

# Zufriedenheitsumfrage der Informatikdienste der ETH Zürich Gesamtbericht

8. August 2024

iafob – Institut für Arbeitsforschung und Organisationsberatung

---

	Seite
1. Management Summary	04
2. Projektbeschreibung und Rücklauf	10
3. Deskriptive Ergebnisse der Online-Befragung	13
4. Vertiefte Analysen und Längsschnittvergleich mit 2019	57
5. Offene Antworten	63

## 1. Management Summary

## Projektbeschreibung, Rücklauf und Repräsentativität

Die vorliegende dritte Kund\*innenbefragung durch das iafob dient der Erfassung der Bedürfnisse und Zufriedenheit der Angehörigen der ETH Zürich mit den vielfältigen Dienstleistungen der Informatikdienste der ETH. Aufgrund der Ergebnisse sowie dem Vergleich mit den Ergebnissen aus dem Jahr 2019 können Handlungsfelder für weitere Entwicklungsprozesse abgeleitet werden. Die Befragung fand zwischen dem 02. Mai und dem 31. Mai 2024 statt und erfolgte online über eine gesicherte Webseite. Die Fragen konnten auf einer 5er-Skala beantwortet werden, wobei der Skalenwert 1 einer geringen Zustimmung respektive Zufriedenheit entspricht und der Skalenwert 5 einer hohen Zustimmung respektive Zufriedenheit. Befragt wurden sämtliche Angehörige der ETH Zürich. Von den eingeladenen Personen füllten insgesamt 3742 Personen den Fragebogen aus, was einem Rücklauf von ca. 9.1% entspricht. Der Rücklauf kann unter Berücksichtigung verschiedener Einflussfaktoren (z.B. offene und unpersönliche Befragung, Massenbefragung, Zeitpunkt der Befragung), als zufriedenstellend betrachtet werden und ist fast identisch mit dem Rücklauf von 2019. 78% haben den Fragebogen auf Deutsch und 22% auf Englisch ausgefüllt. Die prozentualen Anteile des Rücklaufs pro Adressatengruppe zeigen einen vergleichsweise hohen Rücklauf bei den Mitarbeitenden der Zentralen Organe (ZO) (n = 463; 33%), deutlich geringer ist der Rücklauf hingegen bei den Studierenden (n = 1942; 7%), den Mitarbeitenden der durch Customer Experience & Solutions (CxS) (n = 307; 10%) betreuten Departemente und den restlichen Departementen (n = 1030; 10%).

Die im Folgenden aufgezeigten Ergebnisse beziehen sich, falls nicht anders erwähnt, auf die Gesamtstichprobe von 3742 Personen.

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

22% der Befragten geben an, sich nicht für IT zu begeistern (Skalenwerte 1 und 2), 50% begeistern sich hingegen für IT (Skalenwerte 4 und 5). Daraus resultiert eine mittlere Begeisterung für IT bei den Angehörigen der ETH (Mittelwert = MW von 3.4). Lediglich 16% der Befragten haben ein grosses Supportbedürfnis bei IT-Fragen (Skalenwerte 4 und 5, MW = 2.4). 27% der Befragten kennen die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen nicht oder nur kaum (Skalenwerte 1 und 2, MW = 3.2), 21% wissen nicht, wo sie sich über die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen informieren können (MW = 3.5) und 19% finden die Informationen, die sie suchen nicht oder kaum (MW = 3.4). Ein Grossteil der Befragten (39%) kennt hingegen die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen (Skalenwerte 4 und 5). 56% wissen, wie sie sich informieren können und 50% finden die Informationen, welche sie suchen.

## Bild der Informatikdienste

Die Angehörigen der ETH nehmen die Informatikdienste als freundlich (MW = 4.2 auf einer 5er Skala), kompetent (MW = 4.1) und zuverlässig (MW = 4.1) wahr. Auch wird ihnen Kundenorientierung (MW = 3.8) sowie Reaktionsschnelligkeit (MW = 3.9) attestiert, wenn auch in einem etwas geringeren Ausmass. Einzig die Einschätzung der Innovativität der Informatikdienste liegt eher im mittleren Bereich (MW = 3.4). Insgesamt ist das Bild signifikant positiver als im Jahr 2019.

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

## Zufriedenheit mit den IT-Dienstleistungen

Insgesamt ist die Zufriedenheit mit den zur Verfügung stehenden Dienstleistungen hoch (die meisten MW sind höher als 4.0), insbesondere bezüglich des zur Verfügung gestellten Computers, LAN und IT-Support durch die Supportgruppen. Die Studierenden schätzen die verfügbare Hörsaaltechnik am meisten. Die Zufriedenheit mit dem kabellosen Netzwerkzugang (WLAN), der Telefonie und Voice-Mail, den zur Verfügung stehenden öffentlichen Computerräumen im ETH-Hauptgebäude, dem Forschungs-Datenmanagement-Service sowie mit der Unterstützung und Support bei Cloud-Themen ist mit Mittelwerten von 3.9 leicht geringer. Einzig die Zufriedenheit mit Softphone (OpenScape UC) fällt mit einem Mittelwert von 2.9 deutlich tiefer aus. Hier ist anzumerken, dass die Mehrheit der Befragten (60%) angeben, Softphone noch nie genutzt zu haben oder es nicht zur Verfügung zu haben. Über die meisten Dienstleistungen hinweg fällt auf, dass viele der Befragten angeben, die Dienstleistungen noch nie genutzt zu haben. Alle Personen, welche betreffend der abgefragten Dienstleistungen eine Unzufriedenheit äusserten (Skalenwert 1 und 2, bzw. 1-3 bei ZO), wurden nach den Gründen gefragt.

**Gründe für Unzufriedenheit** (Anzahl unzufriedene Personen in Klammern, wobei Befragte der ZO mit Skalenwert 3 separat ausgewiesen werden; jeweils die zwei meistgenannten Gründe)

- zur Verfügung gestellter Computer (n = 37 + 29; 9% der Nutzenden): Leistung/Geschwindigkeit (32%), Zuverlässigkeit/Stabilität (21%)
- Zur Verfügung stehende Software (n = 197 + 48; 7% der Nutzenden): Bezug und Lizenzierung (30%), Angebot (29%)
- Lehrbetriebs-Applikationen (n = 177 + 35; 7% der Nutzenden): Benutzungsfreundlichkeit (56%), Anderes 21% wie z.B. schlechte User Experience bei myStudies
- Druck-, Scan- und Kopiermöglichkeiten (n = 366 + 34; 11.7% der Nutzenden): Verfügbarkeit (27%), Benutzungsfreundlichkeit (25%)
- Hörsaaltechnik (n = 50 + 13; 5% der Nutzenden): Benutzungsfreundlichkeit (30%), Angebot (25%) wie z.B. Ausstattung für hybride Veranstaltungen und Aufzeichnungen
- Ortsunabhängiges Arbeiten (n = 41 + 45; 12% der Nutzenden): Hardware (37%), Anderes (19%) wie z.B. finanzielle Beteiligung an Kosten, Verbindungsprobleme
- LAN (n = 93 + 29; 6% der Nutzenden): Anderes (40%) wie z.B. Instabilität, Unterbrüche, kein Anschluss, Benutzungsfreundlichkeit (25%)
- WLAN (n = 403 + 61; 13% der Nutzenden): Stabilität (28%), Abdeckung (20%)
- Telefonie und Voice-Mail (n = 134 + 36; 16% der Nutzenden): Benutzungsfreundlichkeit (56%), Anderes (31%) wie z.B. Ausfälle, fehlende Kompatibilität mit MS Teams
- Softphone (n = 287 + 80; 53% der Nutzenden): Benutzungsfreundlichkeit (44%), Stabilität (26%)
- HPC-Cluster (n = 25; 7% der Nutzenden): Support/Beratung (35%), Benutzungsfreundlichkeit (33%)
- Forschungsdatenmanagement-Service (n = 30; 10% der Nutzenden): Support/Beratung (32%), Benutzungsfreundlichkeit (22%)

## Gründe für die Unzufriedenheit (Fortsetzung)

- Zentraler Datenspeicher (n = 122 + 40; 8% der Nutzenden): Anderes (38%) wie z.B. Kosten, Benutzungsfreundlichkeit (34%)
- Persönlicher Datenspeicher (n = 127 + 41; 7% der Nutzenden): Benutzungsfreundlichkeit (33%), Kapazität (27%)
- polybox (n = 184 + 34; 7% der Nutzenden): Benutzungsfreundlichkeit (42%), Synchronisation (25%)
- Unterstützung und Support bei Cloud Themen im Umfeld von Microsoft 365 (n = 151 + 28; 10% der Nutzenden): Anderes (37%) wie z.B. Ablehnung von Office Produkten, individuelle Anwendungsprobleme, Kundenorientierung (31%)
- Unterstützung und Support bei Cloud Ressourcen im Umfeld von Azure Cloud, Google Cloud Plattform (n = 37 + 20; 12% der Nutzenden): Kundenorientierung (37%), Erreichbarkeit (24%), Anderes (24%) wie z.B. spezifische Schulung/Beratung
- ID Service Desk (n = 108 + 27; 8% der Nutzenden): Kundenorientierung (27%), Erreichbarkeit (22%)
- IT-Support durch die zuständige Supportgruppe (n = 96 + 26; 8% der Nutzenden): Kundenorientierung (33%), Reaktionszeit (31%)

## Bevorzugte Supportkanäle

Die Mehrheit der Befragten zählt E-Mail zu ihren drei präferierten Supportkanälen. Auch sprechen sie eine Präferenz für Chat, persönlichen Support am Schalter, via Telefon und IT-Wissensdatenbanken aus. Nur wenige geben eine Präferenz für Messenger Dienste, SmartDesk oder Chatbot an.

## IT-Dienstleistungen im Forschungsbereich

54 Personen kennen den Scientific IT Services Support für Forschungsgruppen und haben ihn auch schon genutzt. Bei der Software-Entwicklung für Forschungsprojekte kennen 40 Personen die Dienstleistung und haben ihn auch schon genutzt. Der Service wird von den Nutzenden als hilfreich eingeschätzt (MW = 4.2 bei Scientific IT Services Support und MW = 3.8 für Software-Entwicklung). 38% der Befragten sind zahlende Kund\*innen und 38% sind guest user.

## Wichtigkeit der IT-Dienstleistungen

75% der Befragten (n = 2823) haben sich bereit erklärt, zusätzliche Fragen zur Wichtigkeit der IT-Dienstleistungen zu beantworten. Die Wichtigkeit der einzelnen IT-Dienstleistungen für das Erbringen der täglichen Arbeit variiert stark. Eine besonders hohe Wichtigkeit weisen das Netzwerk, Internet (MW = 4.9), der zur Verfügung gestellte Computer (MW = 4.9), die Ausstattung/Infrastruktur für ortsunabhängiges Arbeiten (MW = 4.6) und die zur Verfügung stehende Software (MW = 4.5) auf. Weniger wichtig sind Dienstleistungen, welche auch von vielen Befragten nicht genutzt werden, wie die Hörsaaltechnik (MW = 3.8), Forschungs-IT (3.7), Cloud Service-Center (3.3), Telefonie und Voice-Mail (3.2) sowie das Softphone (3.0).

Die Studierenden erachten die Dienstleistungen bezüglich lehrunterstützender Applikationen, Service zur Vorlesungsaufzeichnung sowie verfügbare Hörsaaltechnik als wichtig (MW grösser als 4). 25% der Studierenden beurteilen die zur Verfügung stehende Arbeitsplätze (Skalenwerte 1 und 2, MW = 3.3) als nicht wichtig. 23% geben an, dass die Services zur Unterrichtsbeurteilung und Semesterfeedback (MW = 3.3) nicht wichtig sind.

## Zufriedenheit insgesamt

85% der Befragten sind insgesamt mit den IT-Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden (Skalenwerte 4 und 5), lediglich 4% sind unzufrieden oder eher unzufrieden (Skalenwert 1 und 2, MW = 4.3). 38% der Befragten können nicht beurteilen, ob sich die Informatikdienste in den letzten Jahren stetig verbessert haben, von denjenigen, welche eine Antwort geben konnten, stimmen 46% dem jedoch zu (Skalenwerte 4 und 5, MW = 4.0). Beide Werte sind signifikant höher als 2019.

## Zufriedenheitsmodell

Die verschiedenen Dienstleistungen der Informatikdienste haben einen unterschiedlich starken Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit („Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden“). Die entsprechende Frage wurde lediglich den Befragten der ZO und CxS gestellt (n = 770). Die Zufriedenheit mit dem Forschungsdatenmanagement-Service (Korrelationskoeffizienten  $r_s = .67$ ) sowie die Zufriedenheit mit dem ID Service Desk ( $r_s = .61$ ) und mit dem IT-Support durch die zuständige Supportgruppen ( $r_s = .59$ ) hängen insgesamt am stärksten mit der Gesamtzufriedenheit zusammen.

Wie stark der Einfluss einzelner Dienstleistungsaspekte auf die Gesamtzufriedenheit ist, wurde mittels einer Regressionsanalyse berechnet. Da einige der Dienstleistungen von 50% oder mehr Nutzenden noch nie genutzt wurden, sind diese DL von der Analyse ausgeschlossen worden. Die Ergebnisse der multiplen Regressionsanalyse zeigen, dass 53% der Gesamtzufriedenheit durch die abgefragten Aspekte erklärt werden kann. Die restlichen 47% werden durch andere, nicht in die Regressionsanalyse einbezogene oder nicht abgefragte Aspekte und Dienstleistungen vorhergesagt.

Die Darstellung als «Portfolio», bei dem auf der y-Achse der durchschnittliche Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit und auf der x-Achse die durchschnittliche Zufriedenheit mit der Dienstleistung (umgerechnet in Prozent) aufgezeichnet werden, zeigt möglichen Handlungsbedarf auf. Die hohe Zufriedenheit bezüglich IT-Support durch die zuständige Supportgruppe und ID Service Desk hat einen starken und signifikanten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit und sollte zur Aufrechterhaltung der Gesamtzufriedenheit aufgrund ihrer Relevanz im Auge behalten und weitergepflegt werden.

Der eher starke und signifikante Einfluss der Zufriedenheit mit der IT-Infrastruktur für ortsunabhängiges Arbeiten und die Unterstützung und der Support bei Cloud Themen im Umfeld von Microsoft 365 auf die Gesamtzufriedenheit verbunden mit der unterdurchschnittlichen diesbezüglichen Zufriedenheit, lassen auf Handlungsbedarf schliessen. Dabei muss jedoch beachtet werden, dass 49% der Befragten die Unterstützung und Support bei Cloud Themen im Umfeld von Microsoft 365 noch nie genutzt haben. Die daraus abgeleiteten Nutzendenzahlen von bis zu 51% sind jedoch mit Vorsicht zu interpretieren, da sie deutlich zu hoch sind. Daraus kann geschlossen werden, dass die Befragten die Nutzung und den Support der Dienstleistungen bei den 2024 neu ergänzten Fragen zu Unterstützung und Support bei Cloud Themen und Ressourcen nicht auseinanderhalten konnten.

## Gewünschte zusätzliche IT-Services

775 Personen haben 968 Nennungen mit Wünschen abgegeben. Die Nennungen wurden thematischen Kategorien zugeordnet und nach Häufigkeit ausgewertet. Am meisten Wünsche wurden bezüglich Support (27%) und insbesondere den Supportangeboten genannt. Weiter wurde auch der Wunsch nach Optimierung des Beschaffungsprozess für Software und der Zugang zu Lizenzen (14%) sowie die Vereinheitlichung und Optimierung von Lehrbetriebs- und Administrationsapplikationen (13%) geäußert.

## Kommentare zum Schluss

543 Personen haben 643 Nennungen mit Kommentaren, Anregungen oder Erklärungen abgegeben. Die Nennungen wurden thematischen Kategorien zugeordnet und nach Häufigkeit ausgewertet. Am meisten wurde Dank und Zufriedenheit (27%) sowie die Funktionalität und Vereinheitlichung von Lehrbetriebsapplikationen (13%) genannt.

## Gruppenunterschiede

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

Mitarbeitende der durch Customer Experience & Solutions (CxS) betreuten Departemente haben das grösste Supportbedürfnis und haben gleichzeitig das positivste Bild der Informatikdienste von allen befragten Kund\*innengruppen. Ihre Zufriedenheit mit den IT-Dienstleistungen ist verglichen mit den anderen Gruppen mehrheitlich im mittleren Bereich. Besonders zufrieden sind sie mit dem kabelgebundenen Zugang (LAN). Das Softphone und die Telefonie und Voice-Mail werden vergleichsweise als weniger wichtig eingeschätzt, der Support wird hingegen als besonders wichtig betrachtet.

Die Mitarbeitenden der Zentralen Organe (ZO) wissen am besten, wo sie sich über die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen informieren können. Sie stufen die Wichtigkeit der meisten Dienstleistungen am höchsten ein. Ihre Zufriedenheit ist vergleichsweise hoch ausser bei den zur Verfügung stehenden Lehrbetriebsapplikationen. Diese schätzen sie aber vergleichsweise als weniger wichtig ein.

Mitarbeitende der anderen ETH-Departemente begeistern sich am meisten für IT und kennen die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen am besten. Ihre Zufriedenheit ist verglichen mit den anderen Gruppen meist im mittleren Bereich. Die Zufriedenheit mit der Unterstützung und Support bei Cloud Themen und Ressourcen sowie mit dem ID Service Desk und IT-Support ist vergleichsweise gering.

Studierende haben das tiefste Supportbedürfnis, kennen die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen am wenigsten und wissen am wenigsten, wo sie sich über die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen informieren können. Das Bild der Informatikdienste fällt hier im Gruppenvergleich am negativsten aus. Studierende sind vergleichsweise am unzufriedensten mit den Dienstleistungen der Informatikdienste (mit Ausnahme der Lehrbetrieb-Applikationen). Sie schätzen jedoch generell die Dienstleistungen auch als weniger wichtig ein.



## Mögliche Handlungsfelder

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

- 27% kennen die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen nicht und 21% wissen nicht, wo sie sich über die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen informieren können.
- Die Nutzenden sind unzufrieden mit Softphone (MW = 2.9) besonders mit der Benutzungsfreundlichkeit. Die Wichtigkeit wird allerdings als eher gering eingeschätzt.
- Die Zufriedenheit mit WLAN hat deutlich zugenommen, aber im Vergleich zur eingeschätzten Wichtigkeit, gibt es immer noch etwas Verbesserungspotential.
- Die Zufriedenheit mit dem ID Service Desk und den zur Verfügung gestellten Computern ist hoch und der Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit ist stark und signifikant. Hier finden sich starke „Hebel“, mit welchen die Gesamtzufriedenheit erhalten und noch weiter erhöht werden könnte.

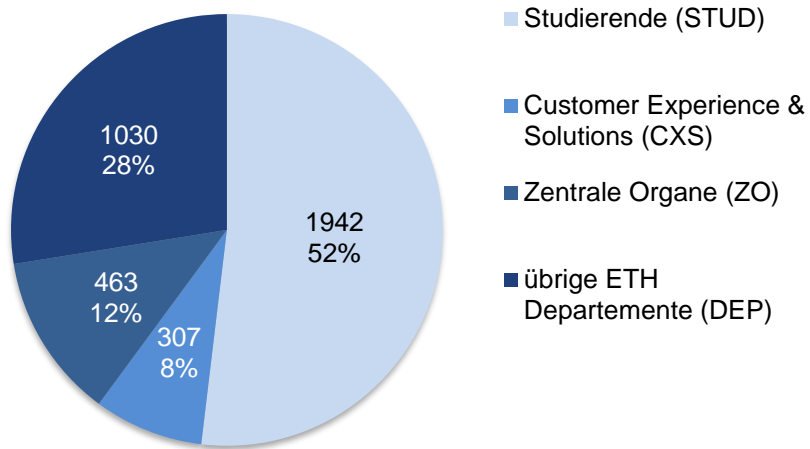
Insgesamt sind die Befragten mit den Dienstleistungen der Informatikdienste sehr zufrieden. Eine Ausnahme bildet das Softphone, bei dem vor allem die Benutzungsfreundlichkeit kritisiert wird. Auch das Bild der Informatikdienste ist positiv, die Informatikdienste werden als kompetent, freundlich und zuverlässig, aber ähnlich zu 2019 auch als eher wenig innovativ wahrgenommen. 27% kennen die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen nicht, was auf Handlungsbedarf hinweist. Der Vergleich mit 2019 zeigt insgesamt ein positiveres Bild der Informatikdienste als 2019. Die Zufriedenheit bezüglich des wichtigen Service WLAN hat am stärksten zugenommen, was erfreulich ist.

## 2. Projektbeschreibung und Rücklauf

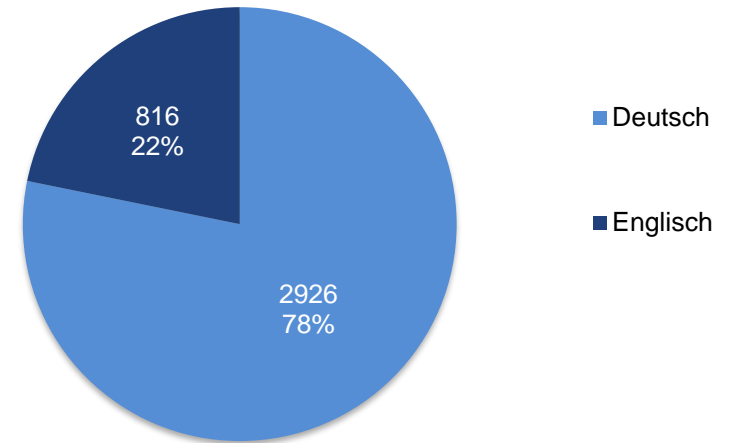
- **Ziele:**
  - Erfassung der Bedürfnisse und Zufriedenheit der Angehörigen der ETH Zürich bezüglich der Informatikdienste der ETH.
  - Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung aus dem Jahr 2019.
  - Erfassung spezifischer Handlungsfelder als Grundlage für Entwicklungsprozesse.
- **Fragebogen:**
  - Online
  - Deutsch und Englisch
- **Externe Expertise:**
  - iafob - Institut für Arbeitsforschung und Organisationsberatung, Zürich
- **Befragungsfenster:**
  - 02. Mai – 31. Mai 2024
- **Grundgesamtheit:**
  - Angehörige der ETH Zürich aufgeteilt nach Adressatengruppen: Mitarbeitende der Zentralen Organe (ZO) (N = 1'409), Customer Experience and Solutions (CxS) (N = 3'055), Mitarbeitende der anderen Departemente (N = 9'916) sowie Studierende (N = 26'548) → insgesamt N = 40'928
- **Teilnahme:**
  - 3742 der befragten Personen nahmen an der Befragung teil (Rücklauf = 9.1%)
  - 463 Mitarbeitende der ZO (Rücklauf = 32.9%)
  - 307 Mitarbeitende der durch CxS betreuten Departemente (Rücklauf = 10%)
  - 1030 Mitarbeitende der anderen Departemente (Rücklauf = 10.4%)
  - 1942 Studierende (Rücklauf = 7.3%)

