

# Zufriedenheitsumfrage der Informatikdienste der ETH Zürich Gesamtbericht

8. August 2024

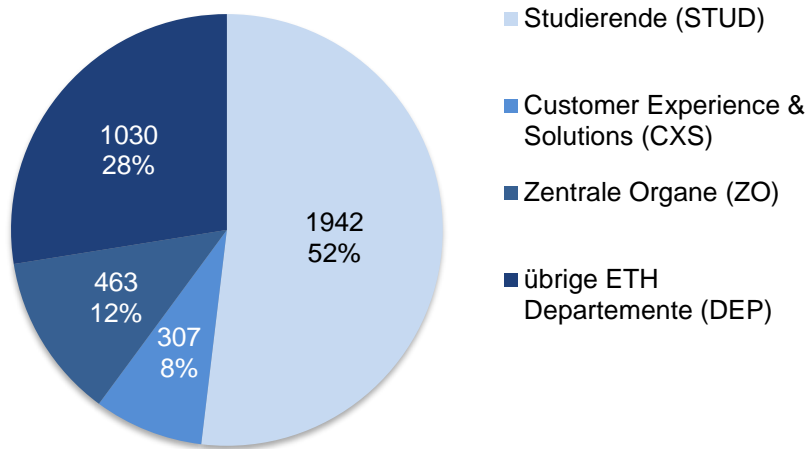
iafob – Institut für Arbeitsforschung und Organisationsberatung

---

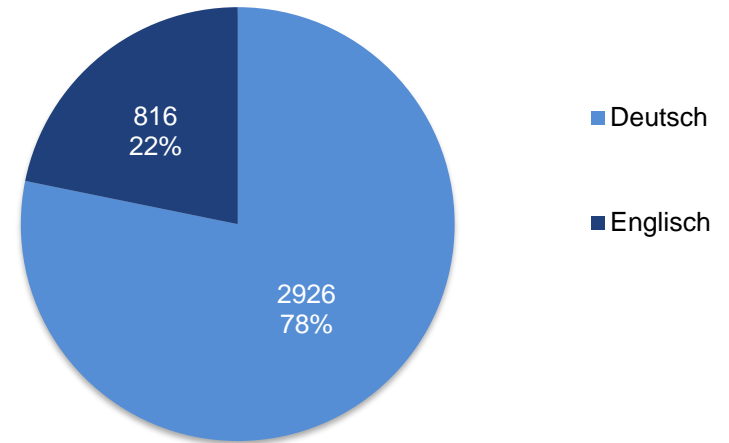
- Die Befragung fand zwischen dem 02. Mai und dem 31. Mai 2024 statt und erfolgte online über eine gesicherte Webseite.
- Befragt wurden sämtliche Angehörige der ETH Zürich. Von den eingeladenen Personen füllten insgesamt 3742 Personen den Fragebogen aus, was einem Rücklauf von ca. 9.1% entspricht.

# Zusammensetzung der Stichprobe (n = 3742)

## Zugehörigkeit zu den Adressatengruppen



## Sprache



- 22% der Befragten geben an, sich nicht für IT zu begeistern.
- 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).

- 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.

- 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.
- Insgesamt sind die Befragten mit den Dienstleistungen der Informatikdienste sehr zufrieden. Eine Ausnahme bildet das Softphone, bei dem vor allem die Benutzungsfreundlichkeit kritisiert wird. 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.

- 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.

