Nutzerumfrage im Rahmen des ITSM-Projekts


Ergebnisse der Auswertung

Oktober 2014
Impressum
Herausgeber: Universität Mannheim
Redaktion: Dr. Peter Leinen

Kontakt:
Rechenzentrum Universität Mannheim
L 15, 1-6
68131 Mannheim
Tel: +49 - 621-181-3177
Fax: +49 - 621-181-3176
WWW: http://www.uni-mannheim.de/rum/
Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Studierende und Beschäftigte

RUM-Webseiten ........................................................................................................................................ 33
Bewertung RUM-Gesamtangebot ......................................................................................................... 34
Freitextfelder „Lob/Kritik“ und „Verbesserungsvorschläge“ .................................................................. 34
Zusammenfassung ................................................................................................................................... 39
Abbildungsverzeichnis ............................................................................................................................ 40
Einführung


Wir möchten uns bei allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern recht herzlich für die Beteiligung bedanken. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Positionsbestimmung Ihres IT-Dienstleisters.

Zur Umfrage selbst
Die Auswahl der Fragen wurde wegen der besseren Vergleichbarkeit bewusst nahe an der der Umfrage von 2012 getroffen. Lediglich einige kleinere Anpassungen inhaltlicher und organisatorischer Art wurden vorgenommen.

Inhaltlich:

- Die Supporteinheit PC-Hotline ging seit dem 01.07.2013 in den RUMSupport über
- Die Bewertung der Support-Qualität des Mail-Supports wurde mit in den RUMSupport aufgenommen
- Die Fragengruppe nach den Netpoints wurde wegen der geringen Nachfrage danach gestrichen
- Bei der Fragengruppe WLAN wurde explizit nach der Beurteilung der Veränderungen seit 2012 gefragt, zusätzlich gab es ein Freitextfeld z.B. zur Nennung noch unterversorgter Bereiche
- Bei der Fragengruppe Laptop-Sprechstunde wurde explizit nach der Nützlichkeit der verlängerten Öffnungszeiten der Laptop-Sprechstunde gefragt
Die Anzahl an „statistischen Fragen“ wurde von drei auf eine reduziert. Es blieb nur noch die Frage nach der Einrichtung bzw. Fakultät, die Fragen nach dem Geschlecht und dem Alter (Beschäftigte) bzw. Studiendauer an der Universität Mannheim wurden gestrichen, da es sich gezeigt hat, dass sie für die Auswertung irrelevant waren.

Organisatorisch:

- Im Gegensatz zur Umfrage 2012 wurden fast alle Fragen als verpflichtend angelegt, damit wurde bezweckt, die recht geringe Teilnahme an den Bewertungen der Supportqualität der einzelnen Support-Einheiten zu steigern.
- Die Frage nach der Bewertung des Gesamt-Angebots des Rechenzentrums der Universität Mannheim (RUM) wurde nicht wie 2012 zufällig an drei verschiedenen Stellen der Umfrage gestellt, da sich dieser Positionseffekt als sehr gering herausgestellt hat.
- Die Themenlisten, mit denen die NutzerInnen an die Supporteinheiten herangetreten sind, wurde geringfügig verändert.

Rückmeldung zur Umfrage:

In den Freitextfeldern zu „Lob/Kritik“ und „Verbesserungsvorschläge“ gab es auch Rückmeldungen zur Umfrage und deren Durchführung selbst. Die genannten Themen waren:

- Zu viele Pflichtfragen
  Wie bereits weiter oben geschildert, sollte das die Häufigkeit der Teilnahme an den Fragen nach der Qualität der einzelnen Supporteinheiten vergrößern, was auch gelang. Es ist aber zu prüfen, ob gewissen Fragen bei der nächsten Umfrage nicht wieder optional zu stellen sind.
- Zu kleine Textfelder
  Diese Kritik ist absolut nachvollziehbar und wird in der nächsten Umfrage auf jeden Fall berücksichtigt werden.
- Fehlende Anonymität
  Es wurden keine Daten gespeichert, die auf den Nutzer/Rechner hinweisen, also keine Rechnernamen, IP-Adresse und es war auch nicht nötig, sich irgendwie einzuloggen.
- Schulnoten (Skala irreführend)
  Es wird bei der nächsten Umfrage jeweils darauf hingewiesen, welche Note der besten Bewertung entspricht.
Repräsentativität der Umfrageergebnisse

Studierende

Verteilung auf die Fakultäten [%]

Anzahl der teilnehmenden Studierenden: 1.132
Anzahl aller Studierenden an der Universität Mannheim: 10.808

Abbildung 1 Repräsentativität der Umfrage - Studierende

Beschäftigte

Die obere Zahl N nennt die Anzahl der TeilnehmerInnen an der Umfrage, die untere die Anzahl der Beschäftigten an der Universität Mannheim.

Verteilung auf die Fakultäten [%]

Anzahl der teilnehmenden Beschäftigten: 566
Anzahl aller Beschäftigten an der Universität Mannheim: 1.488

Abbildung 2 Repräsentativität der Umfrage - Beschäftigte
Nutzerumfrage für Studierende

Der Parameter N unter den Diagrammen nennt die jeweilige Anzahl der an dieser Frage teilnehmenden Studierenden.

