

# **Nutzerumfrage im Rahmen des ITSM-Projekts**

**Zeitraum: 28.04.2014 – 02.06.2014**

## **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/>

## Inhalt

Einführung .....	5
Zur Umfrage selbst .....	5
Repräsentativität der Umfrageergebnisse .....	7
Studierende .....	7
Beschäftigte .....	7
Nutzerumfrage für Studierende .....	1
Bereitstellung technischer Services.....	1
E-Mail.....	1
Zentraler Fileservice .....	3
WLAN.....	5
Serviceeinheiten .....	7
RUMSupport.....	7
InfoCenter.....	9
Laptop-Sprechstunde .....	11
Mittlere Supportqualität .....	14
RUM allgemein .....	14
Gesamtbekanntheit des Angebots des Rechenzentrums .....	14
RUM-Webseiten .....	15
Bewertung RUM-Gesamtangebot .....	16
Auswertung der Freitextfelder „Lob/Kritik“ und „Verbesserungsvorschläge“ .....	16
Zusammenfassung.....	20
Nutzerumfrage für Beschäftigte.....	21
Bereitstellung technischer Services.....	21
E-Mail.....	21
Zentraler Fileservice .....	22
WLAN.....	24
Serviceeinheiten .....	27
RUMSupport.....	27
InfoCenter.....	29
Hörsaal-Support .....	30
Mittlere Supportqualität .....	32
RUM allgemein .....	33
Gesamtbekanntheit des Angebots des Rechenzentrums .....	33

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

## Einführung

Die im Zeitraum vom 28.04.2014 – 02.06.2014 durchgeführte Nutzerumfrage stellt die zweite einer Serie von Umfragen dar. Die erste Umfrage wurde vom 08.05.2012 – 11.06.2012 als eine Art „Nulllinie“ vor Start des ITSM-Projekts (02/2012-07/2015) durchgeführt. Diese zweite Umfrage soll nun die Effekte der durch das ITSM-Projekt veranlassten Veränderungen untersuchen.

Die größte und auch für alle spürbare Veränderung in der Zeit zwischen den beiden Umfragen ist die Etablierung eines zentralen ServiceDesks, des „RUMSupport“, der zum 01.07.2013 den Betrieb aufnahm und bis auf die Themen des Hörsaal-Supports alle Supportthemen zumindest in der Erhebung der anfallenden Störungsmeldungen und Anfragen vereinigt. Hier waren wir sehr gespannt auf Ihre Bewertung und die Rückmeldungen zu dieser und auch den weiteren Supporteinrichtungen. Die Anmerkungen in den Freitextfeldern waren für uns über die Beantwortung der gestellten Fragen hinaus sehr wertvoll. Bei der Auswertung haben wir diese umfassend berücksichtigt, die Ergebnisse sind in einem eigenen Abschnitt aufgeführt.

Die Analyse der Umfrageergebnisse soll – soweit möglich – auch vergleichenden Charakter zur Umfrage 2012 haben.

Wie auch 2012 ist eine Detail-Analyse nach den Einrichtungen bzw. Fakultäten leider nicht möglich, weil die Größe der Stichproben oft unter der kritischen Grenze von 30 TeilnehmerInnen liegt.

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

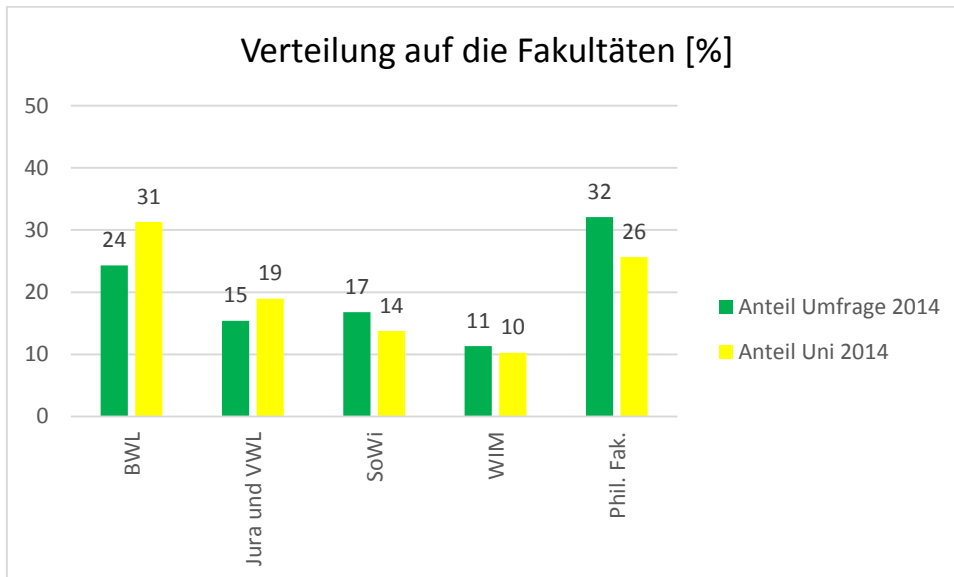
#### Rückmeldung zur Umfrage:

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



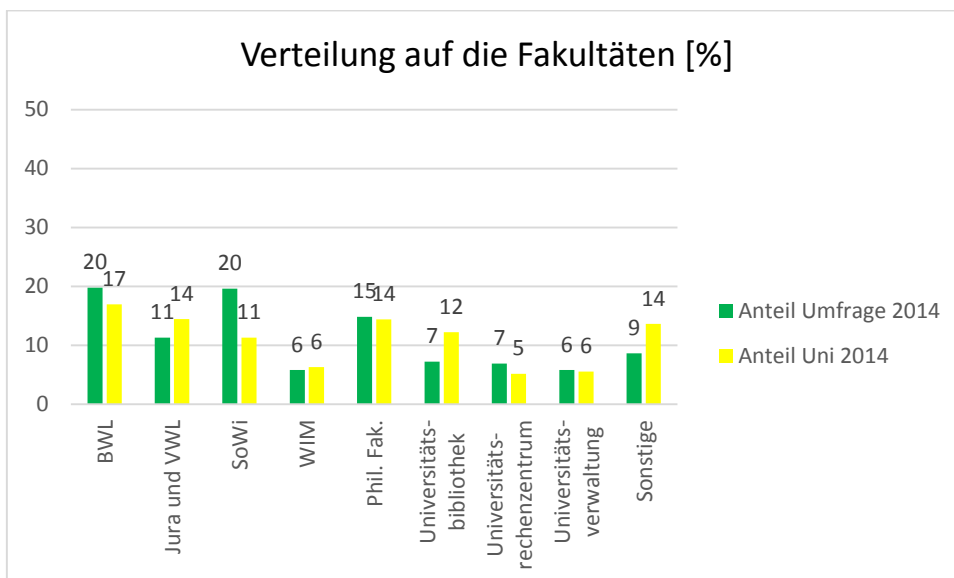
Anzahl der teilnehmenden Studierenden: 1.132

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.



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

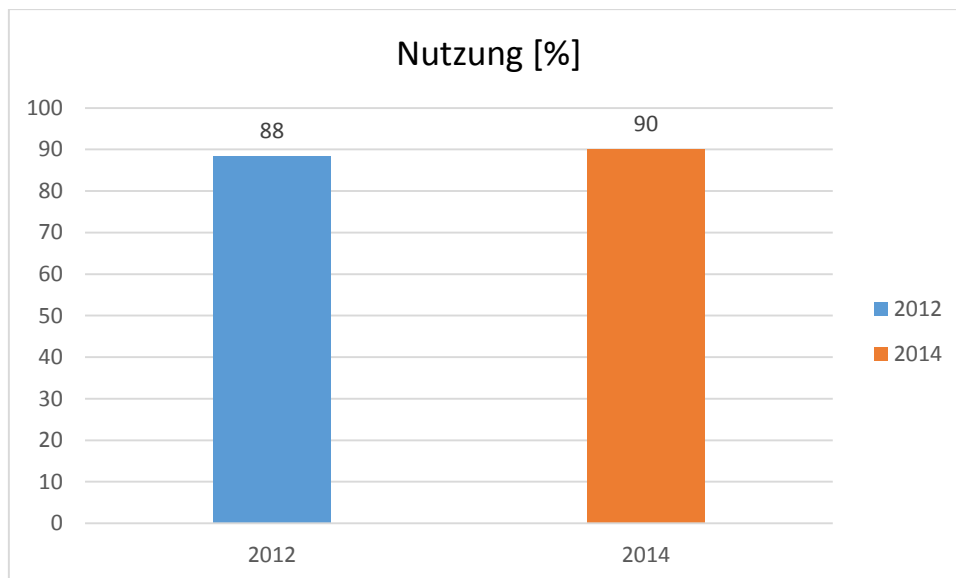
- Bekanntheit des Service
- Nutzungshäufigkeit des Service
- Themen der Service-Nutzung
- Technische Qualität des Service

### E-Mail

Das Rechenzentrum der Universität Mannheim betreut in einem zentralen E-Mail System für ca. 23.664 Studierende, davon sind 14.915 von der Universität Mannheim und 8.749 von anderen Hochschulen.

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.

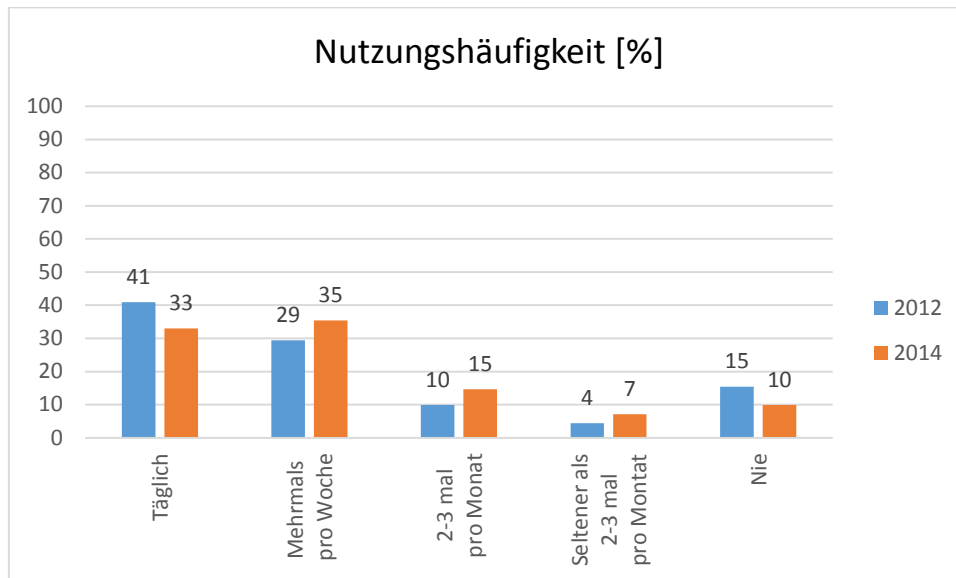
Die Nutzung des E-Mail Service durch die Studierenden bewegt sich recht konstant auf hohem Niveau, was verständlich ist, da dieser Kommunikationsweg essentiell ist.



$N(2012)=921$ ,  $N(2014)=1.132$

Abbildung 3 E-Mail Nutzung - Studierende

Das Nutzungsverhalten hat sich weg von der täglichen mehr hin zu einer mehrmals pro Woche erfolgenden Nutzung verschoben.

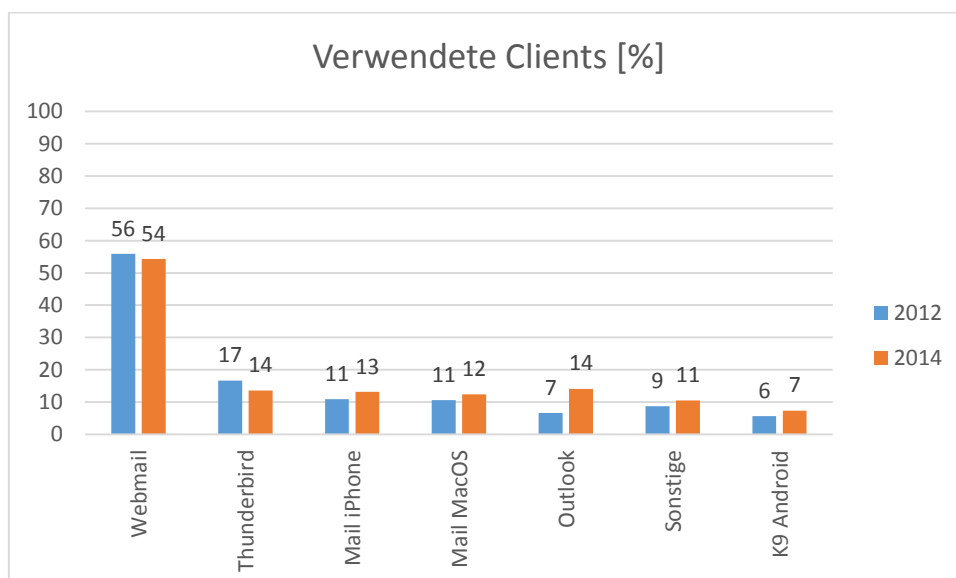


N(2012)=794, N(2014)=1.020

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.**

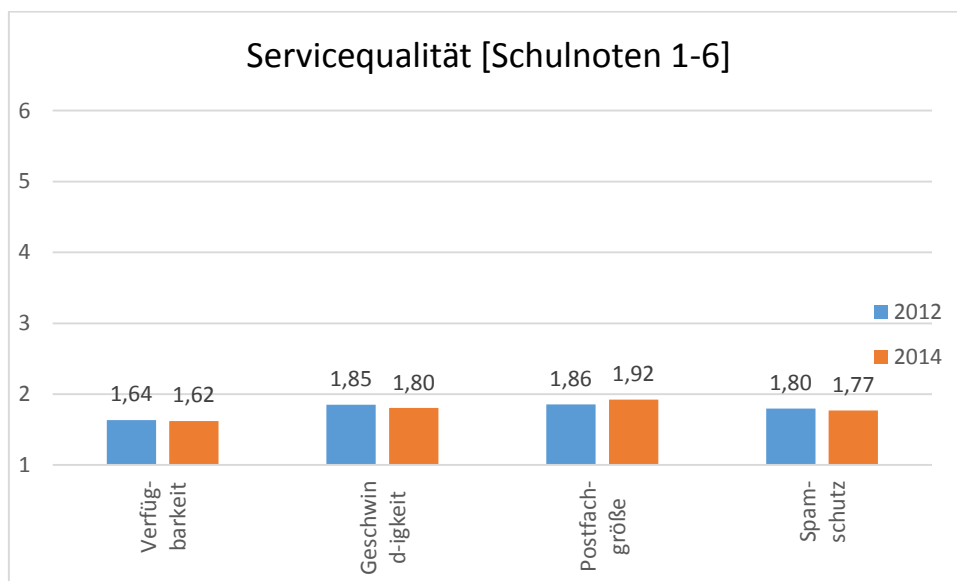
Bei den Clients ist der Webmailer immer noch der am häufigsten ausgewählte, in weitem Abstand folgen Clients wie Mail MacOS, Thunderbird, Outlook. Von den Apps auf mobilen Endgeräten ist Mail iPhone führend vor der Android App K9.



N(2012)=921, N(2014)=1.132

Abbildung 5 E-Mail verwendete Clients - Studierende

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



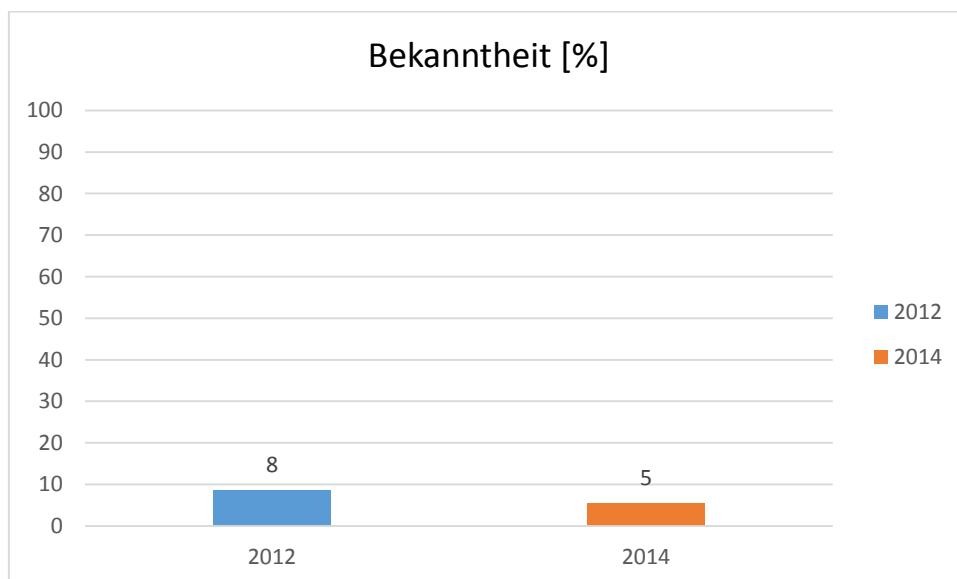
N(2012)=792, N(2014)=1.020

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.