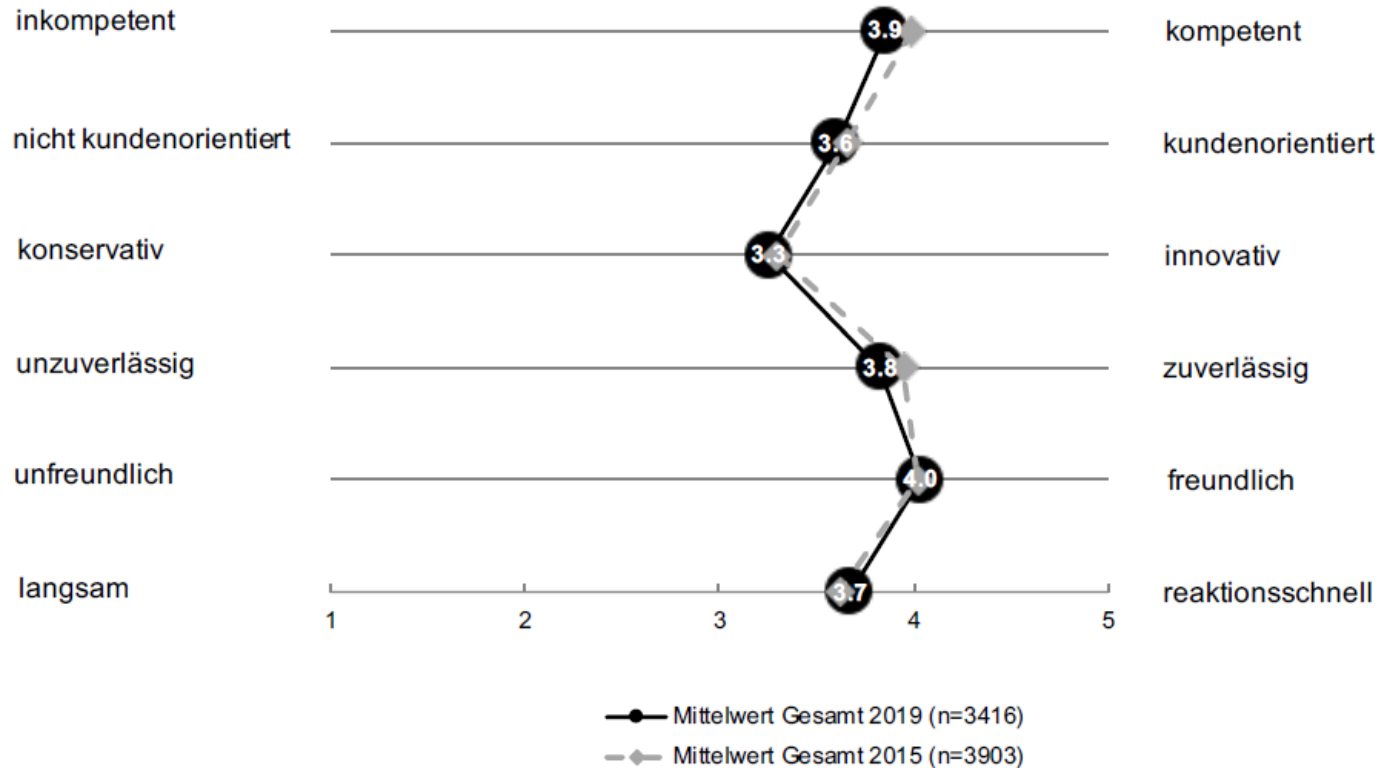
- 543 Personen haben 643 Nennungen mit Kommentaren, Anregungen oder Erklärungen abgegeben. Die Nennungen wurden thematischen Kategorien zugeordnet und nach Häufigkeit ausgewertet.
- Am meisten wurde Dank und Zufriedenheit (27%) sowie die Funktionalität und Vereinheitlichung von Lehrbetriebsapplikationen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



- Je nach Adressatengruppe finden sich vielfältige Unterschiede.
- Mitarbeitende der durch (CxS) betreuten Departemente haben das grösste Supportbedürfnis und haben gleichzeitig das positivste Bild der Informatikdienste von allen befragten Kund\*innengruppen.
- Die Mitarbeitenden der Zentralen Organe (ZO) stufen die Wichtigkeit der meisten Dienstleistungen am höchsten ein. Ihre Zufriedenheit ist vergleichsweise hoch.
- Mitarbeitende der anderen ETH-Departemente kennen die zur Verfügung stehenden IT-Dienstleistungen am besten. Ihre Zufriedenheit ist im mittleren Bereich.
- 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.