# Zusammensetzung der Stichprobe (n = 3742)

## Zugehörigkeit zu den Adressatengruppen

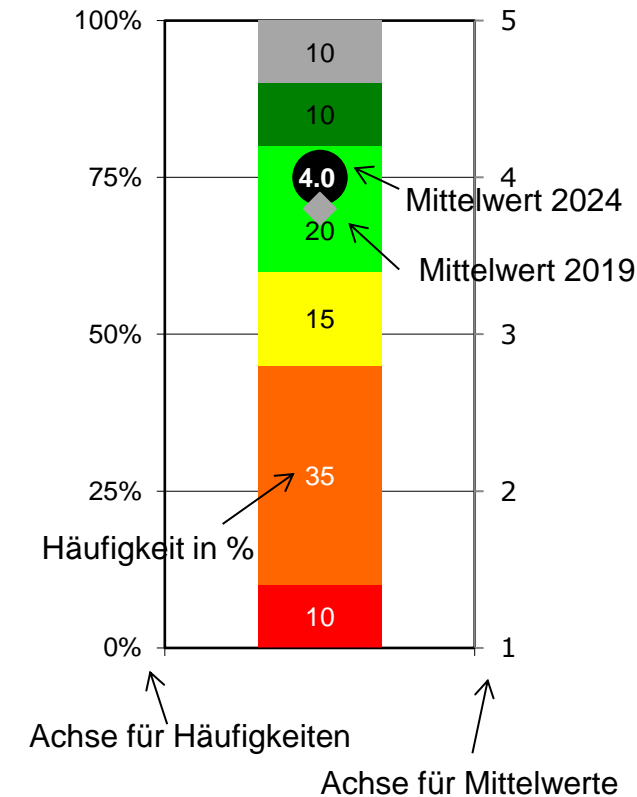


## Sprache

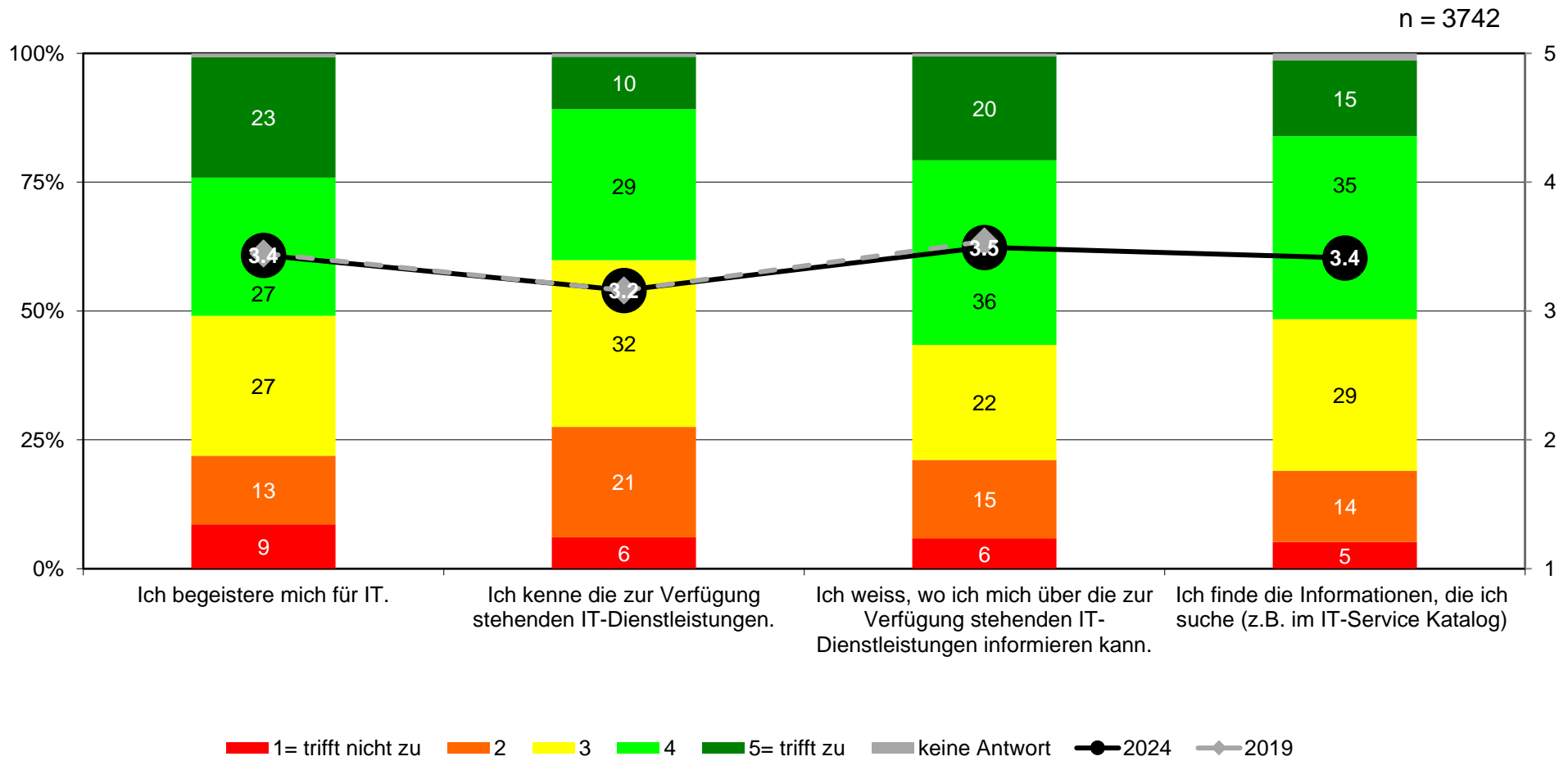


### **3. Deskriptive Ergebnisse der Online-Befragung**

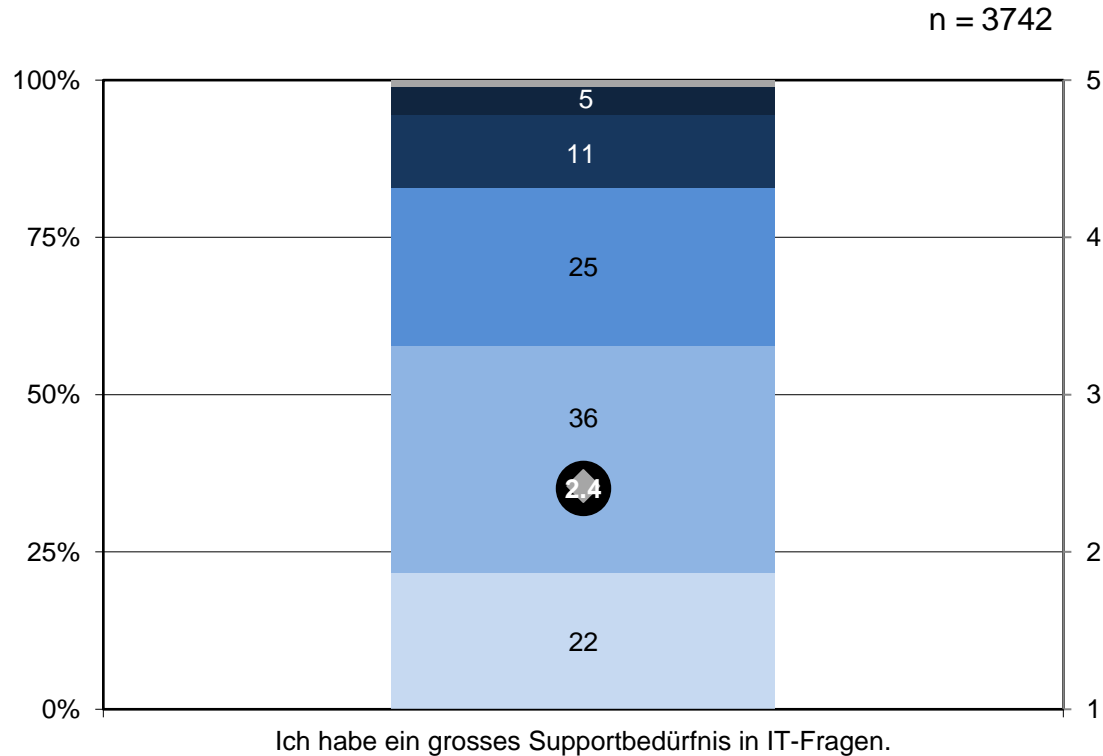
- Der vorliegende Bericht umfasst die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage der Informatikdienste der ETH Zürich 2024.
- Im Folgenden zeigt eine Grafik zu jeder Frage des Fragebogens die Mittelwerte sowie die Häufigkeitsverteilungen auf. Wo vorhanden werden die Mittelwerte 2024 den Mittelwerten aus der Befragung 2019 gegenübergestellt.
- Umformulierte Items im Vergleich zu 2019 sind mit <sup>o</sup> gekennzeichnet.
- In den Grafiken werden die verschiedenen Antwortkategorien mittels einer Farbkodierung dargestellt, welche dem Ampelprinzip folgt. Dabei stehen rötliche Farbtöne für eher negative Ergebnisse und grünliche Farbtöne für eher positive Ergebnisse.
- Die Antwoorthäufigkeiten pro Antwortkategorie werden in den Grafiken prozentual angegeben. Die prozentualen Antwoorthäufigkeiten entsprechen der Anzahl der pro Antwortkategorie antwortenden Personen in Relation zur Gesamtteilnehmendenzahl und ergeben in der Summe immer 100% (gerundet).
- Antwoorthäufigkeiten kleiner und gleich 2% werden in den Grafiken zugunsten der Lesbarkeit unterdrückt.
- Die Verbindungslinien zwischen den Mittelwerten dienen einzig der Leseführung.
- Bei Folgefragen mit Mehrfachantworten wird der Anteil Unzufriedener in Prozent angegeben.



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



# Supportbedürfnis bei IT-Fragen

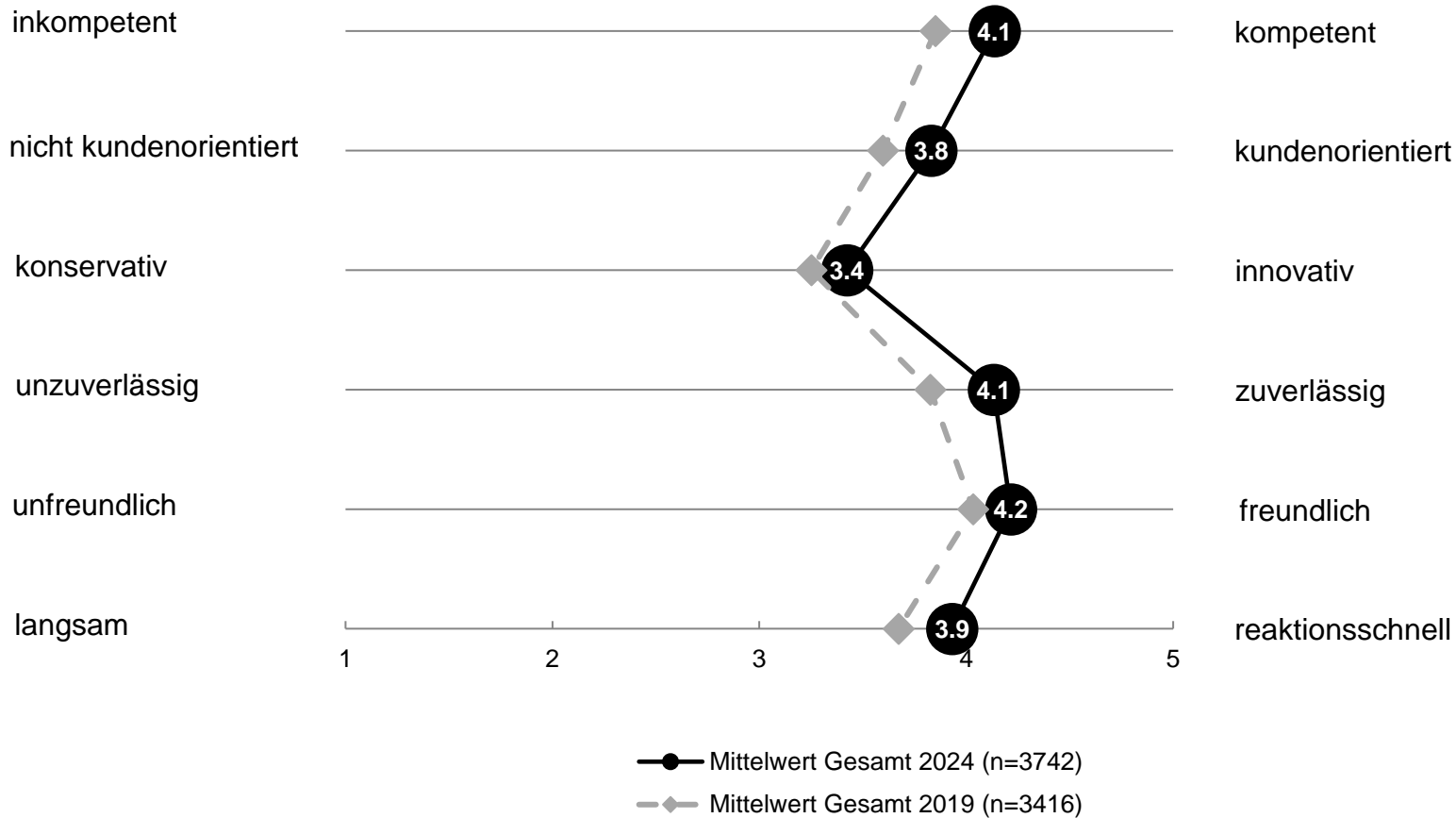


1= trifft nicht zu 2 3 4 5= trifft zu keine Antwort ● 2024 ◊ 2019



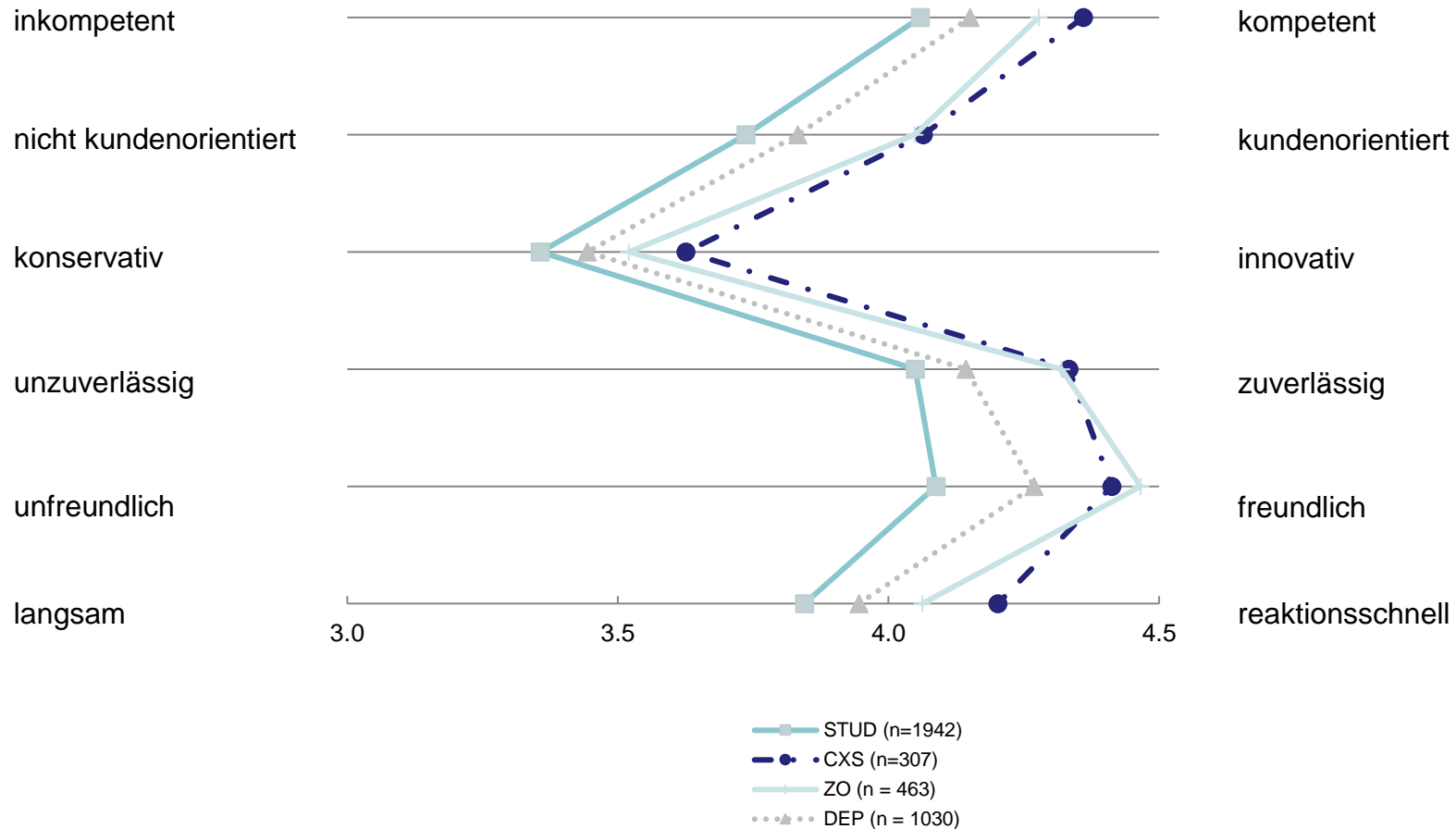
# Ihr Bild der Informatikdienste

Die Informatikdienste sind...



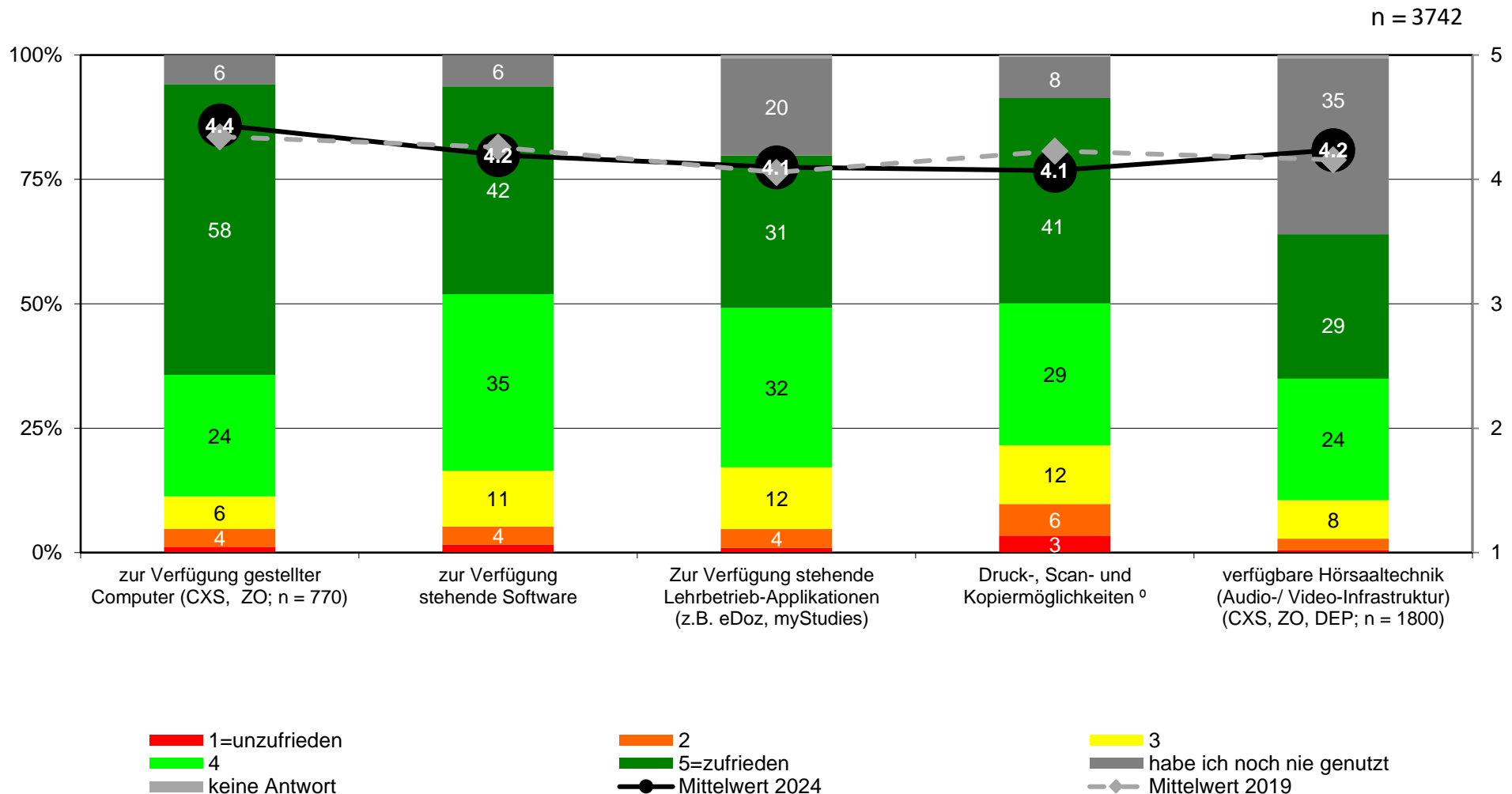
# Ihr Bild der Informatikdienste - je nach Adressatengruppe

Die Informatikdienste sind...



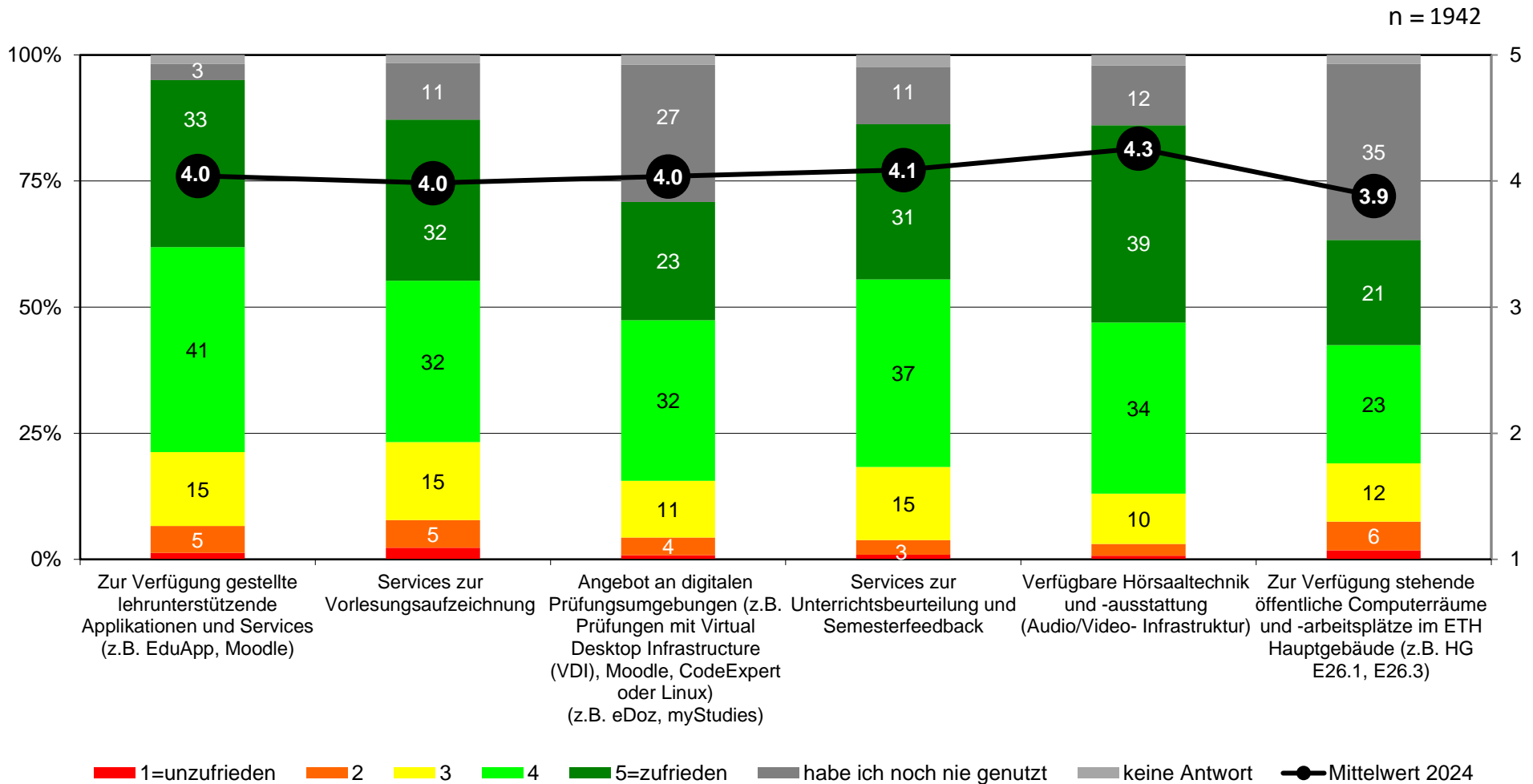
# Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (1/5)

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen?



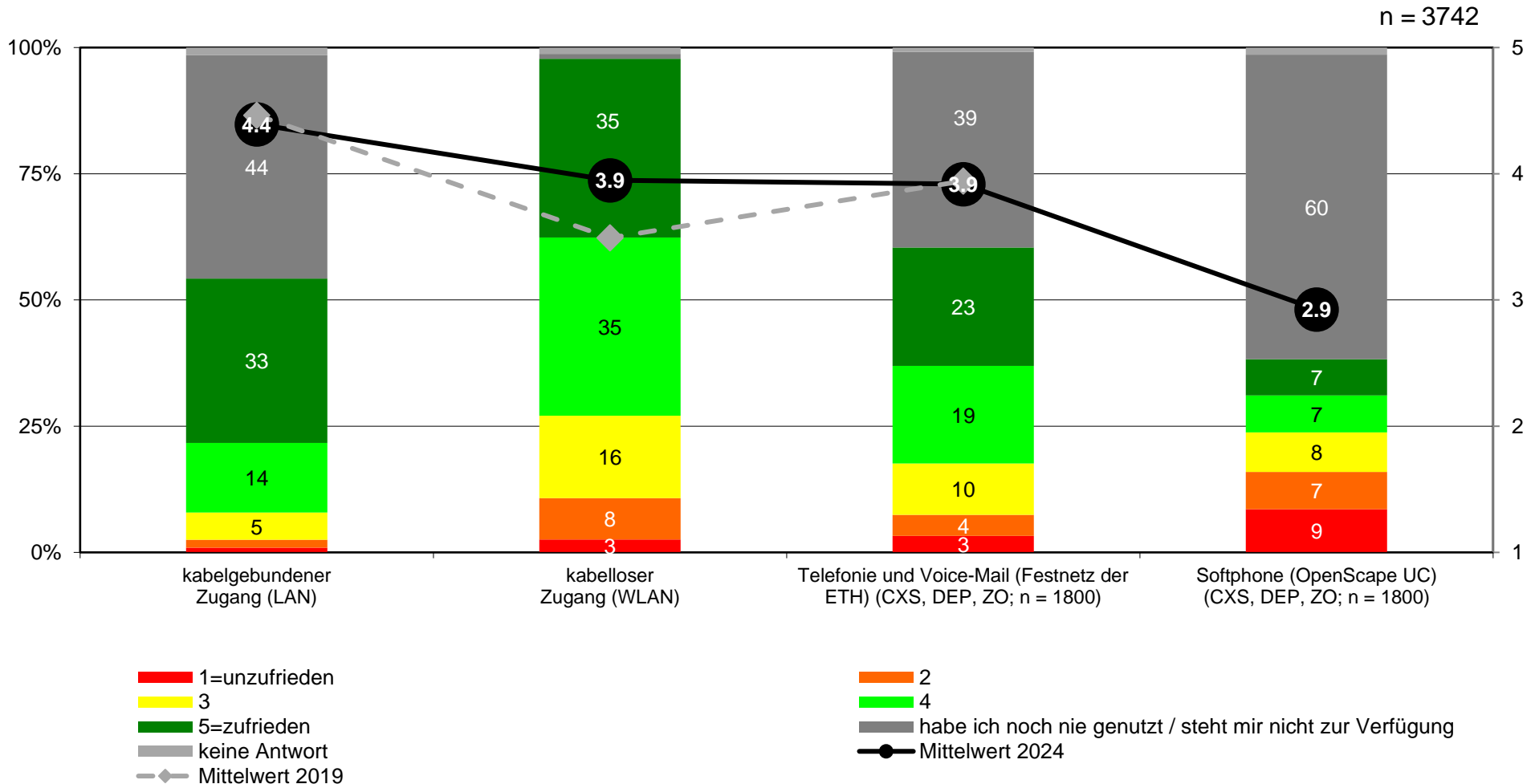
## Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (2/5)

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen (nur Studierende)?



