

Institut für  
**Informationsmanagement**  
Bremen GmbH

# Zufriedenheit mit der Ausstattung und dem Support der IT in der Bremer Verwaltung

Ergebnisse einer Befragung unter Anwenderinnen und Anwendern

# Fragebogendesign (1/2) – Zufriedenheit mit ...

Hardware	Software	Support
... der Funktionalität und Leistungsfähigkeit Ihres Arbeitsplatz-PCs (Geschwindigkeit, Ausstattung etc.)?	... der Standardsoftware auf Ihrem Arbeitsplatz-PC (z.B. Office, Outlook, Tools etc.)?	... der Erreichbarkeit des IT-Supports bei Problemen?
... der Größe bzw. Darstellung Ihres Monitors unter ergonomischen Gesichtspunkten?	... dem Virenschutz auf Ihrem Arbeitsplatz-PC?	... der Zeit, die der IT-Support benötigt, um Probleme zu beheben?
... der Funktionalität und Leistungsfähigkeit Ihres Druckers (Geschwindigkeit, Qualität etc.)?	... den Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Passwortvergabe/ -änderung, Nutzungsberechtigungen) an Ihrem PC-Arbeitsplatz?	... den Lösungen, die der IT-Support für Ihre Probleme erarbeitet hat?
... der Funktionalität und Leistungsfähigkeit von Kopierern?	... den von Ihnen genutzten zentralen Anwendungssystemen und Fachverfahren (z.B. SAP, VISkompakt, behördenspezifische Fachanwendungen)?	... der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des IT-Supports?
... der Funktionalität und Leistungsfähigkeit von Scannern (z.B. um Schriftstücke für elektronische Akten zugänglich zu machen)?	... den Möglichkeiten zur Datenablage für Ihre Dokumente (z.B. Netzlaufwerke, VISkompakt, gemeinsames Arbeiten an Dokumenten etc.)?	... den Rückmeldungen des IT-Supports während der Bearbeitung von Aufträgen oder Problemen?
... der Leistungsfähigkeit des Internetzugangs?	... der Funktionalität und Leistungsfähigkeit des E-Mail-Systems?	... den Schulungen und Einweisungen, die Sie für die durch Sie genutzten IT-Systeme und Verfahren erhalten haben?
... den Möglichkeiten für mobiles Arbeiten (z.B. Notebook, PDA, externer Zugriff auf Daten etc.)?		... den vorhandenen Dokumentationen zu den eingesetzten IT-Systemen und Verfahren?
+ offene Frage	+ offene Frage	+ offene Frage
Soziodemografische Daten (Ressortzugehörigkeit, Funktion, Geschlecht, EDV-Kenntnisse)		

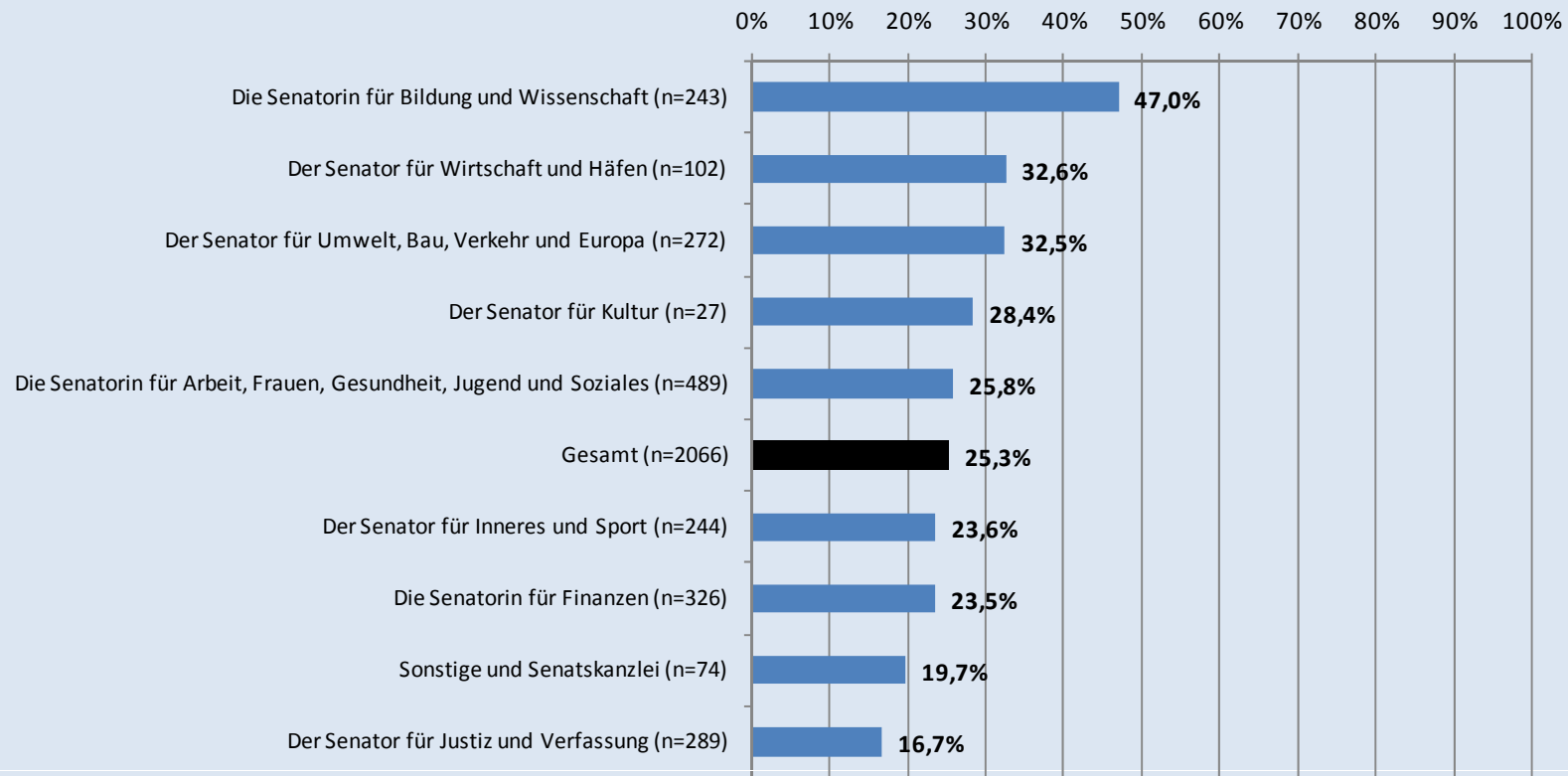
## Fragebogendesign (2/2)

