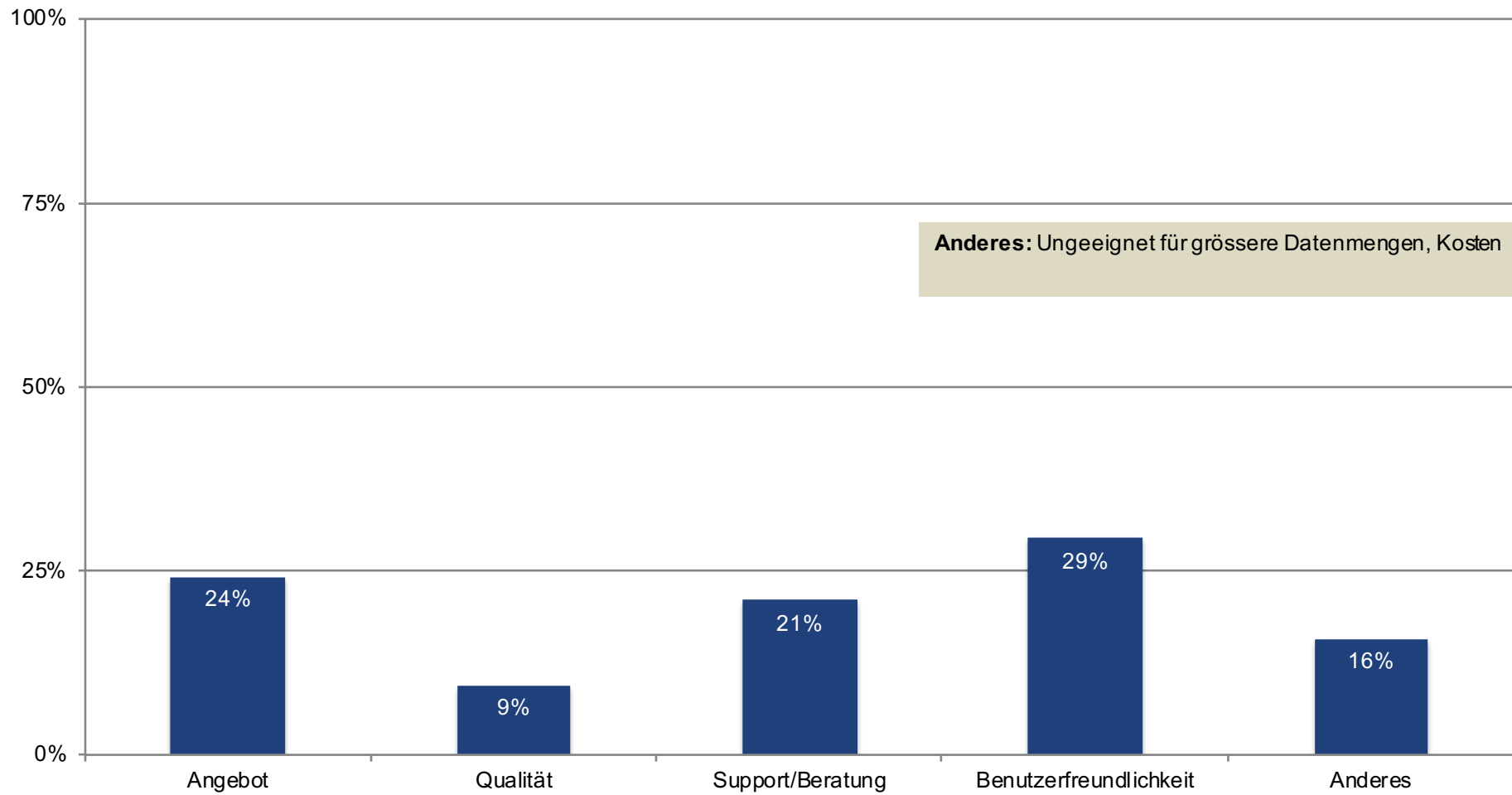
Hochleistungs- und Big-Data Computer (HPC-Cluster) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