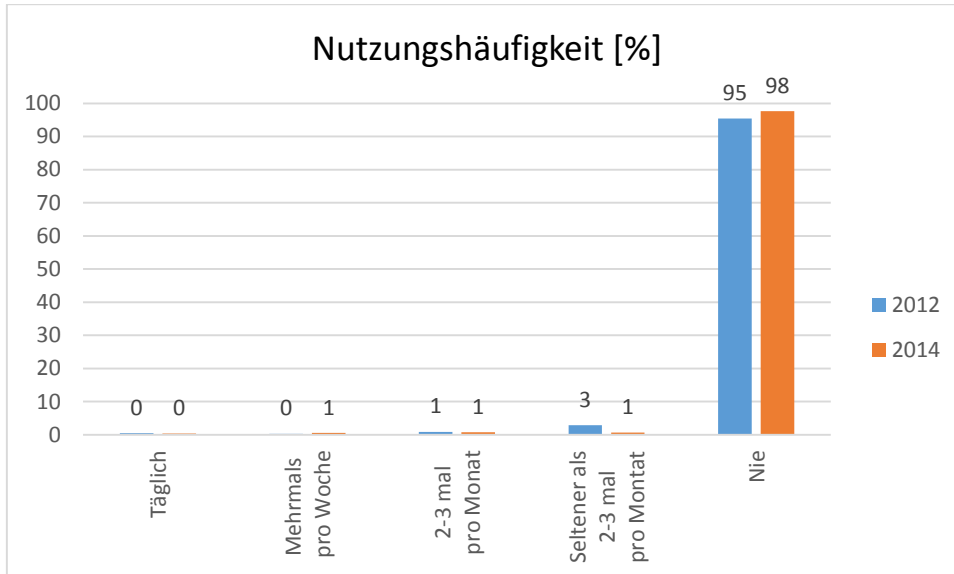
Er ist – zumindest unter diesem Namen – bei den Studierenden praktisch unbekannt. Lediglich 5% der teilnehmenden Studierenden gab an, diesen Service zu kennen. Dieses Ergebnis ist insofern verständlich, da der initiale Wert für den zur Verfügung gestellten Speicher für Studierende bei nur 200MB liegt. Hier gibt es am Markt kostenlose Angebote, die 2GB (Dropbox) bzw. sogar 15GB (Google Drive) und darüber hinaus auch mehr Komfort wie das Teilen der Daten mit anderen bieten. Dieser Service befindet sich derzeit in einer technischen Umstellung, sobald eine adäquate und zukunftssichere Lösung implementiert sein wird, kann ein verbessertes Angebot gemacht werden. Hier fehlen darüber hinaus für den Support Kapazitäten.



N(2012)=921, N(2014)=1.132

Abbildung 7 Zentraler Fileservice Bekanntheit - Studierende

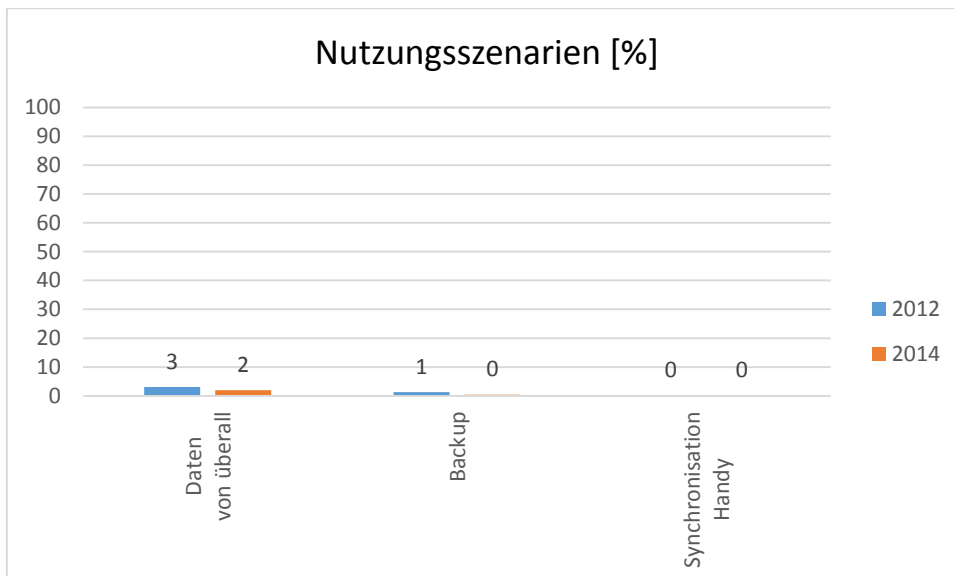
Selbst von den wenigen, die den zentralen Service kennen (27 Personen), gibt die Mehrheit an, ihn selten zu nutzen.



N(2012)=78, N(2014)=61

Abbildung 8 Zentraler Fileservice Nutzungshäufigkeit - Studierende

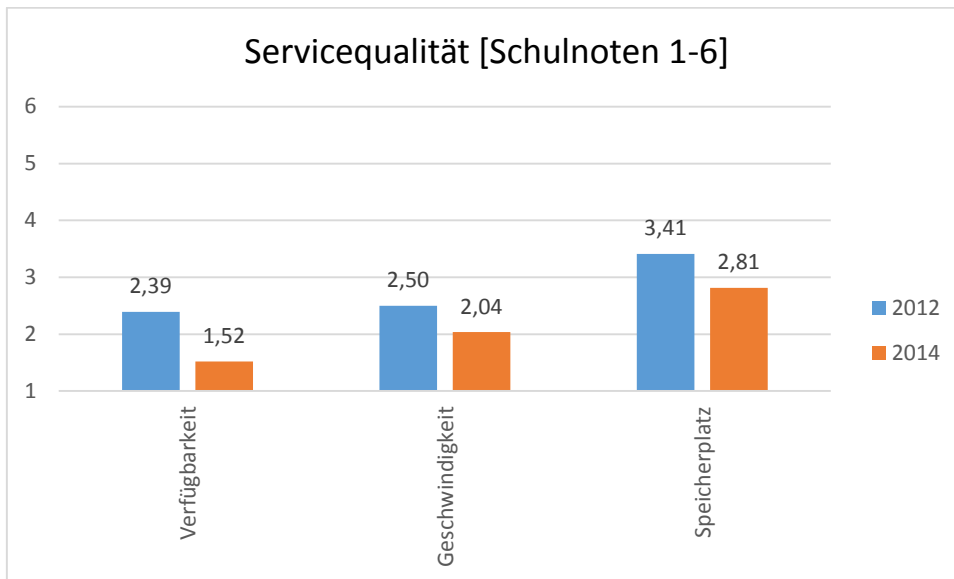
Bei den Nutzungsszenarien sind die Werte aufgrund der wenigen TeilnehmerInnen nicht besonders aussagekräftig.



N(2012)=921, N(2014)=1.132

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.



N(2012)=44-46, N(2014)=27

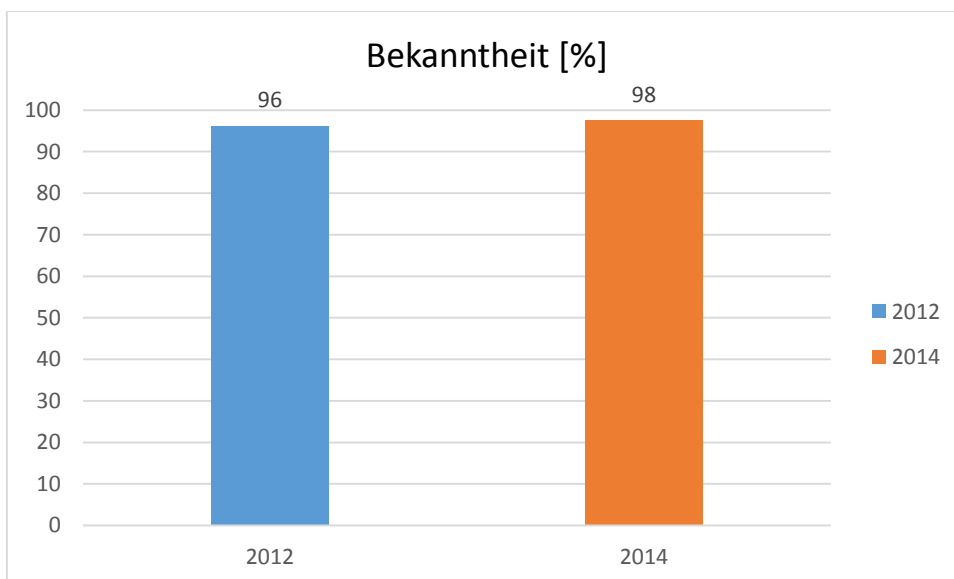
Abbildung 10 Zentraler Fileservice technische Servicequalität - Studierende

#### 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

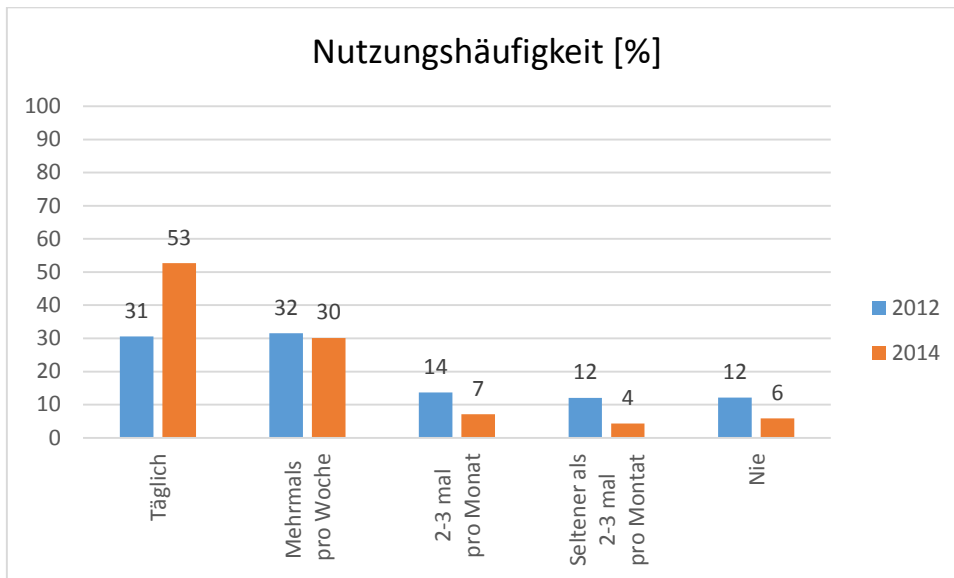
Die Bekanntheit des WLAN-Service ist – wie bereits 2012 – konstant sehr hoch.



N(2012)=825-831, N(2014)=1066

Abbildung 11 WLAN Bekanntheit - Studierende

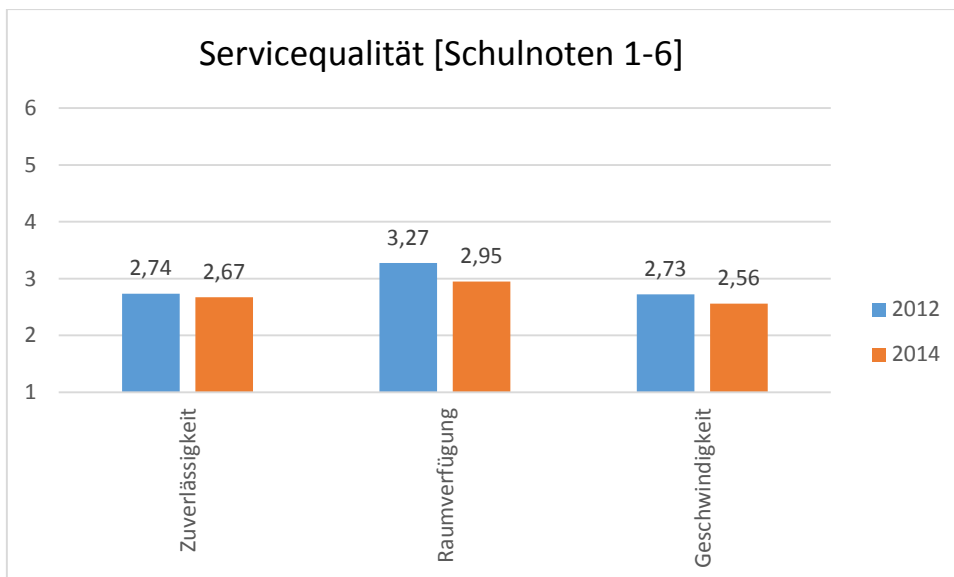
Die Nutzungshäufigkeit des WLAN-Services ist ebenfalls sehr hoch, die tägliche Nutzung ist gegenüber 2012 erheblich gestiegen.



N(2012)=877, N(2014)=1.105

Abbildung 12 WLAN Nutzungshäufigkeit - Studierende

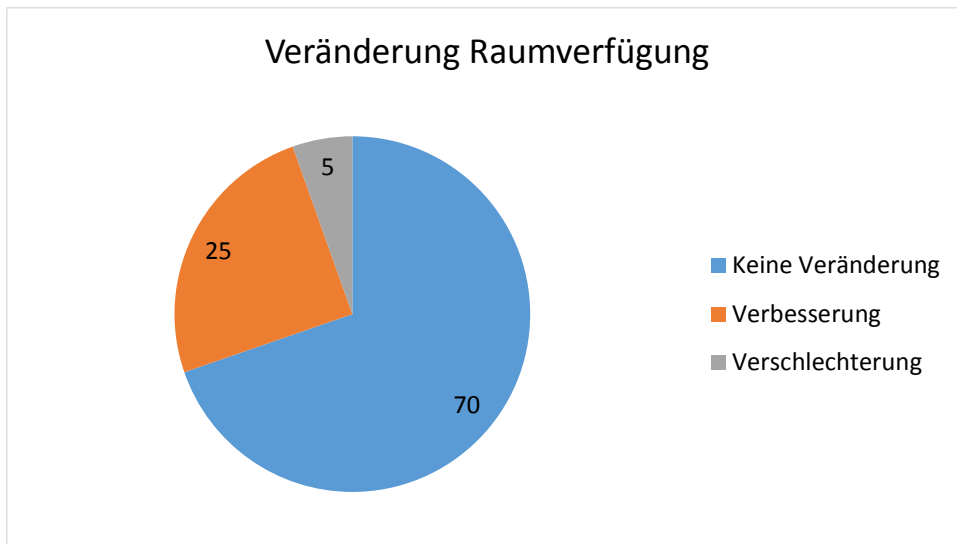
Bei der Bewertung der technischen Qualität des WLAN-Service fällt auf, dass die Raumverfügung immer noch schlechter als die beiden anderen Parameter – Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit – bewertet wird.



N(2012)=831, 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.



N(2014)=1.066

Abbildung 14 WLAN Veränderung Raumverfügung - Studierende

### Serviceeinheiten

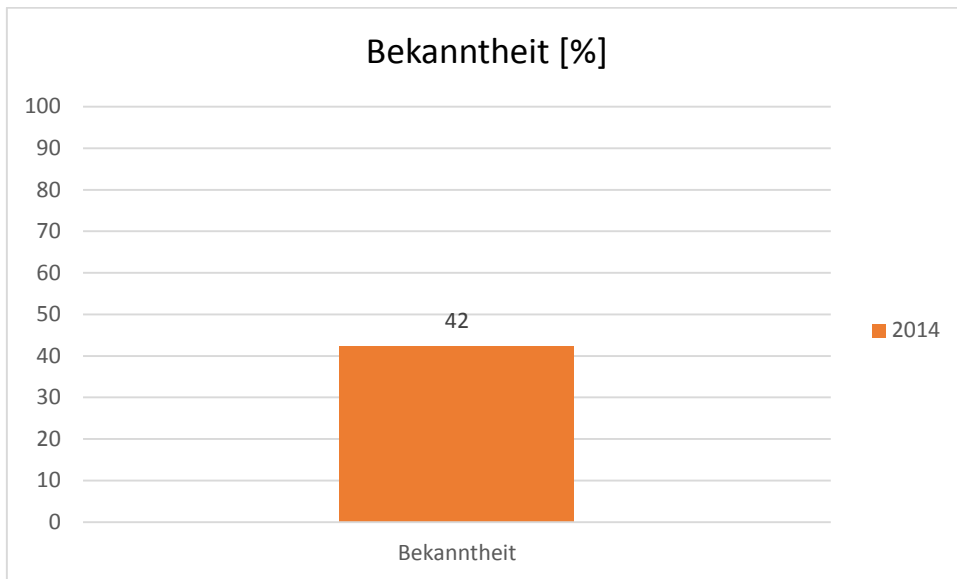
Vergleich der Ergebnisse zu folgenden Themen zwischen den Umfragen 2012 und 2014

- 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%.

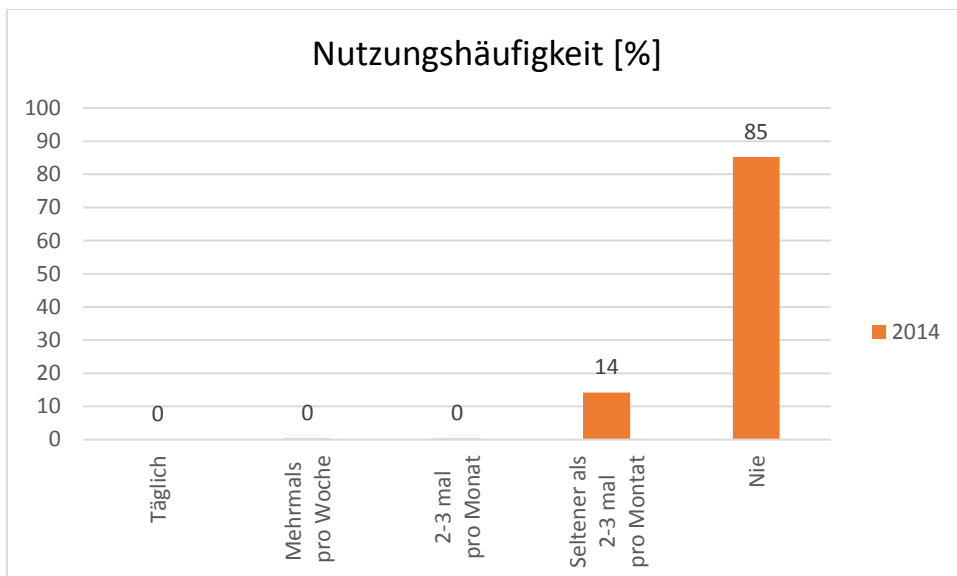
Weder der RUMSupport noch sein Vorgänger, die PC-Hotline, stand den Studierenden 2012 zur Verfügung. Eine Bekanntheit von > 40% nur ein Jahr nach der Einführung dieses Services kann durchaus als Erfolg gewertet werden.