Skala					
gar nicht zufrieden	weniger zufrieden	Unentschieden	eher Zufrieden	vollkommen zufrieden	weiß nicht / trifft nicht zu
-2	-1	0	1	2	fehlend

- Zufriedenheitsindex gesamt: Mittelwert über alle 20 Fragen
- Zufriedenheitsindex Hardware: Mittelwert über die 7 Hardware-Fragen
- Zufriedenheitsindex Software: Mittelwert über die 6 Software-Fragen
- Zufriedenheitsindex Support: Mittelwert über die 7 Support-Fragen
  
- Feldphase: 19. November bis 10. Dezember 2010
- Alle Endanwenderinnen und Endanwender der FHB (ohne Polizei)

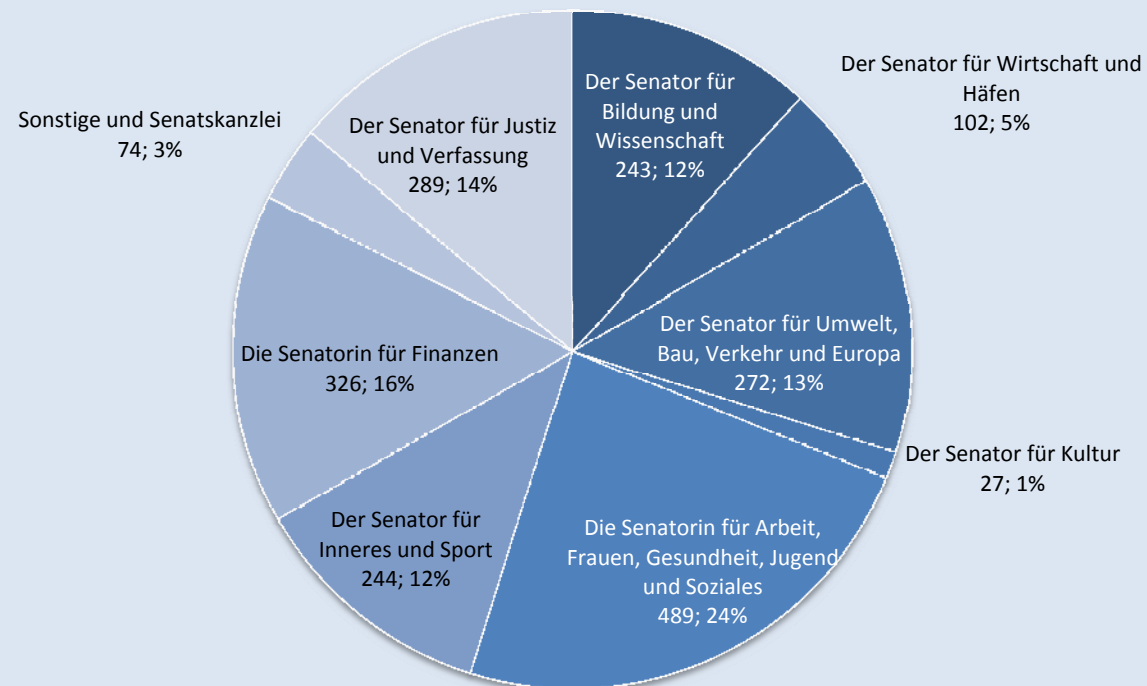
# Rücklauf

## Rücklauf je Ressort und gesamt

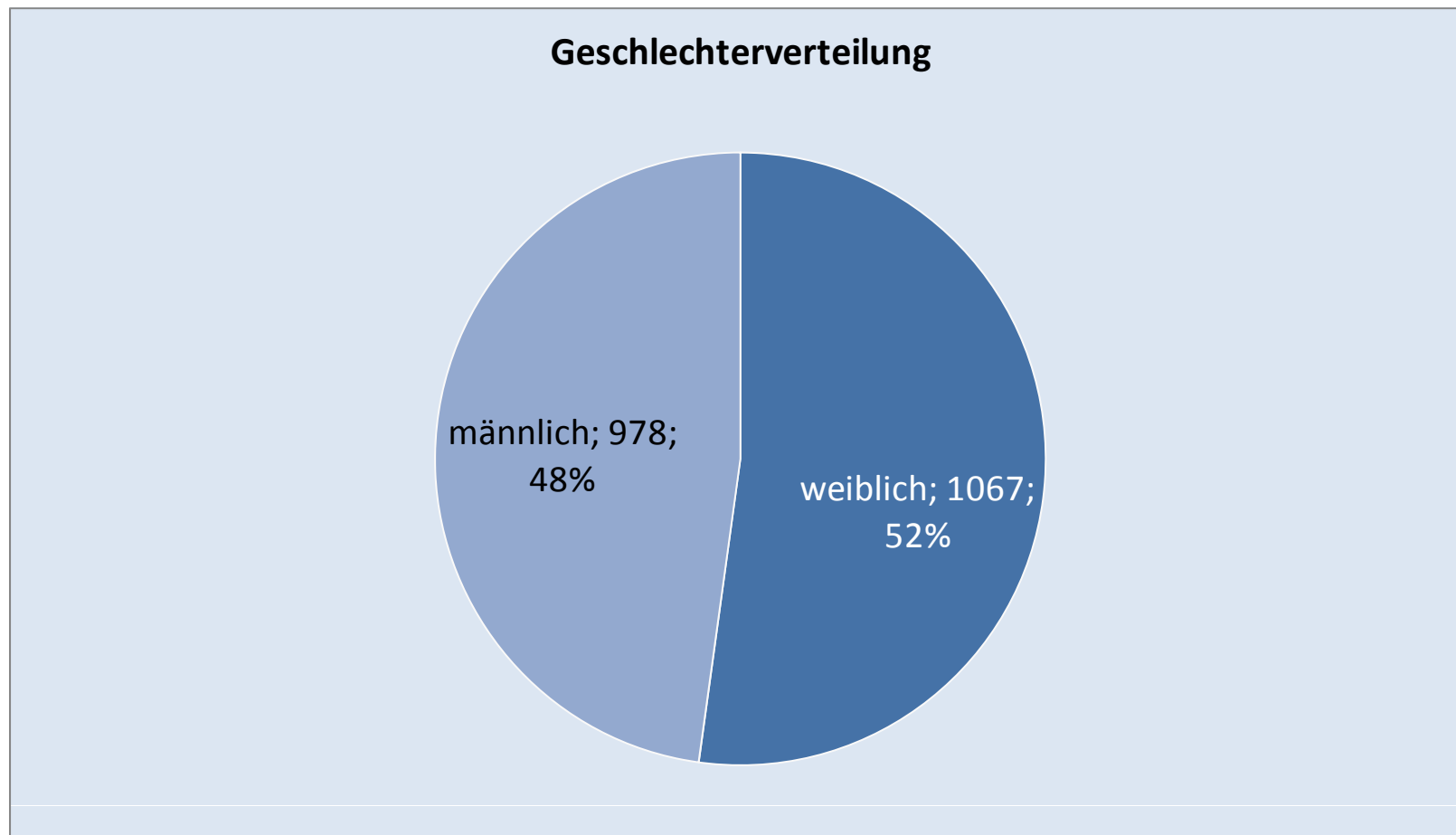


# Verteilung auf die Ressorts

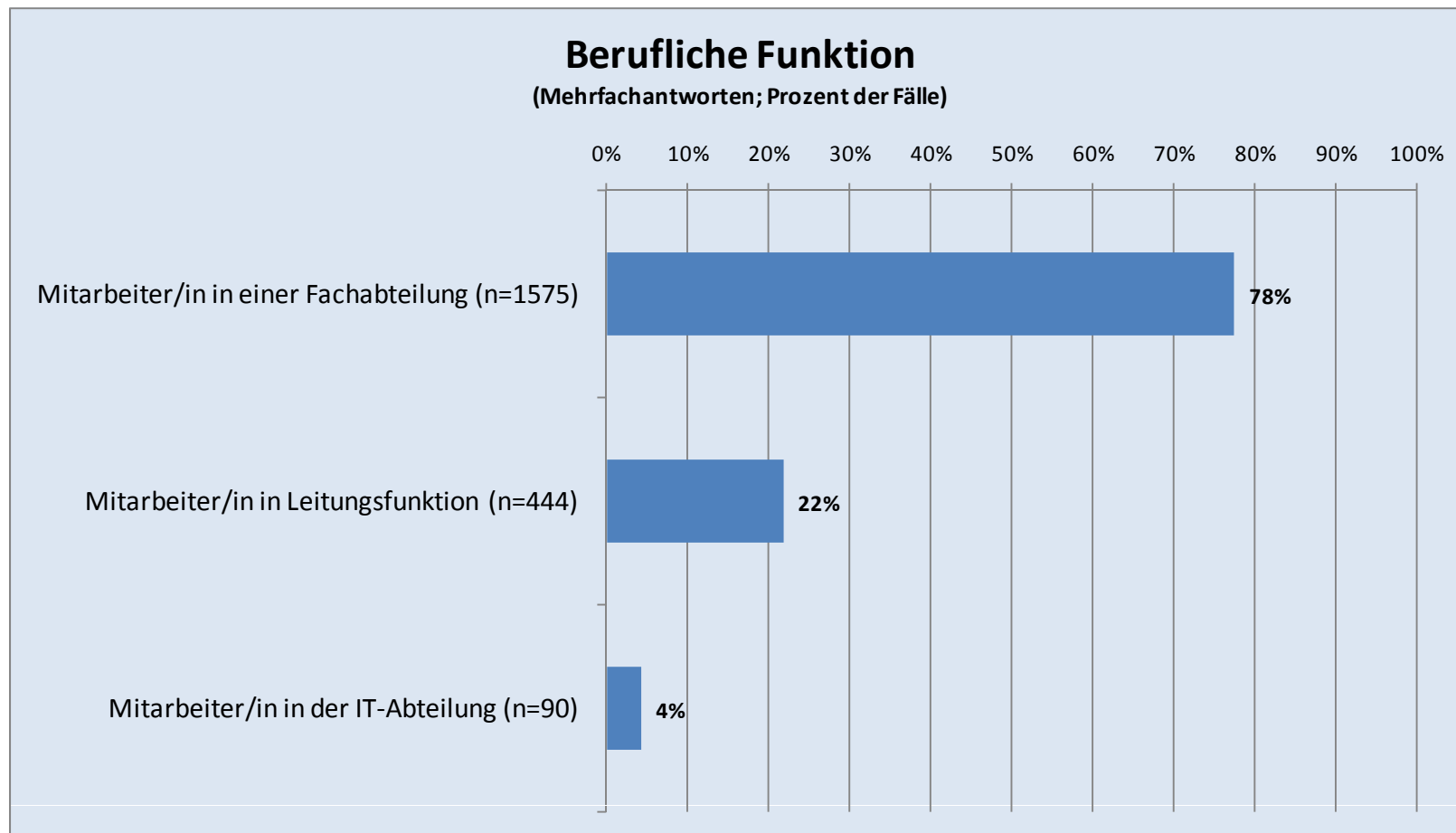
## Verteilung der Antworten auf die Ressorts