Bereitstellung technischer Services

Vergleich der Ergebnisse zu folgenden Themen zwischen den Umfragen 2012 und 2014

- Bekanntheit des Service
- Nutzungshäufigkeit des Service
- Themen der Service-Nutzung
- Technische Qualität des Service

E-Mail


Die Speicherplatzauslastung bei den Studierenden liegt bei ca. 1,6TB. Von allen eingehenden E-Mails werden ca. 91% als SPAM aussortiert, d.h. nur ca. 9% kommen bei den NutzerInnen an.

Die Nutzung des E-Mail Service durch die Studierenden bewegt sich recht konstant auf hohem Niveau, was verständlich ist, da dieser Kommunikationsweg essentiell ist.

\[ N(2012)=921, N(2014)=1.132 \]

Abbildung 3 E-Mail Nutzung - Studierende
Das Nutzungsverhalten hat sich weg von der täglichen mehr hin zu einer mehrmals pro Woche erfolgenden Nutzung verschoben.

**Abbildung 4 E-Mail Nutzungshäufigkeit - Studierende**

Unter „Nie“ sind diejenigen TeilnehmerInnen der Umfrage zusammengefasst, die entweder angegeben haben, den Service nicht zu kennen oder ihn zwar zu kennen, aber nie zu nutzen. Diese Aufteilung gilt für alle folgenden Diagramme zu den Nutzungshäufigkeiten der Services.

Bei den Clients ist der Webmailer immer noch der am häufigsten ausgewählte, in weitem Abstand folgen Clients wie Mail MacOS, Thunderbird, Outlook. Von den Apps auf mobilen Endgeräten ist Mail iPhone führend vor der Android App K9.

**Abbildung 5 E-Mail verwendete Clients - Studierende**


Die Bewertung der technischen Qualität des E-Mail Service bleibt auf gutem Niveau fast konstant.

**Abbildung 6 E-Mail technische Servicequalität - Studierende**

**Zentraler Fileservice**
Der zentrale Fileservice für Studierende und Beschäftigte umfasst einen Gesamtspeicherplatz von ca. 13 TB für 26.564 aktive EinzelnutzerInnen und 1.548 institutionelle NutzerInnen.

Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Studierende v0.992


Abbildung 7 Zentraler Fileservice Bekanntheit - Studierende

Selbst von den wenigen, die den zentralen Service kennen (27 Personen), gibt die Mehrheit an, ihn selten zu nutzen.

Abbildung 8 Zentraler Fileservice Nutzungshäufigkeit - Studierende

Bei den Nutzungsszenarien sind die Werte aufgrund der wenigen TeilnehmerInnen nicht besonders aussagekräftig.

Abbildung 9 Zentraler Fileservice Nutzungsszenarien - Studierende

Auch die Bewertung des Services stützt sich nur auf diese 27 Personen. Es ist aber zumindest sichtbar, dass die Bewertung besser als 2012 ausfiel.
Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Studierende v0.992


Abbildung 10 Zentraler Fileservice technische Servicequalität - Studierende

WLAN

- Zusätzlich zu den Fragen zu allen technischen Services gab es folgende Frage:
  „Haben Sie über die letzten 2 Jahre eine Veränderung der räumlichen Verfügbarkeit des WLAN bemerkt?“
  mit der Möglichkeit einen Kommentar z.B. zur Nennung weiterhin unterversorgter Gebiete abzugeben

Der WLAN Service für Studierende und Beschäftigte basiert auf einer Anzahl von derzeit 322 Access-Points. Die maximale derzeit erreichte Anzahl aktiver Clients betrug 5.553


Abbildung 11 WLAN Bekanntheit - Studierende
Die Nutzungshäufigkeit des WLAN-Services ist ebenfalls sehr hoch, die tägliche Nutzung ist gegenüber 2012 erheblich gestiegen.

\[ N(2012) = 877, \quad N(2014) = 1.105 \]

**Abbildung 12 WLAN Nutzungshäufigkeit - Studierende**

Bei der Bewertung der technischen Qualität des WLAN-Service fällt auf, dass die Raumverfügung immer noch schlechter als die beiden anderen Parameter – Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit – bewertet wird.

\[ N(2012) = 831, \quad N(2014) = 1.066 \]

**Abbildung 13 WLAN technische Servicequalität - Studierende**

Bei der 2014 zusätzlich gestellten Fragen nach der Veränderung der Raumverfügung antworteten allerdings 25%, dass es seit eine Verbesserung gegeben hat, nur 5% stellten eine Verschlechterung fest.
Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Studierende v0.992

Abbildung 14 WLAN Veränderung Raumverfügung - Studierende

Serviceeinheiten
Vergleich der Ergebnisse zu folgenden Themen zwischen den Umfragen 2012 und 2014

- Bekanntheit des Service
- Nutzungshäufigkeit des Service
- Themen der Service-Nutzung
- Mittlere Servicequalität der jeweils drei Services

RUMSupport
In der Zeit zwischen dem 01.07.2013 und 30.06.2014 erreichten ca. 11.000 Anfragen per Telefon, E-Mail und Ticket den RUMSupport. Im 3. Quartal 2014 wuchs die Anzahl nochmals um 58%.

Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Studierende

**Abbildung 15** RUMSupport Bekanntheit - Studierende

Allerdings wird der RUMSupport von den Studierenden selten in Anspruch genommen.

**Abbildung 16** RUMSupport Nutzungshäufigkeit - Studierende

Vorherrschende Themen der Servicenutzung sind MailClient, Drucker, Netzwerk und Portal, wobei die Anzahl der einzelnen Nennungen sehr gering ist.
N(2014)=1.132

Abbildung 17 RUMSupport Supportthemen - Studierende

InfoCenter

Neben dem RUMSupport existiert als weiterer Support-Kanal das InfoCenter im Schloss Schneckenhof West, das hauptsächlich für alle Präsenzservices zuständig ist, das heißt für alle Services, bei denen aus prozesstechnischen Gründen eine persönliche Anwesenheit der Studierenden erforderlich ist. Dies betrifft vor allem die Benutzerkennung und Services rund um die elektronische Chipkarte der Universität Mannheim (ecUM).

Die Bekanntheit ist bis auf eine statistisch unerhebliche Schwankung gleich geblieben.

\[
\begin{align*}
\text{Bekanntheit} & \quad \% \\
2012 & \quad 75 \quad \text{Blau} \\
2014 & \quad 71 \quad \text{Rot}
\end{align*}
\]

\[N(2012)=921, \quad N(2014)=1.132\]

\textit{Abbildung 18 InfoCenter Bekanntheit - Studierende}

Die Nutzungshäufigkeit des InfoCenter ist deutlich höher als die des RUMSupport, wenn auch die absolute Häufigkeit auch hier eher gering ist.

\[
\begin{align*}
\text{Nutzungshäufigkeit} & \quad \% \\
\text{Täglich} & \quad 0 \quad \text{2012} \quad \text{0} \quad \text{2014} \\
\text{Mehrmals pro Woche} & \quad 0 \quad \text{2012} \quad \text{0} \quad \text{2014} \\
\text{2-3 mal pro Monat} & \quad 1 \quad \text{2012} \quad \text{1} \quad \text{2014} \\
\text{Seltener als 2-3 mal pro Monat} & \quad 35 \quad \text{2012} \quad \text{31} \quad \text{2014} \\
\text{Nie} & \quad 64 \quad \text{2012} \quad \text{68} \quad \text{2014}
\end{align*}
\]

\[N(2012)=679, \quad N(2014)=807\]

\textit{Abbildung 19 InfoCenter Nutzungshäufigkeit - Studierende}
Bei den Supportthemen überwiegen erwartungsgemäß RUM-Account und ecUM.


**Abbildung 20 InfoCenter Supportthemen - Studierende**

**Laptop-Sprechstunde**

In der Zeit zwischen dem 01.07.2013 und 30.06.2014 erreichten ca. 1.200 Anfragen per Telefon, E-Mail, Ticket oder direktem Erscheinen vor Ort die Laptop-Sprechstunde, im 3. Quartal 2014 wuchs diese Zahl nochmals um ca. 30%.

Die Laptop-Sprechstunde ist ein Angebot, das sich ganz speziell an die Studierenden wendet. Dieser Service entwickelte sich aus einer reinen Netzwerk-Sprechstunde und wurde im Laufe der Zeit um zusätzliche Themengebiete (E-Mail, Hard- und Software, Sicherheit etc.) erweitert. Darüber hinaus wurden die Öffnungszeiten von montags bis donnerstags je halbtags auf jetzt die Öffnungszeiten des InfoCenter stark ausgeweitet.

Die Bekanntheit der Laptop-Sprechstunde liegt bei ca. 70%.

In den Freitextfeldern zu Lob/Kritik und Verbesserungen wurde in dieser Umfrage auch manchmal genannt, dass das Angebot zu wenig bekannt sei. Hier sollte eine bessere Vermarktung stattfinden.
Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Studierende v0.992


Abbildung 21 Laptop-Sprechstunde Bekanntheit - Studierende

Auch bei der Laptop-Sprechstunde ist die Nutzungshäufigkeit nicht sehr hoch.


Abbildung 22 Laptop-Sprechstunde Nutzungshäufigkeit - Studierende
Bei den Supportthemen liegt ein klarer Schwerpunkt auf dem Thema Netzwerk.

![Supportthemen Diagramm](image)

Bei den Supportthemen liegt ein klarer Schwerpunkt auf dem Thema Netzwerk.

\[ N(2012)=921, N(2014)=1.132 \]

*Abbildung 23 Laptop-Sprechstunde Supportthemen - Studierende*

Die Öffnungszeit der Laptop-Sprechstunde wurde im Juli 2012 stark ausgeweitet (von Montag-Donnerstag halbtags auf die Öffnungszeit des InfoCenter). Es gab in der Umfrage 2014 eine Frage danach, ob das für die Studierenden nützlich war. Dies wurde nur von ca. 9% der Befragten mit „ja“ beantwortet.