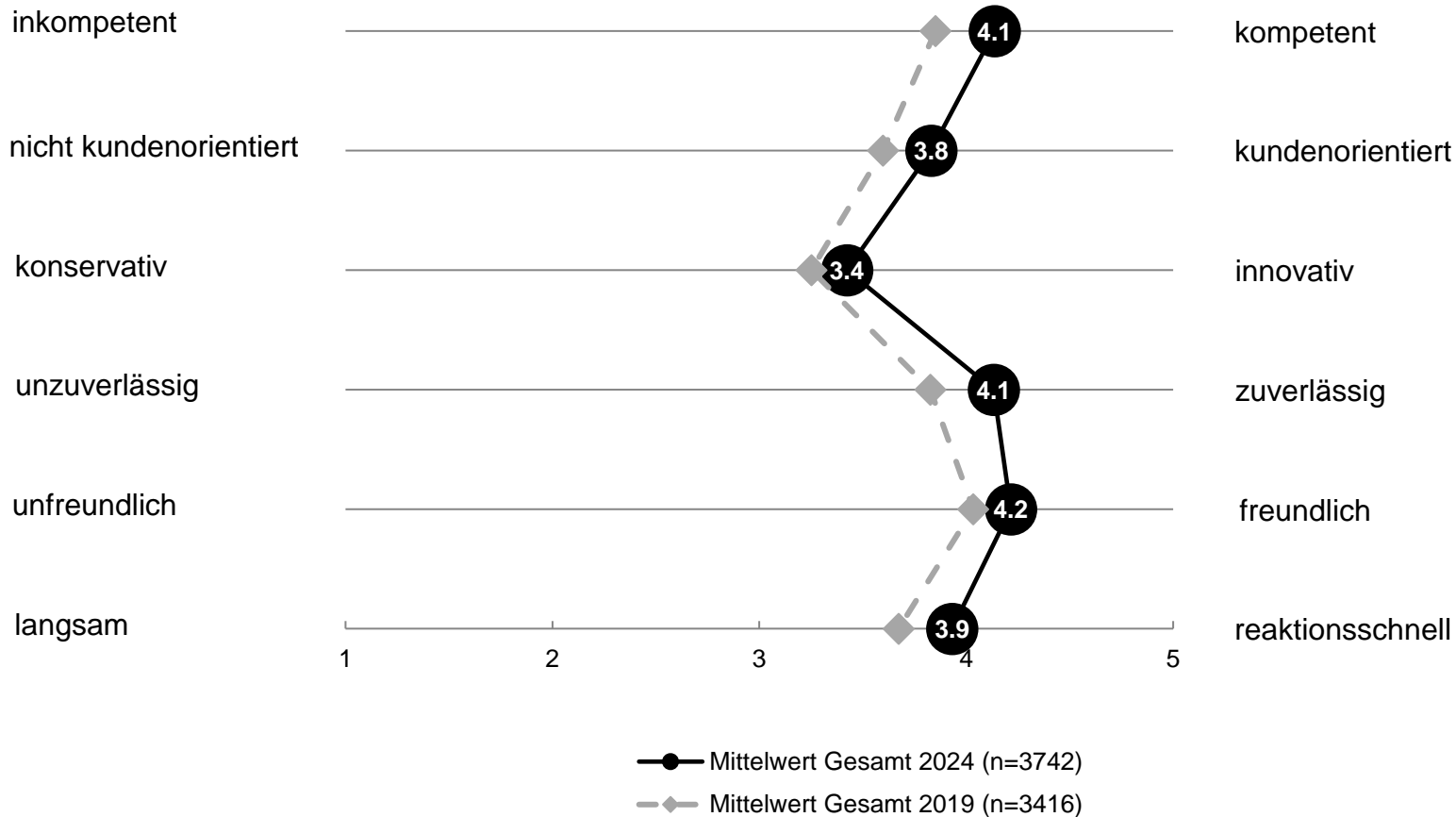
# Bild der Informatikdienste, Vergleich 2015-2019

Die Informatikdienste sind...