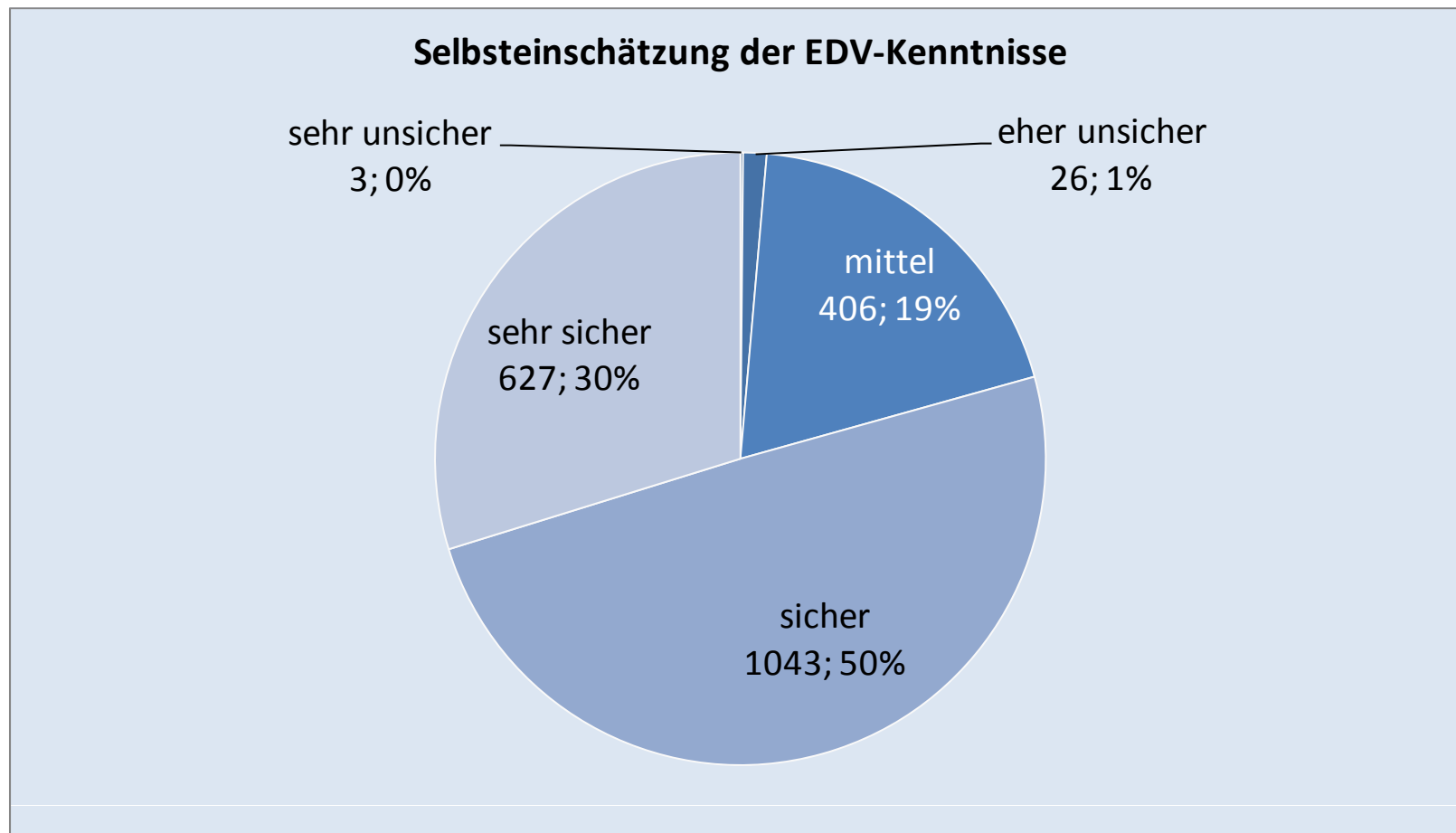
# Geschlechterverteilung



# Berufliche Funktion



# EDV-Kenntnisse





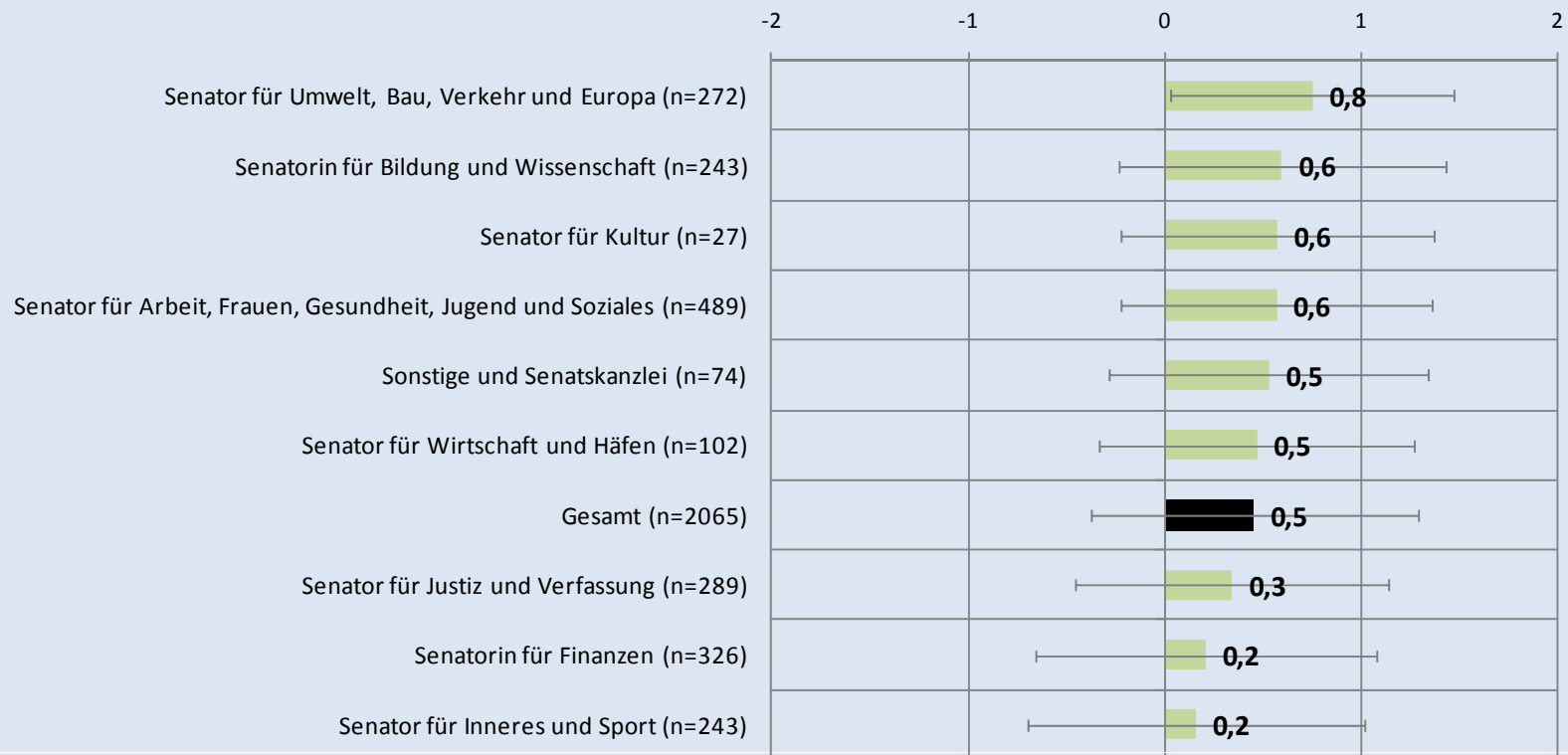
# Zufriedenheitsindex gesamt

**Zufriedenheit mit der IT in der FHB je Ressort und gesamt**  
 (Indexbildung (Mittelwert) über alle 20 Fragen)