30 Unzufriedene von
180 Nutzenden (17%)

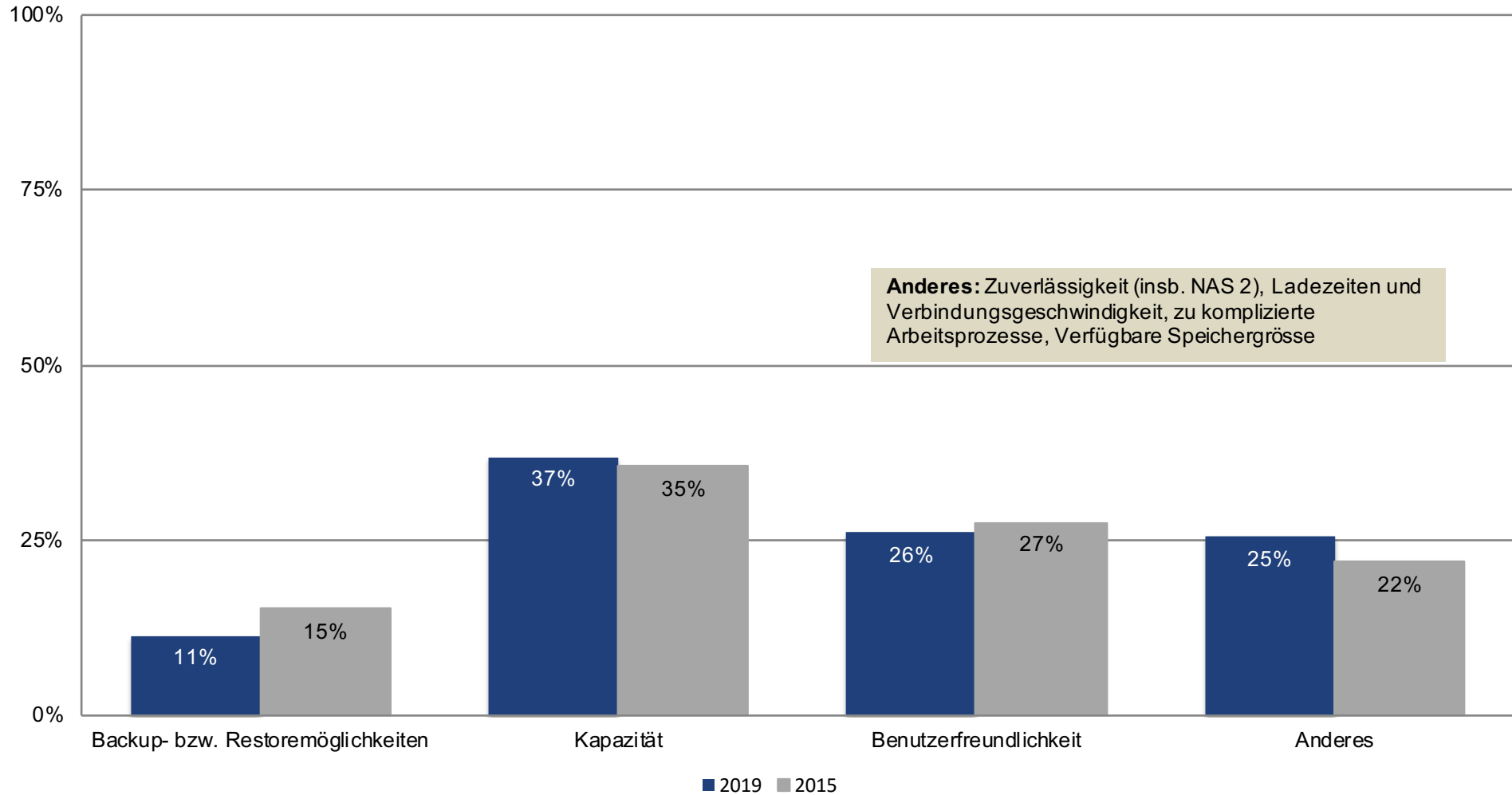
Forschungsdatenmanagement-Service (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

229 Unzufriedene von
2019 Nutzenden (11%)

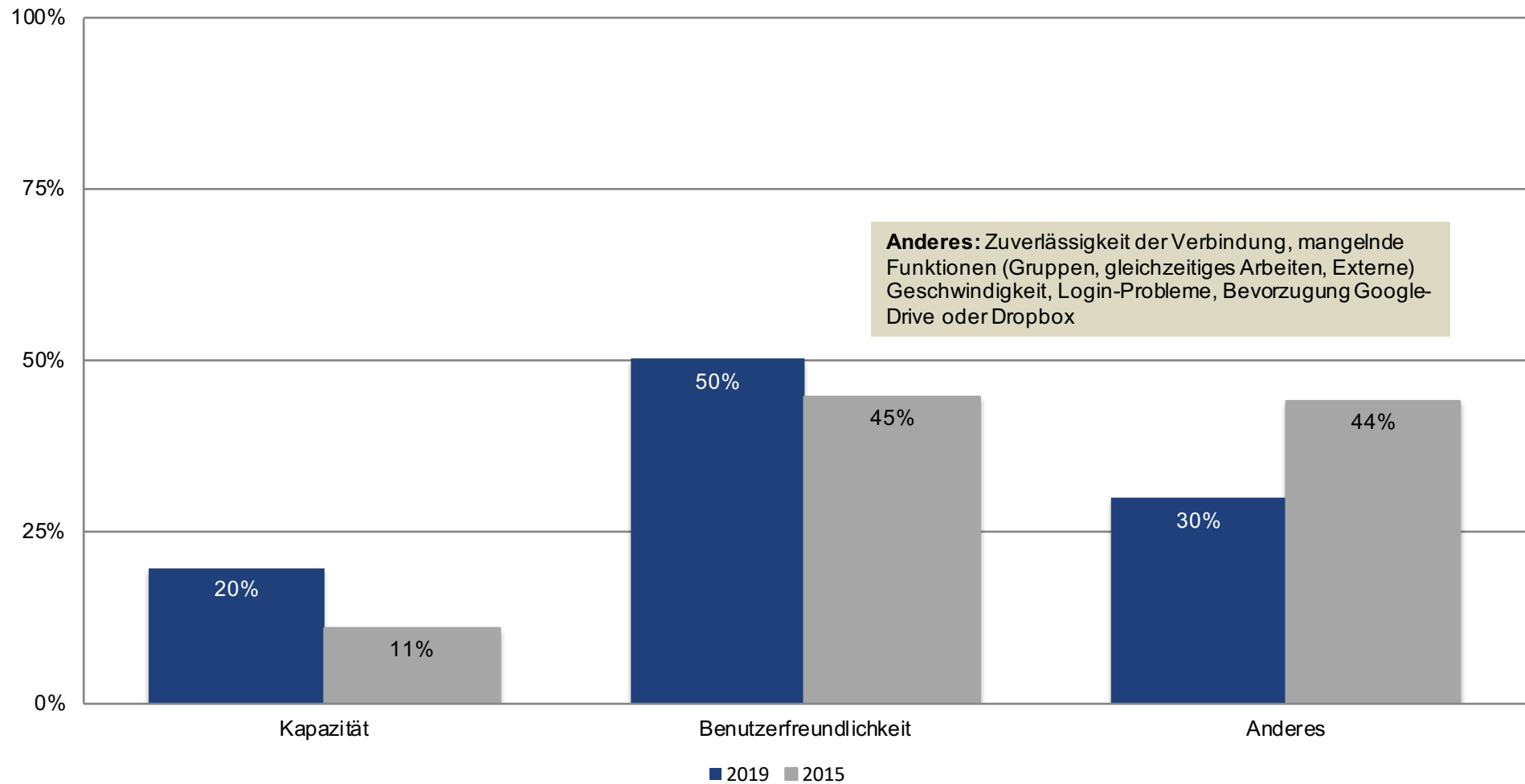
Datenspeicher (z.B. Home Directory und Gruppenshare-Laufwerk) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