![Nützlichkeit der verlängerten Öffnungszeiten](image)

\[ N(2014)=159 \]

*Abbildung 24 Laptop-Sprechstunde Nützlichkeit der verlängerten Öffnungszeit - Studierende*
Mittlere Supportqualität

Die drei einzelnen Support-Einheiten RUMSupport, InfoCenter und Laptop-Sprechstunde bestehen jeweils aus weniger als fünf Beschäftigten. Um keine Rückschlüsse auf die Arbeitsweise einzelner Beschäftigter zuzulassen, wurde eine „mittlere Supportqualität“ definiert, die dem Mittel aus allen Support-Einheiten entspricht.

Abbildung 25 Mittlere Supportqualität [Schulnoten 1-6]

<table>
<thead>
<tr>
<th>Öffnungszeiten</th>
<th>Erreichbarkeit</th>
<th>Zielorientierung</th>
<th>Freundlichkeit</th>
<th>Zeit zur Lösung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2,41</td>
<td>2,16</td>
<td>2,17</td>
<td>2,01</td>
<td>2,22</td>
</tr>
<tr>
<td>2,12</td>
<td>1,96</td>
<td>2,02</td>
<td>1,84</td>
<td>2,05</td>
</tr>
</tbody>
</table>


Abbildung 25 Mittlere Supportqualität - Studierende

RUM allgemein

Gesamtbe kan nheit des Ange bts des Rechenzentrums

Zusätzlich zu den in der Umfrage genannten Services wurden weitere RUM-Services auf deren Bekanntheit abgefragt. Hier waren Mehrfachnennungen möglich, die Angaben waren nicht verpflichtend.

Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Studierende v0.992


Abbildung 26 Bekanntheit weiterer RUM Angebote - Studierende

RUM-Webseiten


Zu den Webseiten des RUM wurden einige Fragen gestellt. Wie schon 2012 war die Bewertung der Strukturierung und der Übersichtlichkeit schlechter als zu den anderen Fragen. Insgesamt ist die Bewertung aber durchweg besser als 2012.


Abbildung 27 Qualität der RUM-Webseiten - Studierende
Bewertung RUM-Gesamtangebot


Abbildung 28 Bewertung RUM-Gesamtangebot - Studierende

Auswertung der Freitextfelder „Lob/Kritik“ und „Verbesserungsvorschläge“

Abbildung 29 Kategorisierung der Themen aus den Freitextfeldern - Studierende

Von den TOP5-Themen der Freitextfelder sticht besonders das Thema WLAN hervor. Obwohl die Bewertung der räumlichen Verfügbarkeit im Vergleich zu 2012 besser wurde und 25% der Befragten explizit eine Verbesserung der Situation angegeben haben, gibt es noch immer Gebiete, in denen entweder der Empfang oder die Kapazität des WLAN noch nicht gut genug ist.

Im Zeitraum zwischen Ende 2012 und Ende 2013 wurde die Zahl der aktiven Access-Points von 216 auf 302 ausgebaut, parallel wurden Access-Points durch leistungsstärkere ausgetauscht. Aber auch die Nutzung des WLAN stieg in diesem Zeitraum an, die maximale Anzahl der gleichzeitig aktiven Sessions stieg von ca. 3.300 auf 4.579. Auch in Zukunft wird die weitere Verbesserung sowohl der räumlichen Verfügbarkeit als auch der Kapazität des WLAN eine wichtige Aufgabe sein. Leider ist die immer schlechter werdende Qualität der mobilen Geräte ein großes Problem.


Abbildung 30 1. Thema Freitextfelder: WLAN - Studierende

Beim Portfolio gab es mit Abstand die größte Unzufriedenheit über die Bekanntheit der Services. Derzeit wird im RUM an der Dokumentation eines Portfolios gearbeitet, das auf den RUM-Webseiten veröffentlicht werde soll, so dass die Services demnächst auch besser kommuniziert werden.

Etwa gleich viele Nennungen gab es zum Umfang und zur Dokumentation. Beim Umfang wurden fehlende Services angemerkt, deren Umsetzbarkeit nun geprüft wird.

Die Dokumentationen werden ebenfalls mit der Erstellung des Portfolios bearbeitet. Dieses Thema überschneidet sich mit der Unzufriedenheit über die RUM Webseiten, die in Zukunft stärker an das Portfolio angelehnt werden.
Zum Thema E-Mail gab es vor allem Beschwerden über die zu geringe Postfachgröße, die entsprechend dem Bedarf des Nutzers und den technischen Möglichkeiten des RUM angepasst werden kann.

Das Portal besteht aus den Komponenten ILIAS und LSF, die möglichst optimal in eine Einheit integriert werden sollen. Der Hauptpunkt der Anregungen zu beiden Systemen ist das schlechte bzw. veraltete Layout, sowie z.T. schlechte Nutzbarkeit mittels mobiler Geräte. Im Zuge des anstehenden Versionsupdates von ILIAS und die schrittweise Umstellung von LSF auf HISinOne werden die oben genannten Punkte berücksichtigt.

Abbildung 33 4. Thema Freitextfelder: Portal - Studierende

Neben der oftmals berechtigten Kritik, die das RUM erhielt, wurde in 51 (von 192) Kommentaren eine positive Rückmeldung oder sogar Lob ausgesprochen. Vielen Dank!

Abbildung 34 Positive Rückmeldungen- Studierende
Zusammenfassung

Das Ergebnis ist – wie bereits 2012 – ein gutes.