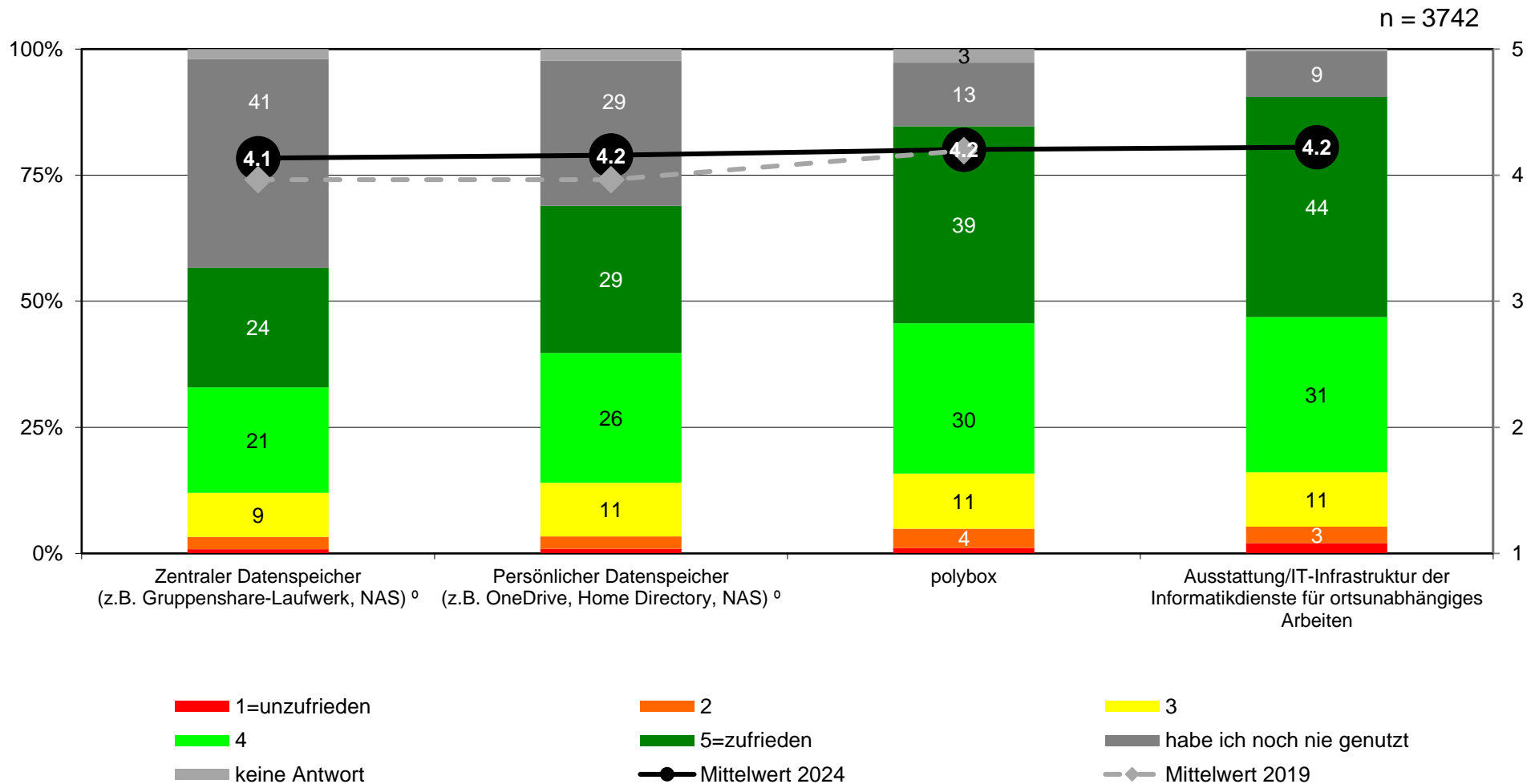
# Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (3/5)

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen?



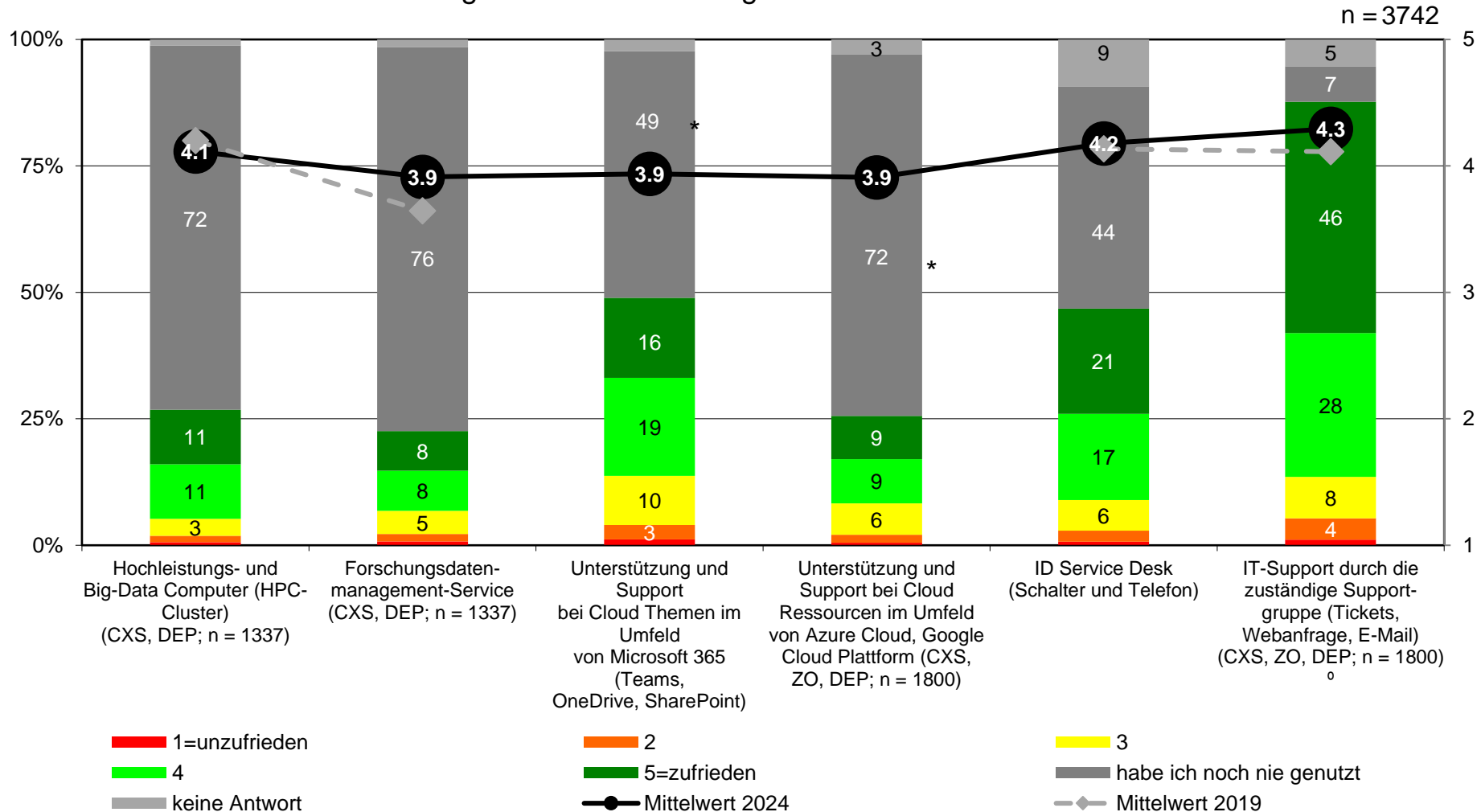
## Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (4/5)

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen?



## Zufriedenheit mit den IT- Dienstleistungen der Informatikdienste (5/5)

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen?

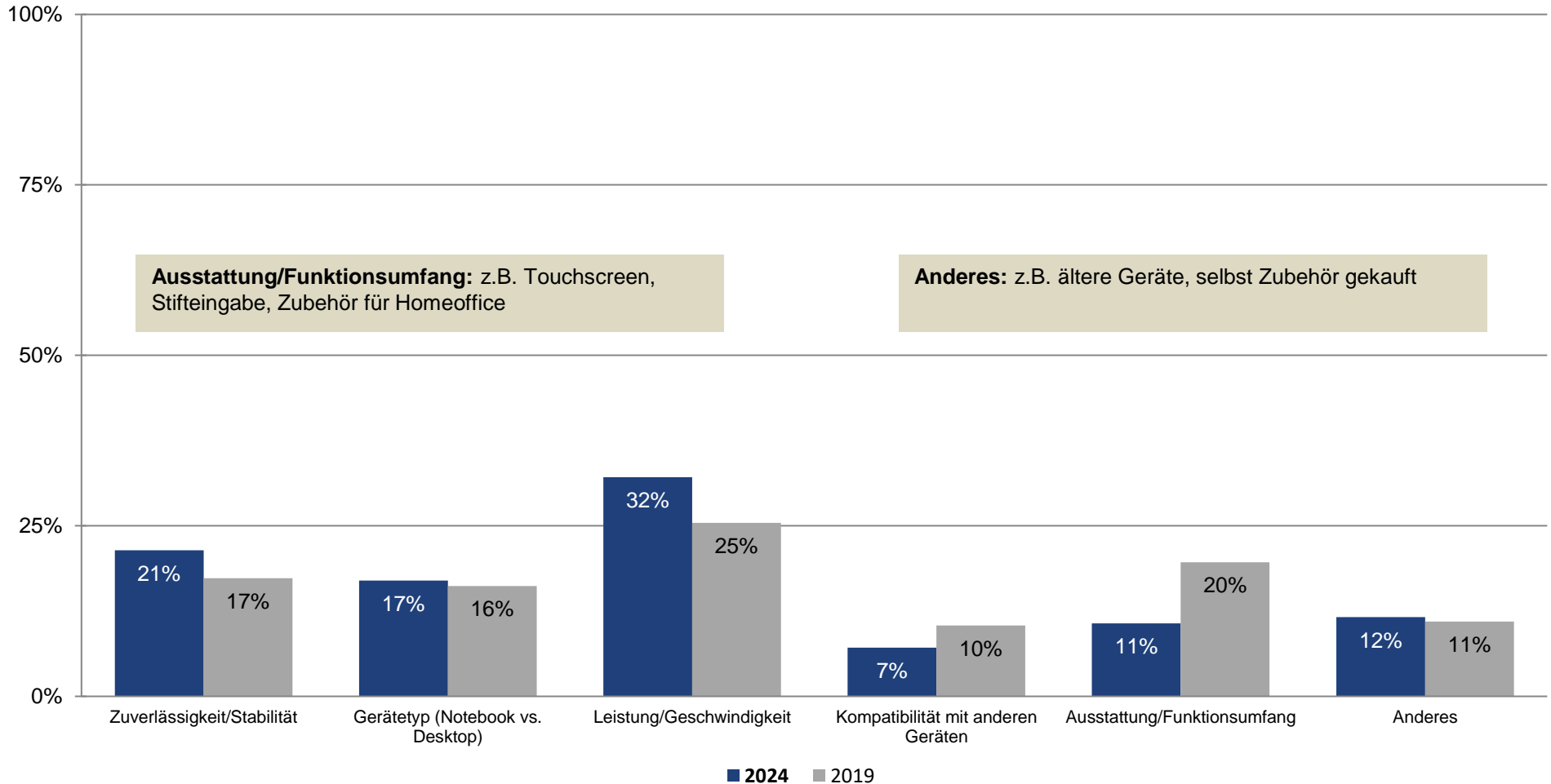


\* Unterstützung und Support bei Cloud Themen wurde von den Befragten vermutlich teilweise mit der Nutzung der Dienstleistung verwechselt

# Gründe der Unzufriedenheit

zur Verfügung gestellter Computer (Mehrfachantworten möglich)

37+ 29\* Unzufriedene von 725 Nutzenden (9.1%)



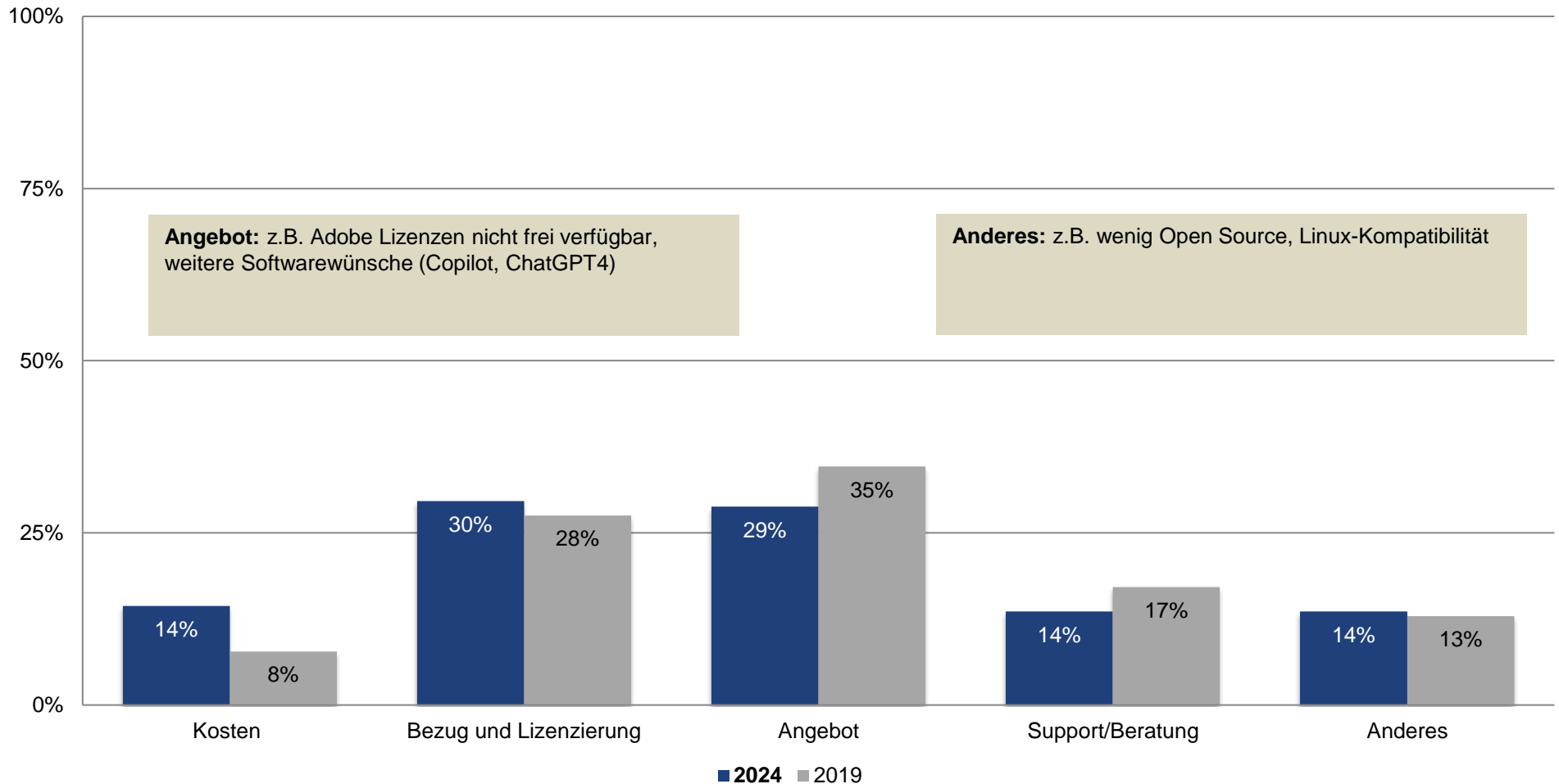
\* Anzahl Unzufriedene mit Skalenwert 3 bei ZO



197 + 48 Unzufriedene von  
3506 Nutzenden (7.0%)

## Gründe der Unzufriedenheit

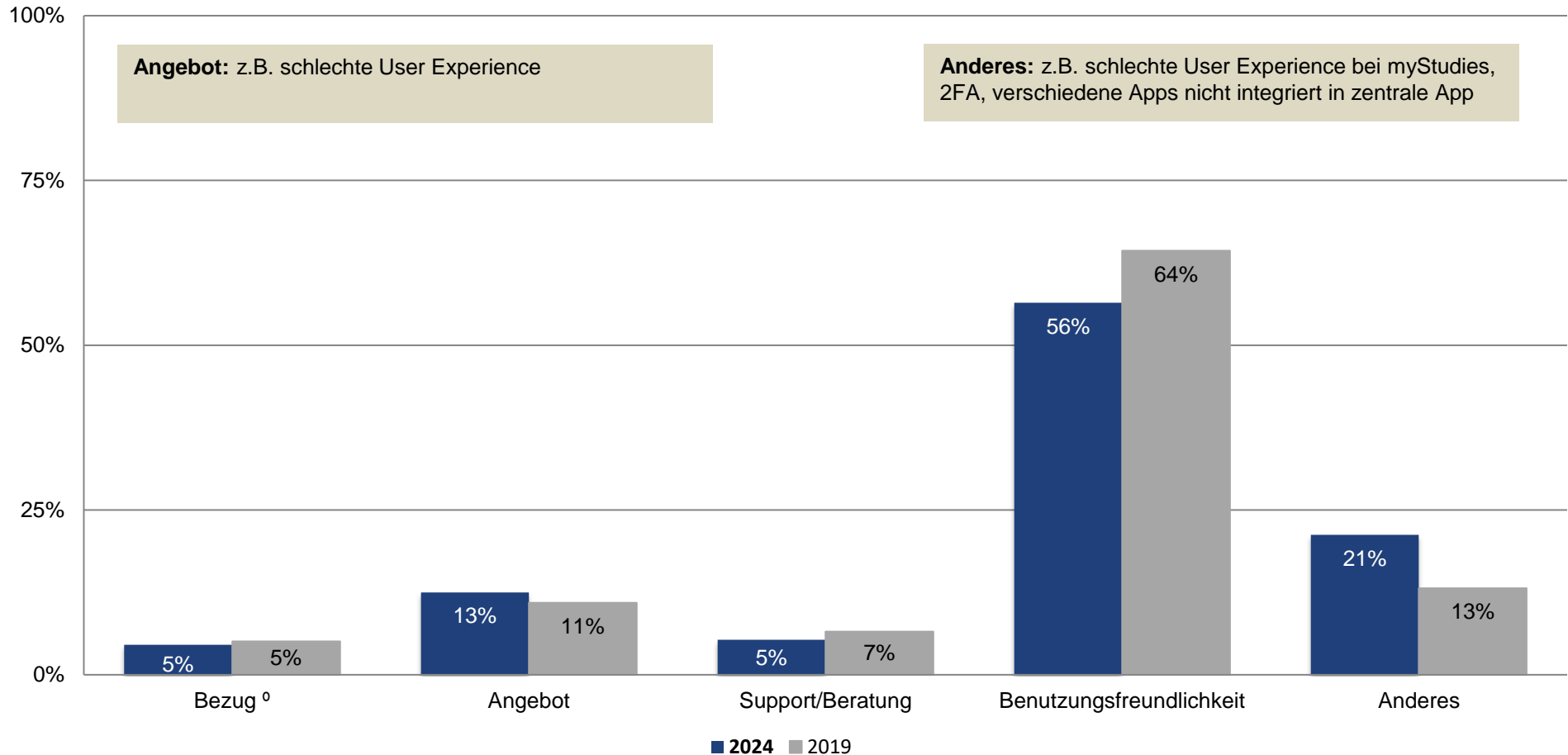
zur Verfügung stehende Software (Mehrfachantworten möglich)



177 + 35 Unzufriedene von  
2987 Nutzenden (7.1%)

## Gründe der Unzufriedenheit

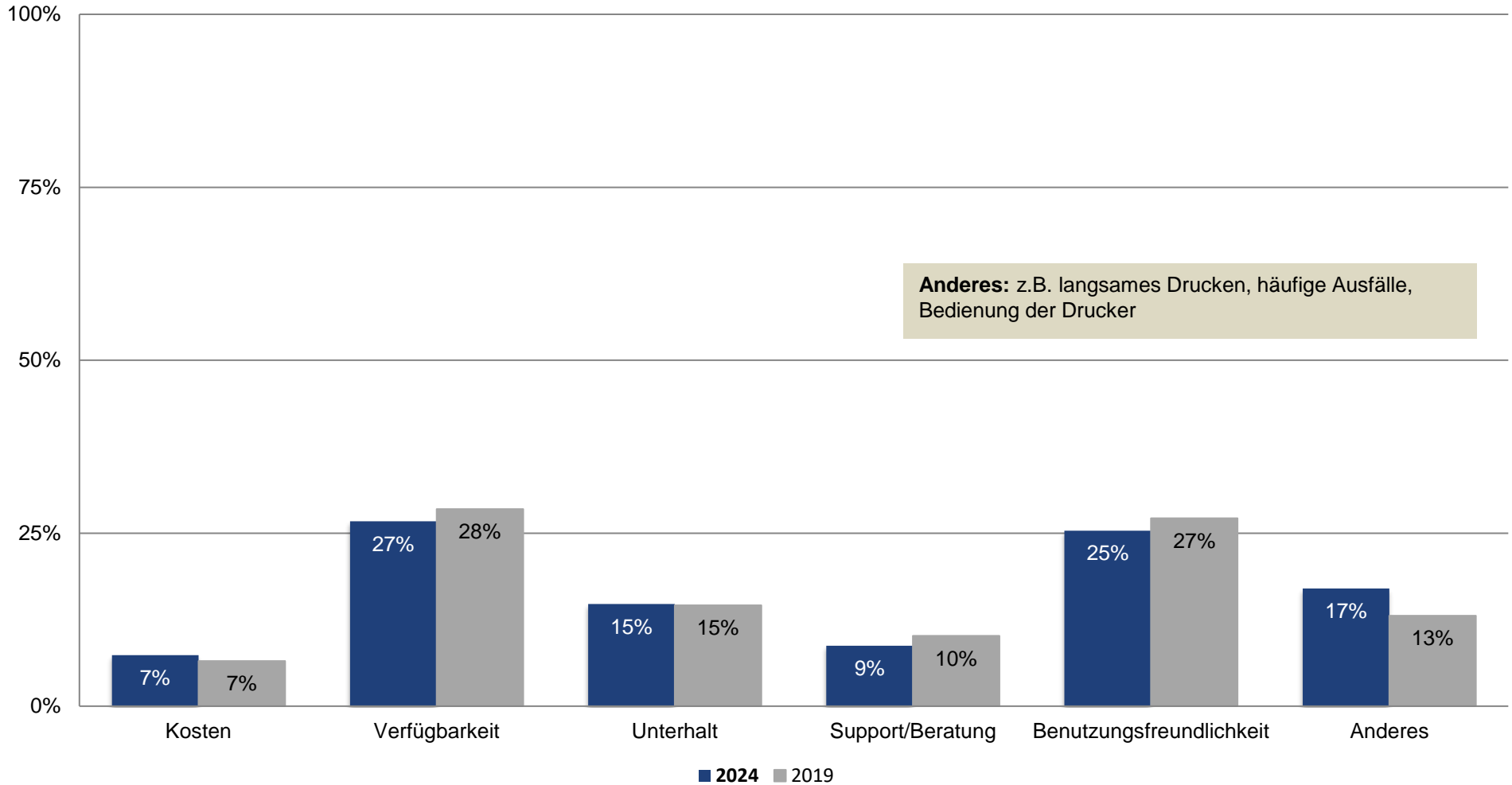
zur Verfügung stehende Lehrbetriebs-Applikationen (z.B. eDoz, myStudies)  
(Mehrfachantworten möglich)



## Gründe der Unzufriedenheit

366 + 34 Unzufriedene von  
3418 Nutzenden (11.7%)