169 Unzufriedene von
2638 Nutzenden (6%)

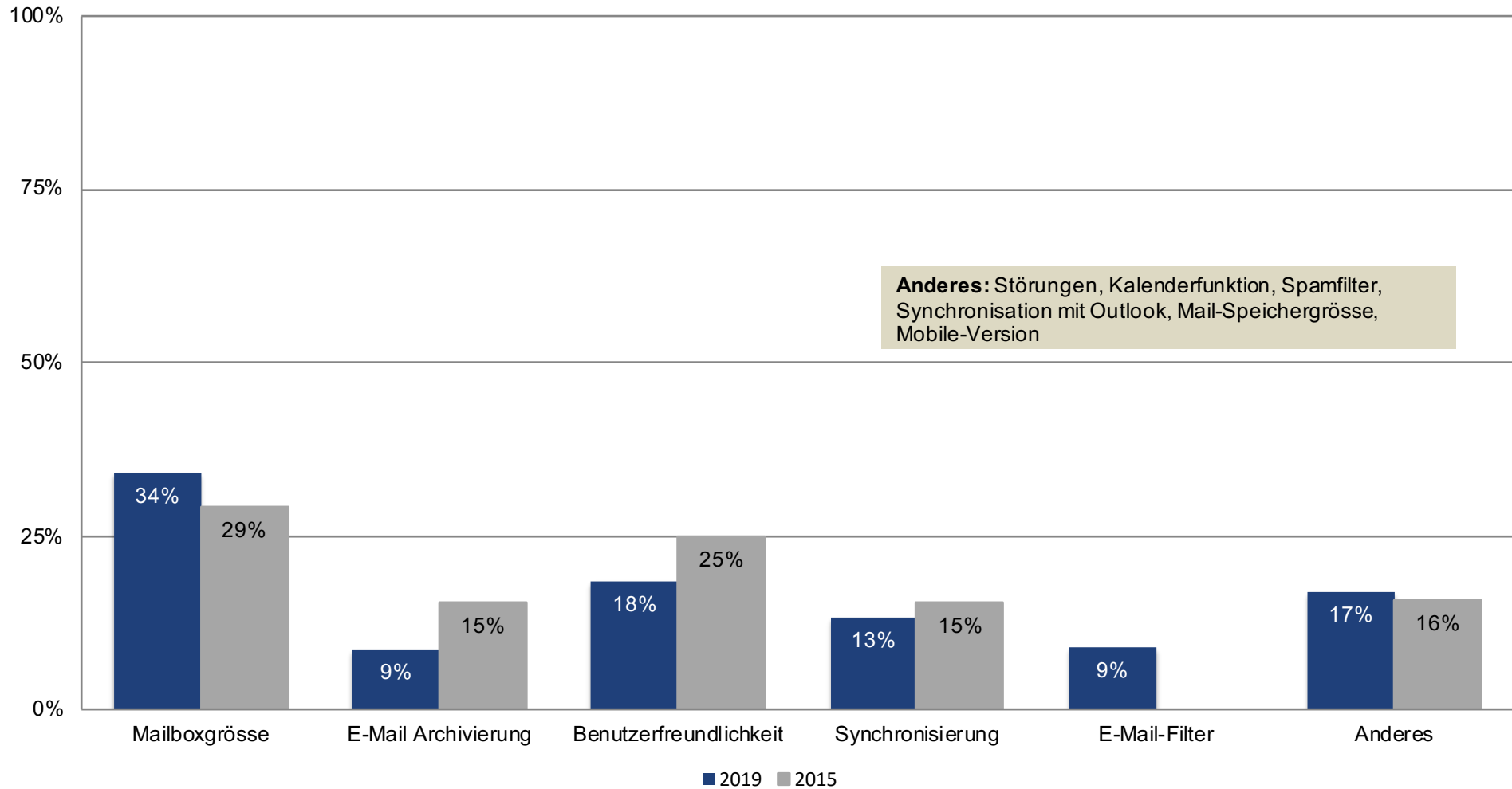
polybox (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