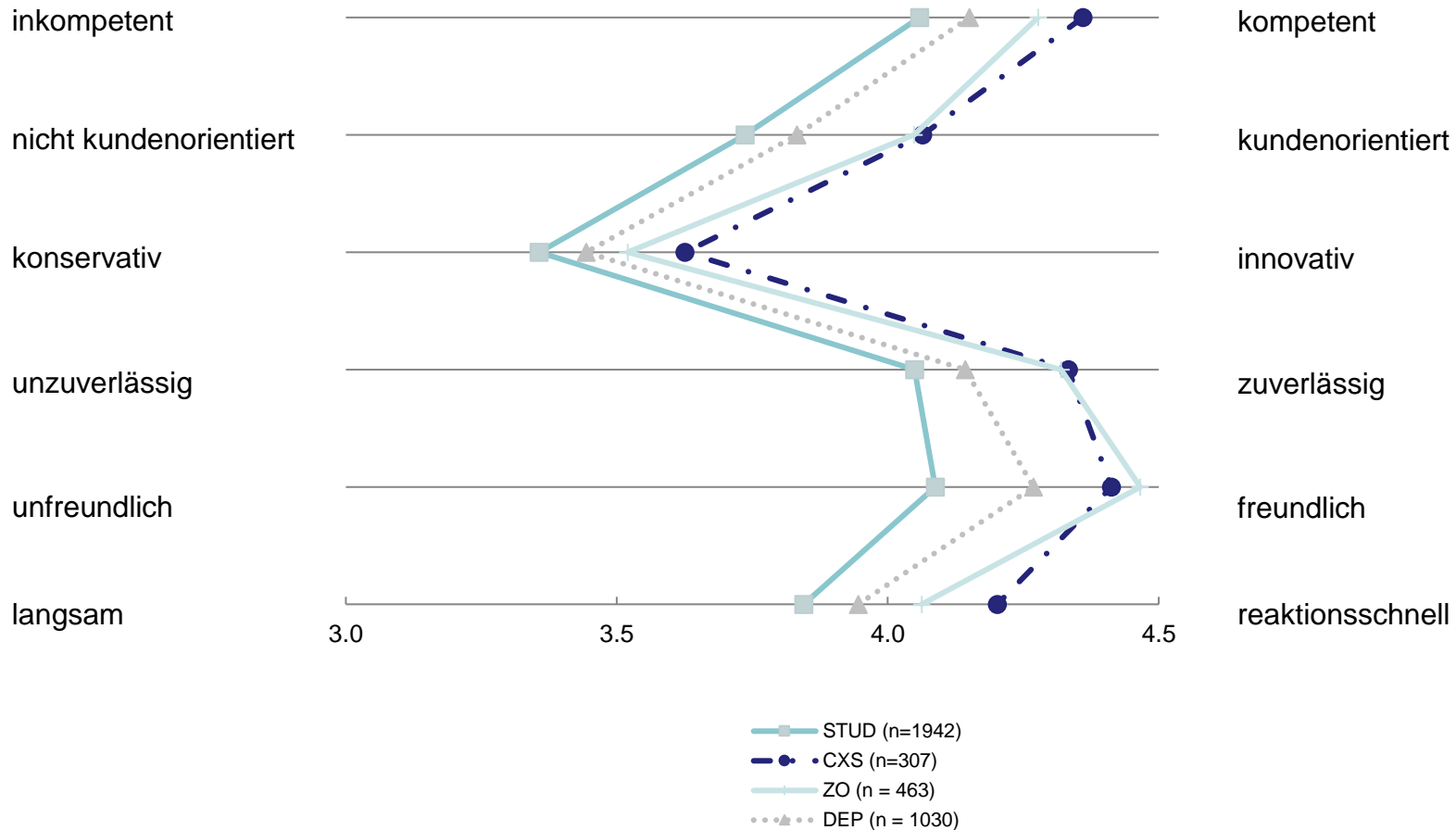
## Bild der Informatikdienste, Vergleich 2019 und 2024

Die Informatikdienste sind...



# Ihr Bild der Informatikdienste 2024 - je nach Adressatengruppe

Die Informatikdienste sind...



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