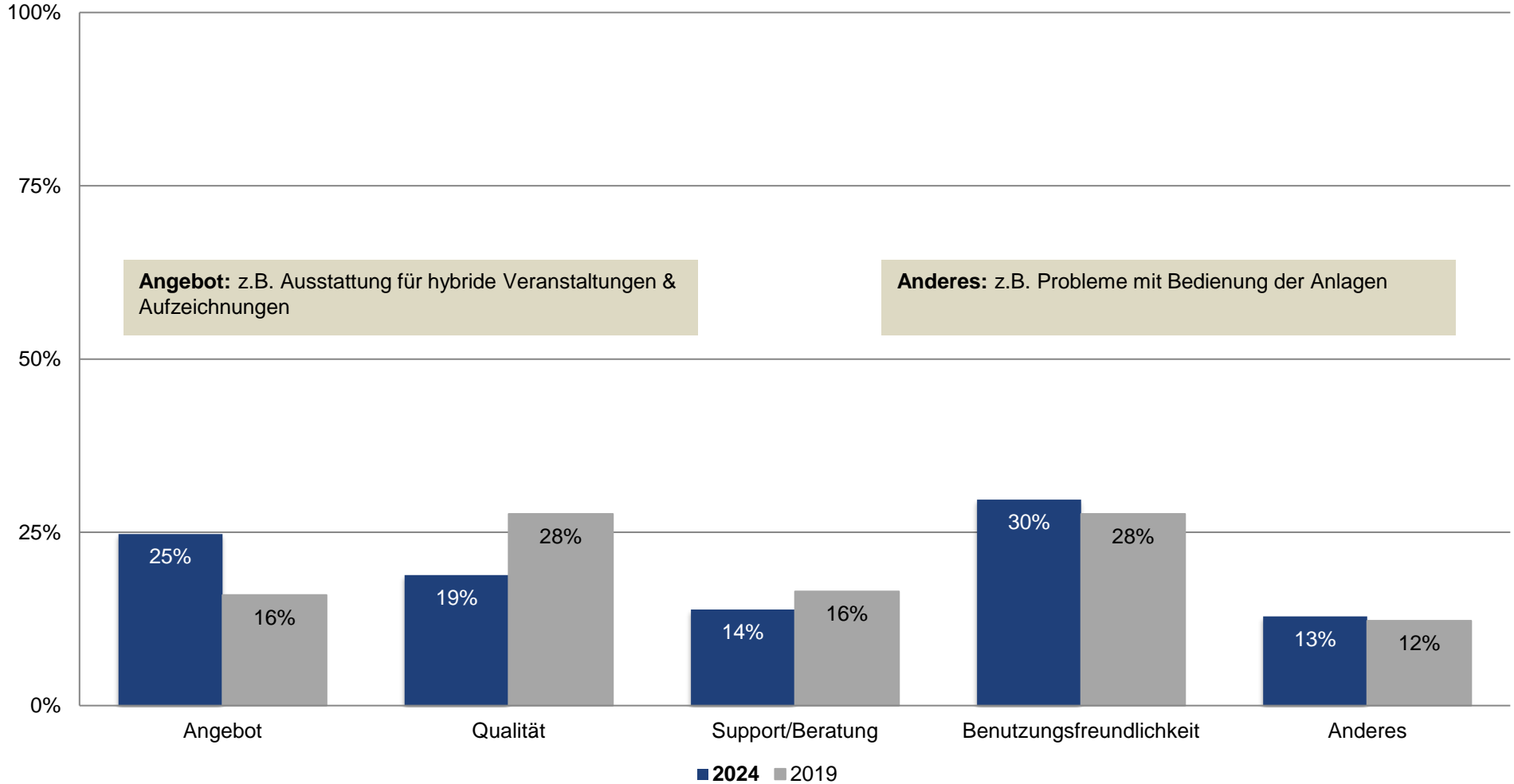
Druck-, Scan- und Kopiermöglichkeiten (Mehrfachantworten möglich)



## Gründe der Unzufriedenheit

50 + 13 Unzufriedene von  
1152 Nutzenden (5.5%)

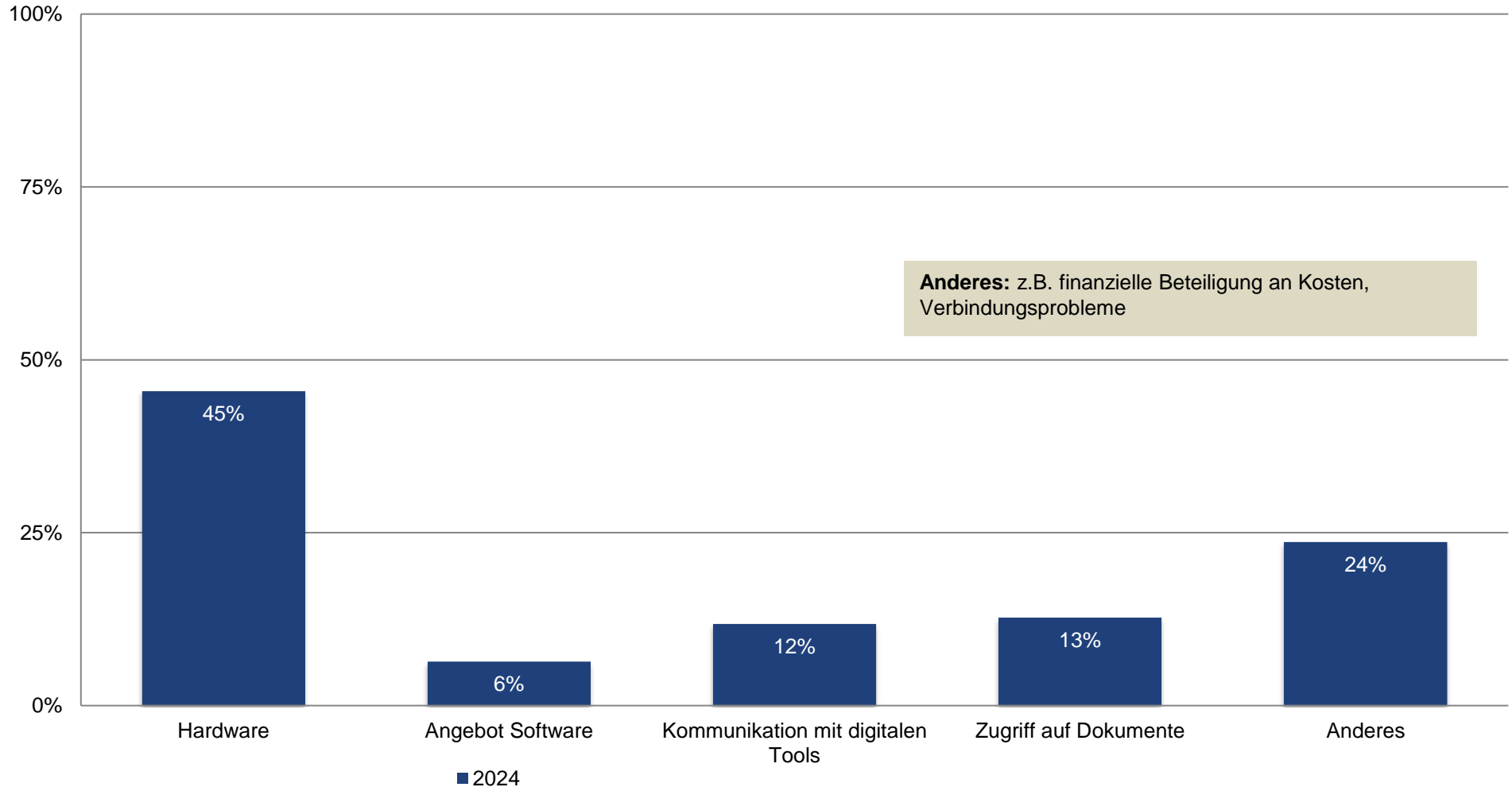
verfügbare Hörsaaltechnik (Audio-/ Video-Infrastruktur) (Mehrfachantworten möglich)



## Gründe der Unzufriedenheit

ortsunabhängiges Arbeiten (Mehrfachantworten möglich)

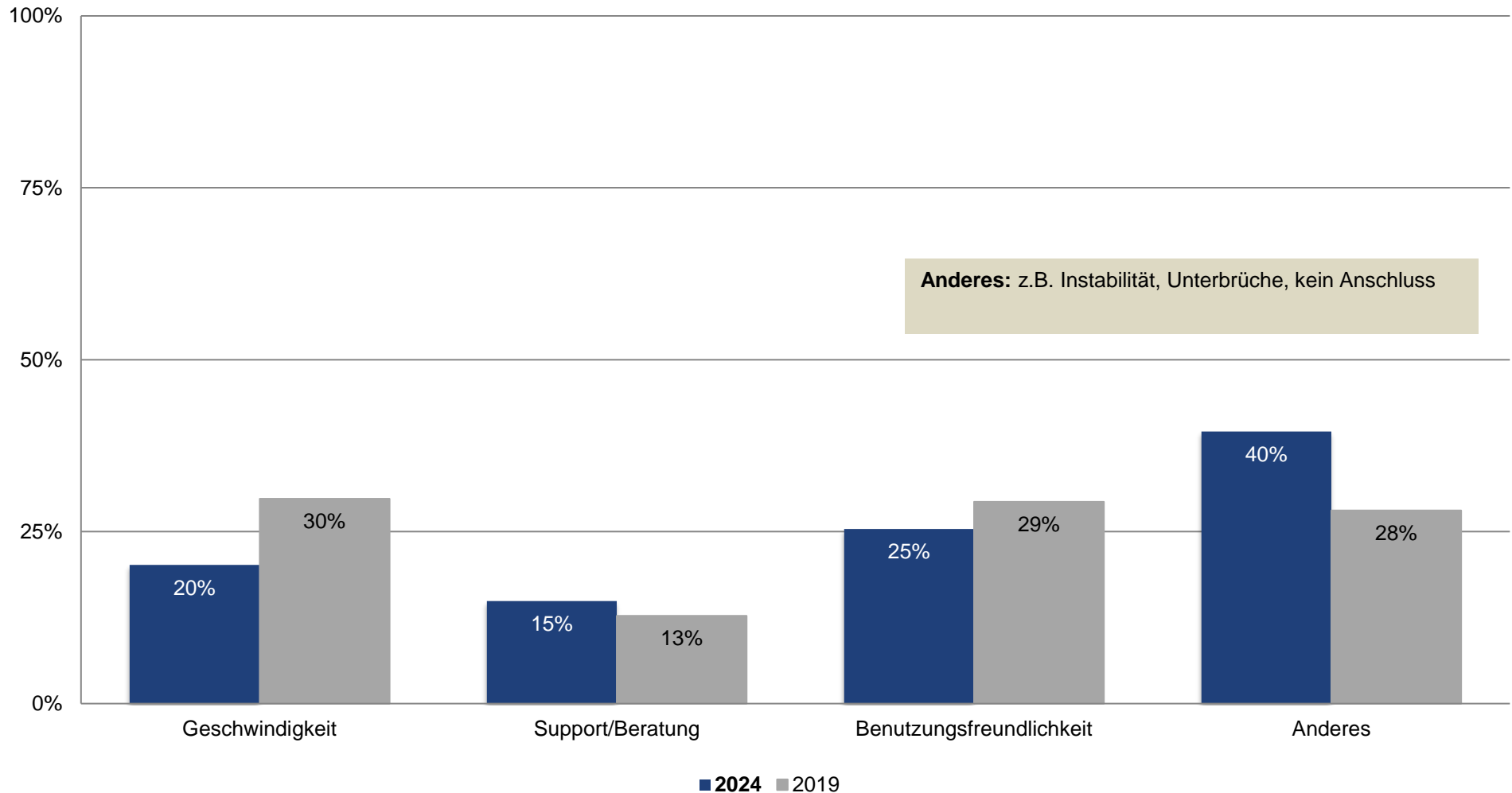
41 + 45 Unzufriedene von  
697 Nutzenden (12.3%)



## Gründe der Unzufriedenheit

kabelgebundener Zugang (LAN) (Mehrfachantworten möglich)

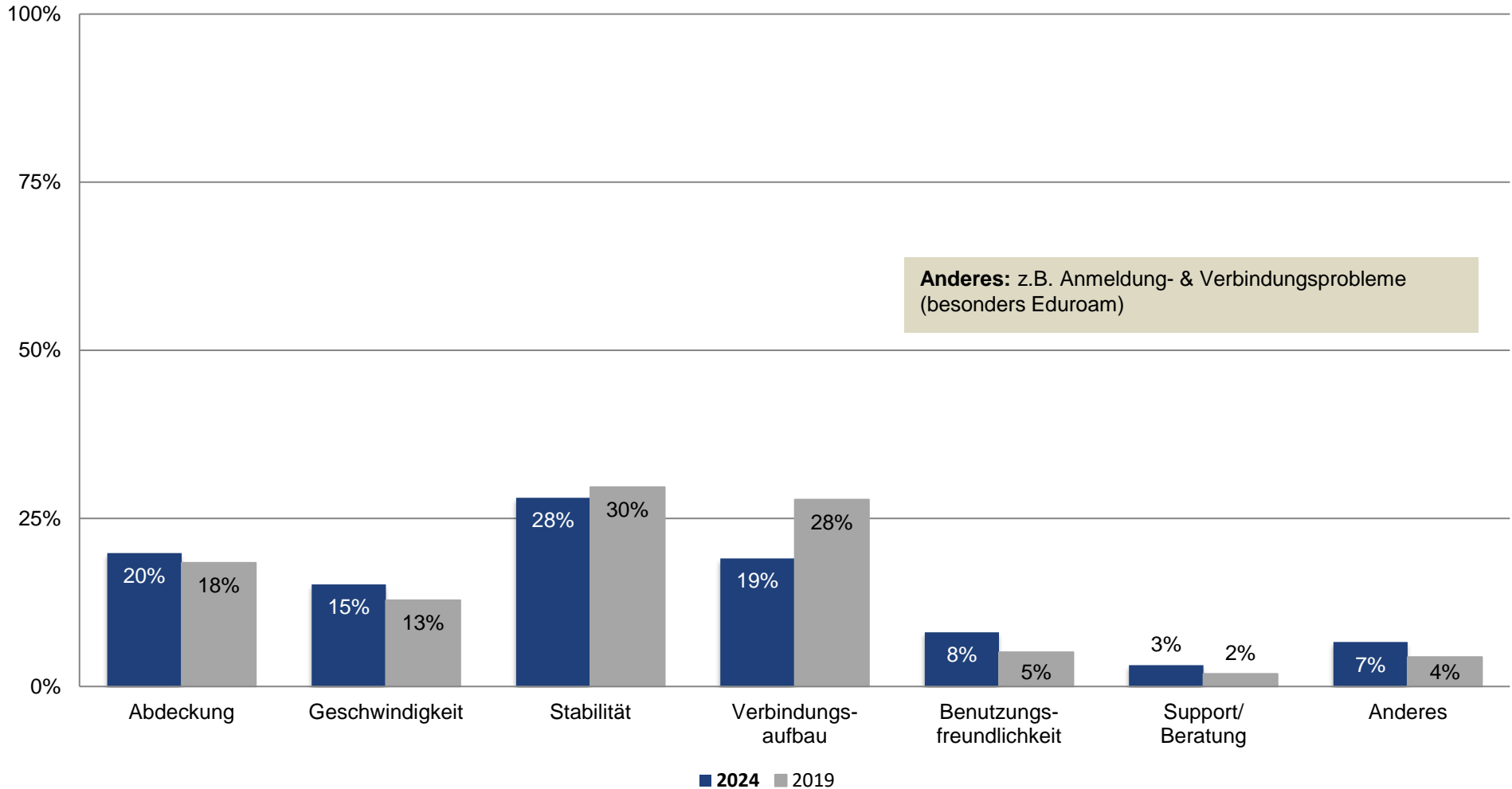
93 + 29 Unzufriedene von  
2029 Nutzenden (6%)



## Gründe der Unzufriedenheit

403 + 61 Unzufriedene von  
3659 Nutzenden (12.7%)

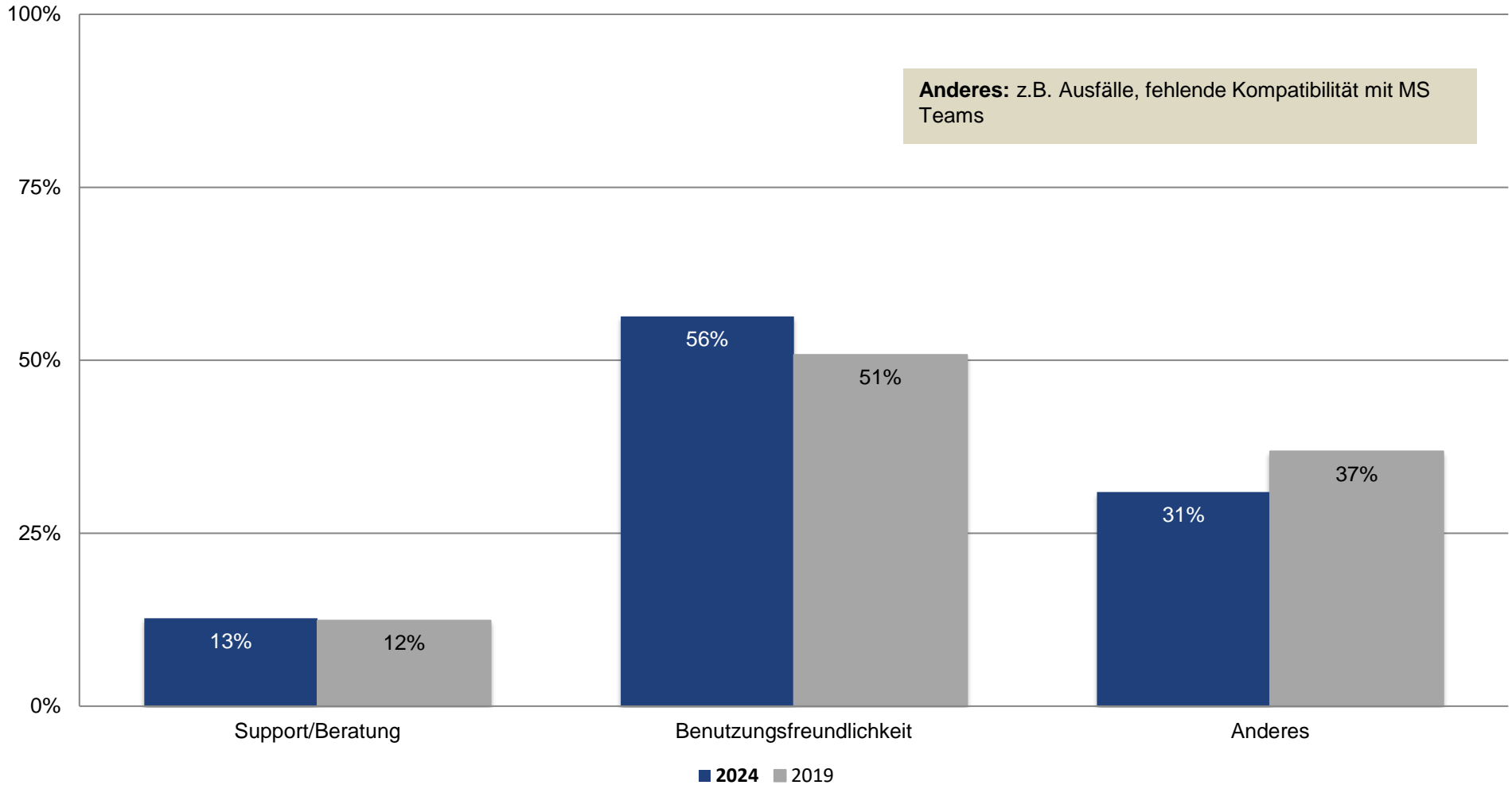
kabelloser Zugang (WLAN) (Mehrfachantworten möglich)



## Gründe der Unzufriedenheit

134 + 36 Unzufriedene von  
1087 Nutzenden (15.6%)

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

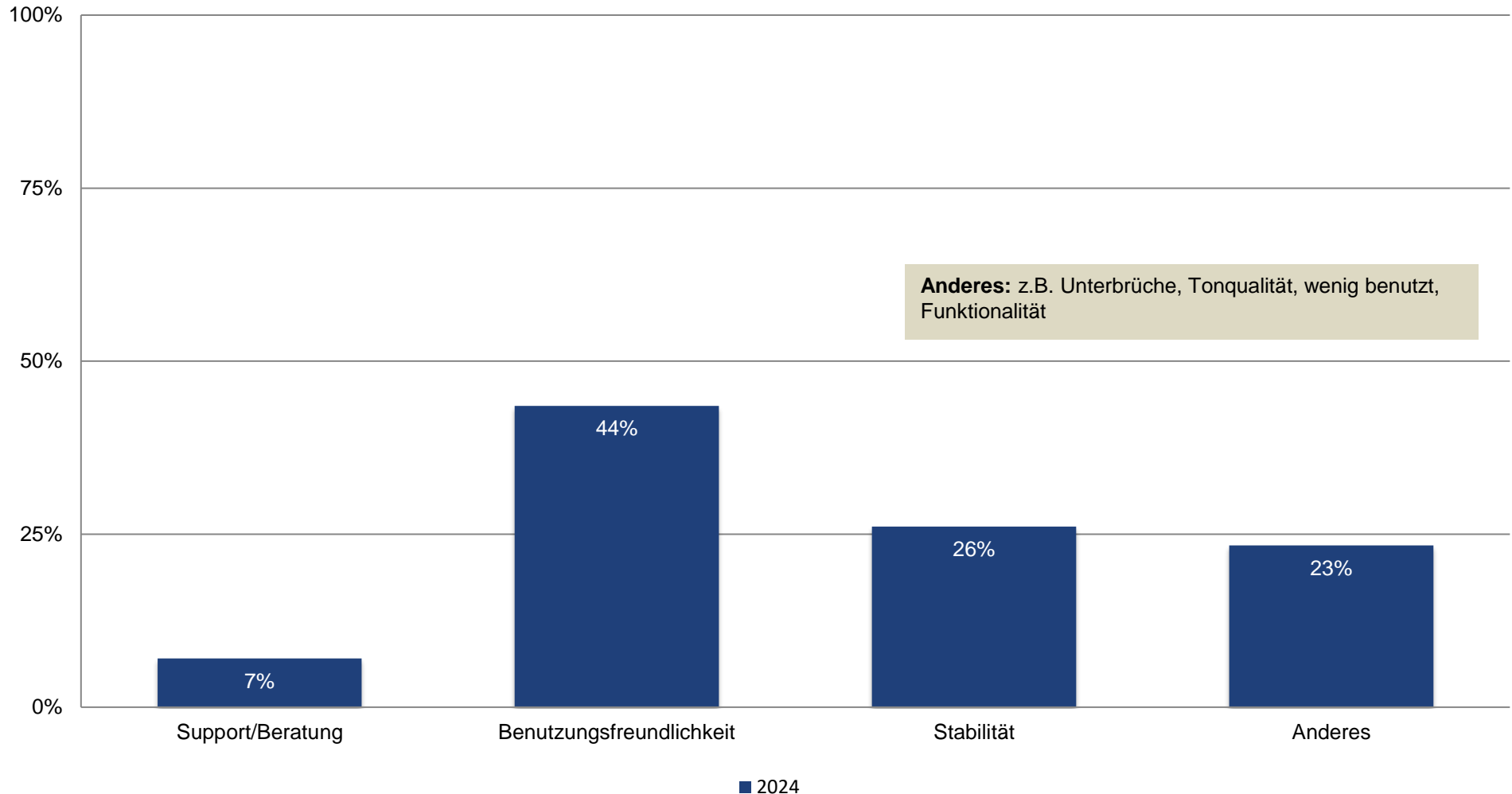




## Gründe der Unzufriedenheit

Softphone (OpenScape UC) (Mehrfachantworten möglich)

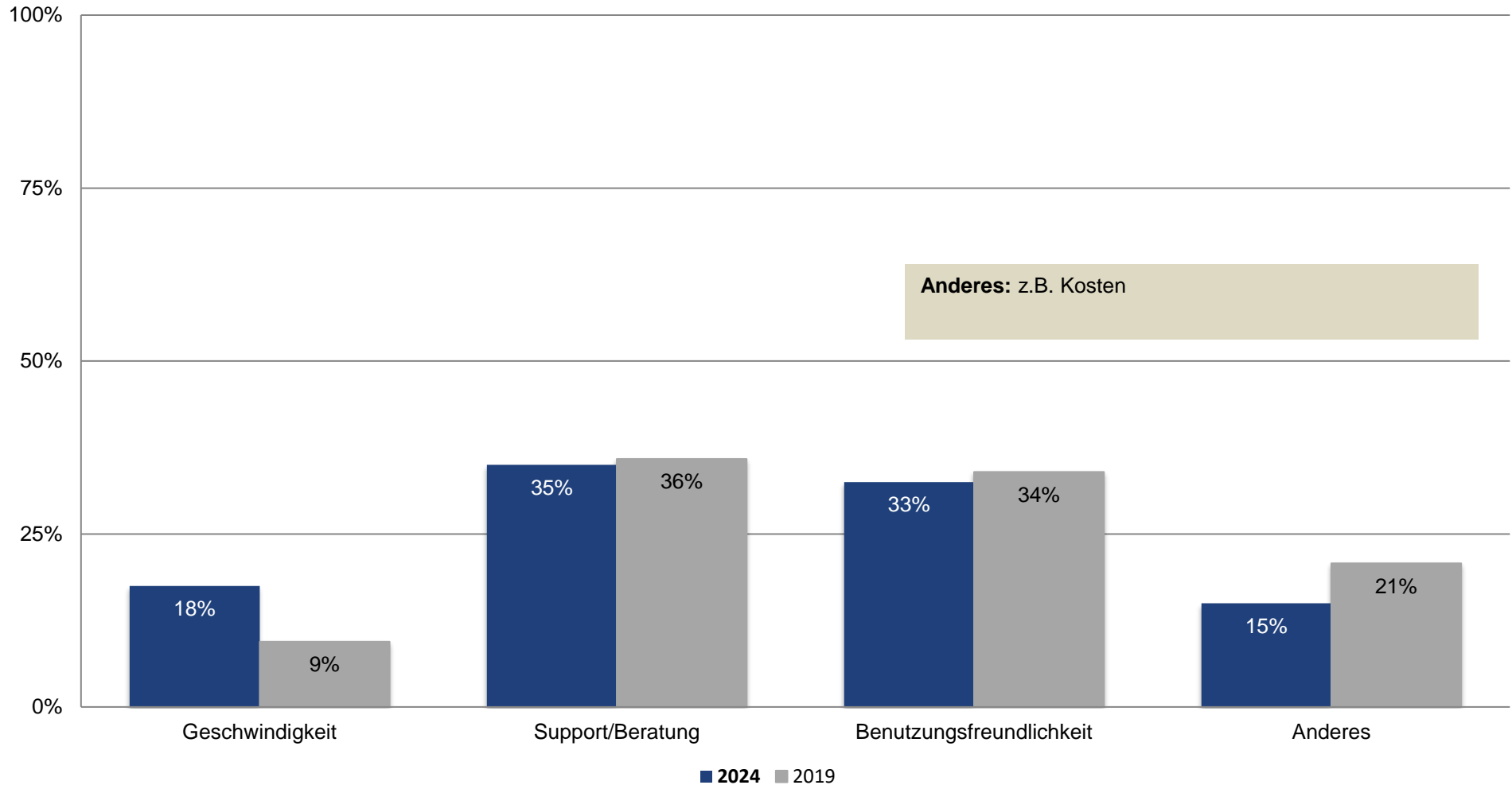
287 + 80 Unzufriedene von  
689 Nutzenden (53.3%)