350 Unzufriedene von
3164 Nutzenden (11%)

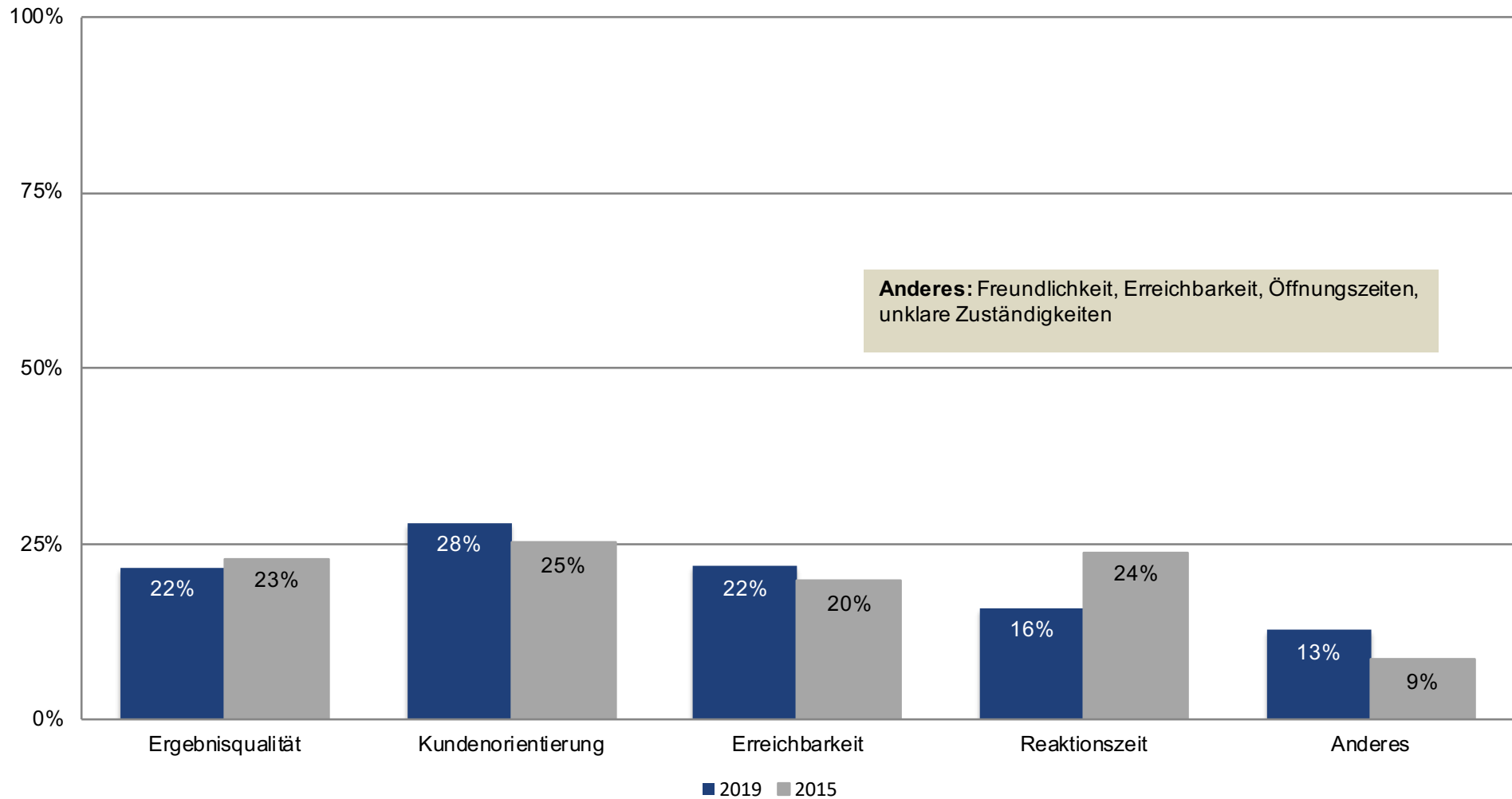
Exchange (E-Mail, Kalender etc.) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