N(2014)=1.132

Abbildung 15 RUMSupport Bekanntheit - Studierende

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

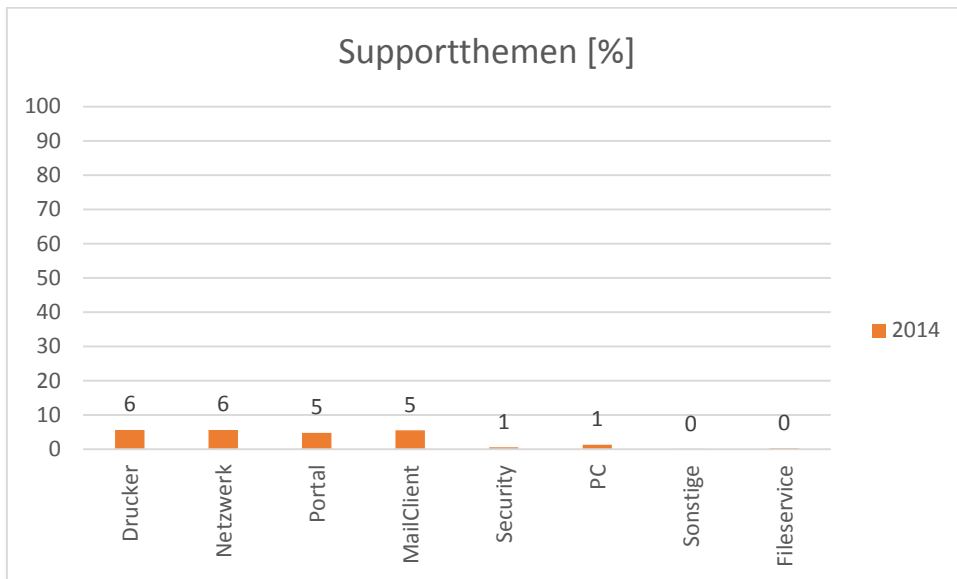


N(2014)=479

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

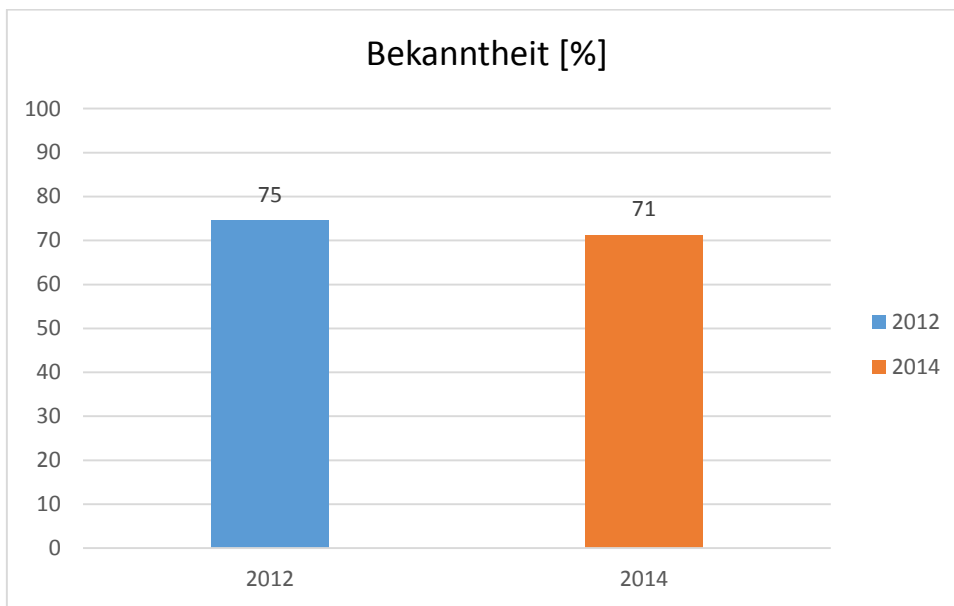
Abbildung 17 RUMSupport Supportthemen - Studierende

### InfoCenter

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

In der Zeit zwischen dem 01.07.2013 und 30.06.2014 erreichten ca. 25.241 Anfragen per Telefon, E-Mail, Ticket oder direktem Erscheinen vor Ort das InfoCenter. Im 3. Quartal 2014 wuchs die Anzahl nochmals um 7%. Im gleichen Zeitraum wurden 8.109 ecUM-Chipkarten neu ausgegeben, die Zahl der aktiven Kennungen betrug zum 30.06.14 33.655.

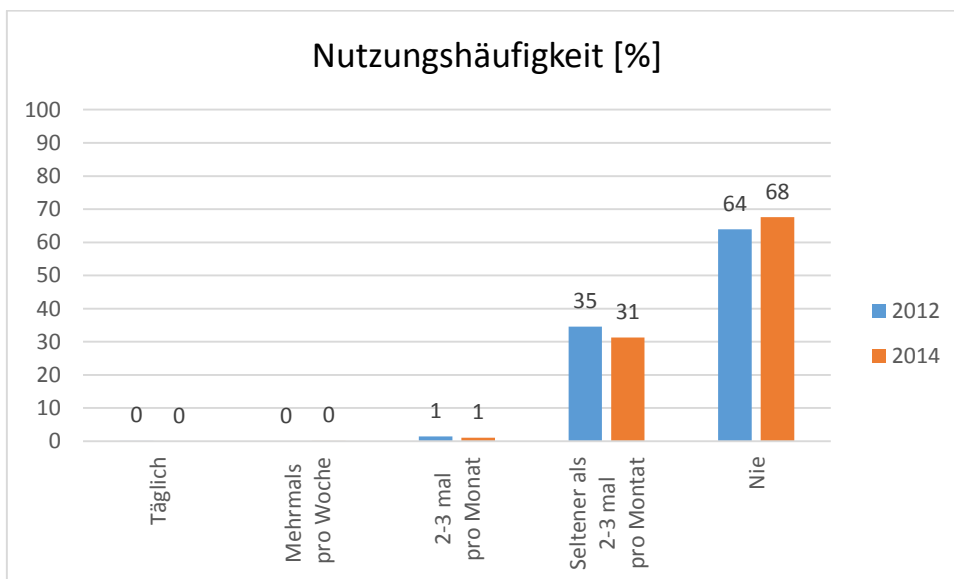
Die Bekanntheit ist bis auf eine statistisch unerhebliche Schwankung gleich geblieben.



N(2012)=921, N(2014)=1.132

Abbildung 18 InfoCenter Bekanntheit - Studierende

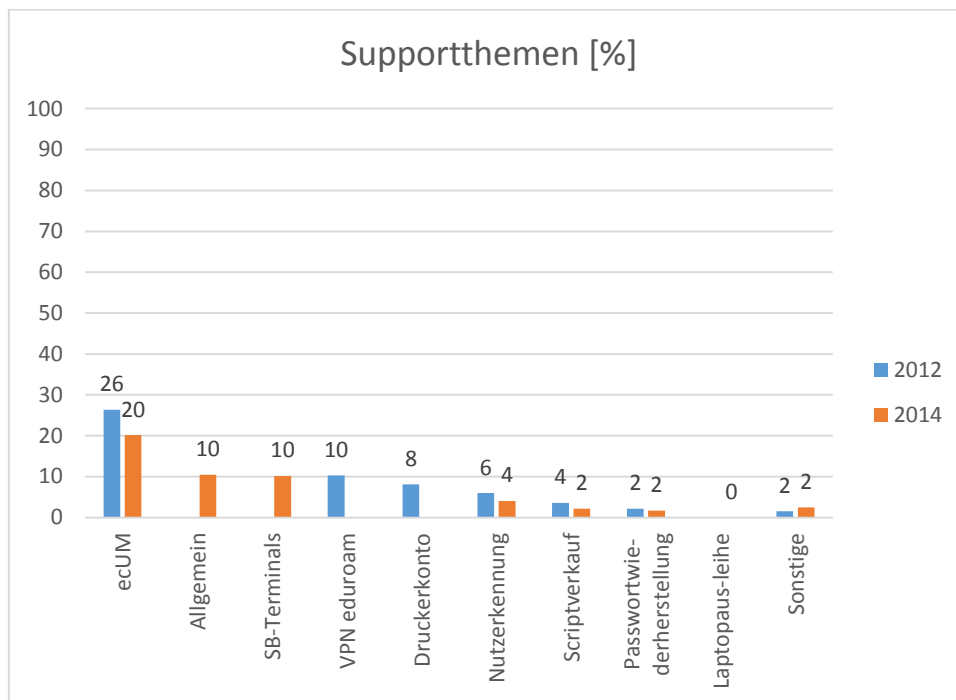
Die Nutzungshäufigkeit des InfoCenter ist deutlich höher als die des RUMSupport, wenn auch die absolute Häufigkeit auch hier eher gering ist.



N(2012)=679, N(2014)=807

Abbildung 19 InfoCenter Nutzungshäufigkeit - Studierende

Bei den Supportthemen überwiegen erwartungsgemäß RUM-Account und ecUM.



N(2012)=921, N(2014)=1.132

Abbildung 20 InfoCenter Supportthemen - Studierende

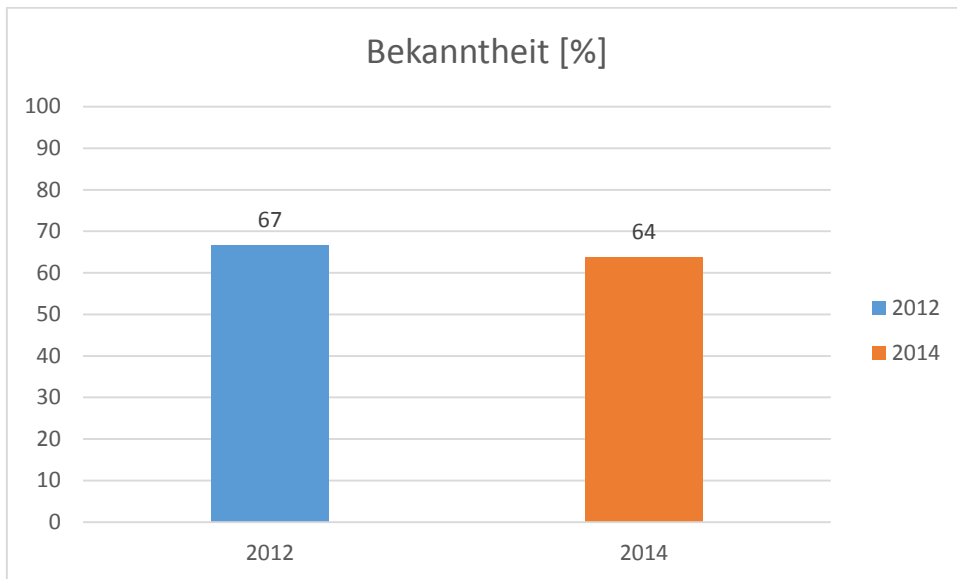
### Laptop-Sprechstunde

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%.

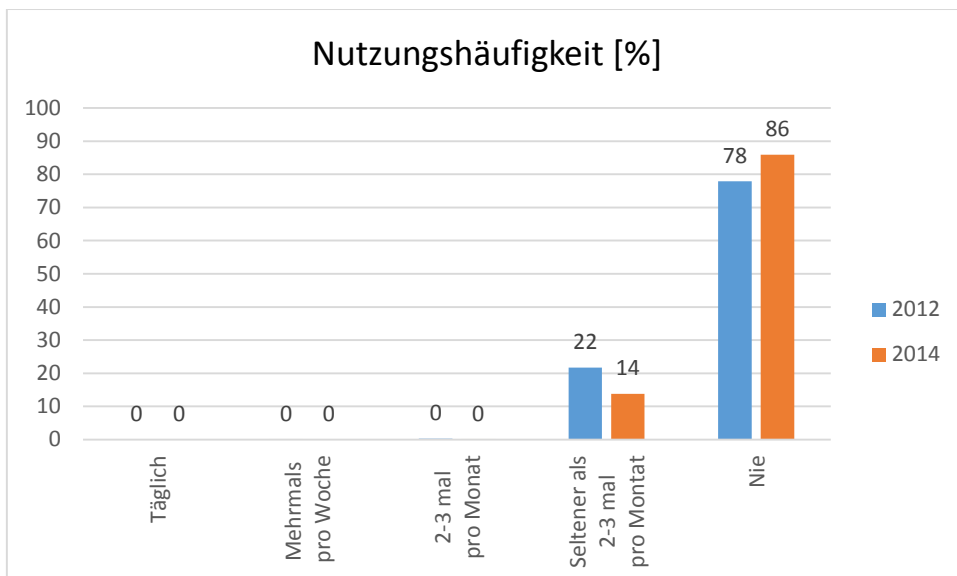
In den Freitextfeldern zu Lob/Kritik und Verbesserungen wurde in dieser Umfrage auch manchmal genannt, dass das Angebot zu wenig bekannt sei. Hier sollte eine bessere Vermarktung stattfinden.



N(2012)=921, N(2014)=1.132

Abbildung 21 Laptop-Sprechstunde Bekanntheit - Studierende

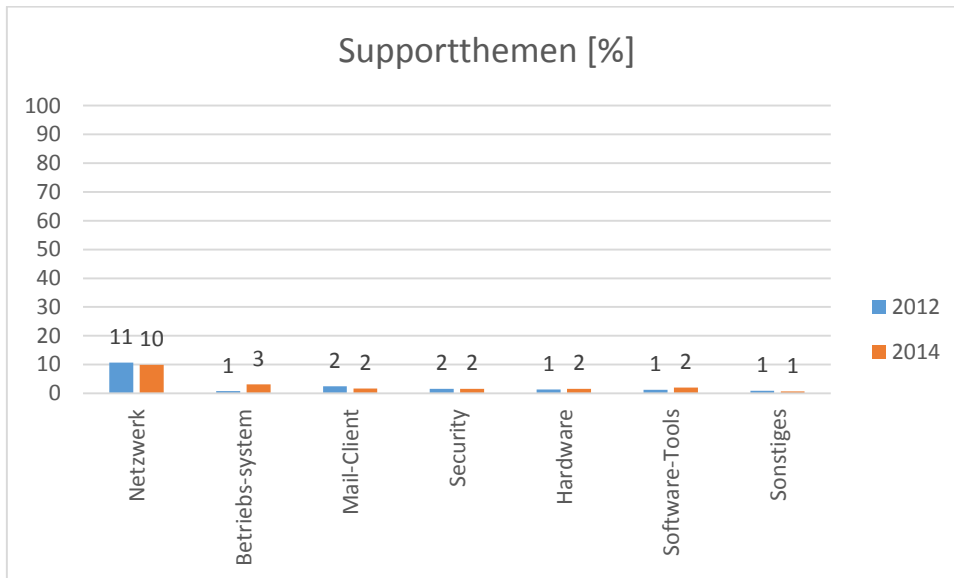
Auch bei der Laptop-Sprechstunde ist die Nutzungshäufigkeit nicht sehr hoch.



N(2012)=611, N(2014)=720

Abbildung 22 Laptop-Sprechstunde Nutzungshäufigkeit - Studierende

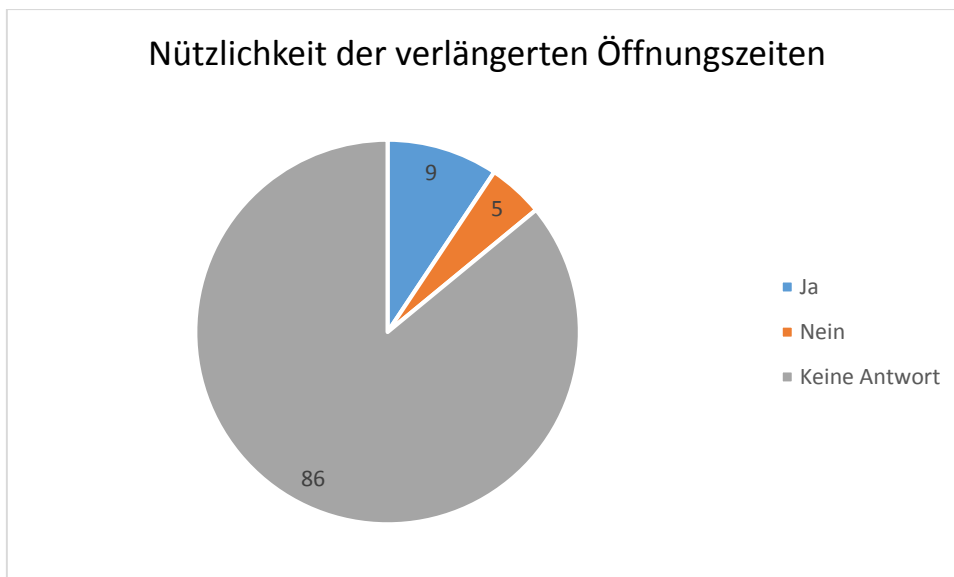
Bei den Supportthemen liegt ein klarer Schwerpunkt auf dem Thema Netzwerk.



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.