Die mittlere Supportqualität (Mittelung über RUMSupport, InfoCenter und Hörsaal-Support) hat sich gegenüber 2012 leicht verbessert und liegt auf einem guten Wert.


Dieser Dienst ermöglicht es allen an der Universität Mannheim eingeschriebenen Studierenden, über einen Client oder Web-Interface Daten bis zu 10GB zu speichern, mit einer Vielzahl von Geräten zu synchronisieren und mit anderen zu teilen.

In den vergangenen Jahren haben wir die Qualität des WLAN-Services erheblich verbessert. WLAN hat inzwischen die Netpoints, also die kabelgebundenen Internet-Zugänge für Studierende, ziemlich verdrängt und wird immer häufiger genutzt. Auch wenn hier schon viel an der Infrastruktur verbessert wurde, bleibt der weitere Ausbau ein wichtige Aufgabe, da die Anforderungen an räumliche Verfügbarkeit und Kapazität in Zukunft sicherlich noch steigen werden.

Neben der Verbesserung des Zugangs über WLAN gilt es natürlich auch, die von der großen Gruppe der Studierenden genutzten Werkzeuge wie das Portal und auch das neue Portal zu verbessern. Hier sind wir auf die Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller angewiesen, adressieren über unterschiedliche Kanäle die Anforderungen der Universität Mannheim.

Gerade von der Gruppe der Studierenden wurde eine bessere Darstellung des Portfolios gewünscht. Dieser Aufgabe laufen bereits und werden nächstes Jahr durch eine Erneuerung der Webseiten forgesetzt.

Es gab in den Freitextfeldern auch viele positive Rückmeldungen der Studierenden. Von den 192 Nennungen waren es 48 positive Anmerkungen. Dabei ist das Schwerpunktthema die allgemeine Zufriedenheit mit dem RUM (Servicequalität), danach folgen im weiten Abstand die Laptop-Sprechstunde, das Serviceangebot und die WLAN Verfügbarkeit.
Nutzerumfrage für Beschäftigte

Der Parameter N unter den Diagrammen nennt die jeweilige Anzahl der an dieser Frage teilnehmenden Beschäftigten.

Bereitstellung technischer Services

Vergleich der Ergebnisse zu folgenden Themen zwischen den Umfragen 2012 und 2014

- Bekanntheit des Service
- Nutzungshäufigkeit des Service
- Themen der Service-Nutzung
- Technische Qualität des Service

E-Mail

Das Rechenzentrum der Universität Mannheim betreut in einem zentralen E-Mail System für ca. 2.111 interne und 817 externe Beschäftigte, hinzu kommen ca. 1.500 Funktionskennungen, d.h. nicht personalisierte Accounts.

Die Speicherplatzauslastung bei den Beschäftigten liegt bei ca. 2,4TB. Von allen eingehenden E-Mails werden ca. 91% als SPAM aussortiert, d.h. nur ca. 9% kommen bei den NutzerInnen an.

Bei den Beschäftigten wurde die Frage nach der Nutzungshäufigkeit nicht gestellt, da davon ausgegangen wird, dass es sich um einen wichtigen Kommunikationskanal handelt, der von allen Beschäftigten täglich genutzt wird.


\[
\begin{array}{c|c|c}
   & 2012 & 2014 \\
   \hline
   Webmail & 49 & 54 \\
   Thunderbird & 51 & 36 \\
   Outlook & 10 & 11 \\
   Mail iPhone & 11 & 8 \\
   Mail MacOS & 8 & 8 \\
   K9 Android & 8 & 8 \\
\end{array}
\]


*Abbildung 35 E-Mail verwendete Clients - Beschäftigte*

Bei der Bewertung der technischen Qualität sind keine größeren Unterschiede zwischen den Umfragen 2012 und 2014 festzustellen, die Beschäftigten bewerten – anders als die Studierenden -
die Postfachgröße und den Spamschutz schlechter als die übrigen Kriterien (Verfügbarkeit und Geschwindigkeit).


*Abbildung 36 E-Mail technische Servicequalität - Beschäftigte*

**Zentraler Fileservice**

Der zentrale Fileservice für Studierende und Beschäftigte umfasst einen Gesamtspeicherplatz von ca. 13 TB für 26.564 aktive EinzelnutzerInnen und 1.548 institutionelle NutzerInnen.


Abbildung 37 Zentraler Fileservice Bekanntheit - Beschäftigte

Auch bei den Beschäftigten geben ca. ¾ der TeilnehmerInnen an, den Services nie zu nutzen, siehe dazu auch der Erklärungsversuch im vorigen Abschnitt.


Abbildung 38 Zentraler Fileservice Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte

Unter „Nie“ sind diejenigen TeilnehmerInnen der Umfrage zusammengefasst, die entweder angegeben haben, den Service nicht zu kennen oder ihn zwar zu kennen, aber nie zu nutzen. Diese Aufteilung gilt für alle folgenden Diagramme zu den Nutzungshäufigkeiten der Services.

Bei den Nutzungsszenarien gibt es bei den Beschäftigten deutlich mehr Rückmeldungen, der Zugriff auf die Daten von überall wird dabei als Häufigstes genannt.