101 Unzufriedene von
1568 Nutzenden (6%)

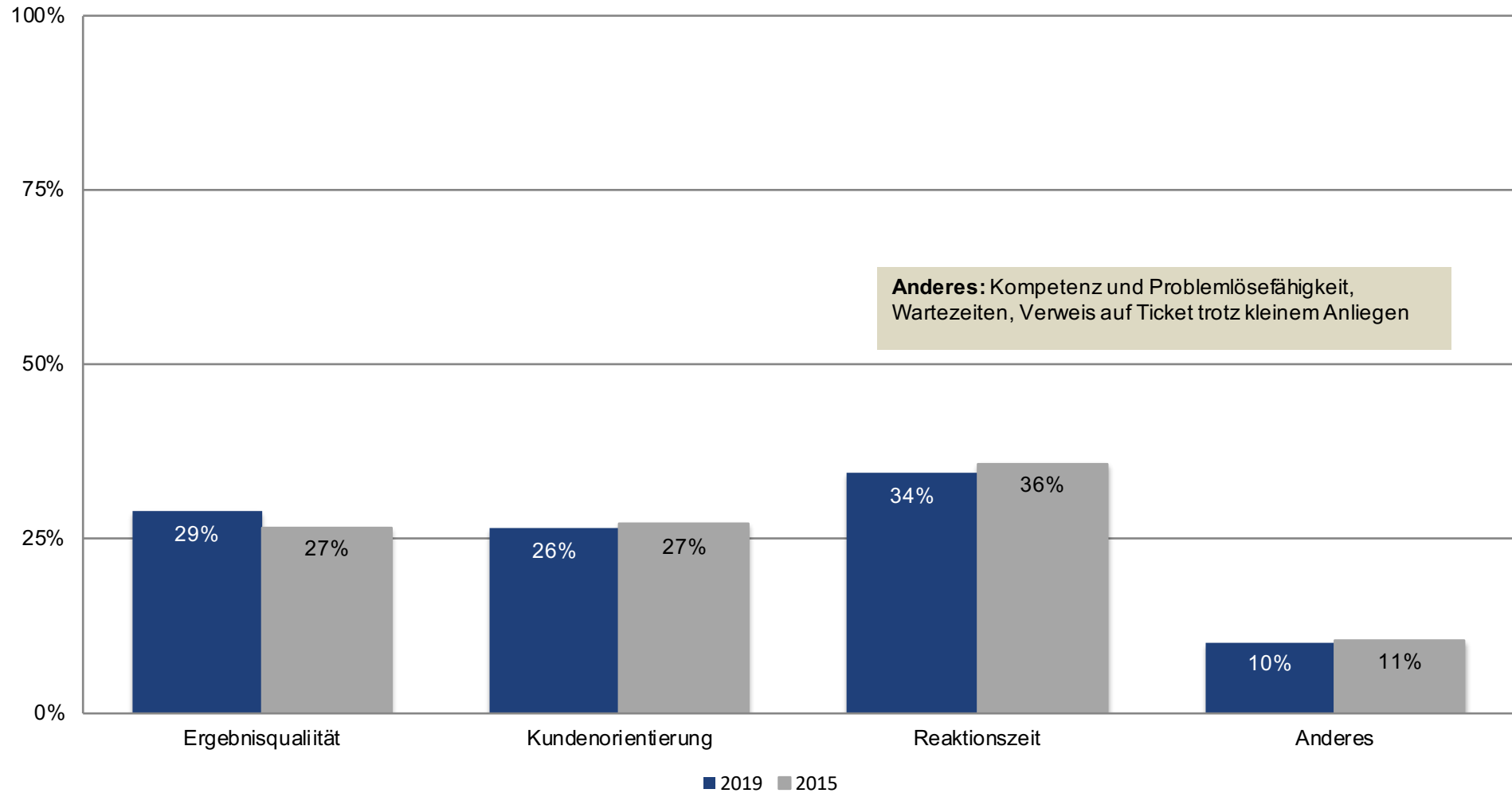
IT Service Desk (Schalter und Telefon) (Mehrfachantworten möglich)



Gründe der Unzufriedenheit

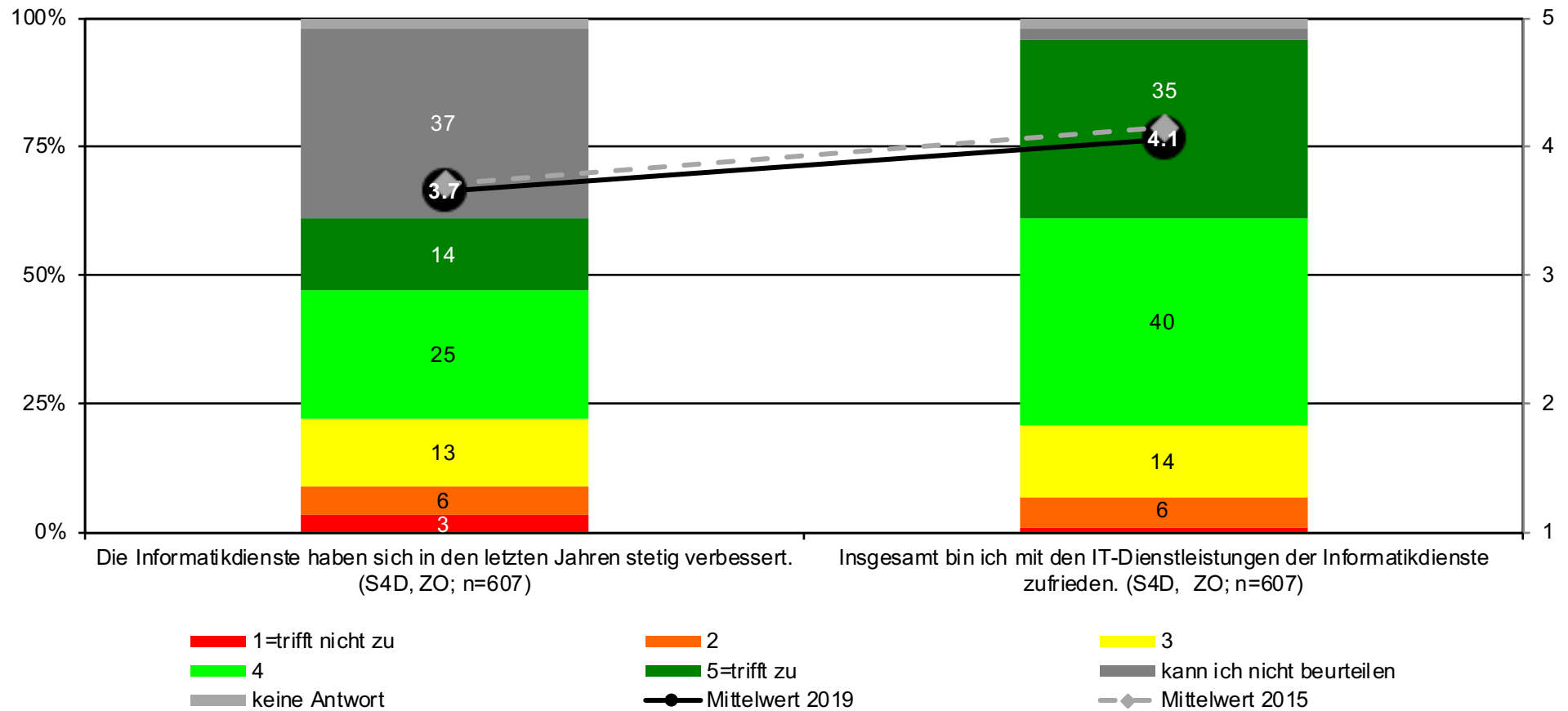
145 Unzufriedene von
1946 Nutzenden (7%)