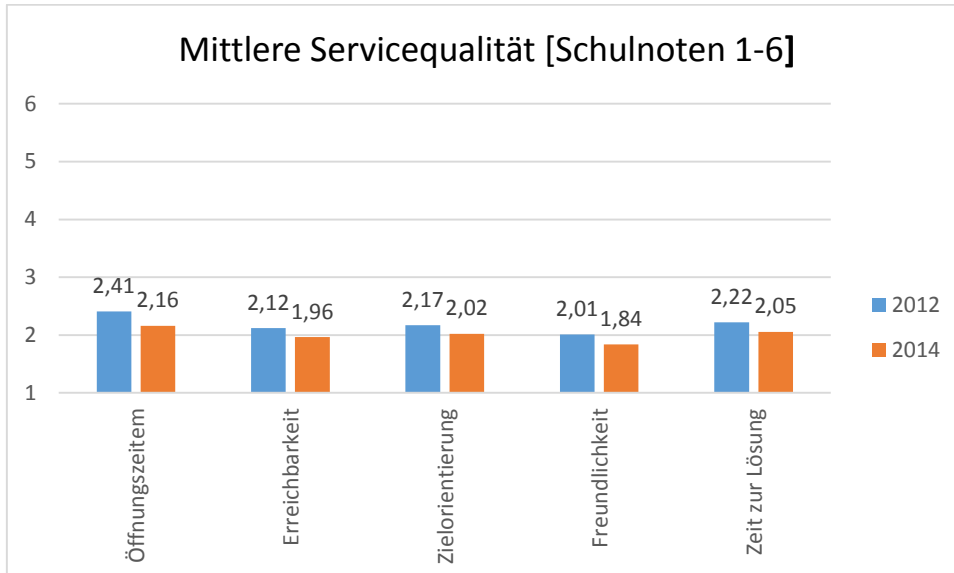


N(2014)=159

Abbildung 24 Laptop-Sprechstunde Nützlichkeit der verlängerten Öffnungszeiten - 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.



N(2012)=358-406, N(2014)=693

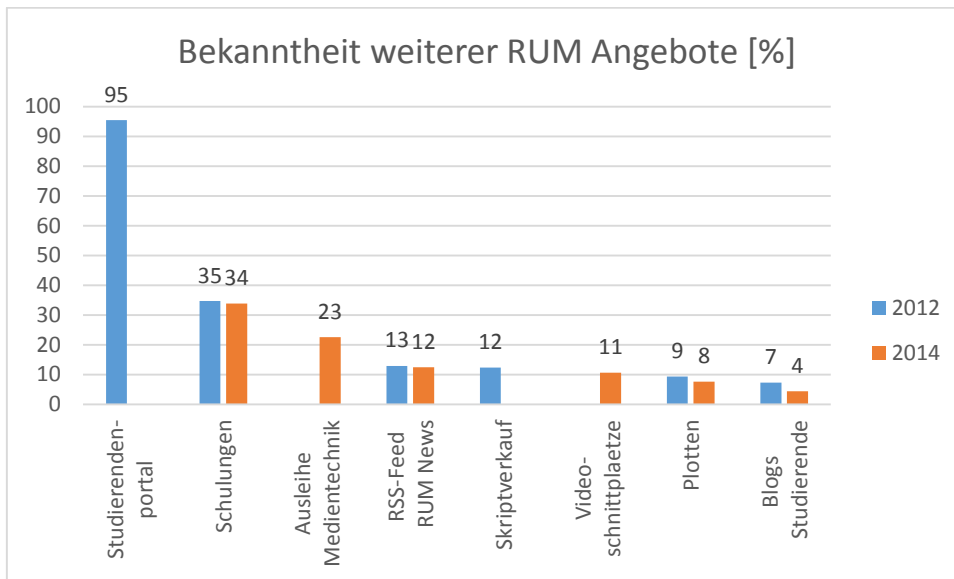
Abbildung 25 Mittlere Supportqualität - Studierende

### RUM allgemein

#### Gesamtbekanntheit des Angebots 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.

Der mit großem Abstand am häufigsten genannte weitere RUM-Service ist Portal, die Themen Schulungen und Ausleihe Medientechnik folgen im weiten Abstand. Das Studierendenportal war – im Gegensatz zu 2012 – nicht mehr in der Auswahl.



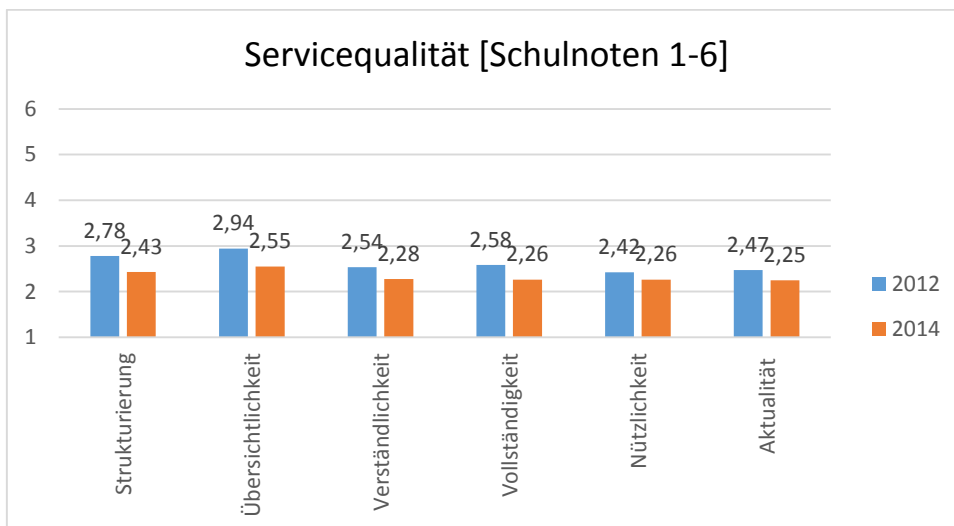
N(2012)=921, N(2014)=1.132

Abbildung 26 Bekanntheit weiterer RUM Angebote - Studierende

### RUM-Webseiten

Die RUM Webseiten (<http://www.uni-mannheim.de/rum/>) verzeichneten im Zeitraum vom 01.07.2013 und 30.06.2014 eine Anzahl von Besuchen von 174.306, die Anzahl der Seitenansichtigen betrug 501.520.

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.

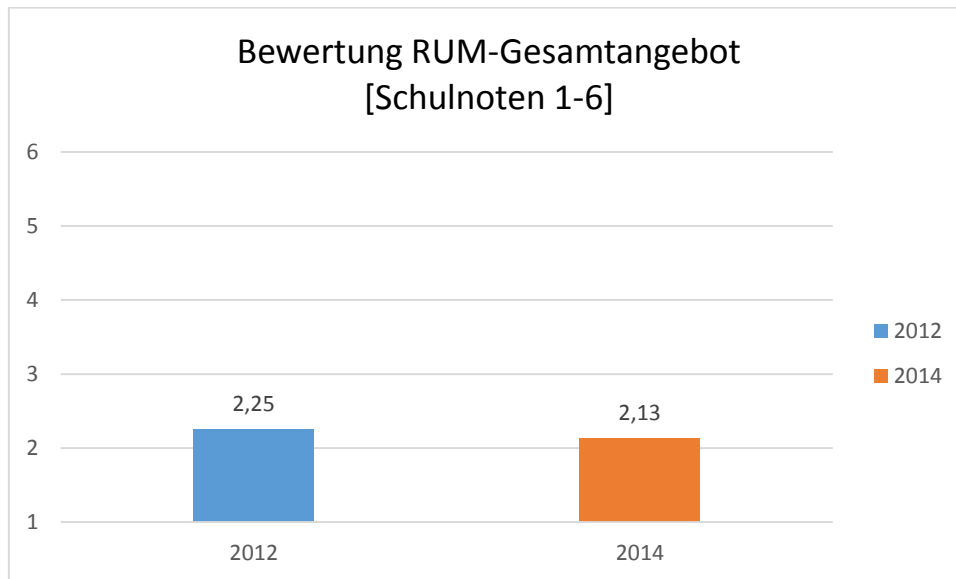


N(2012)=566, N(2014)=1.132

Abbildung 27 Qualität der RUM-Webseiten - Studierende

### Bewertung RUM-Gesamtangebot

Wie 2012 gab es eine Frage nach der Bewertung des Gesamtangebots des Rechenzentrums. Die schon 2012 gute Bewertung fiel 2014 noch etwas besser aus.



N(2012)=868, N(2014)=1.132

Abbildung 28 Bewertung RUM-Gesamtangebot - Studierende

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

Von 1132 teilnehmenden Studierenden haben 165 (ca. 15%) in mindestens eines der oben genannten Freitextfelder einen Kommentar geschrieben. Oft umfasste der Kommentar mehrere Themengebiete, so dass sich eine Gesamtanzahl an Nennungen von 192 ergibt. In den folgenden Diagrammen ist immer diese Anzahl der Nennungen aufgetragen. Die Anregungen zur Umfrage und deren Durchführung selbst wurden bereits zu Beginn dieses Berichts im Kapitel „Zur Umfrage selbst“ analysiert und Schlussfolgerungen daraus gezogen. Unter „Sonstige“ sind alle Themen mit weniger als vier Nennungen zusammengefasst, die Themen mit drei Nennungen sind PC-Pools, Netzwerkservice, ecUM, RUMSupport und VPN-Client.

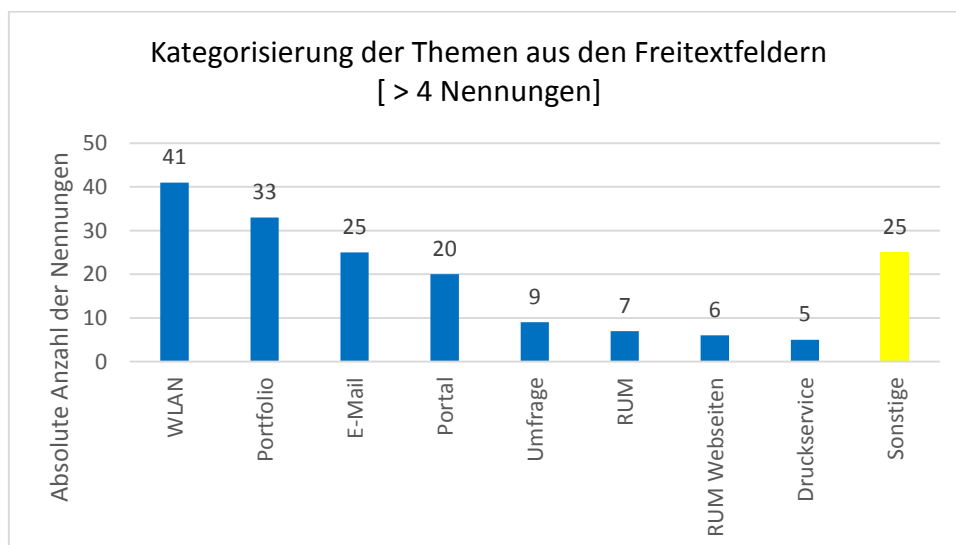


Abbildung 29 Kategorisierung der Themen aus den Freitextfeldern - Studierende



Die in blau dargestellten Kategorien werden- mit Ausnahme des bereits im Kapitel „zur Umfrage selbst“ erwähnten Themas „Umfrage“ im Folgenden näher beschrieben.

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.

Bei den noch unterversorgten Bereichen werden neben den Bibliotheken A3 und A5 die Randbereiche des Schlosses genannt. Die größeren Räume (z.B. Hörsäle) haben dagegen eher noch mit Kapazitätsproblemen zu kämpfen. Hier wird durch gezielte Analyse in den genannten Bereichen eine möglichst rasche Verbesserung der Servicequalität angestrebt.

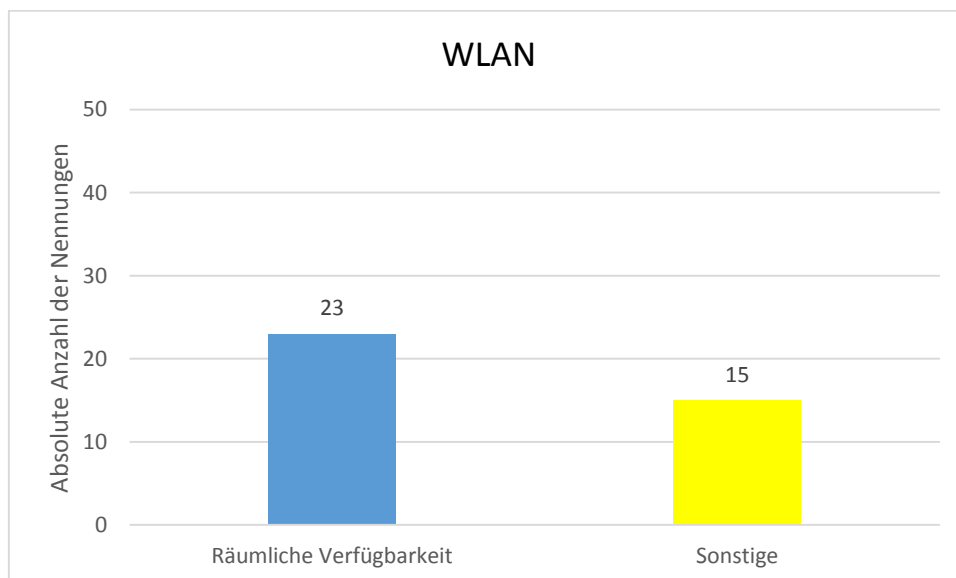


Abbildung 30 1. Thema Freitextfelder: WLAN - Studierende

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 werden 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.

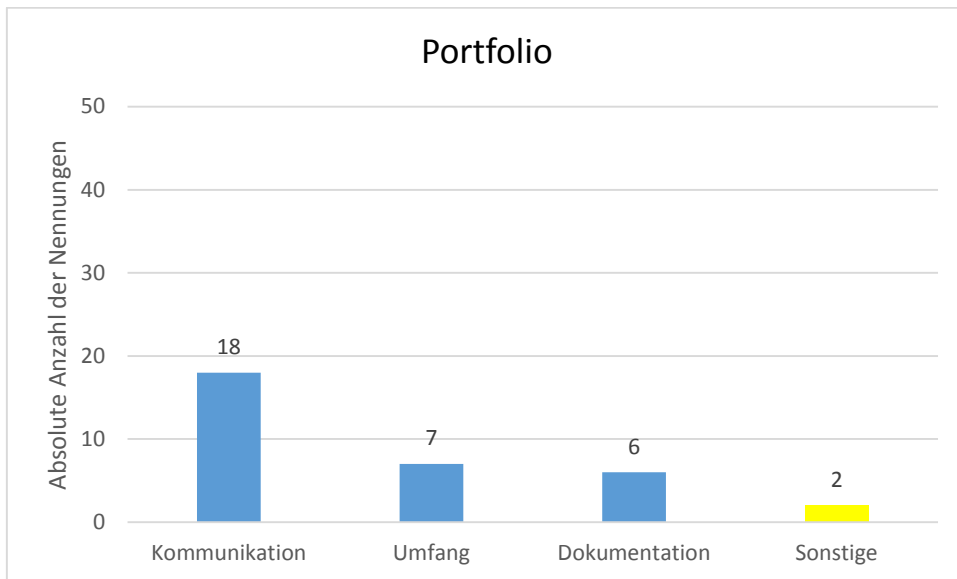


Abbildung 31 2. Thema Freitextfelder: Portfolio - Studierende

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.

Der Horde-Webmailer des RUM wird – trotz seines Updates auf die Version 5 – immer noch kritisiert. Die Kritikpunkte umfassen besonders die Übersichtlichkeit und die Funktionalität. Es gab aber auch positive Rückmeldungen über verbesserte Funktionalität/Layout. Beim Horde Webmailer handelt es sich um ein Fremdprodukt, auf dessen Funktionalität das RUM nur geringen Einfluss hat. Die gesammelten Verbesserungsvorschläge werden aber dem Hersteller übermittelt.

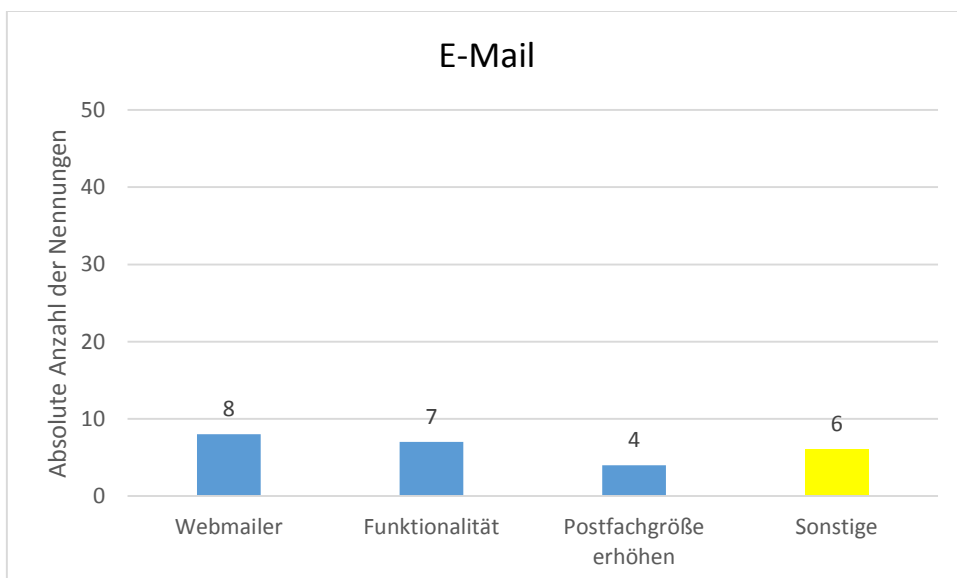


Abbildung 32 3. Thema Freitextfelder: E-Mail - Studierende

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.