**Abbildung 39 Zentraler Fileservice Nutzungsszenarien - Beschäftigte**


**Abbildung 40 Zentraler Fileservice technische Servicequalität - Beschäftigte**

WLAN

- Zusätzlich zu den Fragen zu allen technischen Services gab es folgende Frage:
  „Haben Sie über die letzten 2 Jahre eine Veränderung der räumlichen Verfügbarkeit des WLAN bemerkt?“
  mit der Möglichkeit einen Kommentar z.B. zur Nennung weiterhin unterversorgter Gebiete abzugeben


Die Bekanntheit des WLAN-Service ist bei den Beschäftigten etwas geringer als bei den Studierenden, aber ebenfalls auf hohem Niveau. Viele der Beschäftigten dürften an ihrem Arbeitsplatz mit einem kabelgebundenen Anschluss versorgt sein, sie benötigen das WLAN dann nur für evtl. vorhandene zusätzliche mobile Geräte wie Smartphones, Laptops und Tablets.

Abbildung 41 WLAN Bekanntheit - Beschäftigte

Die Nutzungshäufigkeit des WLAN-Services zeigt eine Mehrnutzung gegenüber 2012. Besonders die Anzahl der täglichen NutzerInnen stieg an, während die der Nie-NutzerInnen fast parallel dazu sank.


Abbildung 42 WLAN Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte

Bei der Bewertung der Servicequalität sind die Beschäftigten kritischer als die Studierenden. Die schlechteste Bewertung gab es auch hier bei der Raumverfügung, die sich nach Ansicht der Beschäftigten allerdings verbessert hat.
Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Beschäftigte


Abbildung 43 WLAN technische Servicequalität - Beschäftigte


N(2014)=421

Abbildung 44 WLAN Veränderung Raumverfügung - Beschäftigte
Serviceeinheiten
Vergleich der Ergebnisse zu folgenden Themen zwischen den Umfragen 2012 und 2014

- Bekanntheit des Service
- Nutzungshäufigkeit des Service
- Themen der Service-Nutzung
- Mittlere Servicequalität der jeweils drei Services

RUMSupport
In der Zeit zwischen dem 01.07.2013 und 30.06.2014 erreichten ca. 11.000 Anfragen per Telefon, E-Mail und Ticket den RUMSupport. Im 3. Quartal 2014 wuchs die Anzahl nochmals um 58%.


Die Bekanntheit des RUMSupport hat sich gegenüber der des PC-Supports 2012 deutlich gesteigert.

\[N(2014)=566\]

\textit{Abbildung 45 RUMSupport Bekanntheit - Beschäftigte}
Die Nutzungshäufigkeit ist gegenüber 2012 leicht gestiegen, es zeigt sich eine Verschiebung von „2-3 mal pro Monat“ und „Nie“ hin zu „Seltener als 2-3 mal pro Monat“.


*Abbildung 46 RUMSupport Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte*

Bei den Themen ergibt sich eine Gleichverteilung auf die drei großen Themen Mail Client, PC und Portal, letzteres ist neu im RUMSupport Portfolio gegenüber 2012. Es folgen mit etwas Abstand die Themen Netzwerk und Drucker.


*Abbildung 47 RUMSupport Supportthemen - Beschäftigte*
InfoCenter


Die Bekanntheit des InfoCenter bei den Beschäftigten auf gleichbleibend hohem Stand.

![Bekanntheit [%]](image)

\[N(2012)=447, \quad N(2014)=566\]

Abbildung 48 InfoCenter Bekanntheit - Beschäftigte

Der Service wird interessanterweise häufiger als von den Studierenden genutzt, die Nutzungshäufigkeit ist aber im Gesamten nicht sehr hoch.

![Nutzungshäufigkeit [%]](image)

\[N(2012)=447, \quad N(2014)=566\]
Die häufigsten Supportthemen sind – wie bei den Studierenden – erwartungsgemäß Nutzeraccount und ecUM.

**Abbildung 49 InfoCenter Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte**


**Abbildung 50 InfoCenter Supportthemen - Beschäftigte**

**Hörsaal-Support**

Der Hörsaal-Support betreut 126 Räume, in der Zeit zwischen dem 01.07.2013 und 30.06.2014 erreichten ca. 1.663 Anfragen per Telefon und 642 Tickets den Hörsaal-Support.

Der Hörsaal-Support wurde (neben der Verwaltungsunterstützung) als einzige weitere Support-Einheit noch nicht am 01.07.2013 in den RUMSupport überführt.

Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Beschäftigte

Abbildung 51 Hörsaal-Support Bekanntheit - Beschäftigte

Auch hier zeigt sich das gewohnte Bild der relativ seltenen Nutzung des Services.

Abbildung 52 Hörsaal-Support Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte

Das Supportthema Medienwiedergabe steht mit deutlichem Abstand vor den Themen Hörsaaltechnik, Hörsaalsteuerung und Laptop-Anschluss.