IT-Support via Tickets (Webanfrage, E-Mail) (Mehrfachantworten möglich)

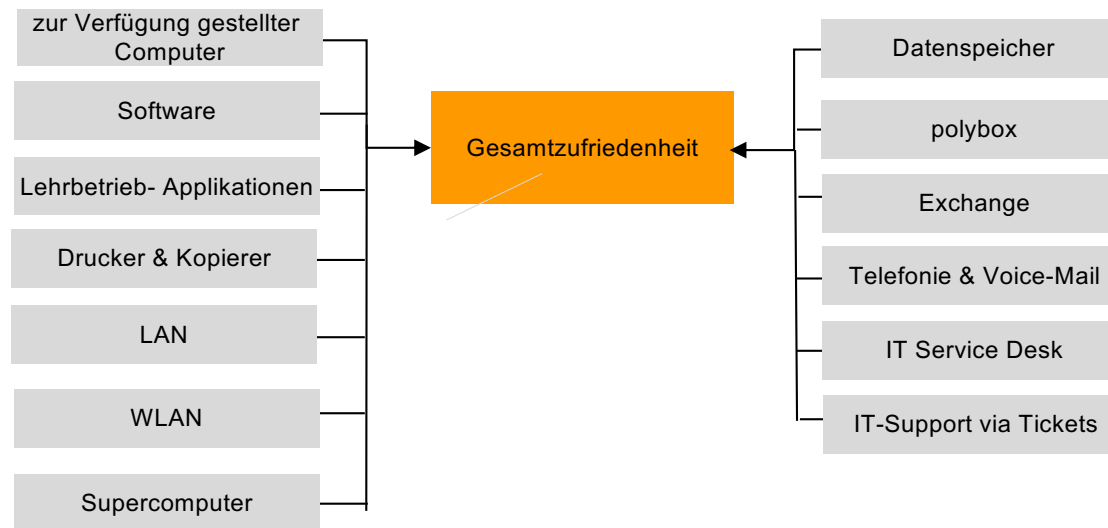


Zusammenfassend

n = 607



4. Vertiefte Analysen und Längsschnittvergleich



Zusammenhangsanalysen

Die verschiedenen Dienstleistungen der Informatikdienste haben einen unterschiedlich starken Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit („Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden“). Die entsprechende Frage wurde lediglich den Befragten der ZO und S4D gestellt (n=607). Wie stark die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Dienstleistungen und der Gesamtzufriedenheit sind, kann der folgenden Tabelle entnommen werden:

	zur Verfügung gestellter Computer	zur Verfügung stehende Software	zur Verfügung stehende Lehrbetrieb- Applikationen (z.B. eDoz, myStudies)	Druck- und Kopiermöglichkeiten	Verfügbare Hörsaaltechnik (Audio/Video Infrastruktur)
Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	.31***	.41***	.28***	.20***	.38***
	Kabelgebundener Zugang (LAN)	Kabelloser Zugang (WLAN, Wi-Fi)	Telefonie und Voice-Mail (Festnetz der ETH)	Hochleistungs- und Big-Data Computer (HPC-Cluster)	Datenspeicher (z.B. Home Directory und Gruppenshare-Laufwerk)
Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	.34***	.34***	.31***	.33*	.40***
	polybox	Exchange (E-Mail, Kalender etc.)	IT Service Desk (Schalter und Telefon)	IT-Support via Tickets (Webanfrage, E-Mail)	
Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	.28***	.44***	.59***	.58***	