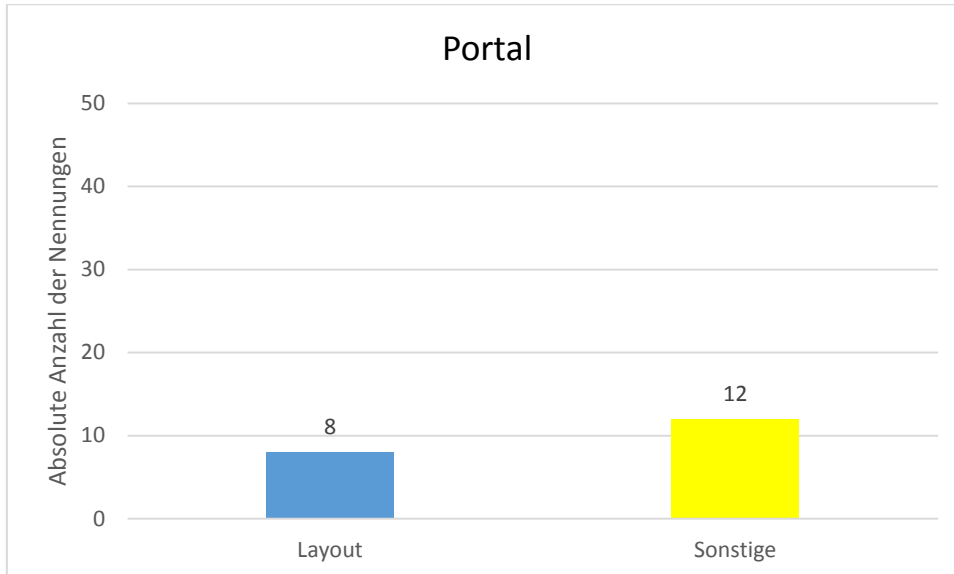


Abbildung 33 4. Thema Freitextfelder: Portal - Studierende

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

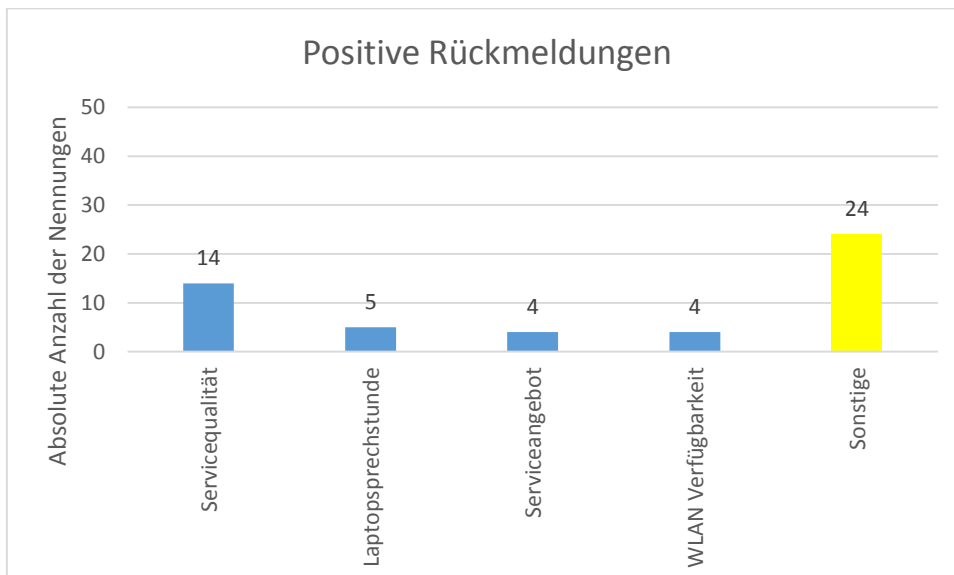


Abbildung 34 Positive Rückmeldungen- Studierende

## 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.

Der E-Mail Service ist sehr bekannt, wird häufig genutzt und gut bewertet, während der „zentrale Fileservice“ nahezu unbekannt ist. Das kann – wie in dem entsprechenden Abschnitt bereits angemerkt – an der recht geringen Größe des initialen Speicherplatzes von 200MB liegen. Möglicherweise ist aber die Nutzung kostenlos verfügbarer Clouddienste gerade bei Studierenden schon so verbreitet, dass das Angebot der Universität nicht genutzt wird. Als Alternative zu den üblichen Speichercloudangeboten bietet das Land Baden-Württemberg inzwischen allen Studierenden mit „bwSync&Share“ einen vergleichbar komfortablen, aber deutlich sichereren Dienst an.

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<sup>2</sup> 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 fortgesetzt.

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

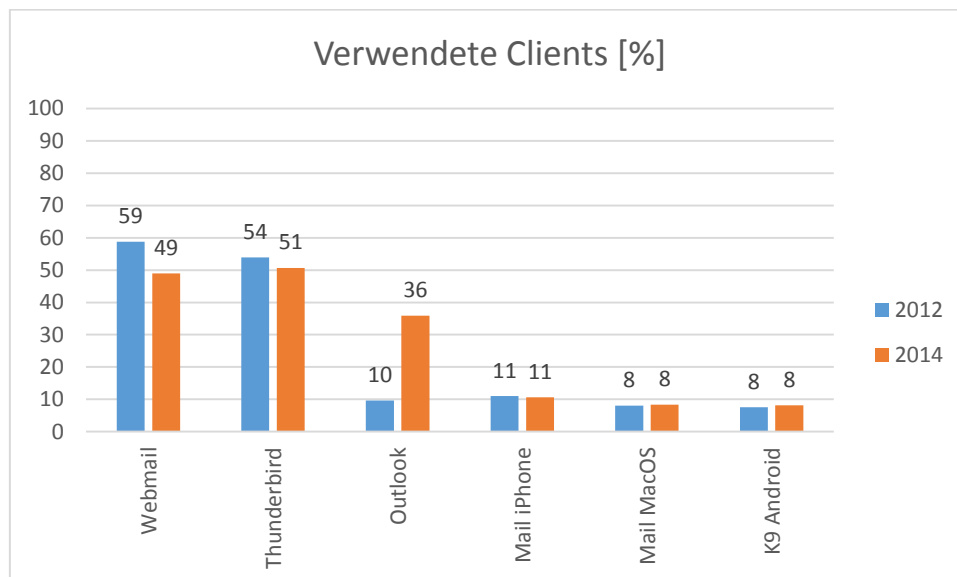
### E-Mail

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.

Bei den Mail-Clients werden - wie schon 2012 - Webmailer und Thunderbird etwa gleich häufig genannt. Gegenüber 2012 wurde auch Outlook vermehrt angegeben. Dies ist vielleicht auch darauf zurückzuführen, dass 2012 Outlook explizit unter „Sonstige“ genannt werden musste, 2014 kam es in der Auswahl vor.

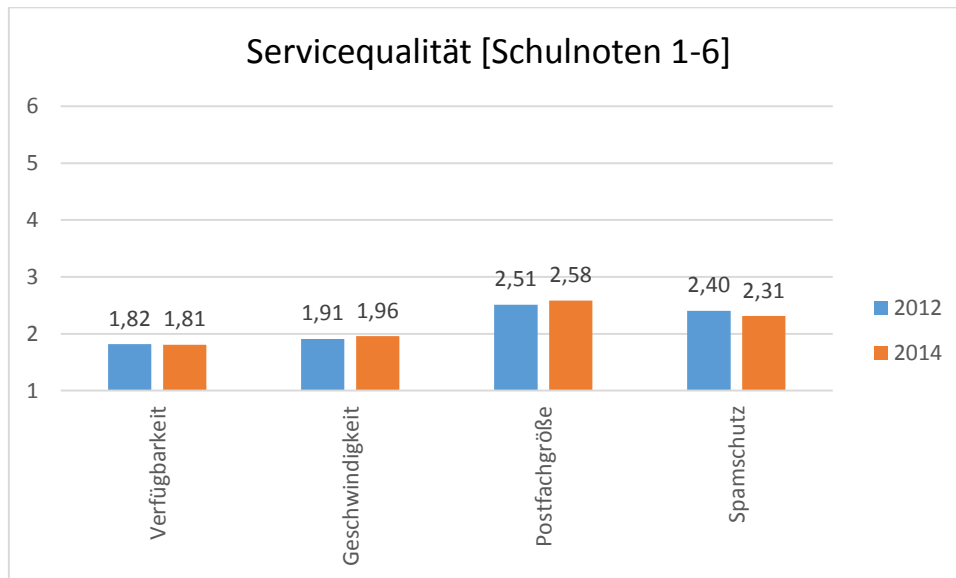


N(2012)=447, N(2014)=566

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).



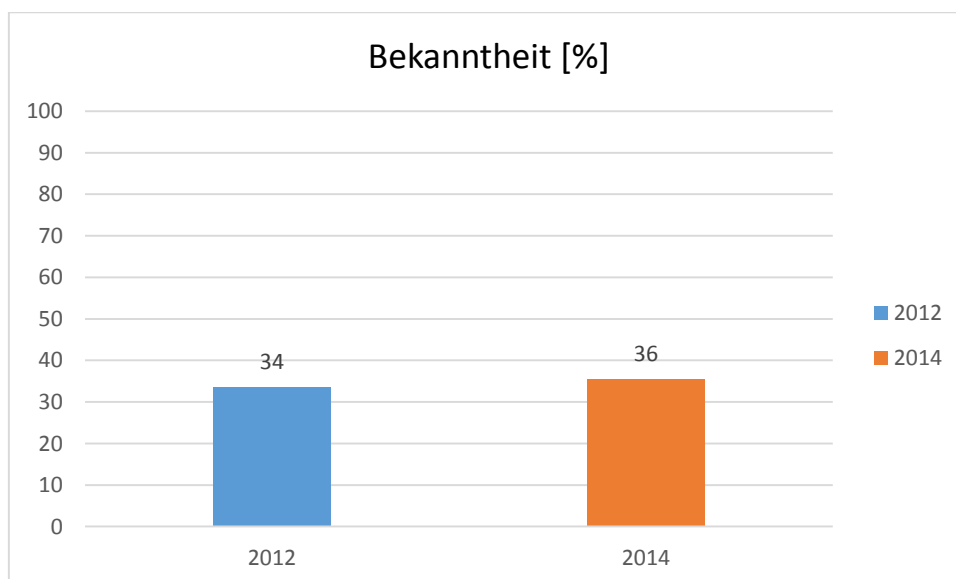
N(2012)=416-432, N(2014)=566

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.

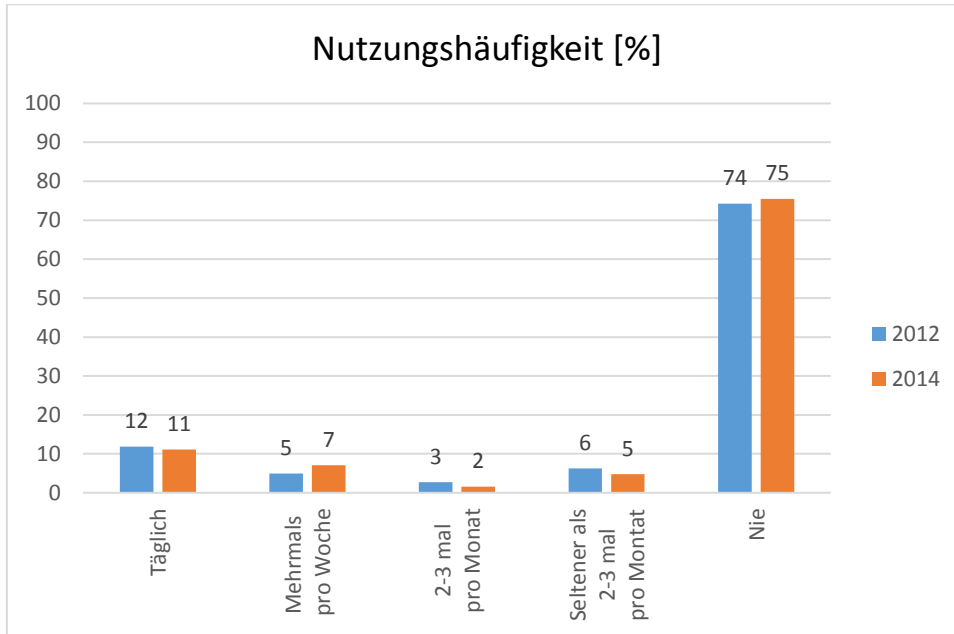
Die Bekanntheit des zentralen Fileservice ist bei den Beschäftigten wie bereits 2012 erheblich größer als bei den Studierenden. Dennoch liegt sie deutlich unter der anderer Services. Es ist zu vermuten, dass es den Beschäftigten nicht immer klar ist, hinter welchen Services (z.B. Abteilungslaufwerk, Projektlaufwerk) der zentrale Fileservice steckt. Auch hier stellt sich die Frage nach einer stärkeren Vermarktung des Services bzw. einer besseren Servicebeschreibung.



N(2012)=447, N(2014)=566

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.

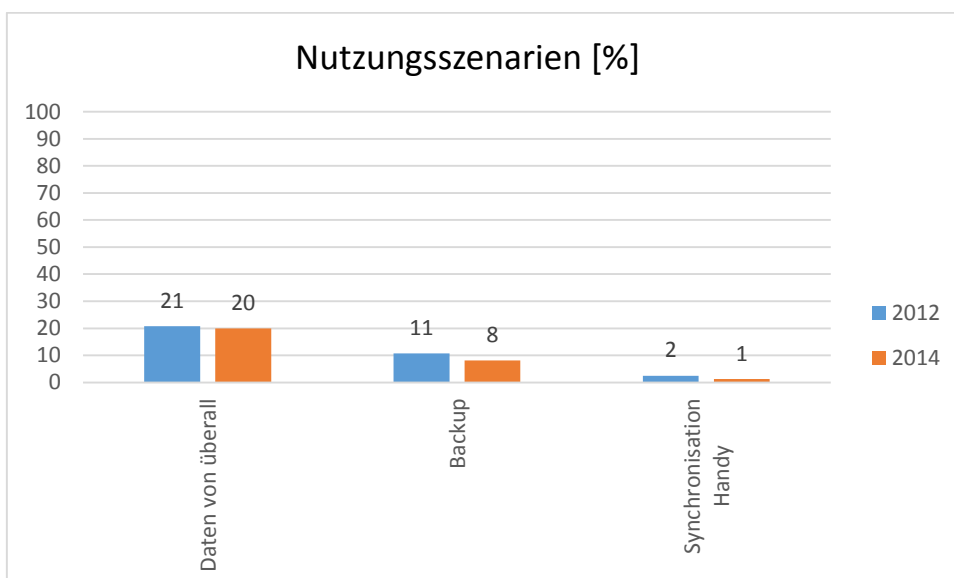


N(2012)=148, N(2014)=201

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.**

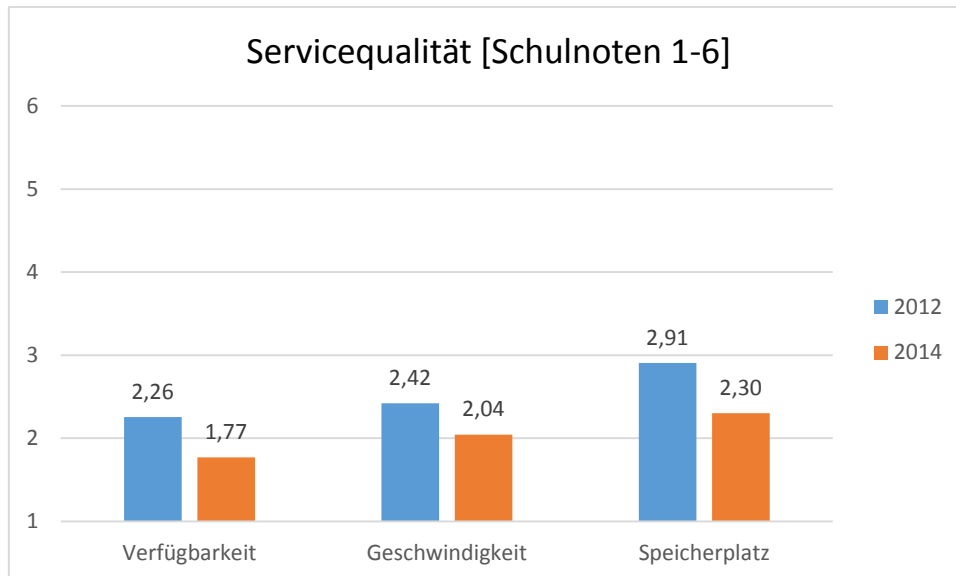
Bei den Nutzungsszenarien gibt es bei den Beschäftigten deutlich mehr Rückmeldungen, der Zugriff auf die Daten von überall wird dabei als Häufigstes genannt.



N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 39 Zentraler Fileservice Nutzungsszenarien - Beschäftigte

Die Servicequalität hat sich nach Ansicht der Beschäftigten von 2012 zu 2014 in allen drei Bereichen verbessert. Der Speicherplatz wird immer noch als schlechtestes bewertet. Die Bewertungen fallen aber alle besser als die der Studierenden aus.