Die Verhältnisse haben sich seit 2012 nicht stark verändert. Das neu aufgelistete Thema Übertragung von Vorlesungen wurde noch nicht so häufig ausgewählt.
Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Beschäftigte


**Abbildung 53 Hörsaal-Support Supportthemen - Beschäftigte**

**Mittlere Supportqualität**


Es zeigt sich, dass die Bewertung der mittleren Supportqualität durchweg positiv ist und im Gegensatz zur Umfrage 2012 sogar noch besser geworden ist. Besonders die Freundlichkeit sticht hier heraus.

**Abbildung 54 Mittlere Supportqualität - mittlere Supportqualität**

RUM allgemein

Gesamtbekanntheit des Angebots des Rechenzentrums


Neben dem auch bei den Studierenden vorherrschenden Thema Ilias wurden auch hier die Themen Kurse und Schulungen sowie Ausleihe Medientechnik besonders genannt.

Abbildung 55 Bekanntheit weiterer RUM Angebote

RUM-Webseiten


Bei der Beurteilung der RUM-Webseiten fällt auch bei den Beschäftigten eine schlechtere Bewertung der Strukturierung und Übersichtlichkeit auf.

Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Beschäftigte

Abbildung 56 Qualität der RUM-Webseiten - Beschäftigte

Bewertung RUM-Gesamtangebot
Die Gesamtzufriedenheit mit dem RUM fällt bei den Beschäftigten nahezu gleich zu 2012 aus und ist – wie 2012 – etwas schlechter als die durch die Studierenden.

Abbildung 57 Bewertung RUM-Gesamtangebot - Beschäftigte

Freitextfelder „Lob/Kritik“ und „Verbesserungsvorschläge“
Bei den Beschäftigten ist die Quote der Beteiligungen an den Freitextfeldern höher als bei den Studierenden, es beteiligten sich 141 von 566 TeilnehmerInnen (ca. 25%) mit 195 Nennungen. Auch hier ist wegen der Rückmeldungen zur Umfrage selbst auf das gleichnamige Kapitel am Anfang dieses Berichts verwiesen.
Bei den Beschäftigten sind die Themen stärker diversifiziert als bei den Studierenden, das zeigt sich am Balken „Sonstige“. Die beiden Themen E-Mail und Portfolio sind ebenso wie bei den Studierenden unter den meistgenannten vorhanden, aber hier werden darüber hinaus RUMSupport, RUM allgemein und die RUM Webseiten kritisch betrachtet. Unter „Sonstige“ sind alle Themen mit weniger als 4 Nennungen zusammengefasst, die Themen mit drei Nennungen sind Arbeitsplatzrechner, Hörsaaltechnik, RUM Personal und WLAN.

Abbildung 58: Kategorisierung der Themen aus den Freitextfeldern - Beschäftigte


Beim Thema E-Mail ist die häufigste Nennung die nicht ausreichende Postfachgröße, die entsprechend dem Bedarf des Nutzers und den technischen Möglichkeiten des RUM angepasst werden kann.


Unter „Sonstige“ befindet sich hier der verstärkte Mac-Support, der Rest sind Einzelnennungen.

\[\text{Abbildung 61} \text{ 3. Thema Freitextfelder: Portfolio - Beschäftigte}\]

Das Thema RUM umfasst alle Themen, die nicht eindeutig zuzuordnen waren. Neben einzelnen Nennungen gibt es jeweils drei Mal Nennungen zur Organisation und Servicequalität.

\[\text{Abbildung 62} \text{ 4. Thema Freitextfelder: RUM - Beschäftigte}\]

Zusammenfassung

Auch bei den Beschäftigten ist das Gesamtergebnis gut. Wie schon 2012 bewerteten die Beschäftigten die Services kritischer als die Studierenden.

Beim E-Mail Service wurden die Postfachgröße und der Spamschutz etwas schlechter als bei der Vorgängerumfrage bewertet. Zum – auch bei Beschäftigten nicht so bekannten – zentralen Fileservice wurde die Bewertung seit 2012 besser. Beim WLAN-Service zeigt sich auch bei den Beschäftigten, dass bei der räumlichen Verfügbarkeit noch Potential vorhanden ist. Hier äußerten jedoch auch 40% der TeilnehmerInnen, dass sich diese seit der letzten Umfrage verbessert hat, das RUM ist hier also auf einem guten Weg.


Eine Ausweitung der Öffnungszeiten ist mit den vorhandenen Kapazitäten leider nicht realisierbar.