* $p < .05$ = signifikant

** $p < .01$ = hoch signifikant

*** $p < .001$ = höchst signifikant

$\rho \geq .30$ = relevante Korrelation

$\rho \geq \pm .50$ = starke Korrelation

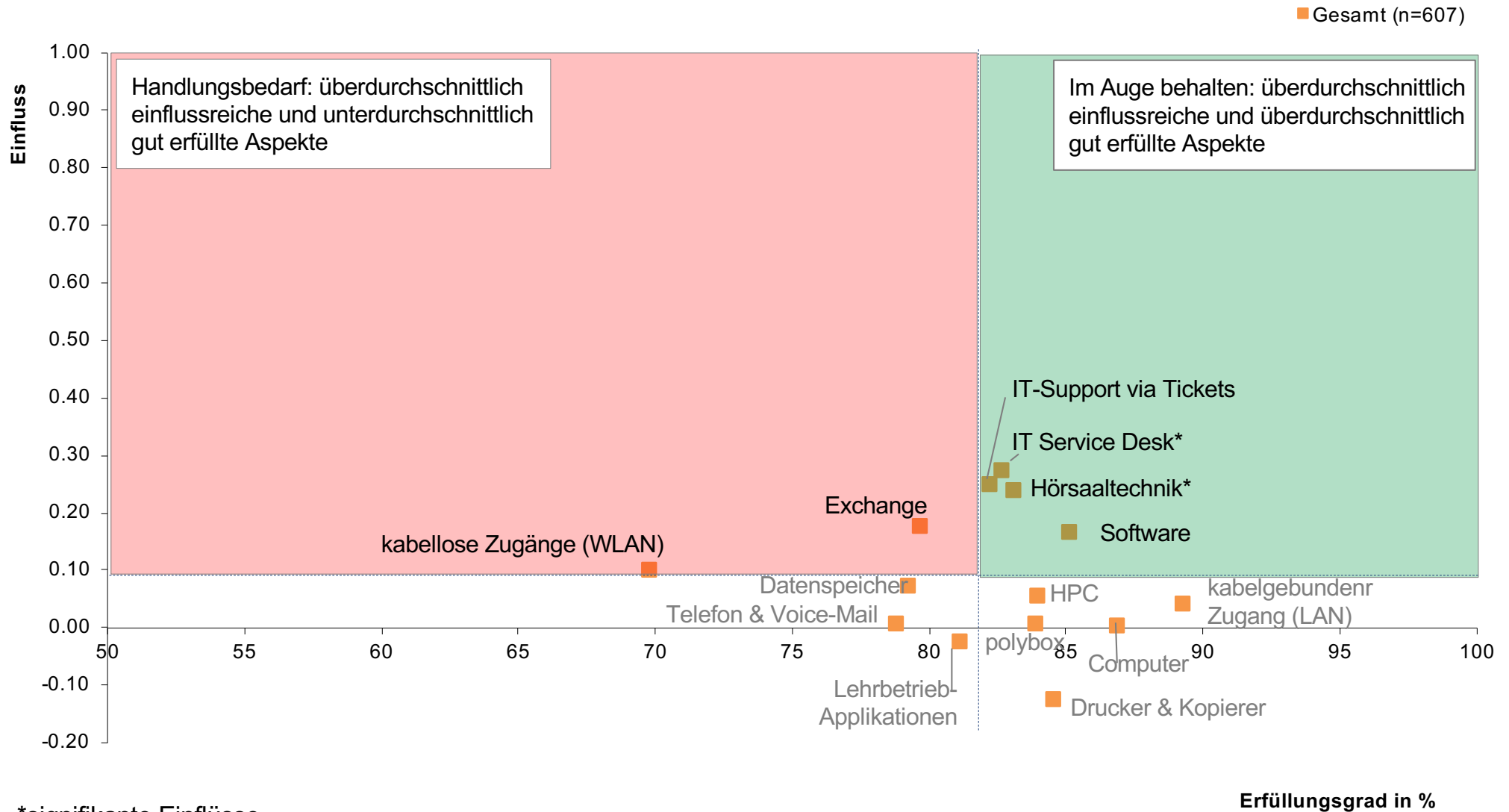
Die Korrelationsanalysen zeigen, dass nicht alle Einzelaspekte die gleiche Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit haben. Wie stark der Einfluss einzelner Dienstleistungsaspekte auf die Gesamtzufriedenheit ist, kann mittels Regressionsanalysen berechnet werden. Die Ergebnisse der multiplen Regressionsanalyse zeigen, dass 53% der Gesamtzufriedenheit durch die abgefragten Aspekte erklärt werden kann. Die restlichen 47% werden durch andere, nicht in die Regressionsanalyse einbezogene oder nicht abgefragte Aspekte und Dienstleistungen vorhergesagt. Die entsprechende Frage nach der Gesamtzufriedenheit wurde lediglich den Befragten der ZO und S4D gestellt (n=607).

Die Ergebnisse dieser Analysen können in der Form eines „Portfolios“ dargestellt werden, mithilfe dessen strategische Handlungsfelder abgeleitet werden können. Es zeigt auf, wo die „Scheinwerfer“ hingerrichtet werden müssen, respektive welche Dienstleistungen Priorität haben.

- **Erfüllungsgrad:** Hier wird die Zufriedenheit mit den abgefragten Dienstleistungen abgebildet. Die Zufriedenheit konnte auf einer 5er-Skala eingestuft werden. Der Mittelwert wurde für die Darstellung in Prozent umgerechnet (z.B. ein Mittelwert von 3 entspricht umgerechnet einem Erfüllungsgrad von 60%).
- **Einfluss:** Hier wird dargestellt, wie hoch der Beitrag jedes Einzelaspektes zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit ist (Beta-Gewichte). Einzelaspekte, welche einen grösseren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben, sind von grösserer Relevanz respektive haben höhere Priorität als Einzelaspekte mit einem geringeren Einfluss.

Die Linien für den durchschnittlichen Einfluss (0.1) und den durchschnittlichen Erfüllungsgrad (Zufriedenheit von 82.2%) gliedern das Portfolio in vier Bereiche unterschiedlicher Wichtigkeit.