N(2012)=116, N(2014)=139

Abbildung 40 Zentraler Fileservice technische Servicequalität - Beschäftigte

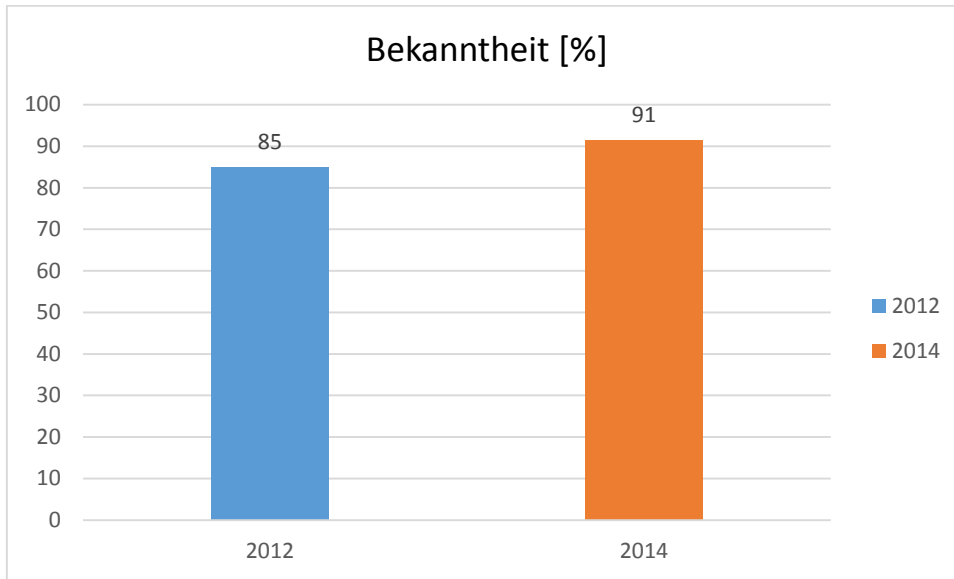
## WLAN

- 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

Der WLAN Service für Studierende und Beschäftigte basiert auf einer Anzahl von derzeit 302 Access-Points. Die maximale derzeit erreichte Anzahl aktiver Clients betrug 4.579.

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.

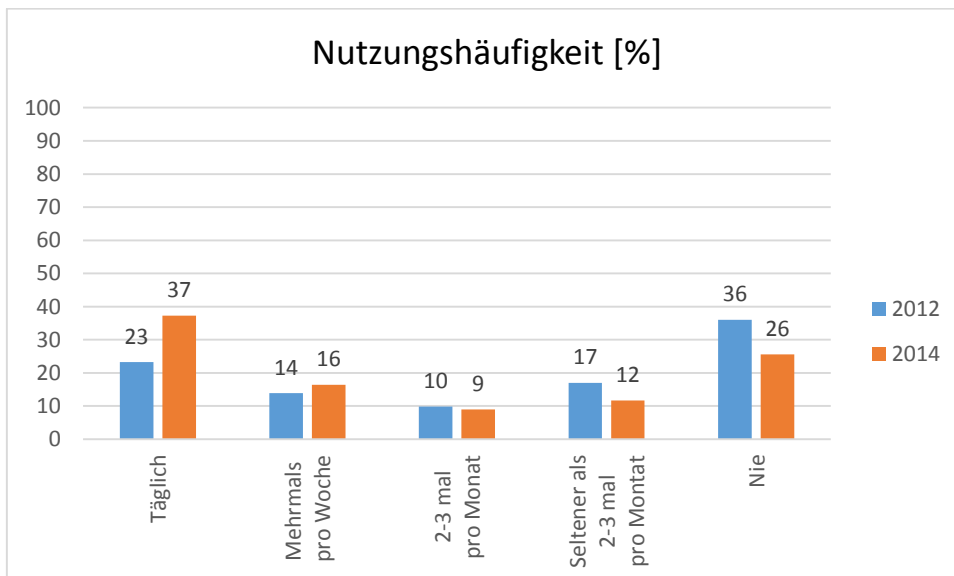




N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 41 WLAN Bekanntheit - Beschäftigte

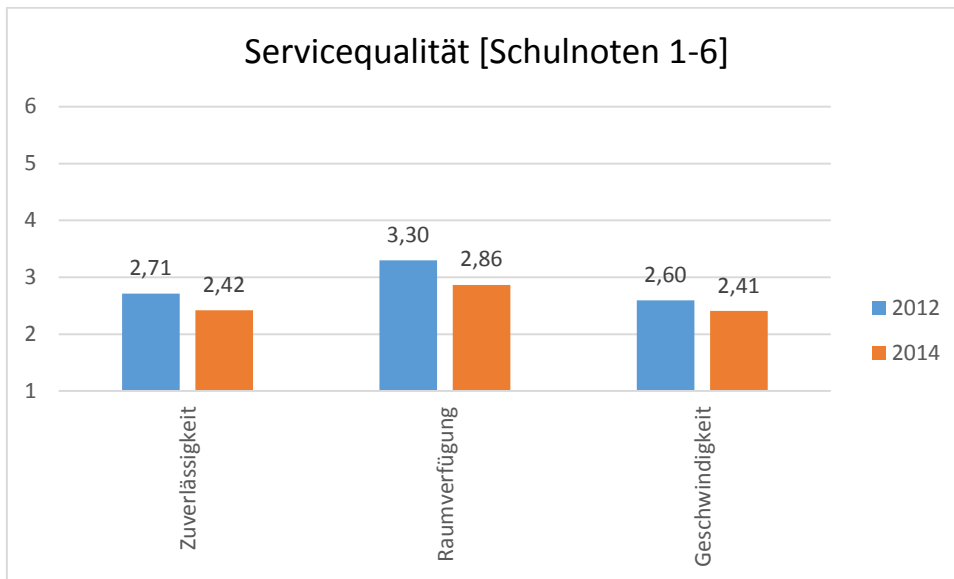
Die Nutzungshäufigkeit des WLAN-Services zeigt eine Mehrnutzung gegenüber 2012. Besonders die Anzahl der täglichen NutzerInnen stieg an, während die der Nie-NutzerInnen fast parallel dazu sank.



N(2012)=364, N(2014)=517

Abbildung 42 WLAN Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte

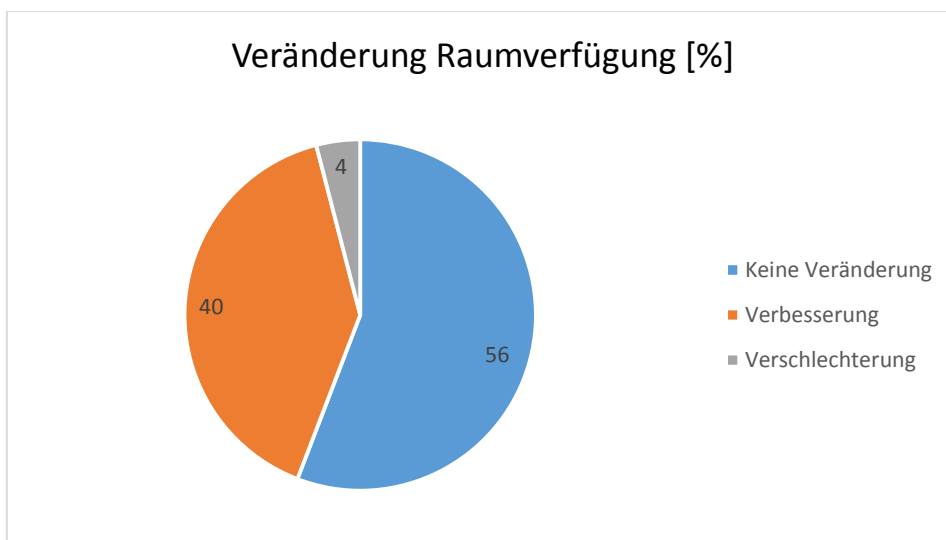
Bei der Bewertung der Servicequalität sind die Beschäftigten kritischer als die Studierenden. Die schlechteste Bewertung gab es auch hier bei der Raumverfügung, die sich nach Ansicht der Beschäftigten allerdings verbessert hat.



N(2012)=287-300, N(2014)=421

Abbildung 43 WLAN technische Servicequalität - Beschäftigte

Dies deckt sich auch mit der Antwort auf die Frage nach der Veränderung der Raumverfügbarkeit des WLAN-Service in den letzten zwei Jahren. 40% der Beschäftigten sahen hier eine Verbesserung, lediglich 4% eine Verschlechterung. Tatsächlich wurde die dem WLAN-Service zugrunde liegende Infrastruktur stark ausgebaut. Die Anzahl der aktiven Access-Points stieg innerhalb nur eines Jahres von 216 (Ende 2012) auf 302 (Ende 2013). Auch wurden 30 Access-Points gegen deutlich leistungsfähigere ausgetauscht. Die derzeitige Maximalanzahl der gleichzeitig eingebuchten Clients stieg von ca. 3.300 auf 5.479.



N(2014)=421

Abbildung 44 WLAN Veränderung Raumverfügung - Beschäftigte

## Serviceeinheiten

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

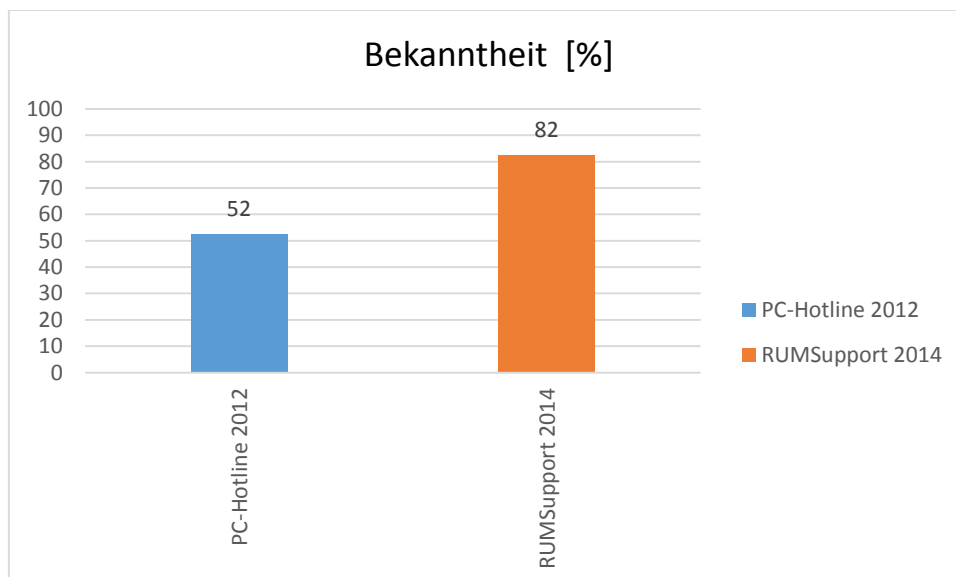
- Bekanntheit des Service
- Nutzungshäufigkeit des Service
- Themen der Service-Nutzung
- Mittlere Servicequalität der jeweils drei Services

## 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%.

Der RUMSupport wurde am 01.07.2013 als zentraler ServiceDesk etabliert, der die Support-Bereiche Mail, Zentraler Fileservice, WLAN, Portal, Netzprobleme, Web und PC-Probleme bündelt. Für die Beschäftigten erfolgt ein Vergleich mit dem im Jahr 2012 operierenden PC-Support, der auch damals schon den First-Level Support für Mail und Netz mit übernommen hatte.

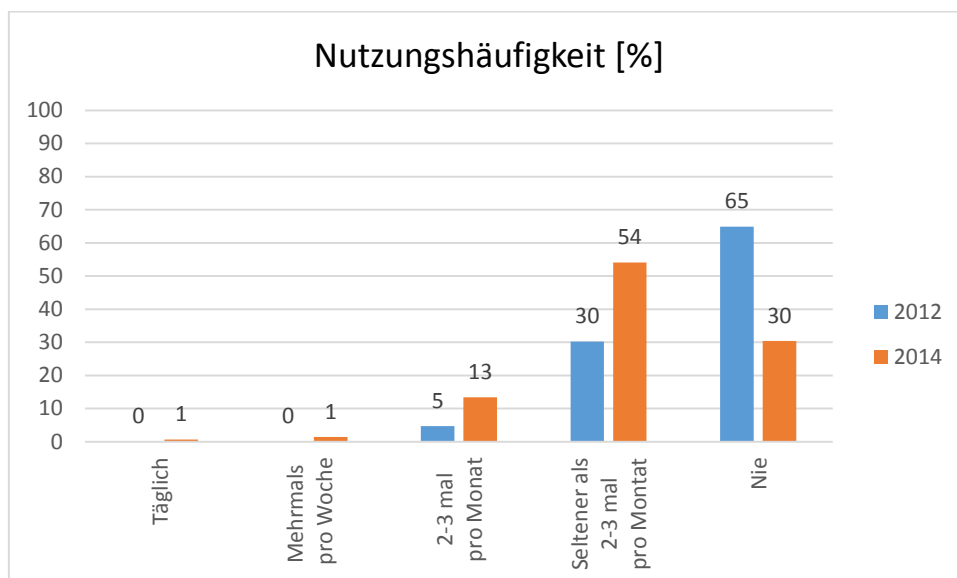
Die Bekanntheit des RUMSupport hat sich gegenüber der des PC-Supports 2012 deutlich gesteigert.



N(2014)=566

Abbildung 45 RUMSupport Bekanntheit - Beschäftigte

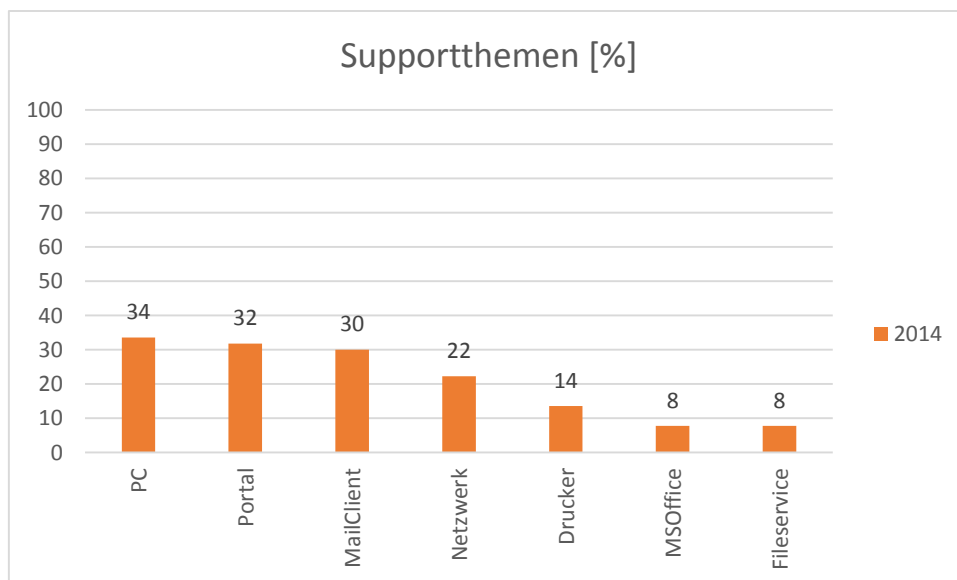
Die Nutzungshäufigkeit ist gegenüber 2012 leicht gestiegen, es zeigt sich eine Verschiebung von „2-3 mal pro Monat“ und „Nie“ hin zu „2-3 mal pro Monat“.



N(2012)=226, N(2014)=466

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.



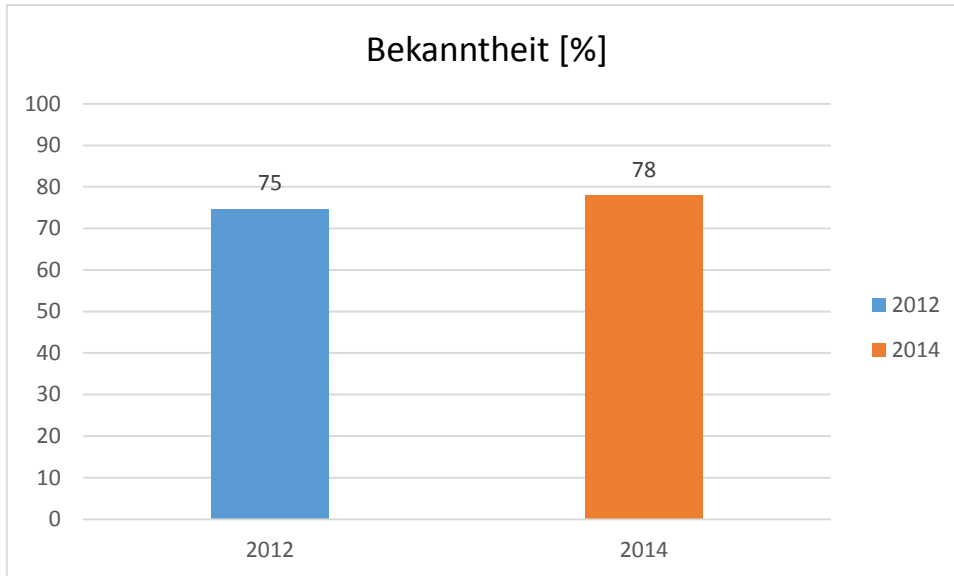
N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 47 RUMSupport Supportthemen - Beschäftigte

## InfoCenter

In der Zeit zwischen dem 01.07.2013 und 30.06.2014 erreichten ca. 25.241 Anfragen per Telefon, E-Mail, Ticket oder direktem Erscheinen vor Ort das InfoCenter. Im 3. Quartal 2014 wuchs die Anzahl nochmals um 7%. Im gleichen Zeitraum wurden 8.109 ecUM-Chipkarten neu ausgegeben, die Zahl der aktiven Kennungen betrug zum 30.06.14 33.655.