# Zufriedenheitsindex Hardware

**Zufriedenheit mit der Hardware in der FHB je Ressort und gesamt**  
 (Indexbildung (Mittelwert) über die 7 Fragen des Hardwareblocks)



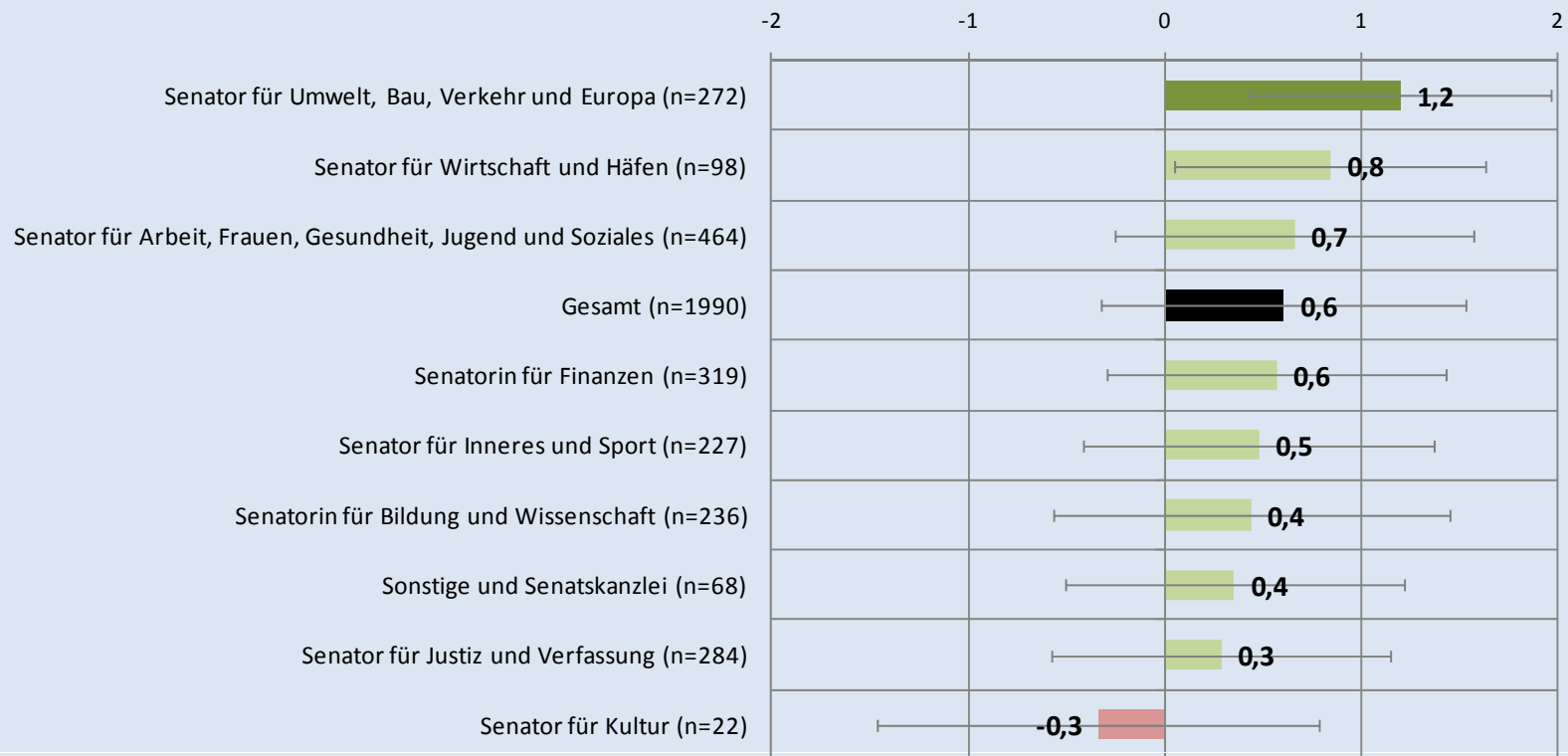
# Zufriedenheitsindex Software

**Zufriedenheit mit der Software in der FHB je Ressort und gesamt**  
 (Indexbildung (Mittelwert) über die 6 Fragen des Softwarewareblocks)