## Gründe der Unzufriedenheit

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

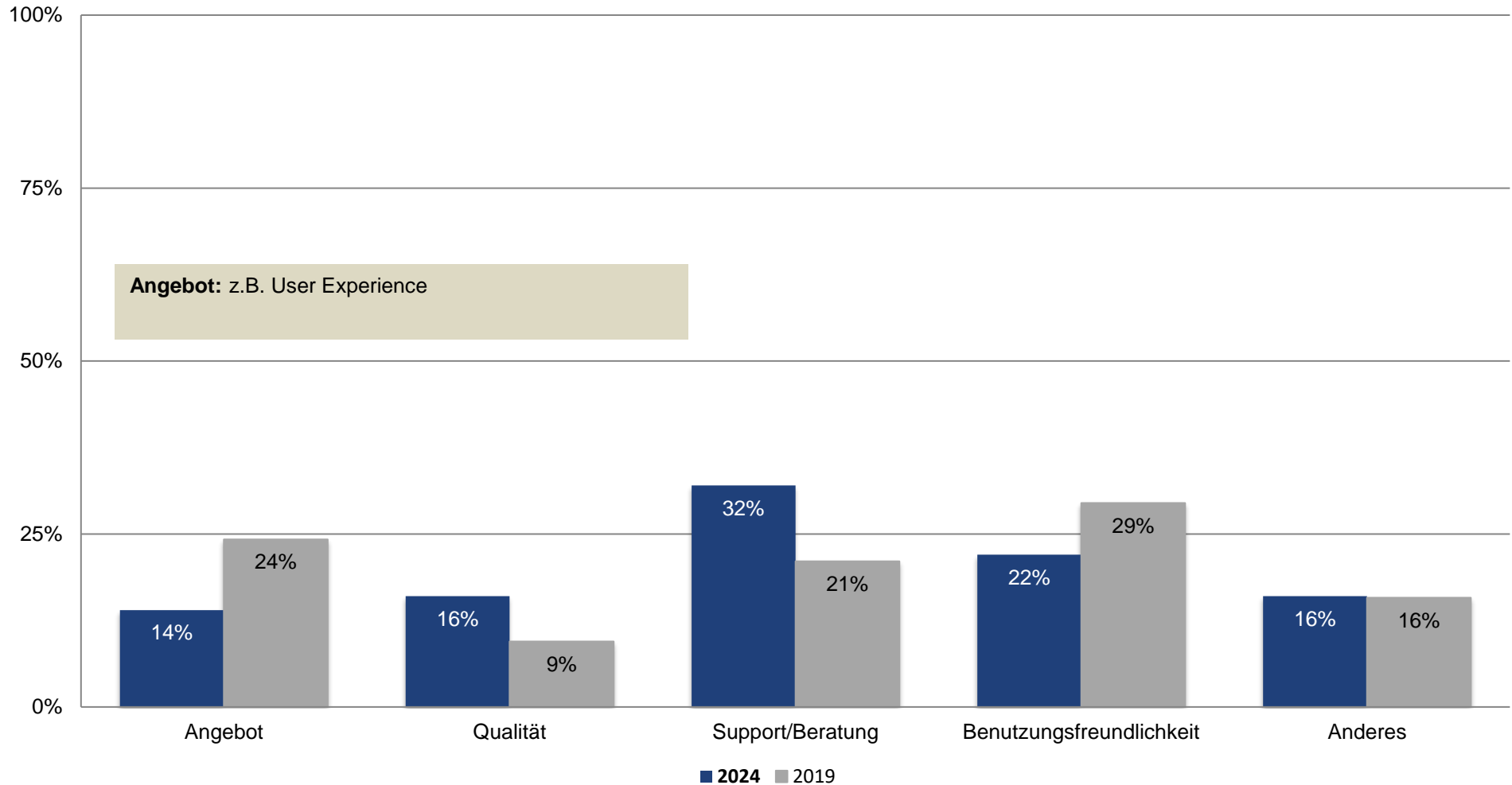
25 Unzufriedene von  
358 Nutzenden (7.0%)



## Gründe der Unzufriedenheit

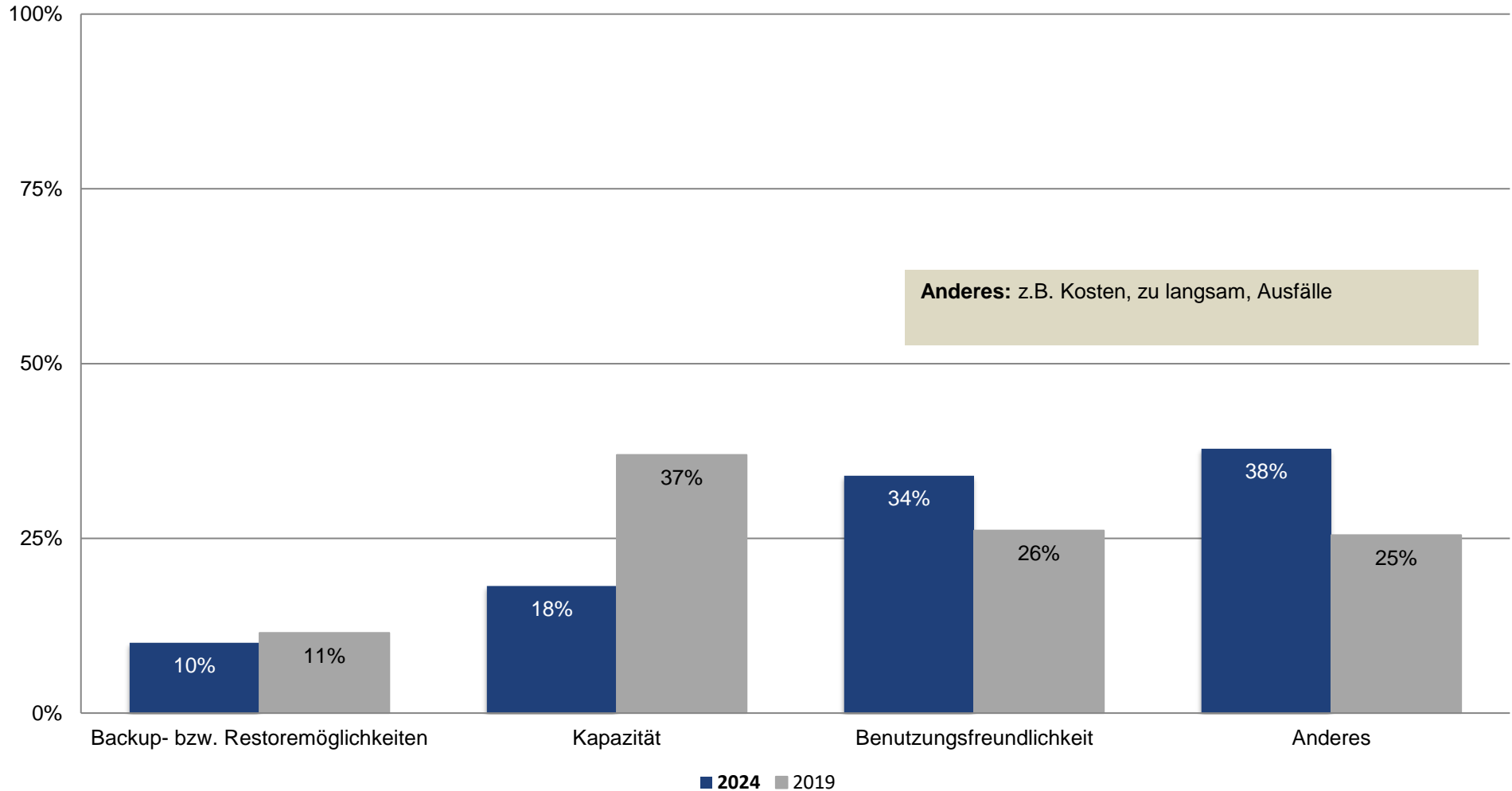
Forschungsdatenmanagement-Service (Mehrfachantworten möglich)

30 Unzufriedene von  
302 Nutzenden (9.9%)



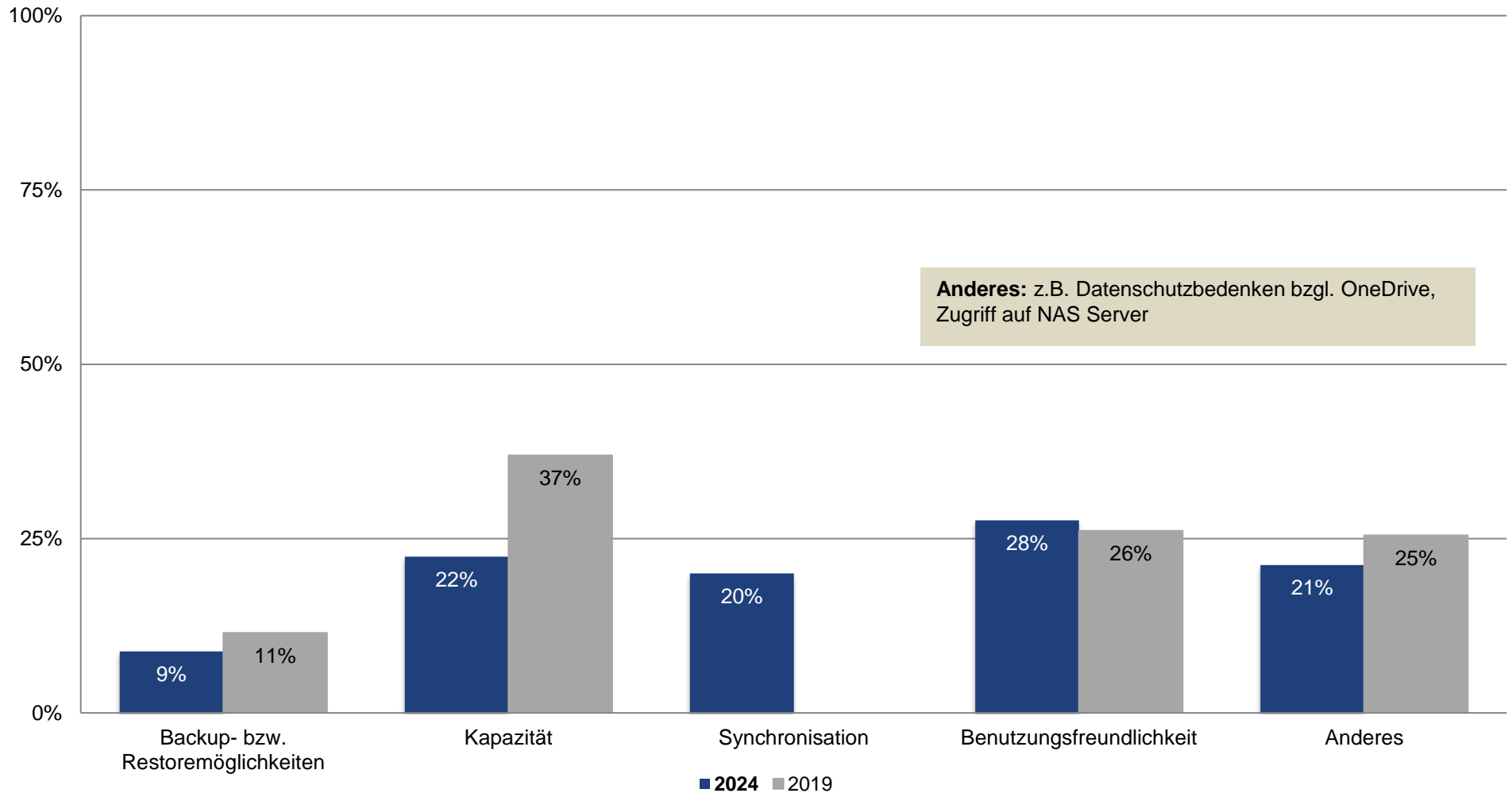
## Gründe der Unzufriedenheit

Zentraler Datenspeicher (z.B. Gruppenshare-Laufwerk, NAS) (Mehrfachantworten möglich)



## Gründe der Unzufriedenheit

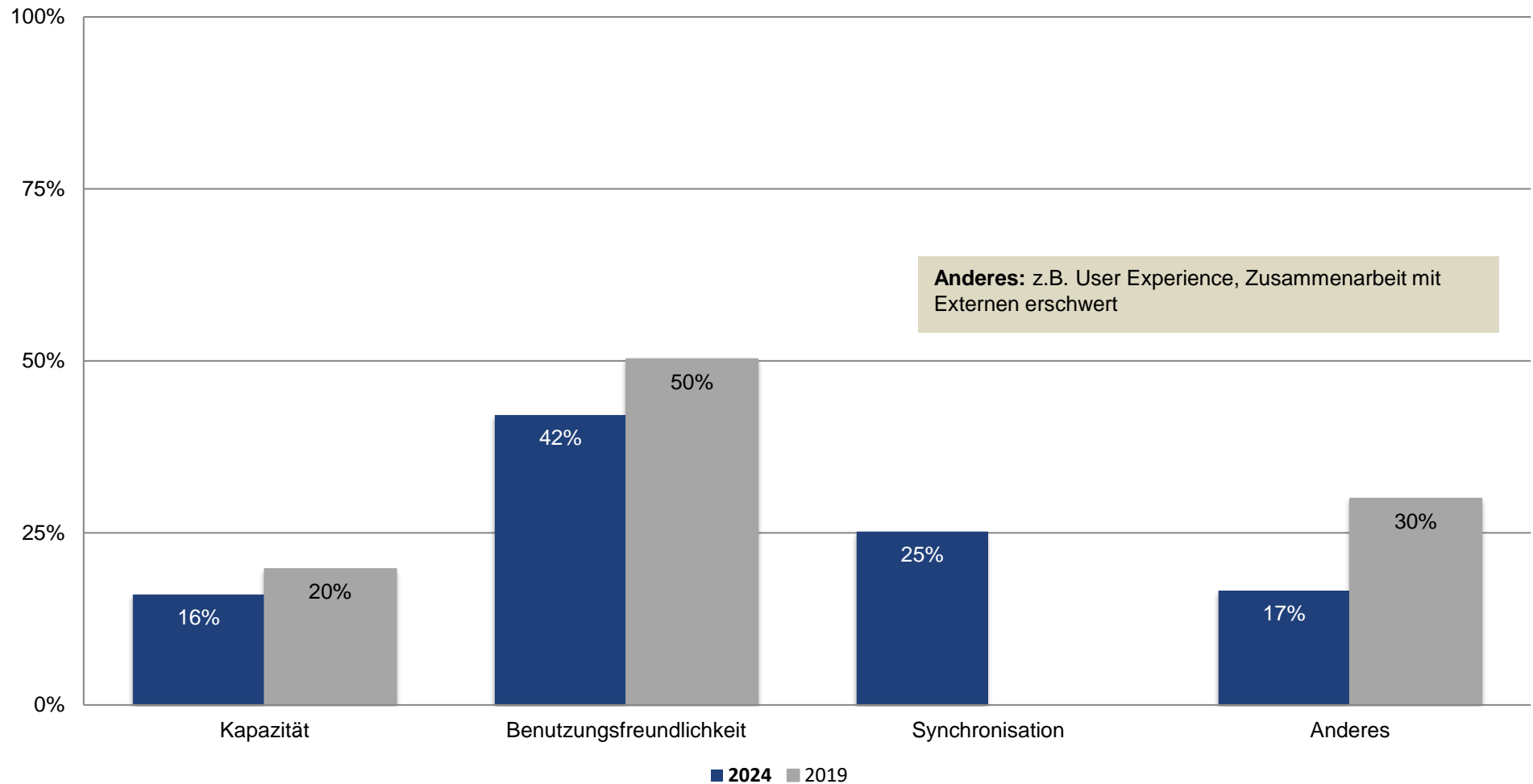
Persönlicher Datenspeicher (z.B. OneDrive, Home Directory, NAS) (Mehrfachantworten möglich)



## Gründe der Unzufriedenheit

polybox (Mehrfachantworten möglich)

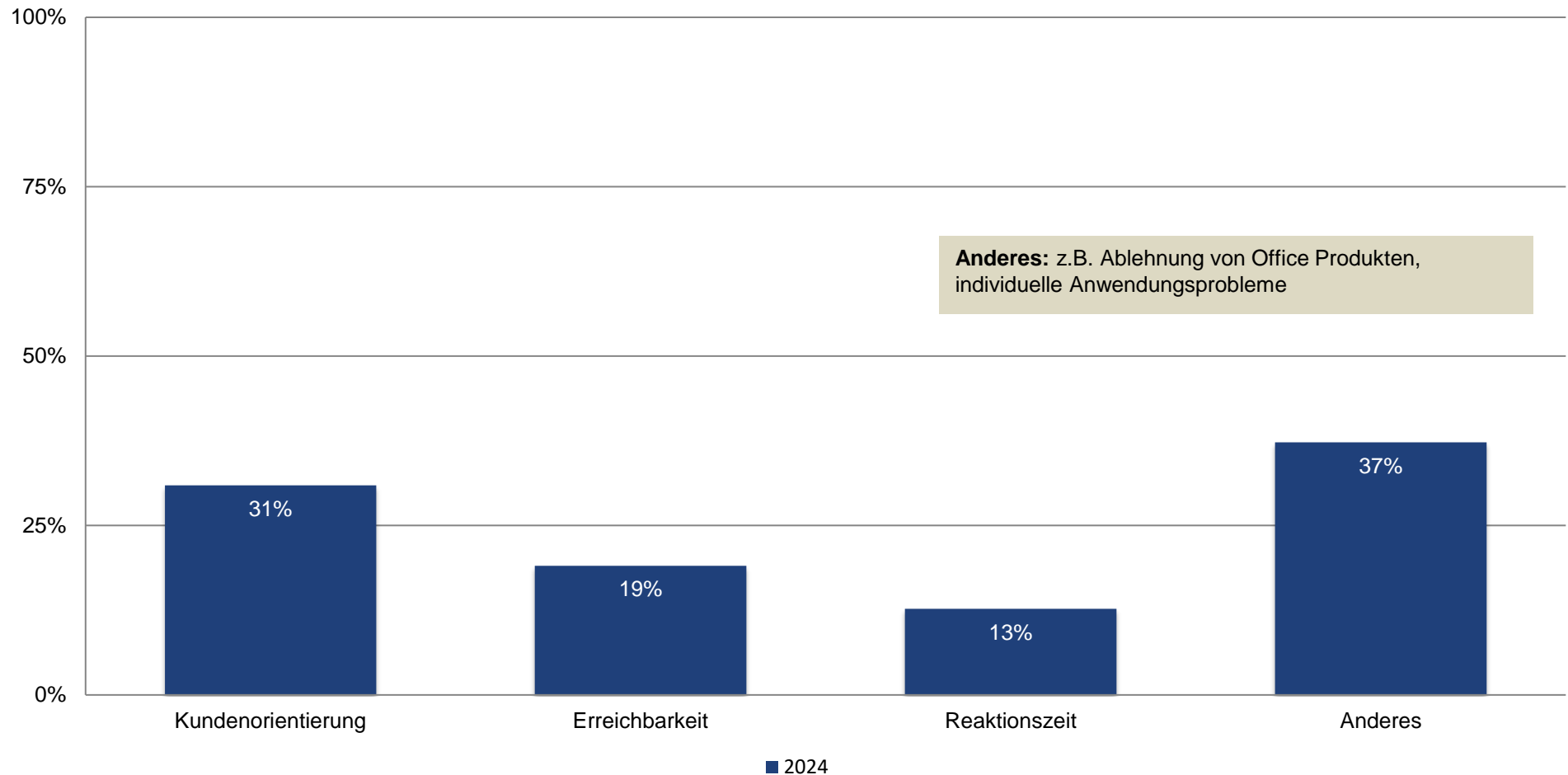
184 + 34 Unzufriedene von  
3170 Nutzenden (6.9%)



## Gründe der Unzufriedenheit

Unterstützung und Support bei Cloud Themen im Umfeld von Microsoft 365 (Teams, OneDrive, SharePoint) (Mehrfachantworten möglich)

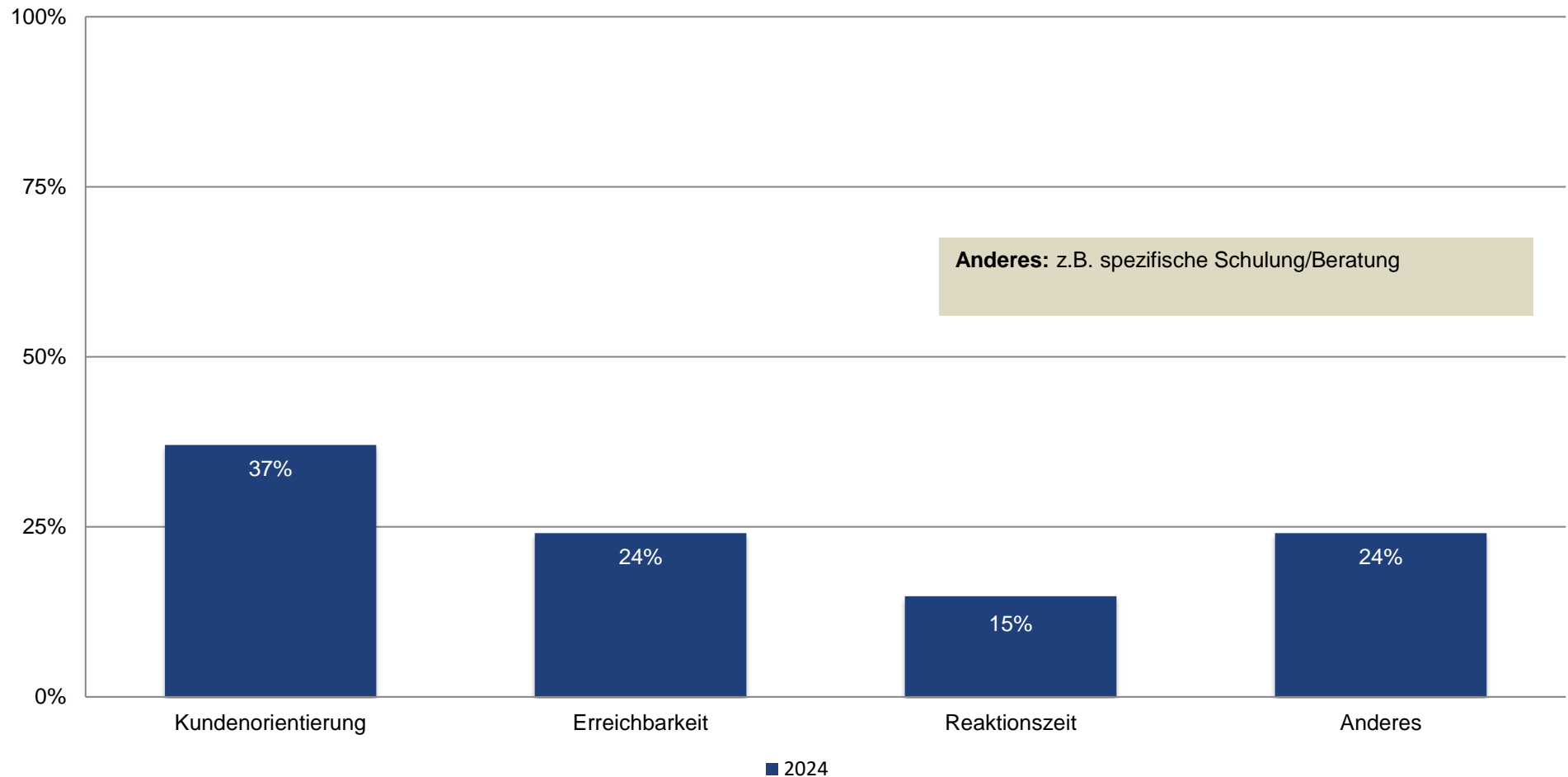
151 + 38 Unzufriedene von 1831 Nutzenden (10.3%)



## Gründe der Unzufriedenheit

Unterstützung und Support bei Cloud Ressourcen im Umfeld von Azure Cloud, Google Cloud Plattform (Mehrfachantworten möglich)

37 + 20 Unzufriedene von  
460 Nutzenden (12.4%)