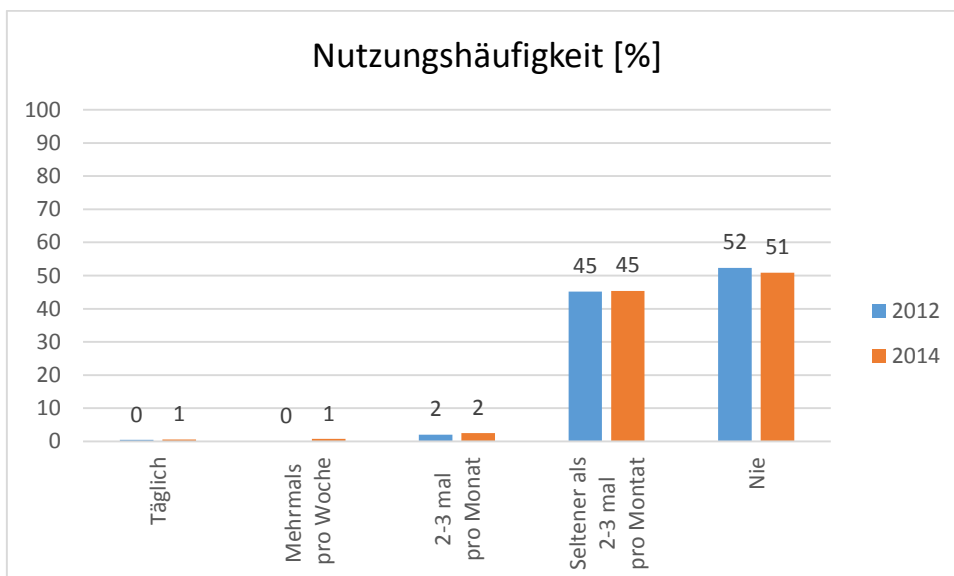
Die Bekanntheit des InfoCenter bei den Beschäftigten auf gleichbleibend hohem Stand.



N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 48 InfoCenter Bekanntheit - Beschäftigte

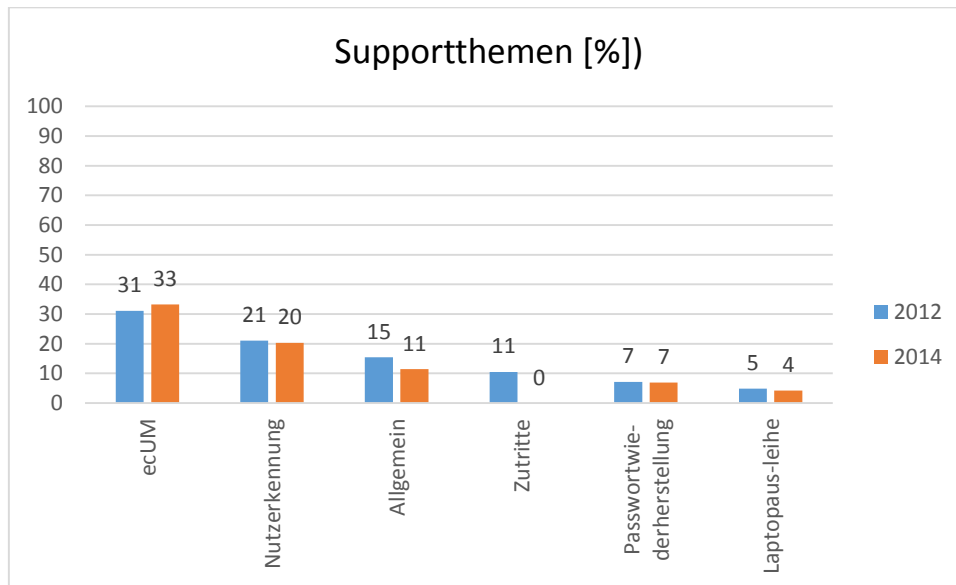
Der Service wird interessanterweise häufiger als von den Studierenden genutzt, die Nutzungshäufigkeit ist aber im Gesamten nicht sehr hoch.



N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 49 InfoCenter Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte

Die häufigsten Supportthemen sind – wie bei den Studierenden – erwartungsgemäß Nutzeraccount und ecUM.



N(2012)=323, N(2014)=441

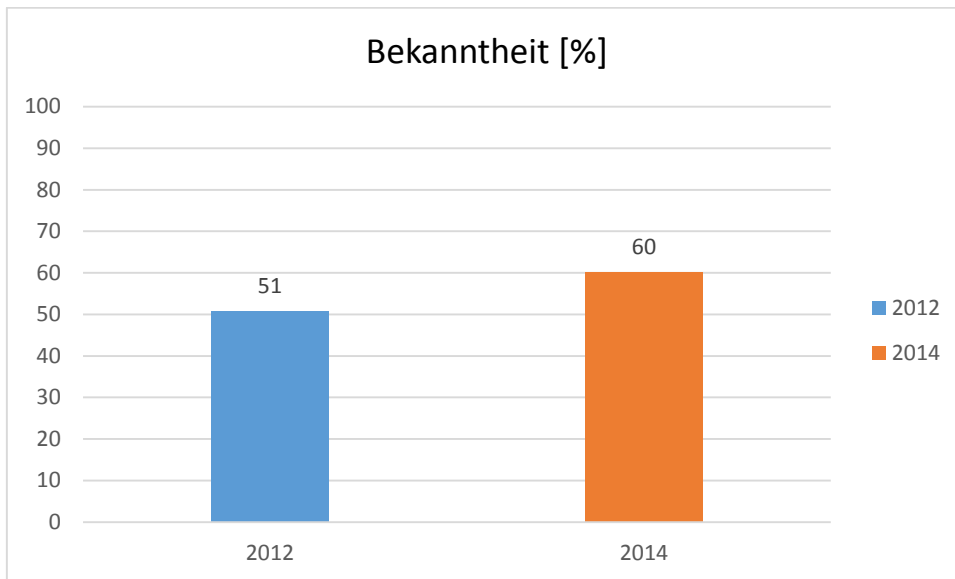
Abbildung 50 InfoCenter Supportthemen - Beschäftigte

### 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.

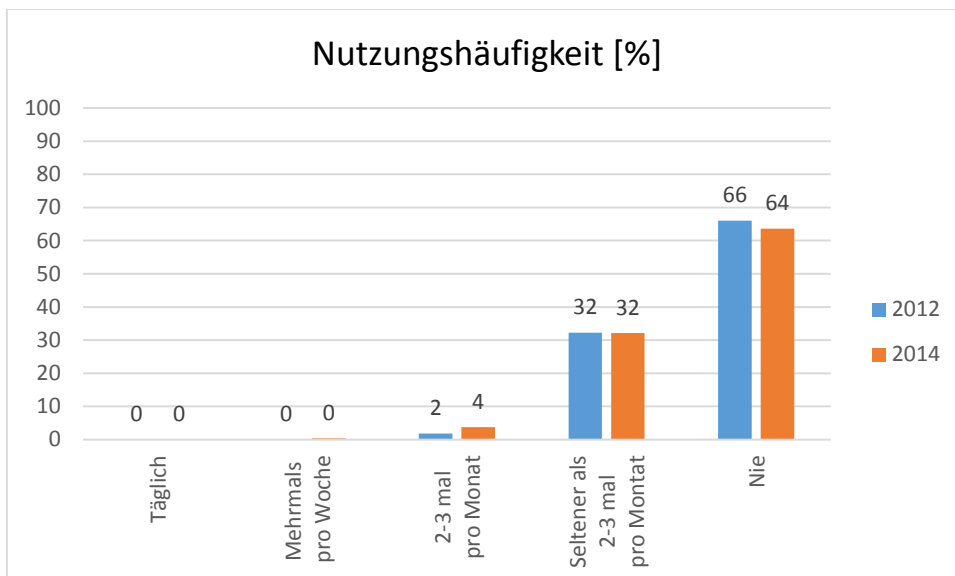
Die Bekanntheit des Hörsaal-Supports bei den Beschäftigten stieg seit 2012 von 51% auf 60%. Dies ist ein guter Wert, wenn man bedenkt, dass diese Support-Einheit nur von einer relativ kleinen Nutzergruppe der BenutzerInnen von mit Multimedia ausgestatteten Hörsälen in Anspruch genommen wird.



N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 51 Hörsaal-Support Bekanntheit - Beschäftigte

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

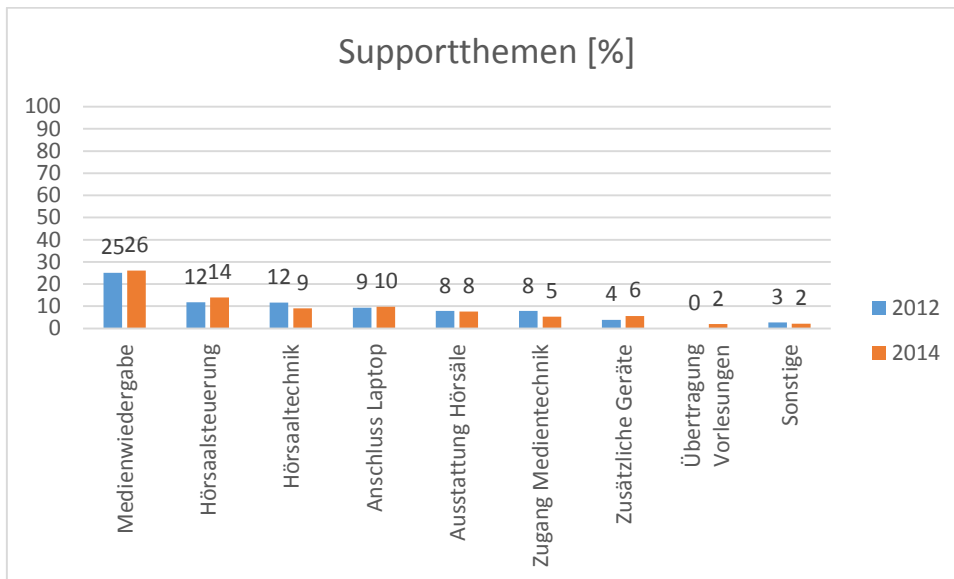


N(2012)=220, N(2014)=340

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.



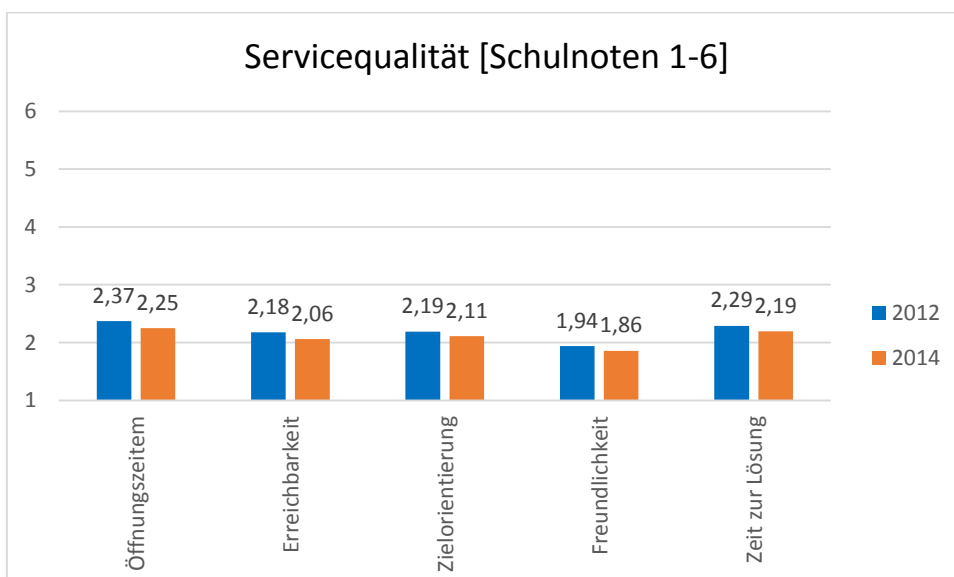
N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 53 Hörsaal-Support Supportthemen - Beschäftigte

### Mittlere Supportqualität

Die Ermittlung einer gemittelten Supportqualität ist notwendig, da die einzelnen Supporteinheiten aus Personengruppen mit weniger als fünf Personen bestehen. Auf diese Weise soll es verhindert werden, möglicherweise auf einzelnen Personen darin zu schließen.

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.



N(2012)=296-348, N(2014)=878

Abbildung 54 Mittlere Supportqualität - mittlere Supportqualität

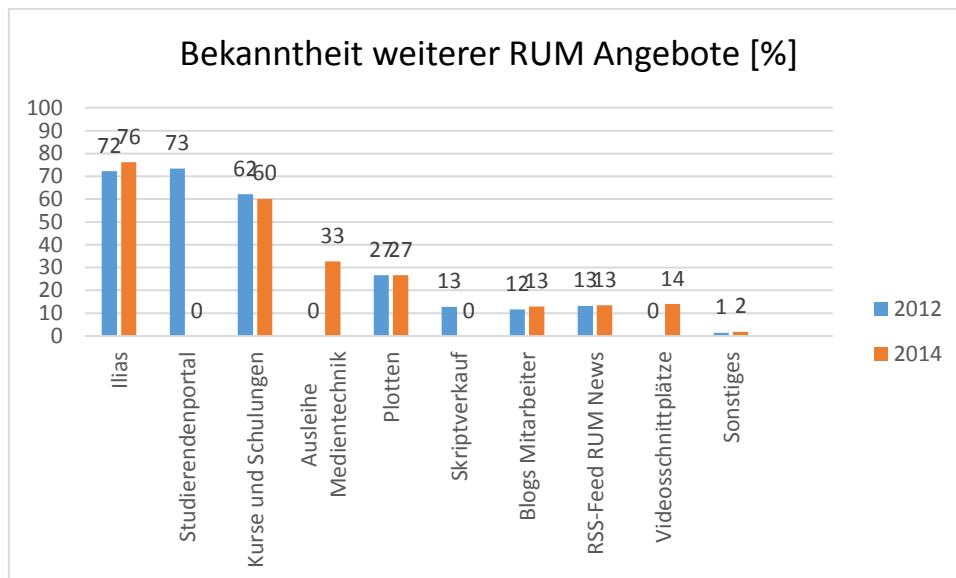


## RUM allgemein

### Gesamtbekanntheit des Angebots des Rechenzentrums

Auch bei den Beschäftigten steht das Thema Portal an erster Stelle, es folgen „Schulungen und Kurse“, danach erst die „Ausleihe Medientechnik“. Auch hier wurde das Thema „Studierendenportal“ 2014 nicht mehr abgefragt.

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



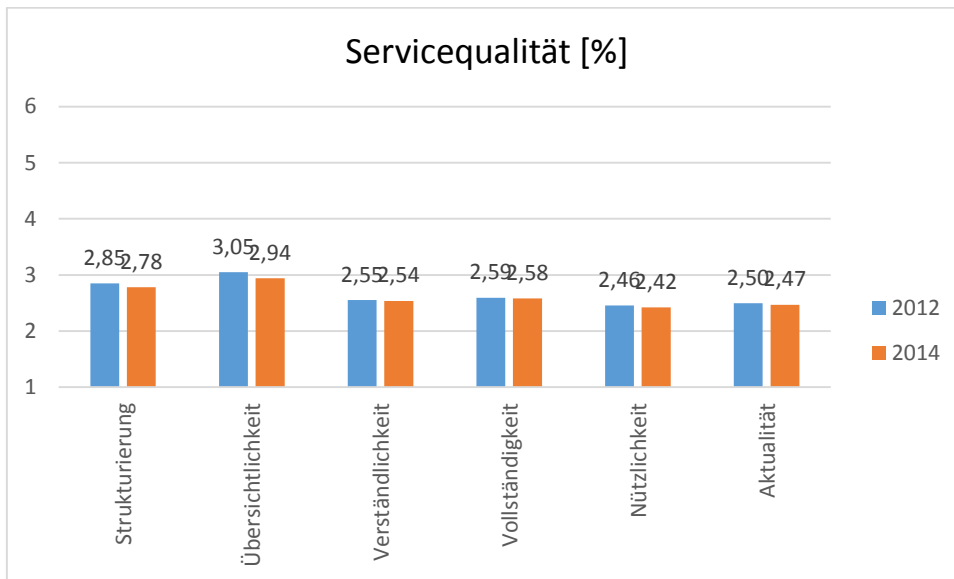
N(2012)=447, N(2014)=566

Abbildung 55 Bekanntheit weiterer RUM Angebote

### RUM-Webseiten

Die RUM Webseiten (<http://www.uni-mannheim.de/rum/>) verzeichneten im Zeitraum vom 01.07.2013 und 30.06.2014 eine Anzahl von Besuchen von 174.306, die Anzahl der Seitenansichtigen betrug 501.520.

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

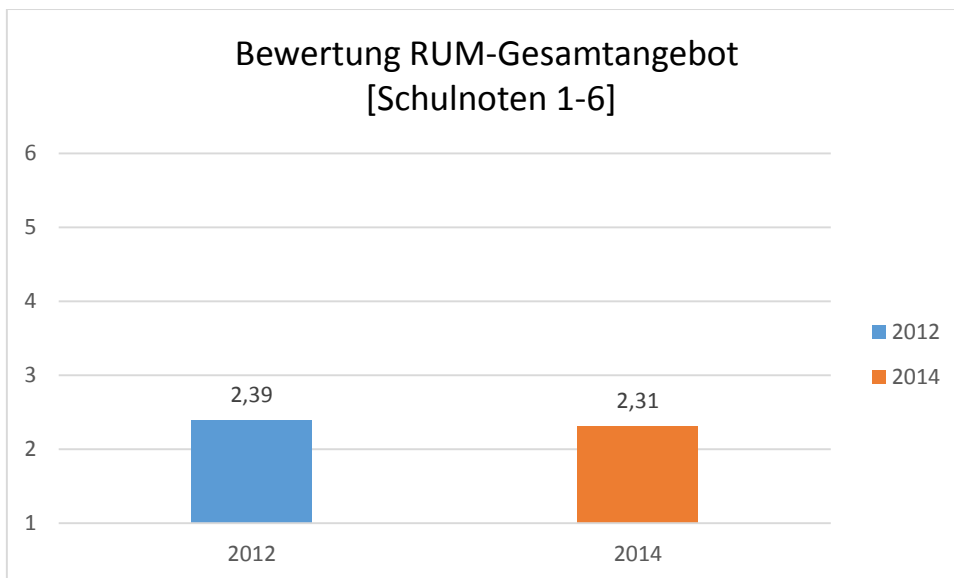


N(2012)=315-370, N(2014)=566

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.