Dies kann dann auch die Grundlage bilden, über Veränderungen im Portfolio in den Dialog zu treten.
Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Repräsentativität der Umfrage - Studierende .......................................................... 7
Abbildung 2 Repräsentativität der Umfrage - Beschäftigte .......................................................... 7
Abbildung 3 E-Mail Nutzung - Studierende .................................................................................... 1
Abbildung 4 E-Mail Nutzungshäufigkeit - Studierende ................................................................. 2
Abbildung 5 E-Mail verwendete Clients - Studierende ............................................................... 2
Abbildung 6 E-Mail technische Servicequalität - Studierende ......................................................... 3
Abbildung 7 Zentraler Fileservice Bekanntheit - Studierende ...................................................... 4
Abbildung 8 Zentraler Fileservice Nutzungshäufigkeit - Studierende ............................................ 4
Abbildung 9 Zentraler Fileservice Nutzungsszenarien - Studierende ........................................... 4
Abbildung 10 Zentraler Fileservice technische Servicequalität - Studierende ............................. 5
Abbildung 11 WLAN Bekanntheit - Studierende ........................................................................ 5
Abbildung 12 WLAN Nutzungshäufigkeit - Studierende .............................................................. 6
Abbildung 13 WLAN technische Servicequalität - Studierende .................................................. 6
Abbildung 14 WLAN Veränderung Raumverfüg - Studierende .................................................... 7
Abbildung 15 RUMSupport Bekanntheit - Studierende ........................................................... 8
Abbildung 16 RUMSupport Nutzungshäufigkeit - Studierende .................................................... 8
Abbildung 17 RUMSupport Supportthemen - Studierende ...................................................... 9
Abbildung 18 InfoCenter Bekanntheit - Studierende .............................................................. 10
Abbildung 19 InfoCenter Nutzungshäufigkeit - Studierende ...................................................... 10
Abbildung 20 InfoCenter Supportthemen - Studierende ........................................................... 11
Abbildung 21 Laptop-Sprechstunde Bekanntheit - Studierende .................................................. 12
Abbildung 22 Laptop-Sprechstunde Nutzungshäufigkeit - Studierende ......................................... 12
Abbildung 23 Laptop-Sprechstunde Supportthemen - Studierende ............................................ 13
Abbildung 24 Laptop-Sprechstunde Nützlichkeit der verlängerten Öffnungszeit - Studierende .... 13
Abbildung 25 Mittlere Supportqualität - Studierende .............................................................. 14
Abbildung 26 Bekanntheit weiterer RUM Angebote - Studierende ............................................ 15
Abbildung 27 Qualität der RUM-Webseiten - Studierende .......................................................... 15
Abbildung 28 Bewertung RUM-Gesamtangebot - Studierende .................................................. 16
Abbildung 29 Kategorisierung der Themen aus den Freitextfeldern - Studierende ..................... 16
Abbildung 30 1. Thema Freitextfelder: WLAN - Studierende ..................................................... 17
Abbildung 31 2. Thema Freitextfelder: Portfolio - Studierende .................................................. 18
Abbildung 32 3. Thema Freitextfelder: E-Mail - Studierende ...................................................... 18
Abbildung 33 4. Thema Freitextfelder: Portal - Studierende ..................................................... 19
Abbildung 34 Positive Rückmeldungen- Studierende .............................................................. 19
Abbildung 35 E-Mail verwendete Clients - Beschäftigte ............................................................. 21
Abbildung 36 E-Mail technische Servicequalität - Beschäftigte .................................................... 22
Abbildung 37 Zentraler Fileservice Bekanntheit - Beschäftigte .................................................... 23
Abbildung 38 Zentraler Fileservice Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte ........................................ 23
Abbildung 39 Zentraler Fileservice Nutzungsszenarien - Beschäftigte .......................................... 24
Abbildung 40 Zentraler Fileservice technische Servicequalität - Beschäftigte ............................. 24
Abbildung 41 WLAN Bekanntheit - Beschäftigte ....................................................................... 25
Abbildung 42 WLAN Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte ............................................................ 25
Abbildung 43 WLAN technische Servicequalität - Beschäftigte .................................................. 26
Abbildung 44 WLAN Veränderung Raumverfüg - Beschäftigte .................................................. 26
Abbildung 45 RUMSupport Bekanntheit - Beschäftigte ........................................................... 27
Abbildung 46 RUMSupport Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte .................................................... 28
Ergebnisse der Auswertung der Nutzerumfrage für Beschäftigte

Abbildung 47 RUMSupport Supportthemen - Beschäftigte ......................................................... 28
Abbildung 48 InfoCenter Bekanntheit - Beschäftigte ................................................................. 29
Abbildung 49 InfoCenter Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte ...................................................... 30
Abbildung 50 InfoCenter Supportthemen - Beschäftigte .......................................................... 30
Abbildung 51 Hörsaal-Support Bekanntheit - Beschäftigte ...................................................... 31
Abbildung 52 Hörsaal-Support Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte ............................................. 31
Abbildung 53 Hörsaal-Support Supportthemen - Beschäftigte .................................................. 32
Abbildung 54 Mittlere Supportqualität - mittlere Supportqualität ........................................... 32
Abbildung 55 Bekanntheit weiterer RUM Angebote ................................................................. 33
Abbildung 56 Qualität der RUM-Webseiten - Beschäftigte ...................................................... 34
Abbildung 57 Bewertung RUM-Gesamtangebot - Beschäftigte ................................................ 34
Abbildung 58 Kategorisierung der Themen aus den Freitextfeldern - Beschäftigte .................... 35
Abbildung 59 1. Thema Freitextfelder: RUMSupport - Beschäftigte ....................................... 36
Abbildung 60 2. Thema Freitextfelder: E-Mail - Beschäftigte .................................................... 36
Abbildung 61 3. Thema Freitextfelder: Portfolio - Beschäftigte .................................................. 37
Abbildung 62 4. Thema Freitextfelder: RUM - Beschäftigte ...................................................... 37
Abbildung 63 5. Thema Freitextfelder: RUM Webseiten - Beschäftigte ..................................... 38
Abbildung 64 Positive Rückmeldungen - Beschäftigte .............................................................. 38