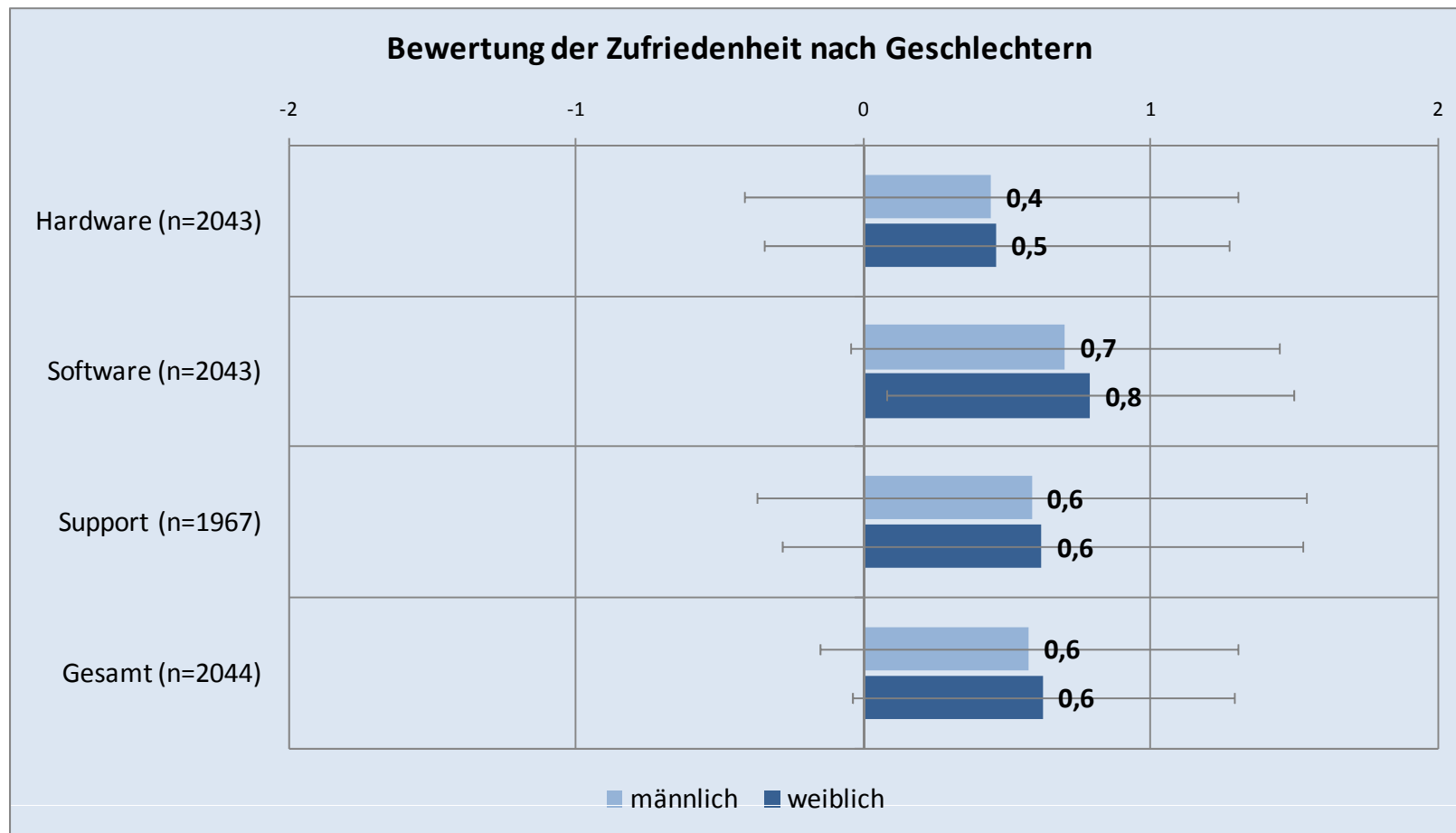


# Zufriedenheitsindex Support

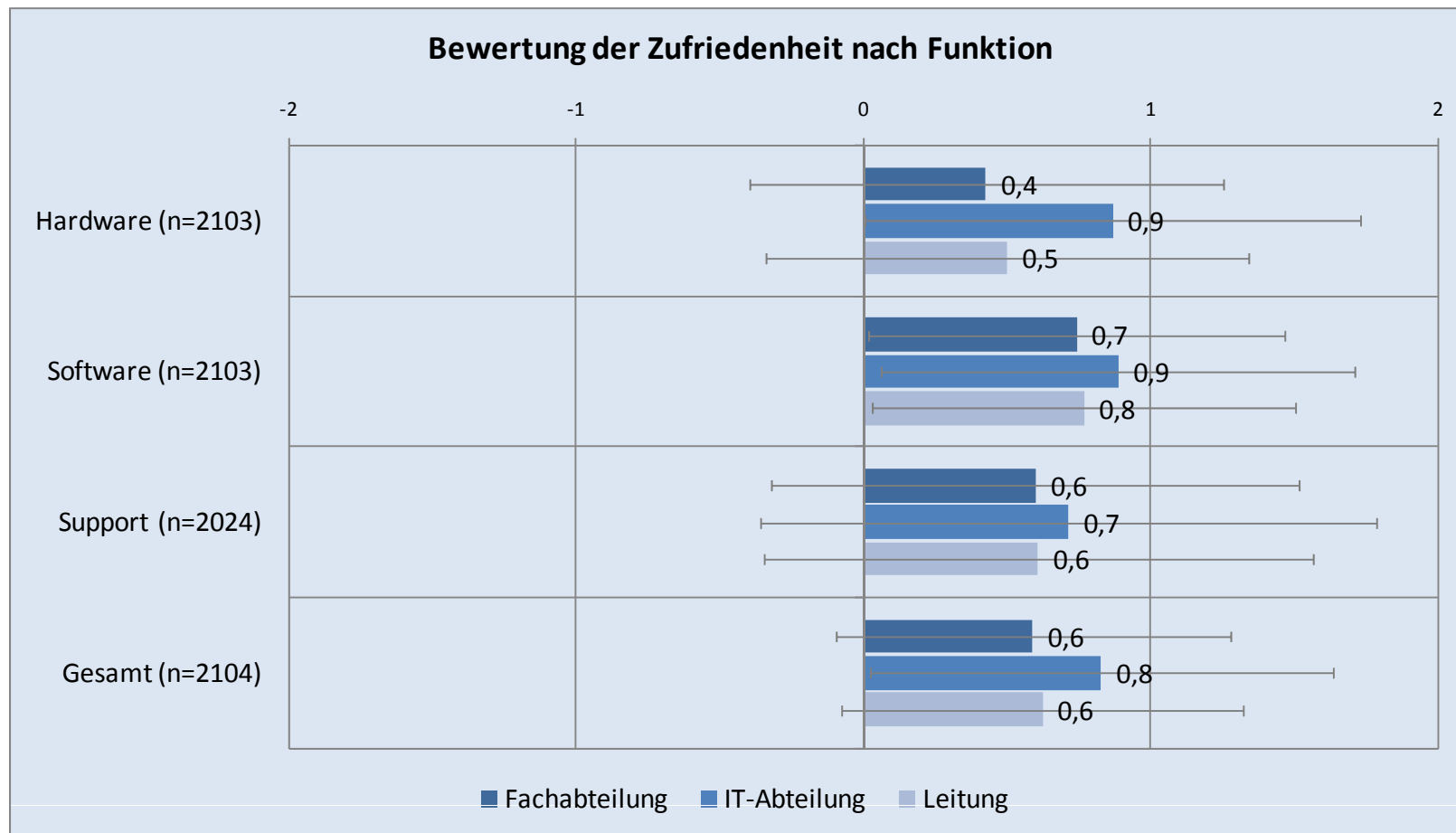
**Zufriedenheit mit dem IT-Support in der FHB je Ressort und gesamt**  
 (Indexbildung (Mittelwert) über die 7 Fragen des Supportblocks)