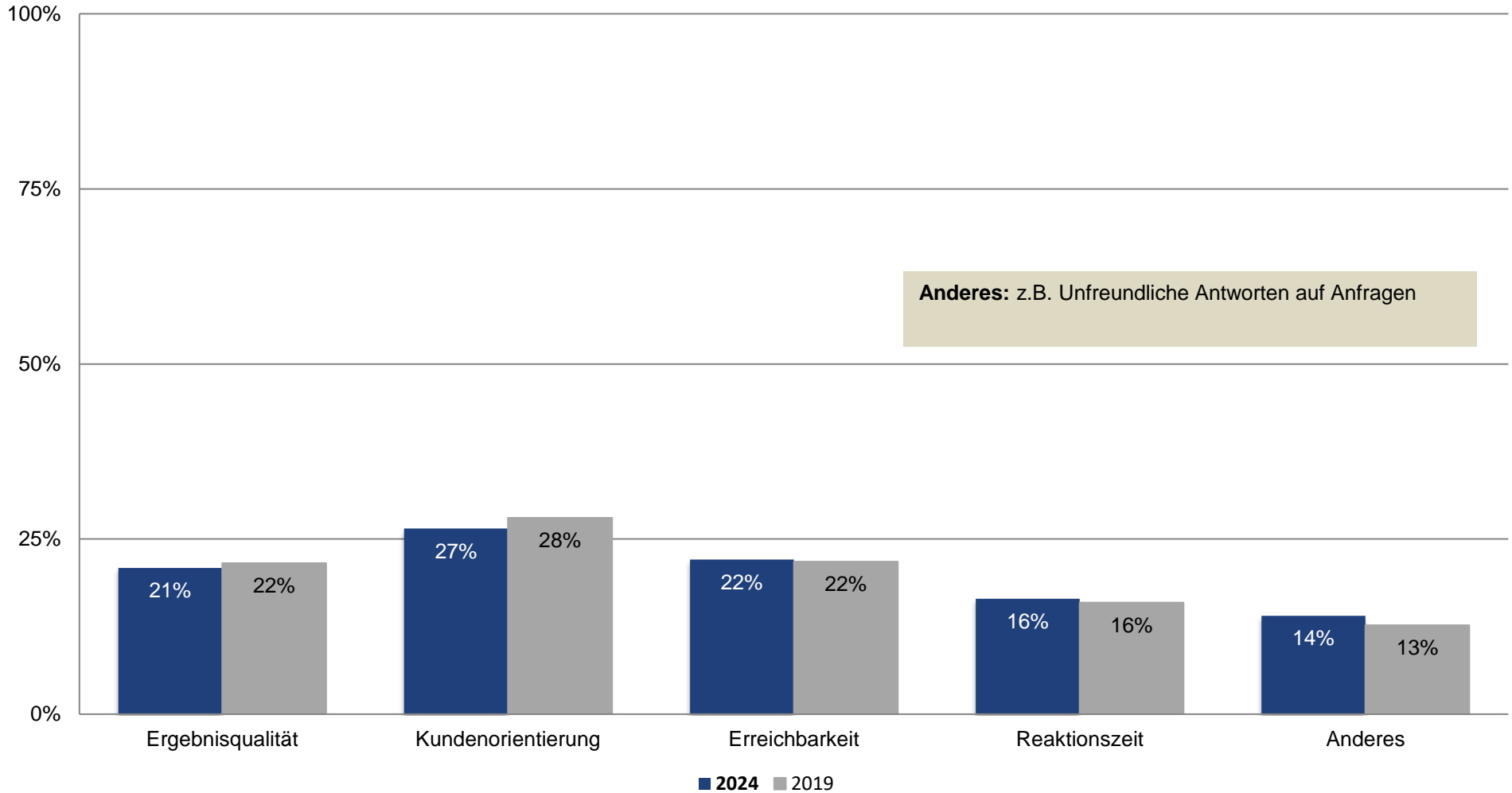




## Gründe der Unzufriedenheit

108 + 27 Unzufriedene von  
1751 Nutzenden (7.7%)

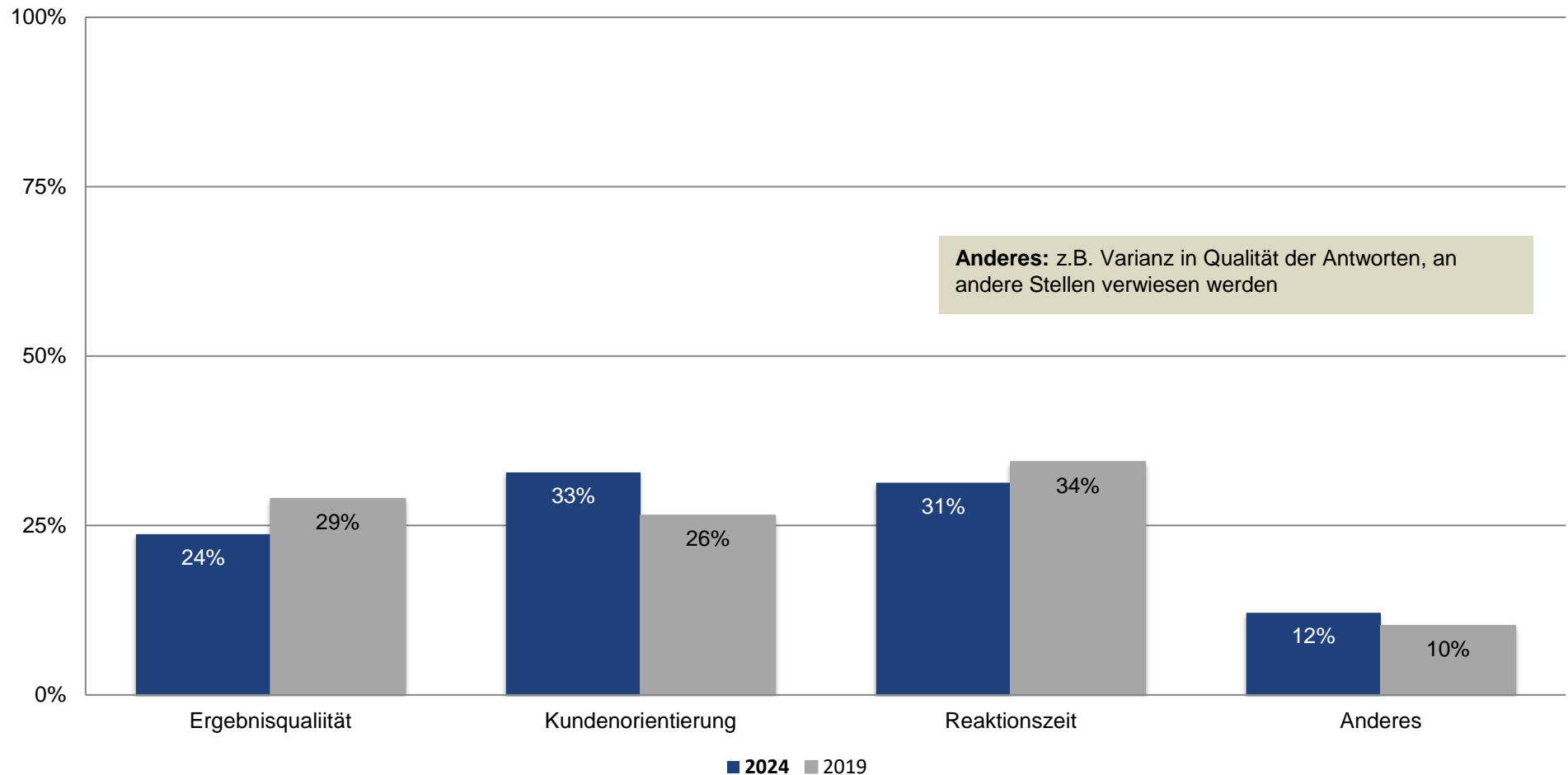
ID Service Desk (Schalter und Telefon) (Mehrfachantworten möglich)



96 + 26 Unzufriedene von  
1578 Nutzenden (7.7%)

## Gründe der Unzufriedenheit

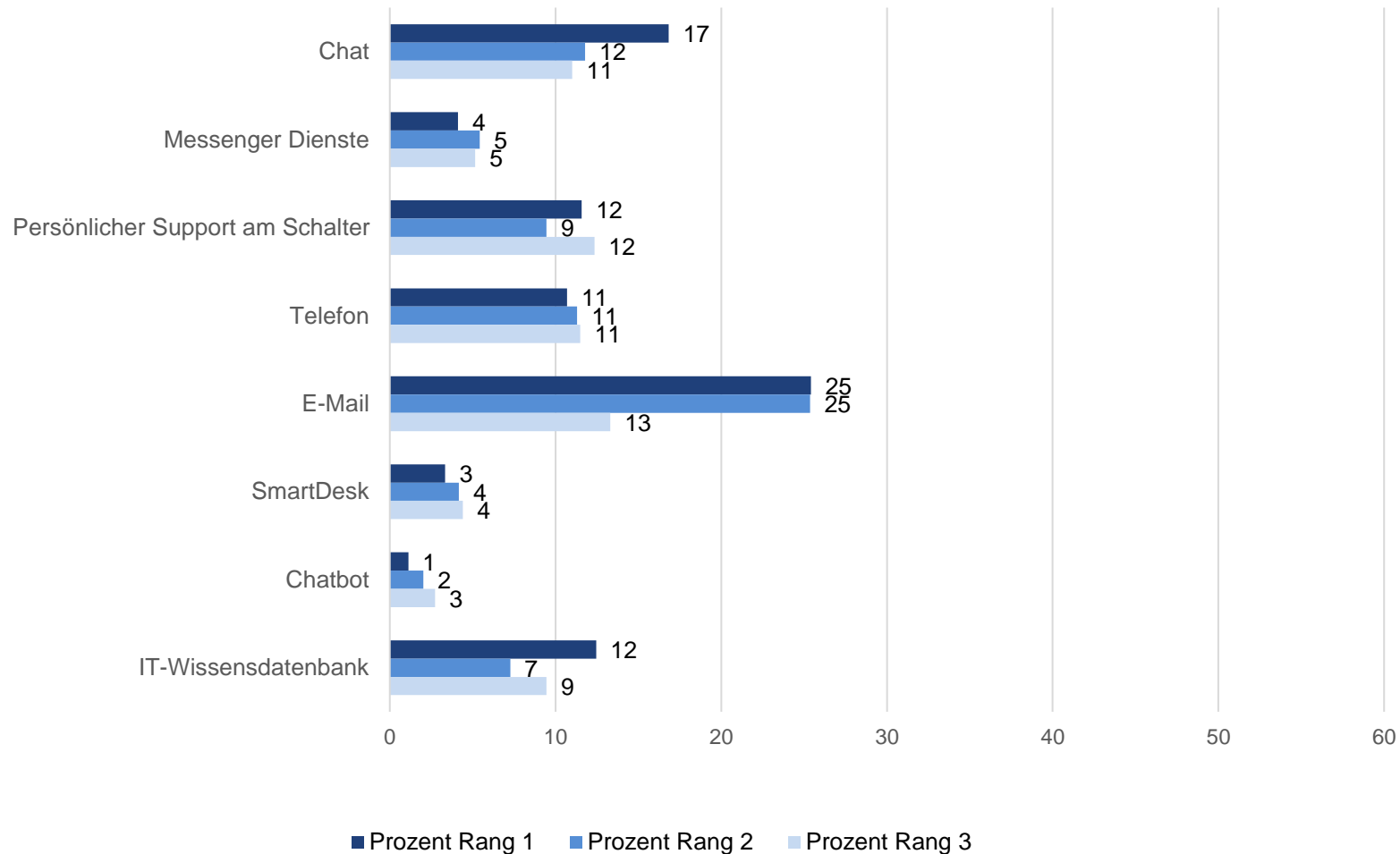
IT-Support durch die zuständige Supportgruppe (Tickets, Webanfrage, E-Mail)  
(Mehrfachantworten möglich)



## Bevorzugte Support-Kanäle

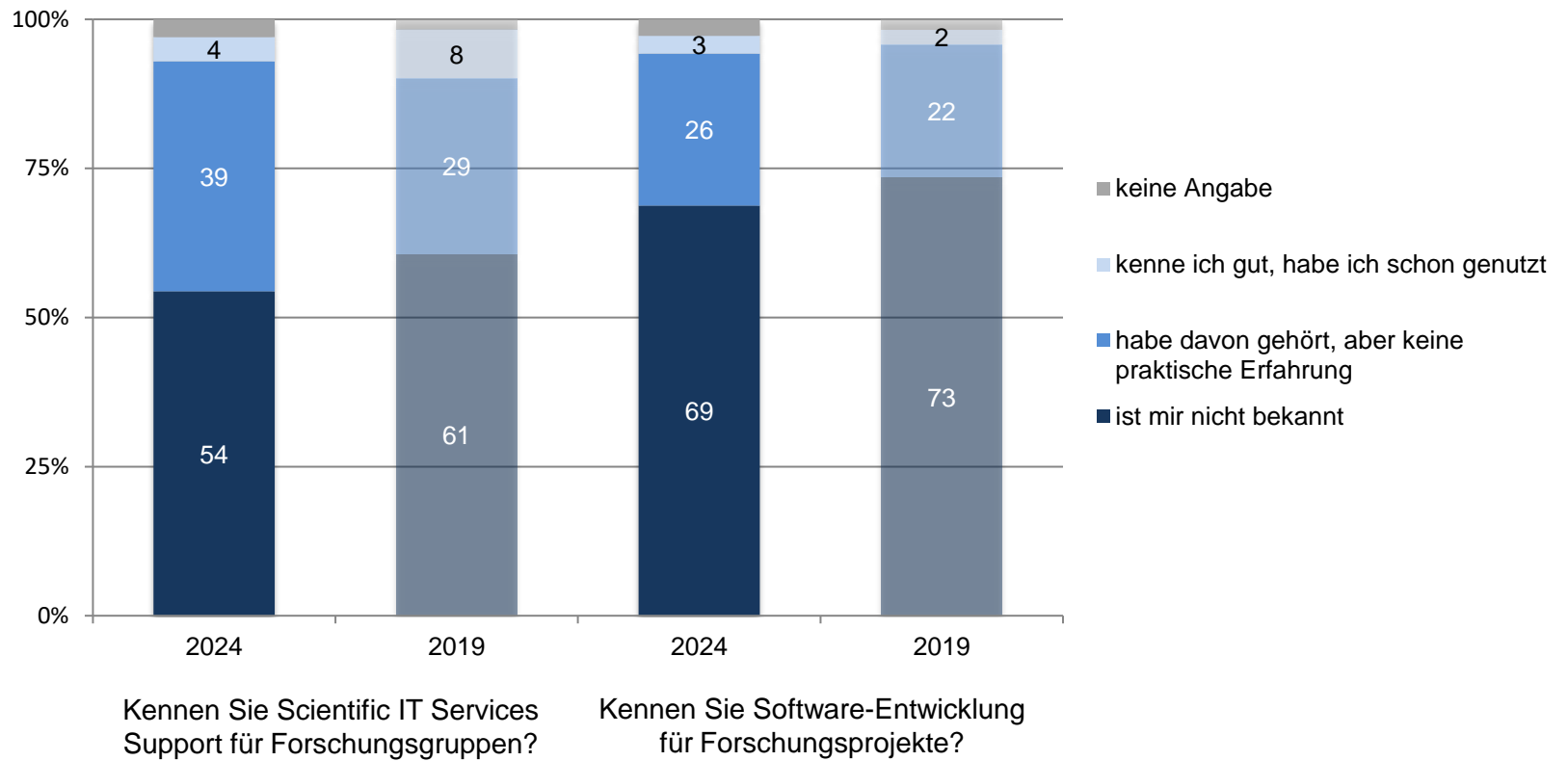
Welches wären Ihre bevorzugten Support-Kanäle? Wählen Sie drei Präferenzen

n = 3742



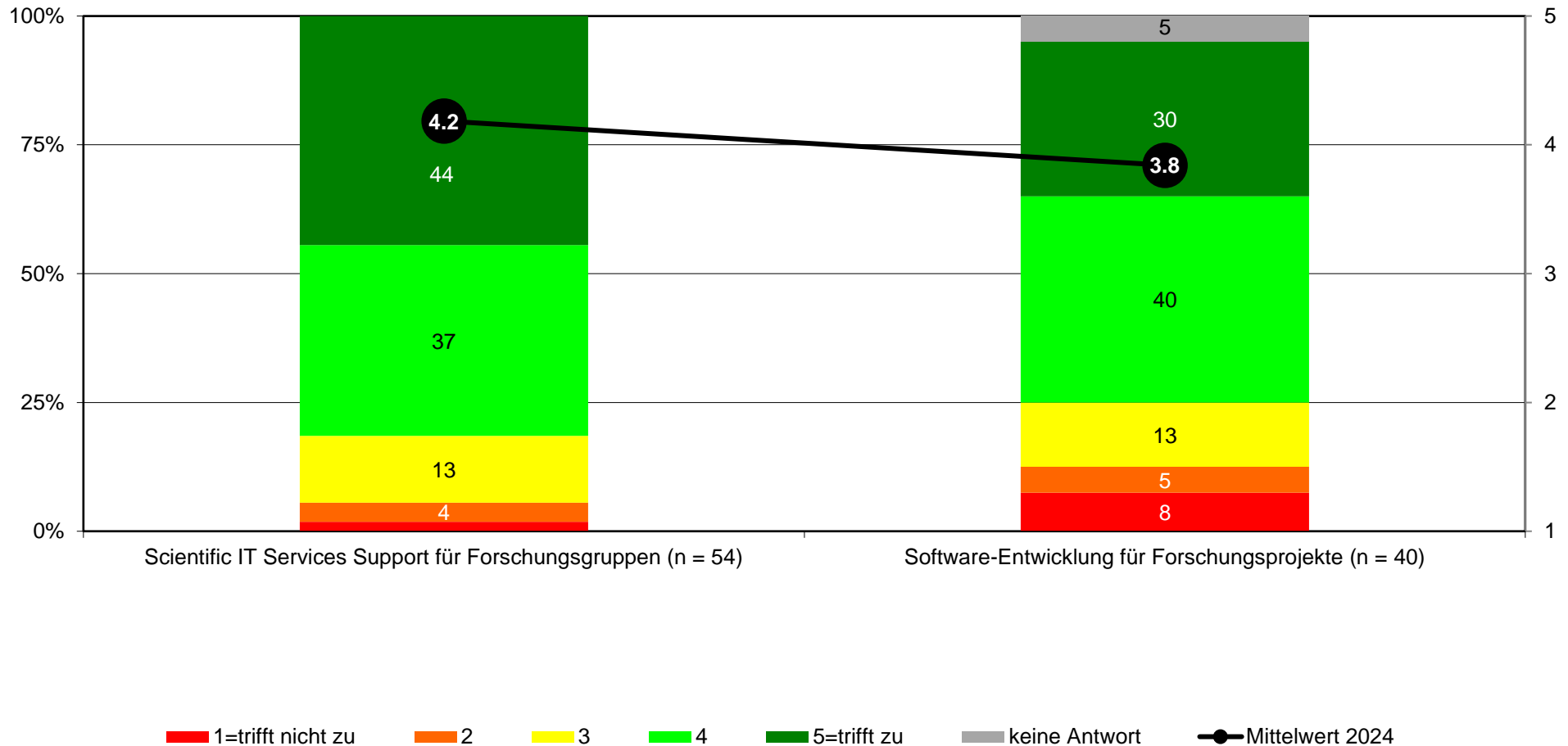
# Kenntnisse der IT Dienstleistungen im Forschungsbereich

n = 1337



## Nützlichkeit der IT Dienstleistungen im Forschungsbereich

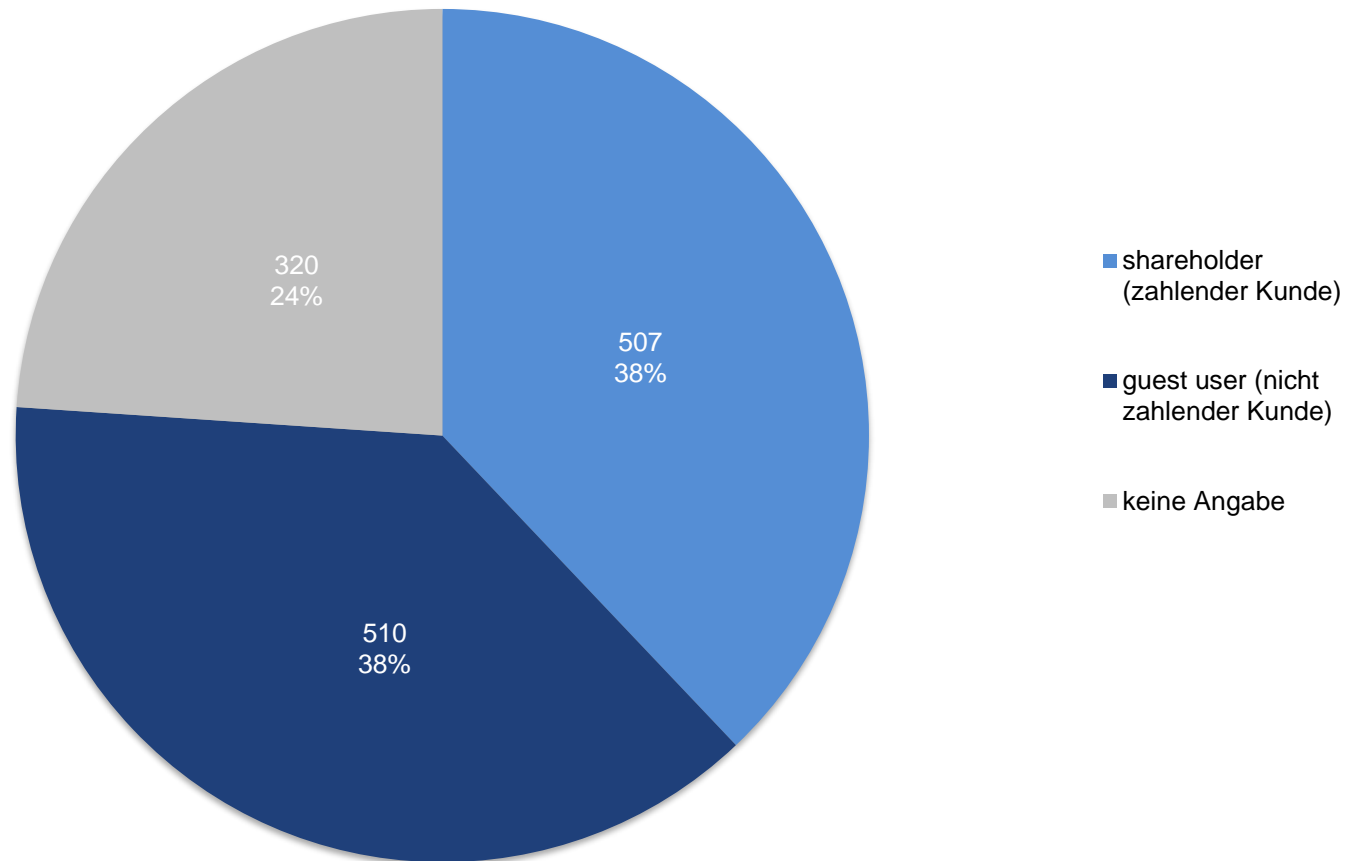
Inwiefern stimmen Sie folgender Aussage zu: Der Service war hilfreich



## Gruppenzugehörigkeit in der Forschungs-IT

Welcher Gruppe gehören Sie an?