N(2012)=417, N(2014)=566

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.

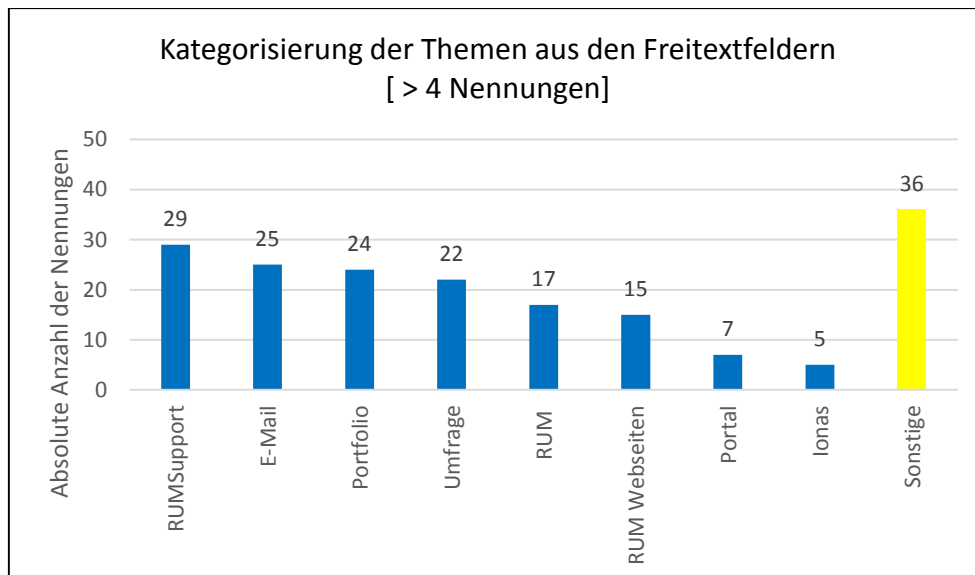


Abbildung 58 Kategorisierung der Themen aus den Freitextfeldern - Beschäftigte

Die in blau dargestellten Kategorien werden- mit Ausnahme des bereits im Kapitel „zur Umfrage selbst“ erwähnten Themas „Umfrage“ im Folgenden näher beschrieben.

Wichtigstes Thema bei den Beschäftigten ist der RUMSupport. Neben „Sonstige“, worunter z.B. ein verstärkter Mac-Support oder die Verständlichkeit fallen, werden hier eine Erweiterung der Öffnungszeiten und eine Verbesserung des persönlichen Kontakts zu den RUMSupport Beschäftigten gefordert.

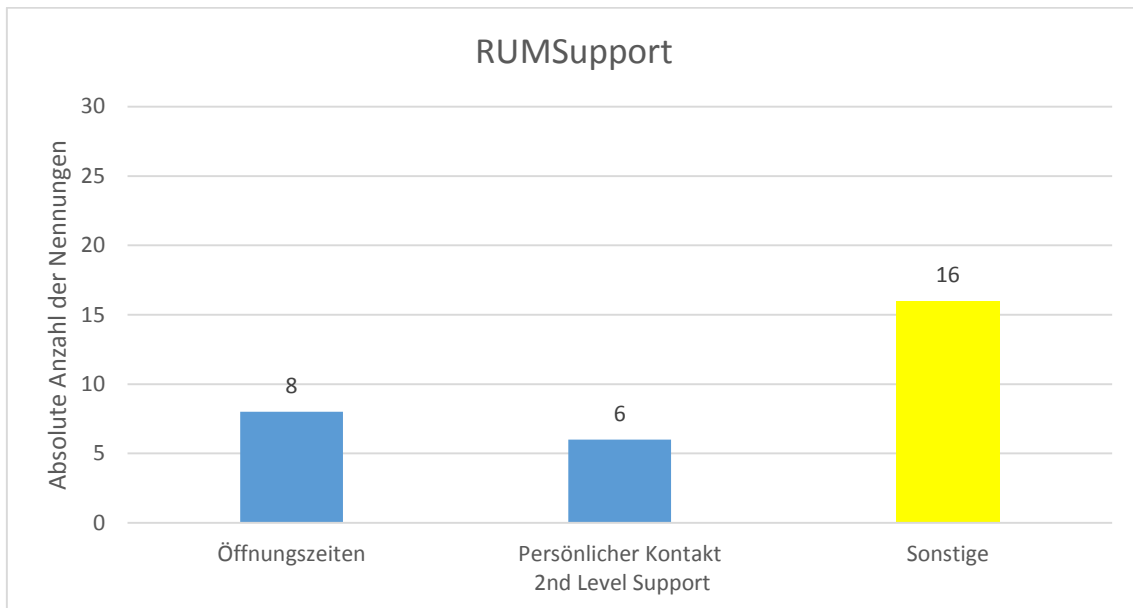


Abbildung 59 1. Thema Freitextfelder: RUMSupport - Beschäftigte

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“ gibt es verschiedenste Themen mit Einzelnennung, Funktionalität und Geschwindigkeit wurden von jeweils drei TeilnehmerInnen genannt.

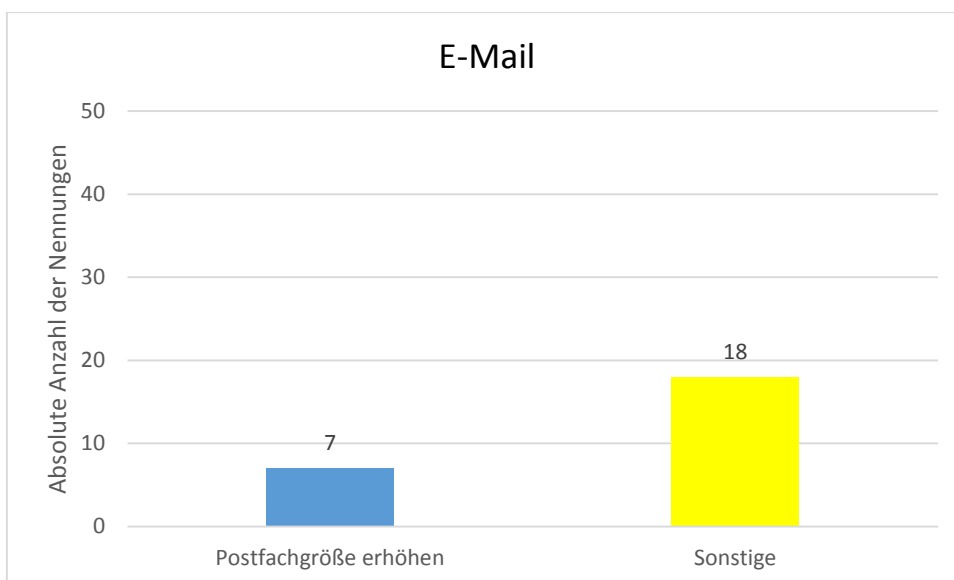


Abbildung 60 2. Thema Freitextfelder: E-Mail - Beschäftigte

Zum Portfolio gab es – anders als bei den Studierenden – nur wenige Nennungen zu Kommunikation (2) bzw. Dokumentation (1). Die Beschäftigten scheinen demnach einen besseren Überblick über das Serviceangebot des RUM zu haben. Die Spitzenreiter der Nennungen sind hier die Nachfrage nach Cloudlösungen und der Umfang des Portfolios im Allgemeinen.

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

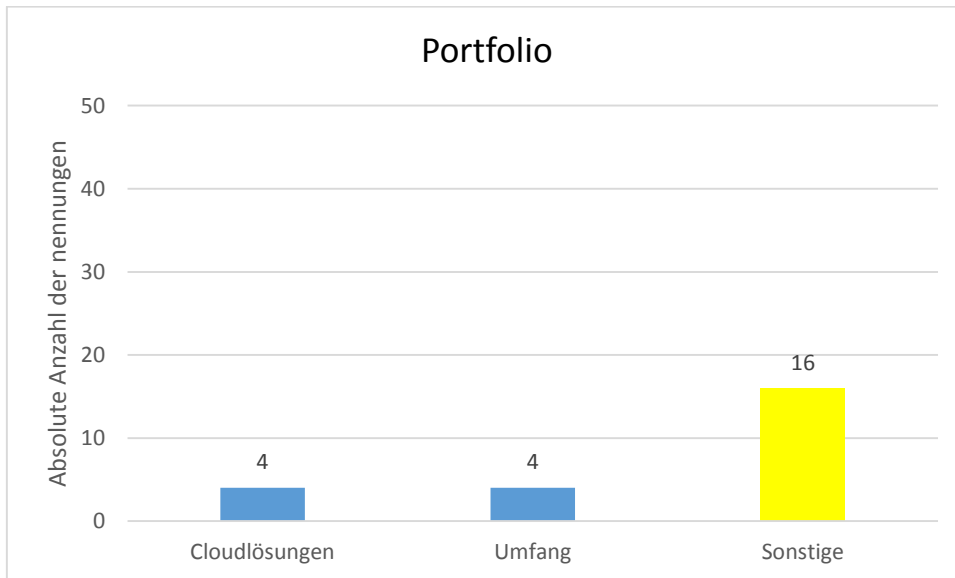


Abbildung 61 3. Thema Freitextfelder: Portfolio - Beschäftigte

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

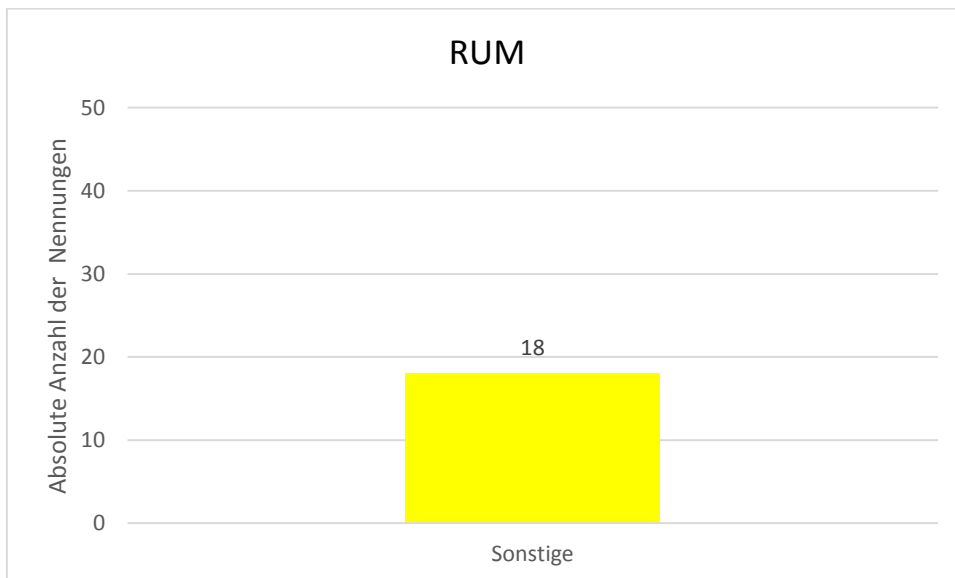


Abbildung 62 4. Thema Freitextfelder: RUM - Beschäftigte

Letztes Thema sind die – bereits 2012 kritisierten – RUM Webseiten. Hier steht die schlechte Strukturierung im Vordergrund, es folgt die Übersichtlichkeit. Dieses Problem ist erkannt und wird in Zukunft angegangen werden.

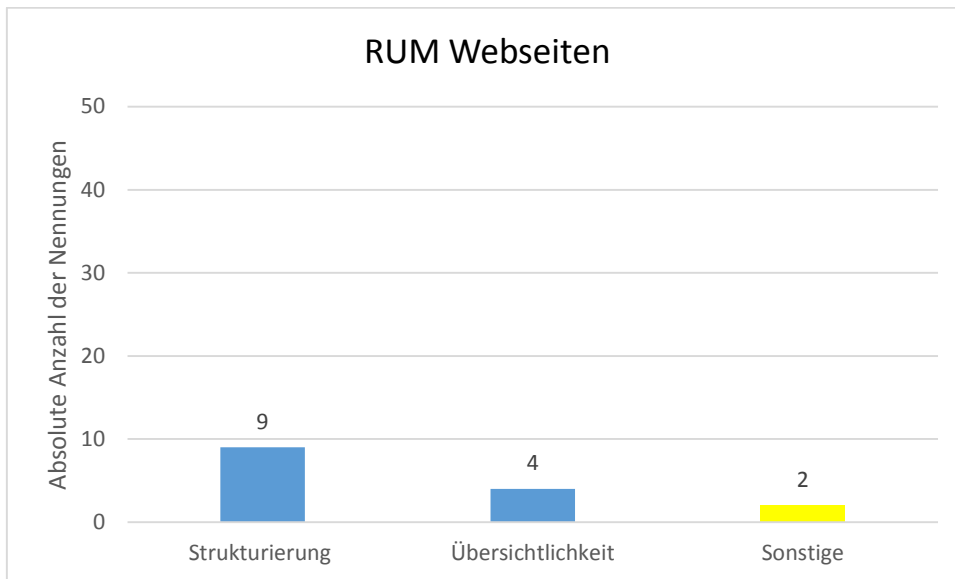


Abbildung 63 5. Thema Freitextfelder: RUM Webseiten - Beschäftigte

Neben den hier aufgeführten kritischen Rückmeldungen gab es auch erfreulich viele positive Rückmeldungen. Bei den Beschäftigten waren es 39 von 195 Nennungen. Die am häufigsten genannten Themen waren die allgemeine Zufriedenheit mit dem RUM, hier als Servicequalität dargestellt und die Freundlichkeit der RUM Beschäftigten.

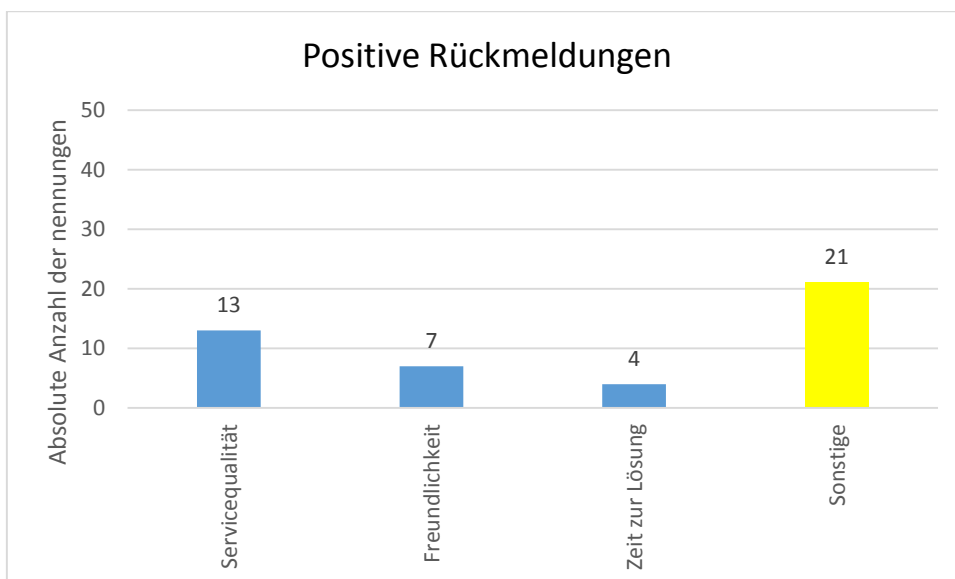


Abbildung 64 Positive Rückmeldungen - Beschäftigte

## 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.

Neu war in dieser Umfrage der RUMSupport, der in der jetzigen Form erst seit dem 01.07.2013 existiert und der für die Beschäftigten die bisher für sie zuständige PC-Hotline ablöst. Die Bekanntheit dieses Support ist um einiges größer als die der PC-Hotline 2012. Auch bei den Beschäftigten zeigt eine leicht verbesserte mittlere Bewertung der Supportqualität. Zusammen mit den weiteren Rückmeldungen bewerten wir dies als Erfolg. Sicherlich hat es da an der einen oder anderen Stelle Anfangsschwierigkeiten gegeben, die aber durch kontinuierliches Nachjustieren verbessert werden. Hier waren die Antworten in den Freitextfeldern sehr hilfreich. Dies ist und bleibt für uns Ansporn, dem Aspekt der Unterstützung den hohen Stellenwert einzuräumen, den Sie von dieser Einrichtung erwarten.

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

Auffallend ist die relative schlechte Bewertung der Strukturierung und Übersichtlichkeit der RUM Webseiten, wobei diese sich seit 2012 verbessert hat. Die RUM Webseiten werden im kommenden Jahr im Rahmen eines Projekts grundlegend überarbeitet werden. Hierüber werden wir dann auch unsere Dienstleistungen im Gesamtzusammenhang präsentieren.

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 Raumverfügung - 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 Raumverfügung - Beschäftigte.....	26
Abbildung 45 RUMSupport Bekanntheit - Beschäftigte.....	27
Abbildung 46 RUMSupport Nutzungshäufigkeit - Beschäftigte .....	28



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