Zufriedenheitsmodell Gesamt (n=607; S4D und ZO)



*signifikante Einflüsse

Längsschnittvergleich 2015 – 2019

Signifikante Veränderungen

Items (alles 5er Skalen)	MW 2015 (n= 3903)	MW 2019 (n=3416)	p-Wert*	Effektstärke Cohen's d**
Ich kenne die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen.	3.2	3.2	.009	°
Die Informatikdienste sind... inkompetent vs. kompetent	4.0	3.9	.000	°
Die Informatikdienste sind... nicht kundenorientiert vs. kundenorientiert	3.7	3.6	.046	°
Die Informatikdienste sind... konservativ vs. innovativ	3.3	3.3	.000	°
Die Informatikdienste sind... unzuverlässig vs. zuverlässig	3.9	3.8	.000	°
Die Informatikdienste sind... langsam vs. reaktionsschnell	3.6	3.7	.006	°
Druck- und Kopiermöglichkeiten	4.1	4.2	.000	°
Verfügbare Hörsaaltechnik (Audio/Video Infrastruktur)	4.3	4.2	.000	°
Kabelgebundener Zugang (LAN)	4.4	4.5	.003	°
Kabelloser Zugang (WLAN, Wi-Fi)	3.4	3.5	.003	°
Telefonie und Voice-Mail (Festnetz der ETH)	4.1	3.9	.002	°
Datenspeicher (z.B. Home Directory und Gruppenshare-Laufwerk)	4.1	4.0	.016	°
Exchange (E-Mail, Kalender etc.)	4.2	4.0	.000	-.227
IT Service Desk (Schalter und Telefon)	4.1	4.1	.016	°
IT-Support via Tickets (Webanfrage, E-Mail)	4.0	4.1	.019	°

*Berechnung mittels Mann-Whitney-U-Test für non-parametrische Daten, signifikante Unterschiede für $p \leq 0.05$. ■ negative Tendenz ■ positive Tendenz

** zur Berechnung der praktischen Relevanz, kleiner Effekt = 0.2; mittlerer Effekt = 0.5, ° = kein Effekt

5. Offene Antworten

Welche IT-Services würden Sie sich wünschen?

Aspekte	Anzahl Nennungen	%
Support, davon (40) Qualität, (22) Dauer und Erreichbarkeit, (21) Umgang, (12) Supportangebote	115	14.2%
Vereinheitlichung und Optimierung von Lehrbetriebs- und Administrationsapplikationen (Moodle, myStudies; Nennung von Alternativen wie Slack oder Jira; Bedarf nach mehr Kollaborationsmöglichkeiten)	98	12.1%
Verbesserung des WLANs (Stabilität, Login-Prozess, Abdeckung)	88	10.8%
Beschaffungsprozess für Software optimieren und Zugang Lizenzen erweitern; <i>davon (34) Adobe-Suite</i>	82	10.1%
Erweiterung des Informationsumfangs (z.B. Dokumentation der Services und Zuständigkeiten)	56	6.9%
Weiterentwicklung Exchange (Kalender, E-Mail Spam Filter, E-Mail Speicher)	53	6.5%
Zufriedenheit	48	5.9%
Drucker (Anzahl, Standorte, Prozess)	42	5.2%
Reduktion von System- und Hardwareausfällen (z.B. Server, Outlook, Netzwerk, Computer)	38	4.7%
Verbesserung der Telefonie und Umsetzen von UCC Massnahmen	36	4.4%
Angebot von Kursen und Workshops (z.B. Programmiersprachen, Einführung in die IT Services, Anwendungen)	31	3.8%
Mehr Kapazität bei der Datenspeicherung (polybox, Home-Speicher und weitere)	23	2.8%
Benutzerautonomie und Bürokratieabbau (z.B. Administratorrechte, selbständiges Installieren von Software)	20	2.5%
Projektmanagement IT (z.B. Abschluss laufender Projekte, Zentralisierung der Services, Schwerpunkte)	17	2.1%
Anderes	66	8.1%
Total:	813	100.0%

Kommentare, Anregungen oder Erklärungen

Aspekte	Anzahl Nennungen	%
Dank und Zufriedenheit	138	23.0%
WLAN (Stabilität, Login-Prozess, Abdeckung)	89	14.8%
Supportleistungen (u.a. Help Desk, Ticket System, spezifische Anwendungen)	52	8.7%
Stabilität diverser Services (z.B. Server, Desktopcomputer, polybox, EduApp und Weitere)	38	6.3%
Technische Bedürfnisse (u.a. Admin-Rechte, LAN Access, Hardware, VPN, Steckdosen)	37	6.2%
Funktionalität / Vereinheitlichung von Lehrbetriebsapplikationen (Moodle, myStudies, polybox)	33	5.5%
E-Mail, Spam Filter und Mailboxgrösse	33	5.5%
Druckprozess, -verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit (inkl. Plotter)	28	4.7%
Projektmanagement IT (u.a. bisher mangelnde Berücksichtigung von Kunden- und Zielgruppen)	28	4.7%
Mangelnder Informationsumfang (z.B. der Zuständigkeiten und vorhandenen Services)	25	4.2%
Software Bedürfnisse und Anmerkungen (z.B. Kritik an Baramundi, spezifische Softwarewünsche)	24	4.0%
Qualität und Angebot der IT Services (z.B. Kundenorientiertheit, mangelnde Innovation, zu restriktiv)	14	2.3%
Telefonie, Mobil-Netz, UCC	10	1.7%
Benutzerfreundlichkeit IT Shop und Softwarebezug	10	1.7%
Anderes	42	7.0%
Total	601	100.0%