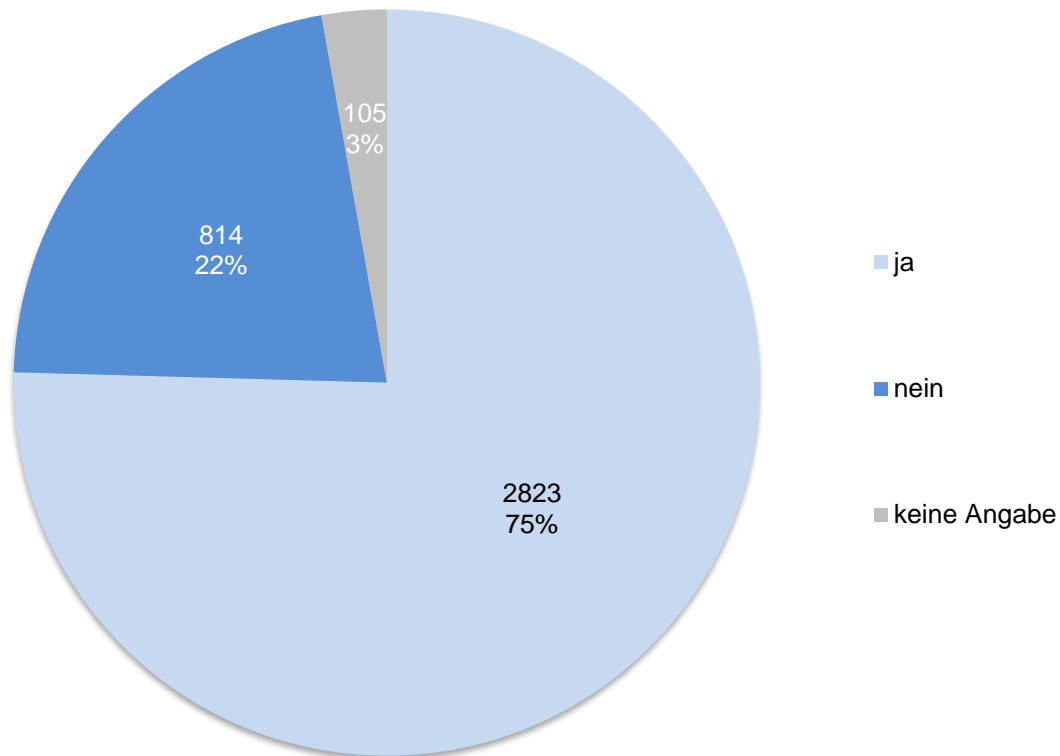
n = 1337



## Bereitschaft zusätzliche Fragen zu beantworten

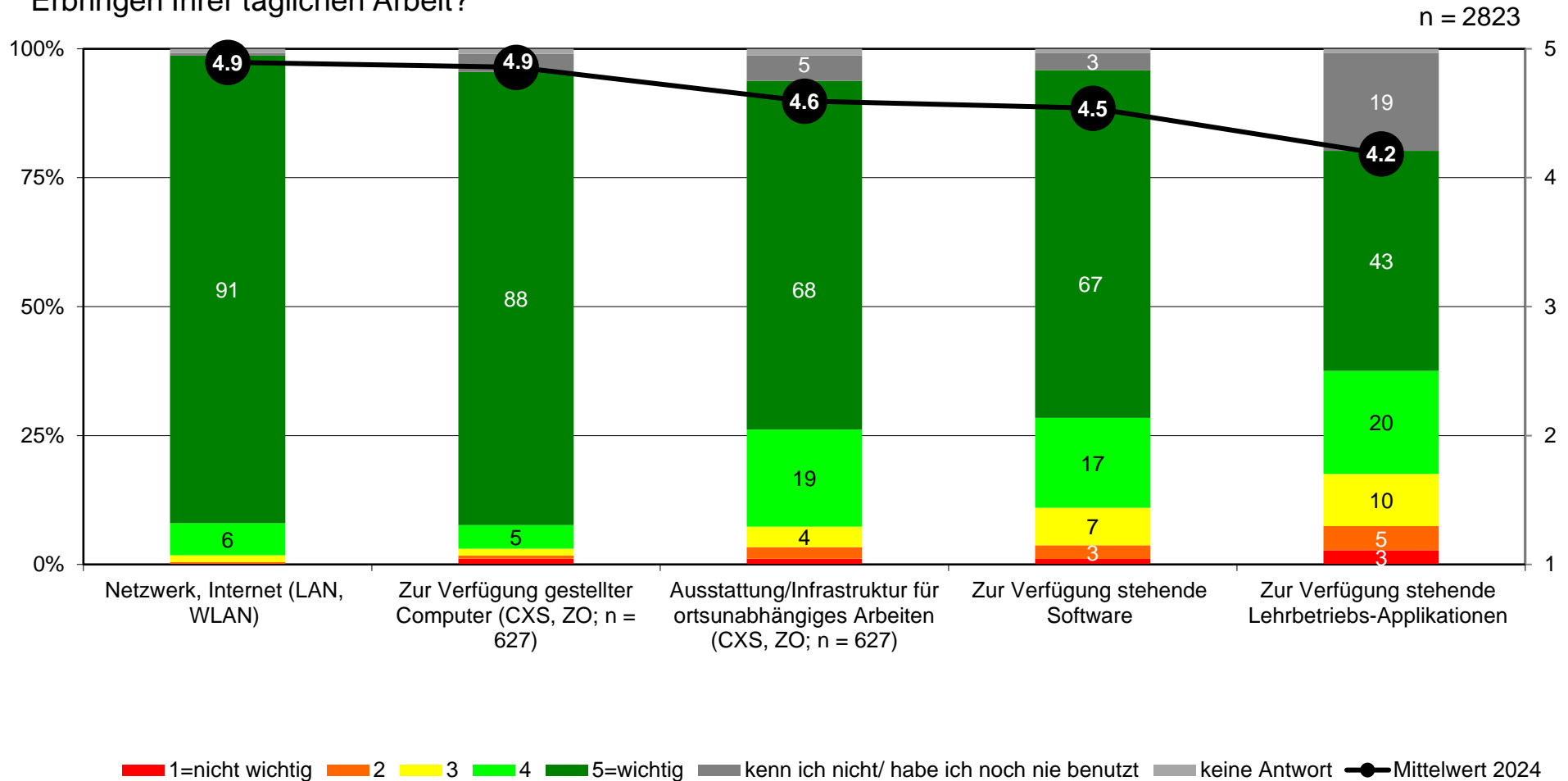
Sind Sie bereit noch zusätzlich 2 Minuten aufzuwenden, um Fragen zur Wichtigkeit der verschiedenen Dienstleistungen zu beantworten?

n = 3742



## Wichtigkeit der einzelnen IT-Dienstleistungen (1/4)

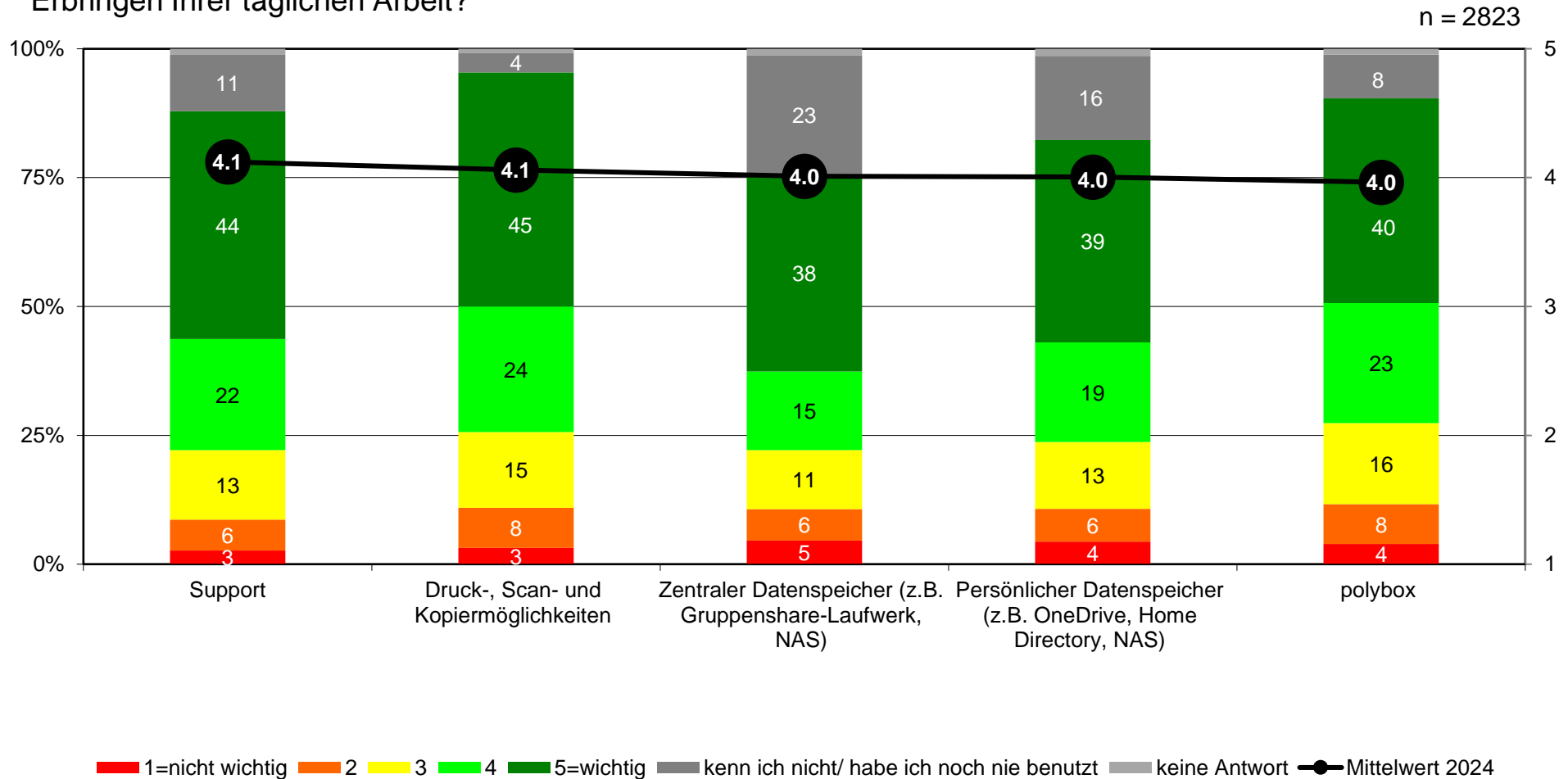
Wie wichtig sind die folgenden spezifischen IT-Dienstleistungen der Informatikdienste für das Erbringen Ihrer täglichen Arbeit?





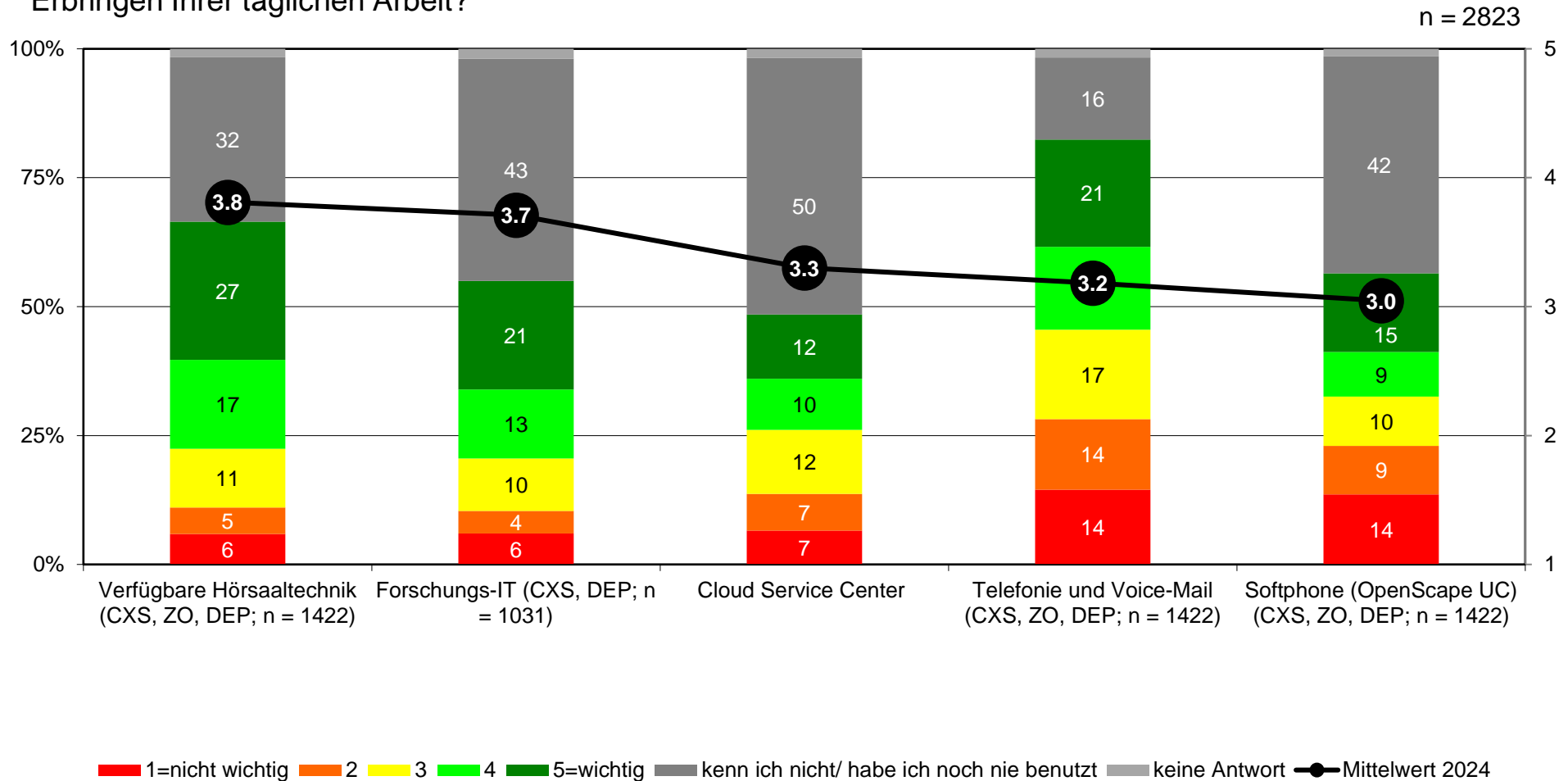
## Wichtigkeit der einzelnen IT-Dienstleistungen (2/4)

Wie wichtig sind die folgenden spezifischen IT-Dienstleistungen der Informatikdienste für das Erbringen Ihrer täglichen Arbeit?



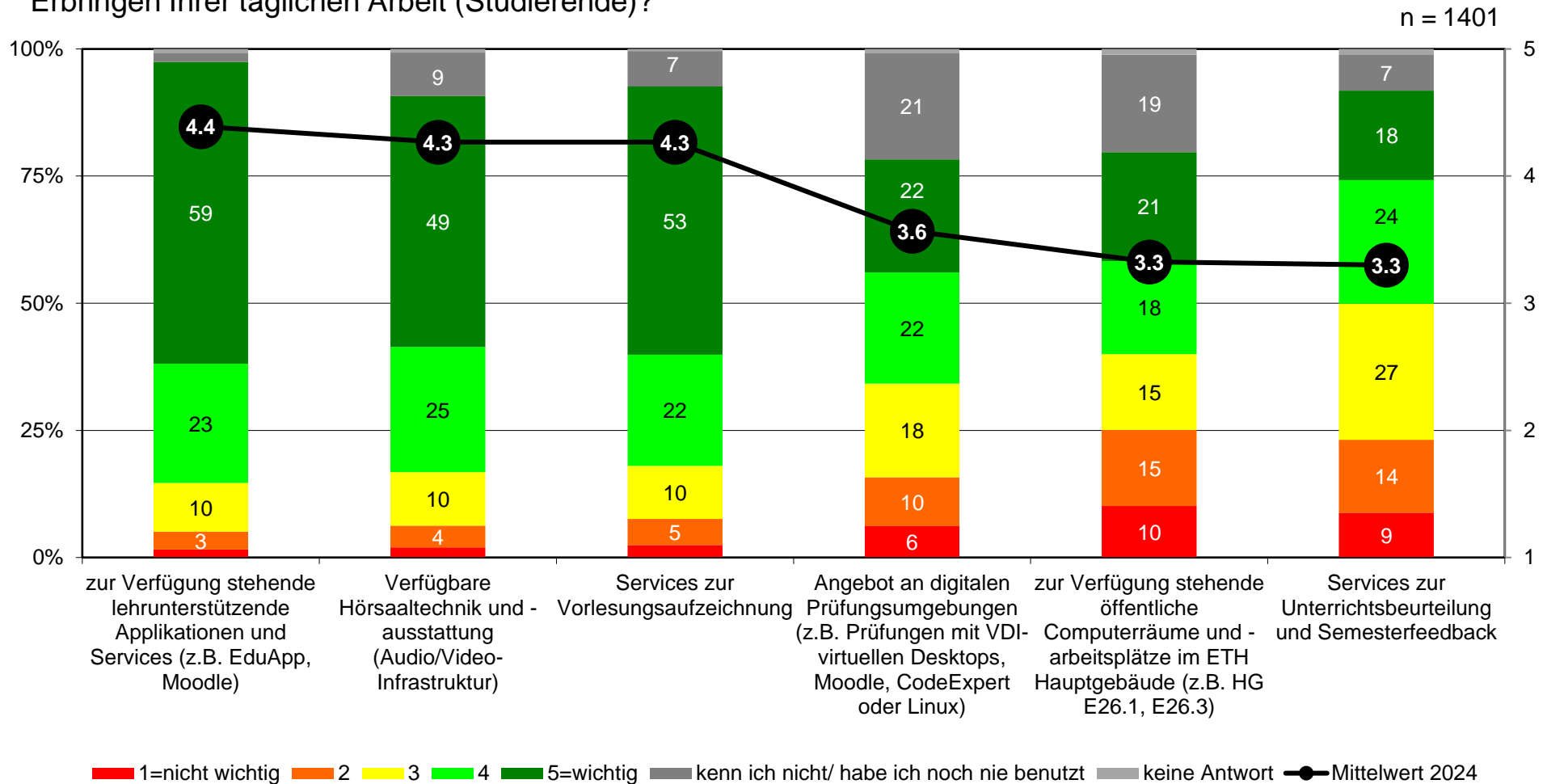
## Wichtigkeit der einzelnen IT-Dienstleistungen (3/4)

Wie wichtig sind die folgenden spezifischen IT-Dienstleistungen der Informatikdienste für das Erbringen Ihrer täglichen Arbeit?

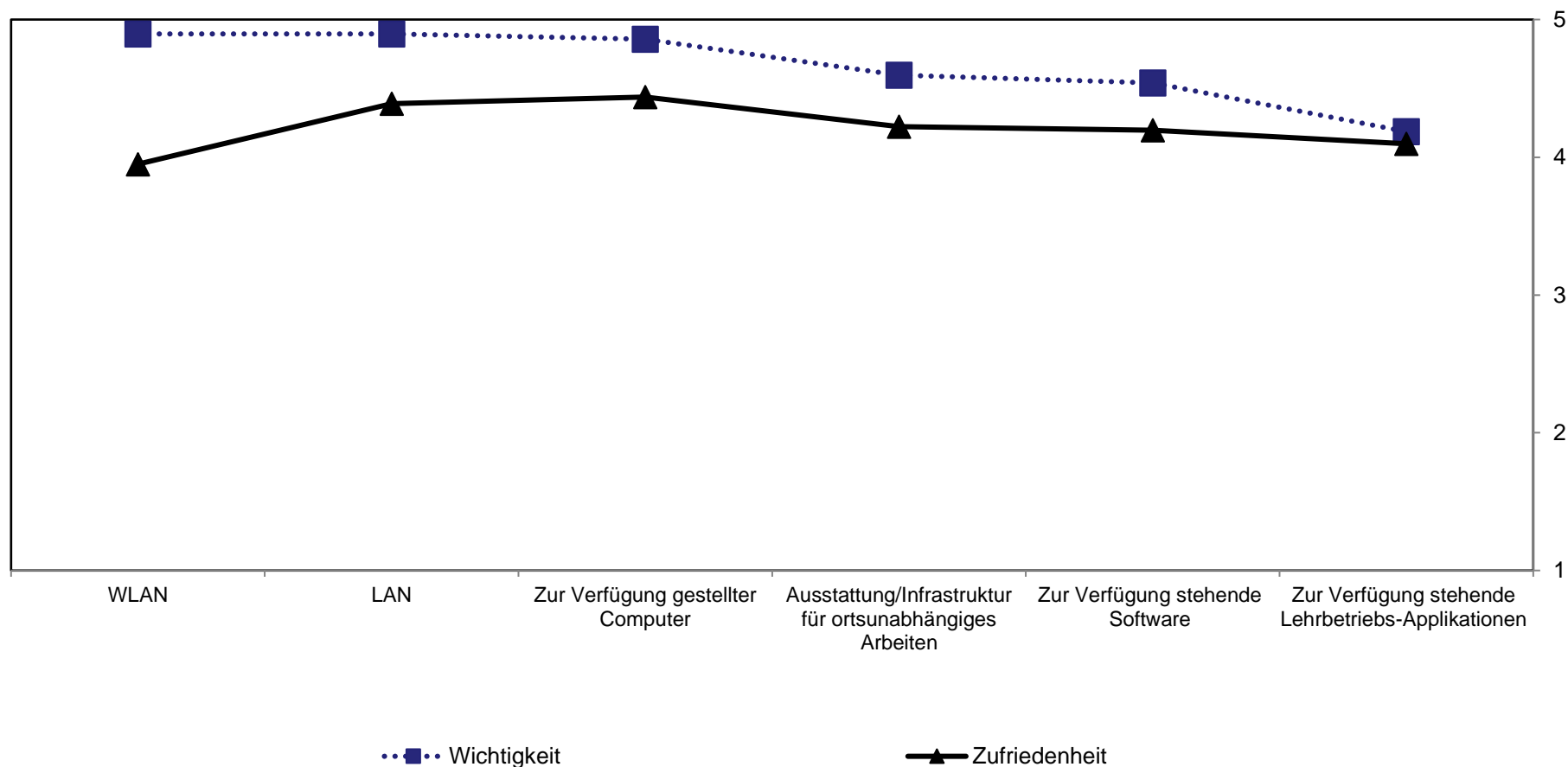


## Wichtigkeit der einzelnen IT-Dienstleistungen (4/4)

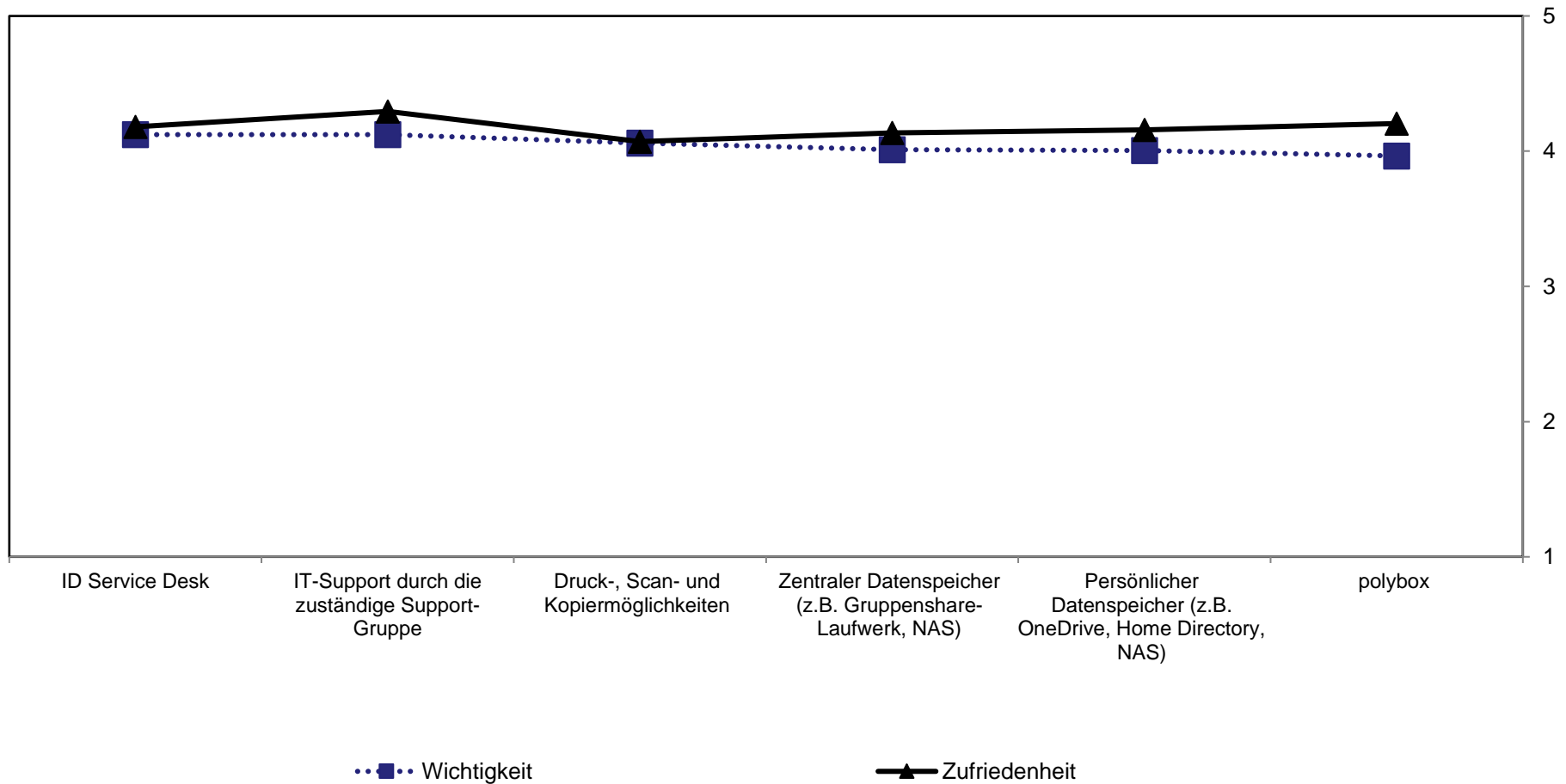
Wie wichtig sind die folgenden spezifischen IT-Dienstleistungen der Informatikdienste für das Erbringen Ihrer täglichen Arbeit (Studierende)?