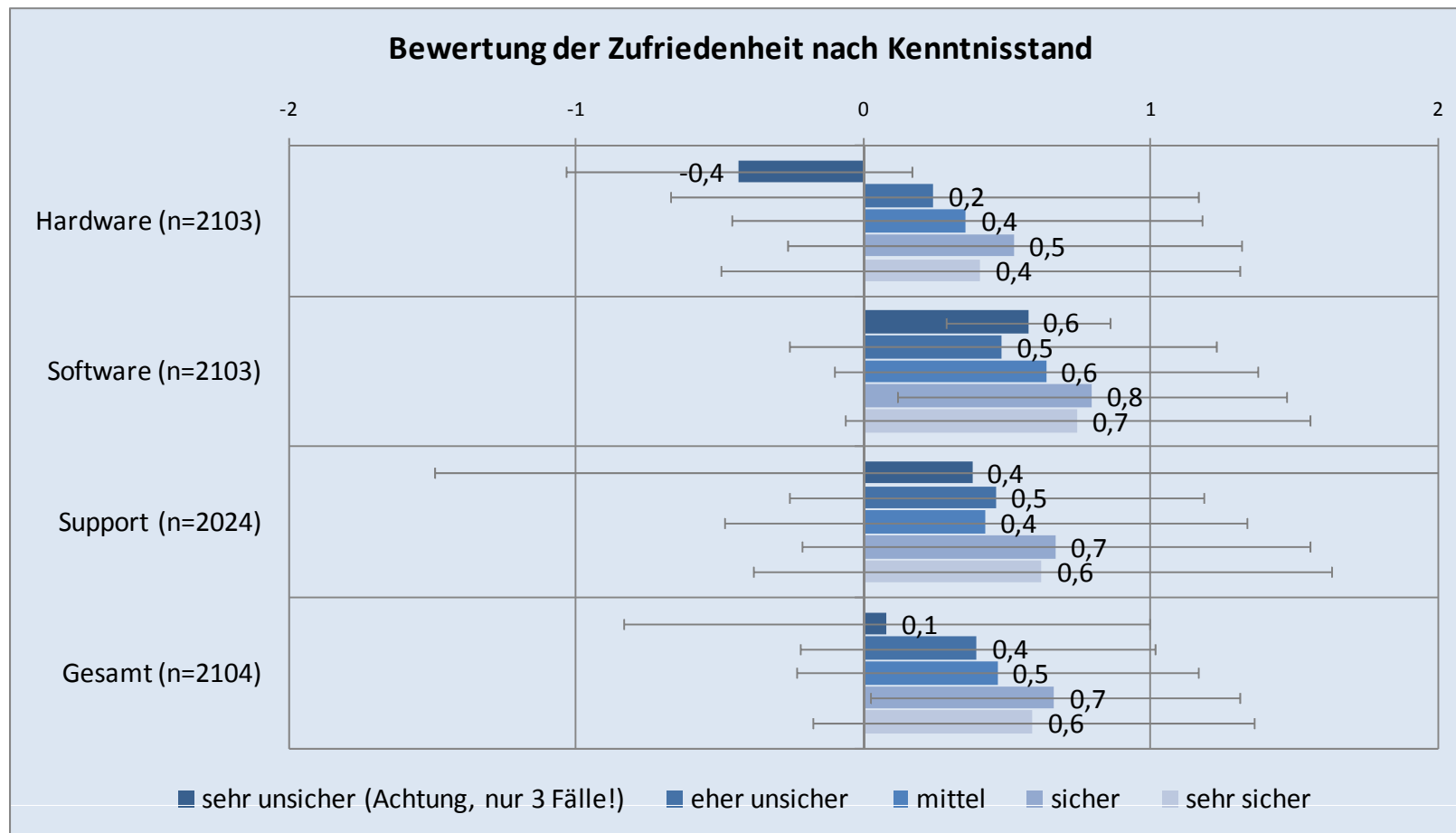
# Zufriedenheit nach Geschlecht



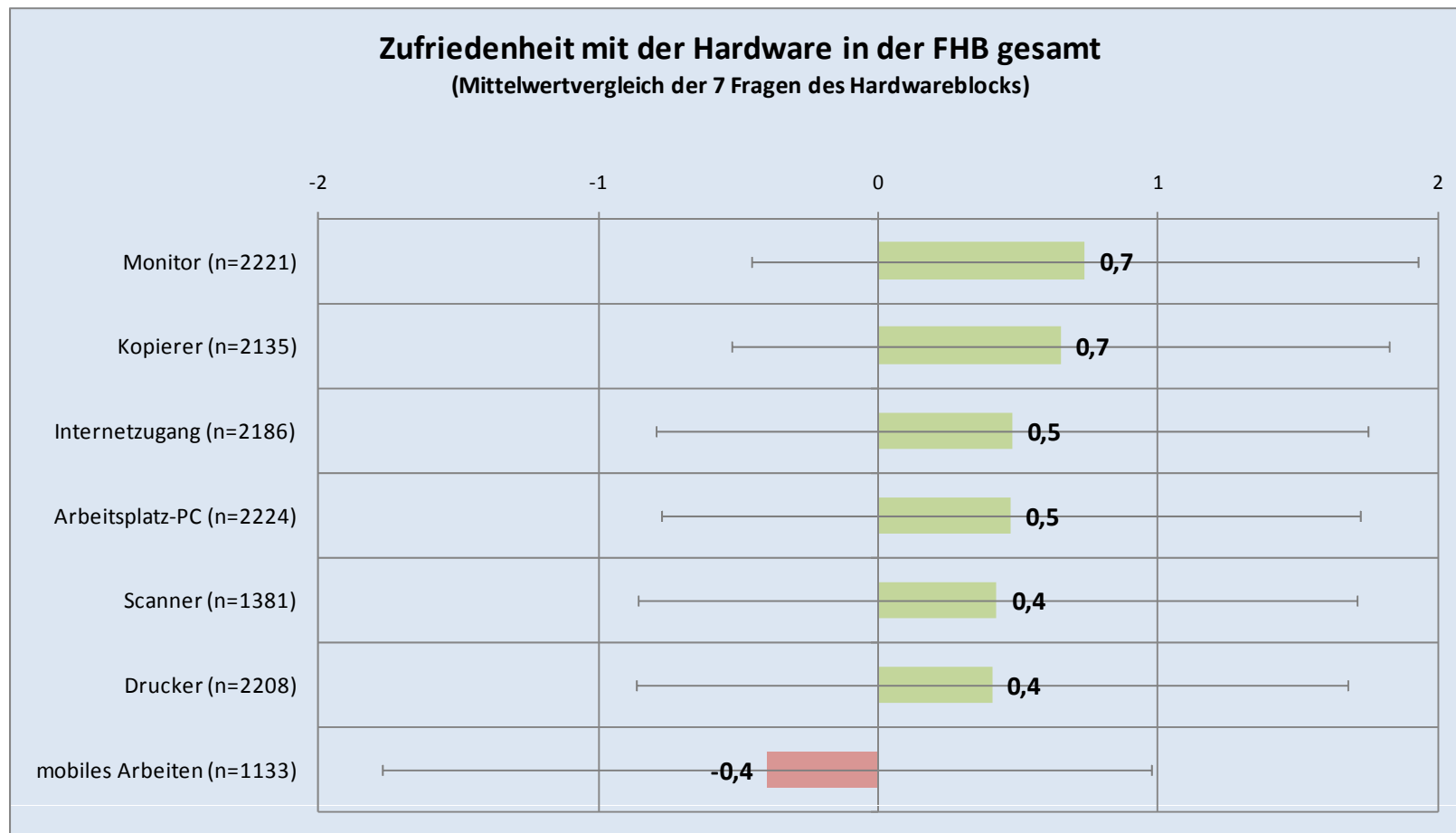
# Zufriedenheit nach Funktion