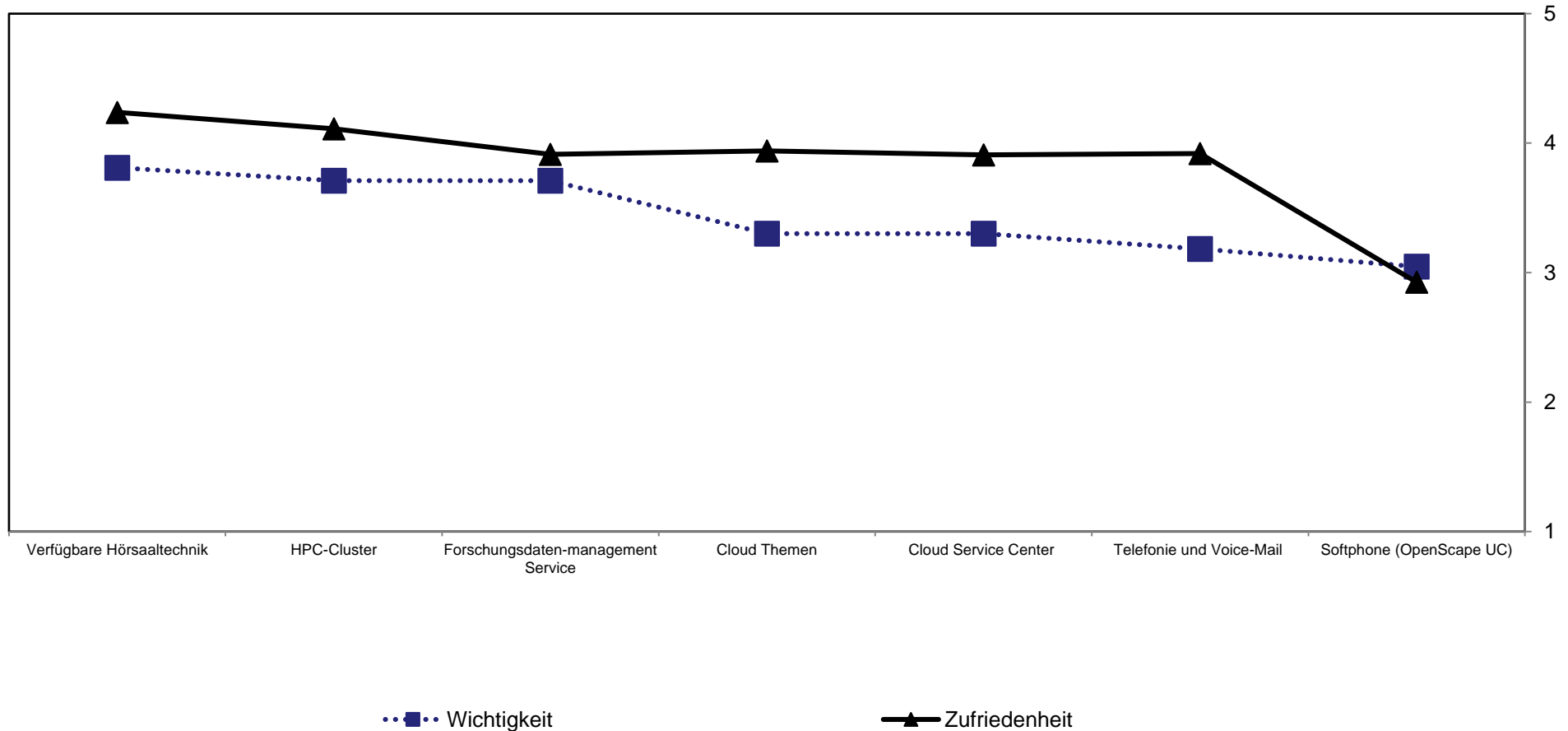
## Wichtigkeit und Zufriedenheit von IT-Dienstleistungen (1/4)



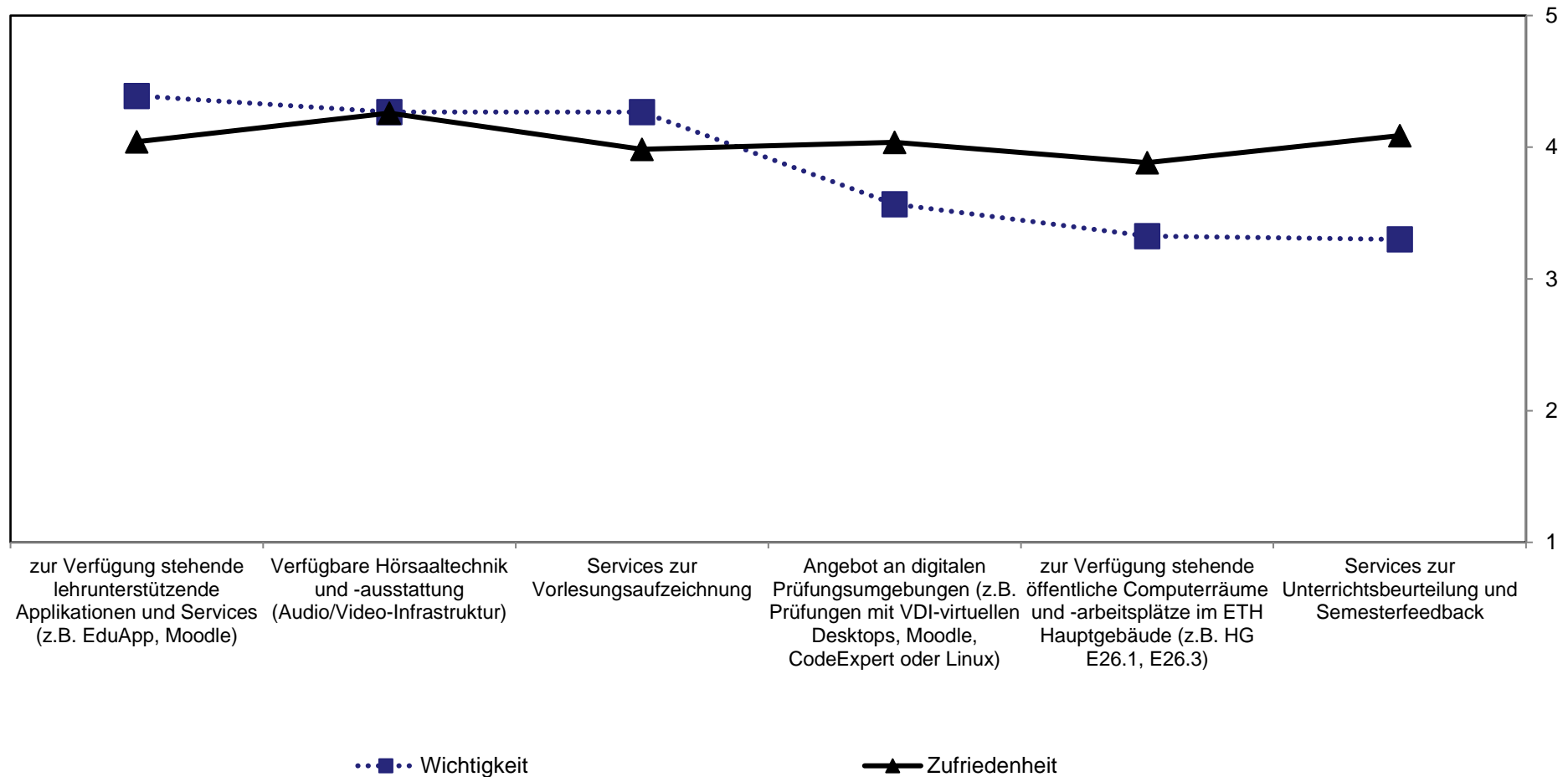
## Wichtigkeit und Zufriedenheit von IT-Dienstleistungen (2/4)



## Wichtigkeit und Zufriedenheit von IT-Dienstleistungen (3/4)

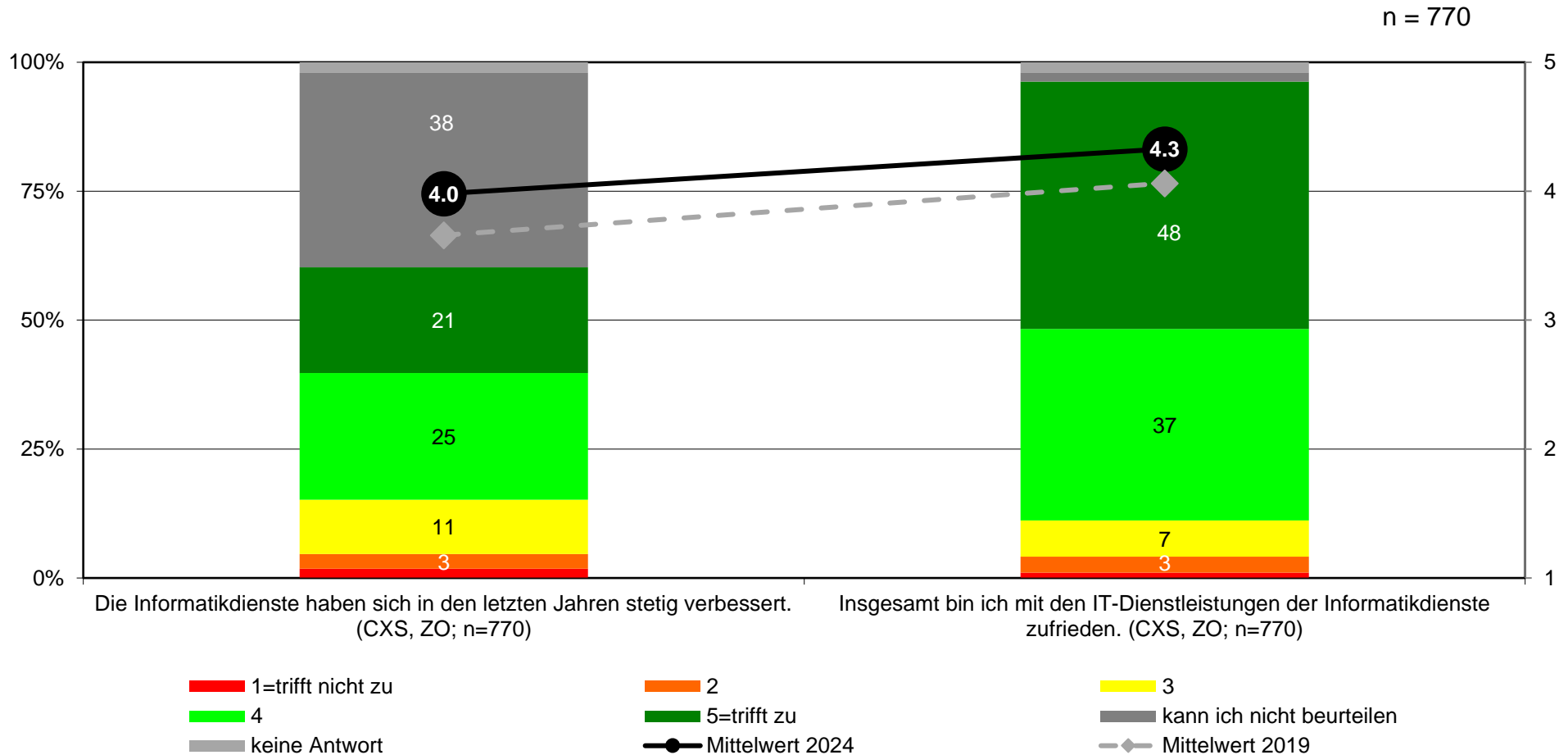


## Wichtigkeit und Zufriedenheit von IT-Dienstleistungen (4/4) Studierende



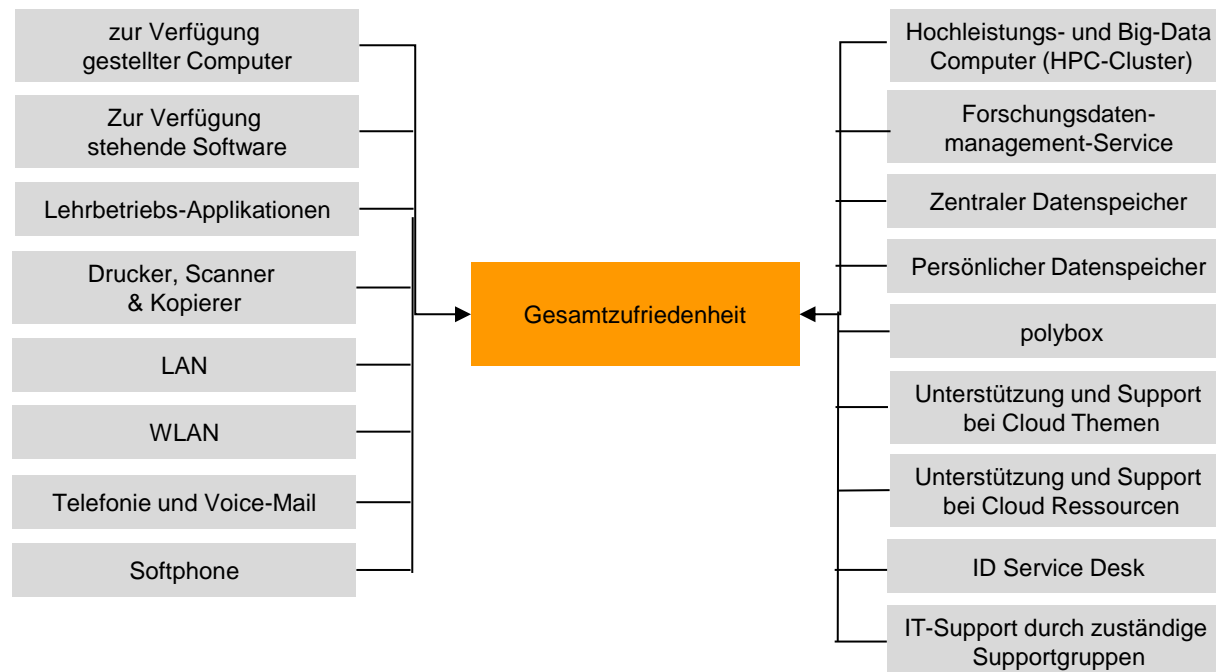
## Zusammenfassend

Inwieweit treffen folgenden Aussagen zu?





## 4. Vertiefte Analysen und Längsschnittvergleich



Die verschiedenen Dienstleistungen der Informatikdienste haben einen unterschiedlich starken Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit („Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden“). Die entsprechende Frage wurde lediglich den Befragten der ZO und CxS gestellt (n = 770). Wie stark die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Dienstleistungen und der Gesamtzufriedenheit sind, kann der folgenden Tabelle entnommen werden:

	zur Verfügung gestellter Computer	zur Verfügung stehende Software	zur Verfügung stehende Lehrbetrieb-Applikationen (z.B. eDoz, myStudies)	Druck-, Scan- und Kopiermöglichkeiten	Verfügbare Hörsaaltechnik (Audio-/Video-Infrastruktur)
Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	.31***	.37***	.32***	.25***	.32***
	Ausstattung / IT-Infrastruktur der Informatikdienste für ortsunabhängiges Arbeiten	Kabelgebundener Zugang (LAN)	Kabelloser Zugang (WLAN, Wi-Fi)	Telefonie und Voice-Mail (Festnetz der ETH)	Softphone (OpenScape UC)
Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	.42***	.25***	.25***	.25***	.18***
	Hochleistungs- und Big-Data Computer (HPC-Cluster)	Forschungsdatenmanagement-Service	Zentraler Datenspeicher (z.B. Gruppenshare-Laufwerk, NAS)	Persönlicher Datenspeicher (z.B. OneDrive, Home Directory, NAS)	polybox
Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	.41***	.67***	.38***	.36***	.30***
	Unterstützung und Support bei Cloud Themen im Umfeld von Microsoft 365 (Teams, OneDrive, SharePoint)	Unterstützung und Support bei Cloud Ressourcen im Umfeld von Azure Cloud, Google Cloud Plattform	ID Service Desk (Schalter und Telefon)	IT-Support durch zuständige Supportgruppe (Tickets, Webanfrage, E-Mail)	
Insgesamt bin ich mit den Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	.49***	.49***	.62***	.59***	

\*  $p < .05$  = signifikant

\*\*  $p < .01$  = hoch signifikant

\*\*\*  $p < .001$  = höchst signifikant

$\rho \geq .30$  = relevante Korrelation

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

Die Korrelationsanalysen zeigen, dass nicht alle Einzelaspekte die gleiche Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit haben. Besonders der Forschungsdatenmanagement-Service, der ID Service Desk und der IT-Support durch die zuständige Supportgruppe stehen im hohen Zusammenhang mit der Zufriedenheit. Wie stark der Einfluss einzelner Dienstleistungsaspekte auf die Gesamtzufriedenheit ist, kann mittels Regressionsanalysen berechnet werden.

Da einige der Dienstleistungen von 50% oder mehr Nutzenden noch nie genutzt wurden, sind diese DL von der Analyse ausgeschlossen worden.

Die Ergebnisse der multiplen Regressionsanalyse zeigen, dass 53% der Gesamtzufriedenheit durch die abgefragten Aspekte erklärt werden kann. Die restlichen 47% werden durch andere, nicht in die Regressionsanalyse einbezogene oder nicht abgefragte Aspekte und Dienstleistungen vorhergesagt. Die entsprechende Frage nach der Gesamtzufriedenheit wurde lediglich den Befragten der ZO und CxS gestellt (n = 770).

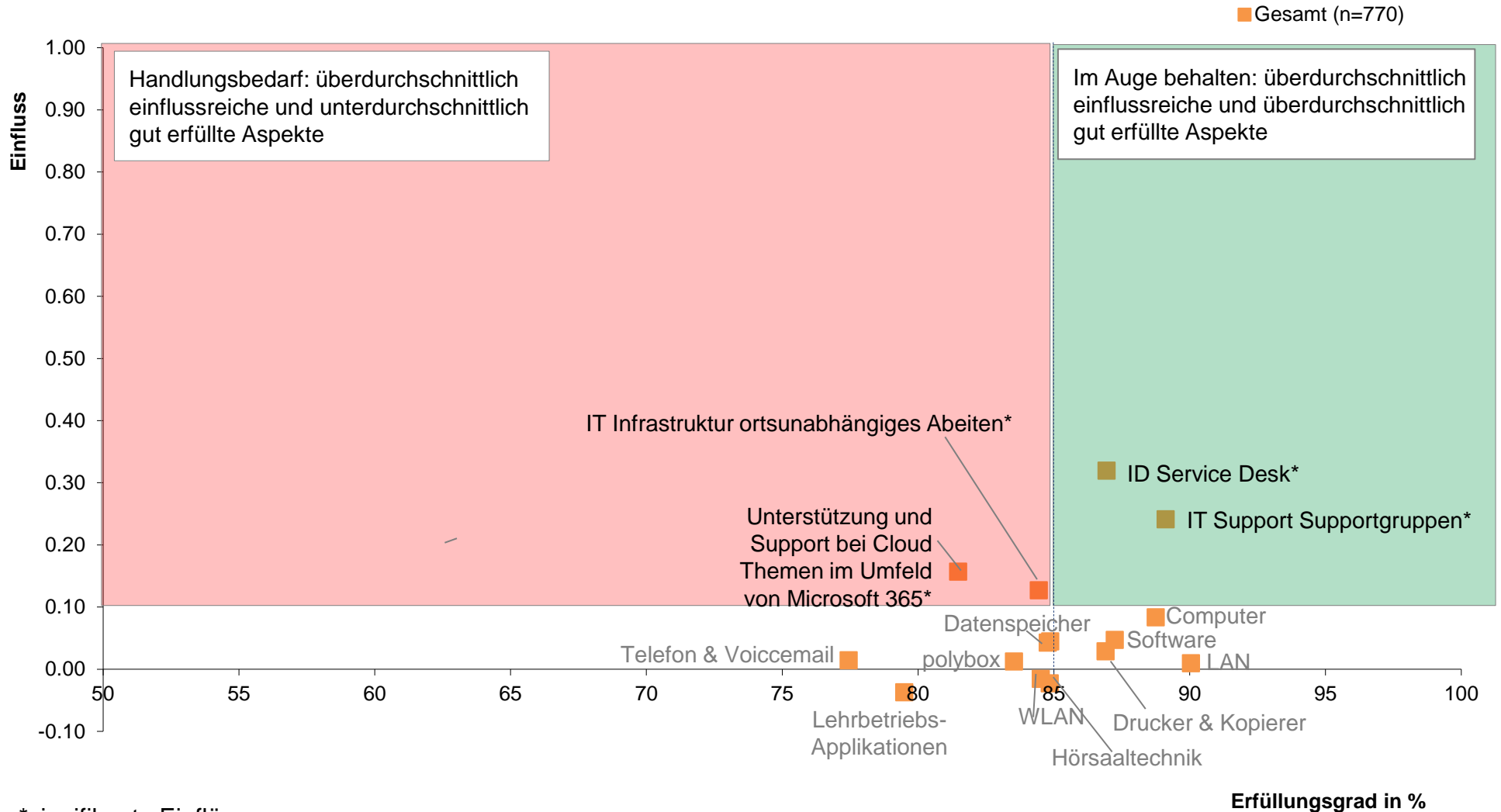
Die Ergebnisse dieser Analysen können in der Form eines „Portfolios“ dargestellt werden, mithilfe dessen strategische Handlungsfelder abgeleitet werden können. Es zeigt auf, wo die „Scheinwerfer“ hingerrichtet werden müssen, respektive welche Dienstleistungen Priorität haben.

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

Die Linien für den durchschnittlichen berechneten Einfluss (Beta = 0.10) und den durchschnittlichen Erfüllungsgrad (Zufriedenheit = 85%) gliedern das Portfolio in vier Bereiche unterschiedlicher Wichtigkeit.

# Zufriedenheitsmodell (n = 770; CxS und ZO)

Nur Dienstleistungen, wo weniger als 50% der Befragten angegeben haben, dass sie die DL noch nie genutzt haben



\*signifikante Einflüsse

Erfüllungsgrad in %

# Längsschnittvergleich 2019 – 2024

## Statistisch signifikante Veränderungen (1/2)

Items (alles 5er Skalen)	MW 2019 (n=3416)	MW 2024 (n=3742)	p-Wert*	Effektstärke Cohen's d**
Ich begeistere mich für IT.	3.45	3.43	.648	°
Ich habe ein grosses Supportbedürfnis in IT-Fragen.	2.42	2.41	.605	°
Ich kenne die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen.	3.16	3.16	.977	°
Ich weiss, wo ich mich über die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen informieren kann.	3.54	3.49	.076	°
Ihr Bild der Informatikdienste	3.85	4.14	.000	.34
1 = nicht kundenorientiert; 5 = kundenorientiert	3.60	3.83	.000	.24
1 = konservativ; 5 = innovativ	3.25	3.42	.000	.19
1 = unzuverlässig; 5 = zuverlässig	3.83	4.13	.000	.34
1 = unfreundlich; 5 = freundlich	4.03	4.22	.000	.23
1 = langsam; 5 = reaktionsschnell	3.67	3.93	.000	.28
Zur Verfügung gestellter Computer	4.34	4.44	.139	°
Zur Verfügung stehende Software	4.26	4.20	.000	-.07
Zur Verfügung stehende Lehrbetriebs-Applikationen (z.B. eDoz, myStudies)	4.06	4.10	.144	
Druck-, Scan- und Kopiermöglichkeiten	4.23	4.07	.000	-.15
Verfügbare Hörsaaltechnik (Audio- / Video- Infrastruktur)	4.16	4.24	.116	°

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

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

■ negative Tendenz ■ positive Tendenz

# Längsschnittvergleich 2019 – 2024

## Statistisch signifikante Veränderungen (2/2)

Items (alles 5er Skalen)	MW 2019 (n=3416)	MW 2024 (n=3742)	p-Wert*	Effektstärke Cohen's d**
Kabelgebundener Zugang (LAN)	4.46	4.39	.007	-.08
Kabelloser Zugang (WLAN, Wi-Fi)	3.49	3.95	.000	.41
Telefonie und Voice-Mail (Festnetz der ETH)	3.94	3.92	.372	°
Hochleistungs- und Big-Data Computer (HPC-Cluster)	4.20	4.11	.386	°
Forschungsdatenmanagement-Service	3.64	3.91	.022	.24
Zentraler Datenspeicher (z.B. Gruppenshare-Laufwerk, NAS)	3.96	4.14	.000	.32
Persönlicher Datenspeicher	3.96	4.16	.000	.33
polybox	4.20	4.20	.947	°
ID Service Desk (Schalter und Telefon)	4.14	4.18	.271	°
IT-Support durch zuständige Supportgruppe (Tickets, Webanfrage, E-Mail)	4.11	4.29	.000	.19
Die Informatikdienste haben sich in den letzten Jahren stetig verbessert.	3.66	3.98	.000	.31
Insgesamt bin ich mit den IT-Dienstleistungen der Informatikdienste zufrieden.	4.06	4.33	.000	.31

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

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

■ negative Tendenz ■ positive Tendenz

## 5. Offene Antworten

# Welche IT-Services würden Sie sich wünschen?

775 Personen haben 968 Nennungen mit Wünschen abgegeben.

Aspekte	Anzahl Nennungen	%
Support, davon (34) Qualität, (36) Dauer und Erreichbarkeit, (20) Umgang, (124) Supportangebote	257	26.6%
Beschaffungsprozess für Software optimieren und Zugang Lizenzen erweitern (v.a. Adobe & KI-Tools)	139	14.4%
Vereinheitlichung und Optimierung von Lehrbetriebs- und Administrationsapplikationen (Moodle, myStudies)	124	12.8%
Zufriedenheit	75	7.7%
Infrastruktur (Arbeitsplätze, Steckdosen, Server)	63	6.5%
Angebot von Kursen und Workshops (z.B. Programmiersprachen, Einführung in die IT Services, Anwendungen)	37	3.8%
Drucker (Anzahl, Standorte, Prozess)	37	3.8%
Benutzerfreundlichkeit / UX (davon 13 2FA)	37	3.8%
Anpassungen & Weiterentwicklung E-Mail (Anbieter, Spam Filter, E-Mail Speicher)	36	3.7%
Verbesserung des WLANs (Stabilität, Login-Prozess, Abdeckung)	33	3.4%
Benutzerautonomie und Bürokratieabbau (z.B. Administratorrechte, selbständiges Installieren von Software)	29	3.0%
Mehr Kapazität bei der Datenspeicherung (polybox, Home-Speicher und weitere)	17	1.8%
Anderes ( u.a. Aufzeichnungen von Vorlesungen)	84	8.7%
Total:	968	100.0%



## Kommentare, Anregungen oder Erklärungen

543 Personen haben 643 Nennungen mit Kommentaren, Anregungen oder Erklärungen abgegeben.

Aspekte	Anzahl Nennungen	%
Dank und Zufriedenheit	174	27.1%
Funktionalität / Vereinheitlichung von Lehrbetriebsapplikationen (Moodle, myStudies, polybox)	85	13.2%
Supportleistungen (u.a. Help Desk, Ticket System, spezifische Anwendungen)	58	9.0%
Qualität und Angebot der IT-Services (z.B. Kundenorientiertheit, mangelnde Innovation, zu restriktiv)	46	7.2%
Technische Bedürfnisse (u.a. Admin-Rechte, LAN Access, Hardware, VPN, Steckdosen)	46	7.2%
Software Bedürfnisse und Anmerkungen (z.B. Lizenzen, Betriebssystem)	38	5.9%
Mangelnder Informationsumfang (z.B. der Zuständigkeiten und vorhandenen Services)	35	5.4%
WLAN (Stabilität, Login-Prozess, Abdeckung)	32	5.0%
Druckprozess, -verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit	31	4.8%
E-Mail, Spam Filter und Mailboxgrösse	27	4.2%
Benutzerfreundlichkeit IT-Shop und Softwarebezug	10	1.6%
Telefonie, Mobil-Netz, UCC	8	1.2%
Stabilität diverser Services (z.B. Server, Desktopcomputer, polybox, EduApp und Weitere)	7	1.1%
Projektmanagement IT (u.a. bisher mangelnde Berücksichtigung von Kunden- und Zielgruppen)	6	0.9%
Anderes	40	6.2%
<b>Total</b>	<b>643</b>	<b>100.0%</b>