# Zufriedenheit nach EDV-Kennntnisstand

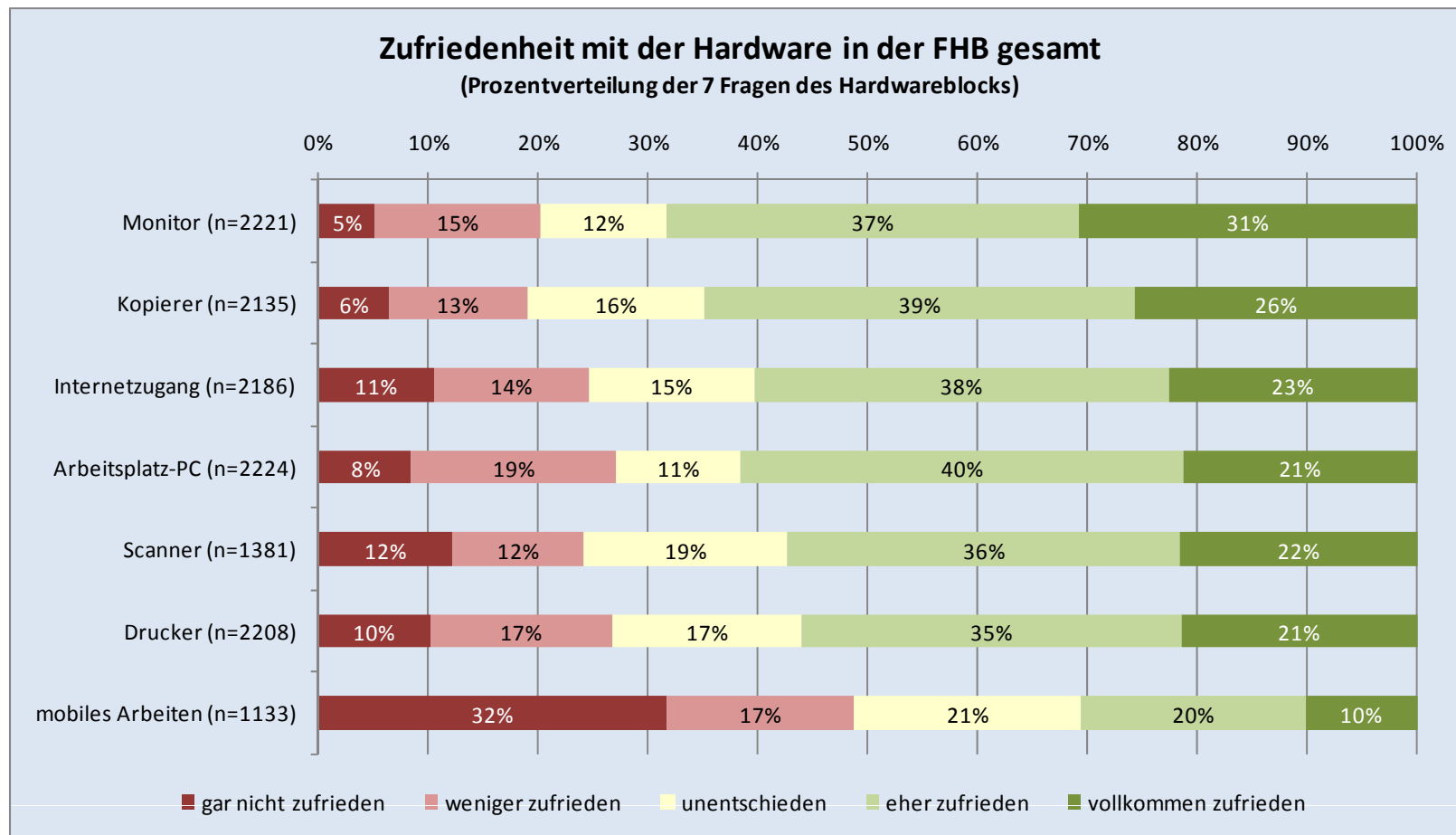


# Hardware FHB gesamt (1/2)





# Hardware FHB gesamt (2/2)

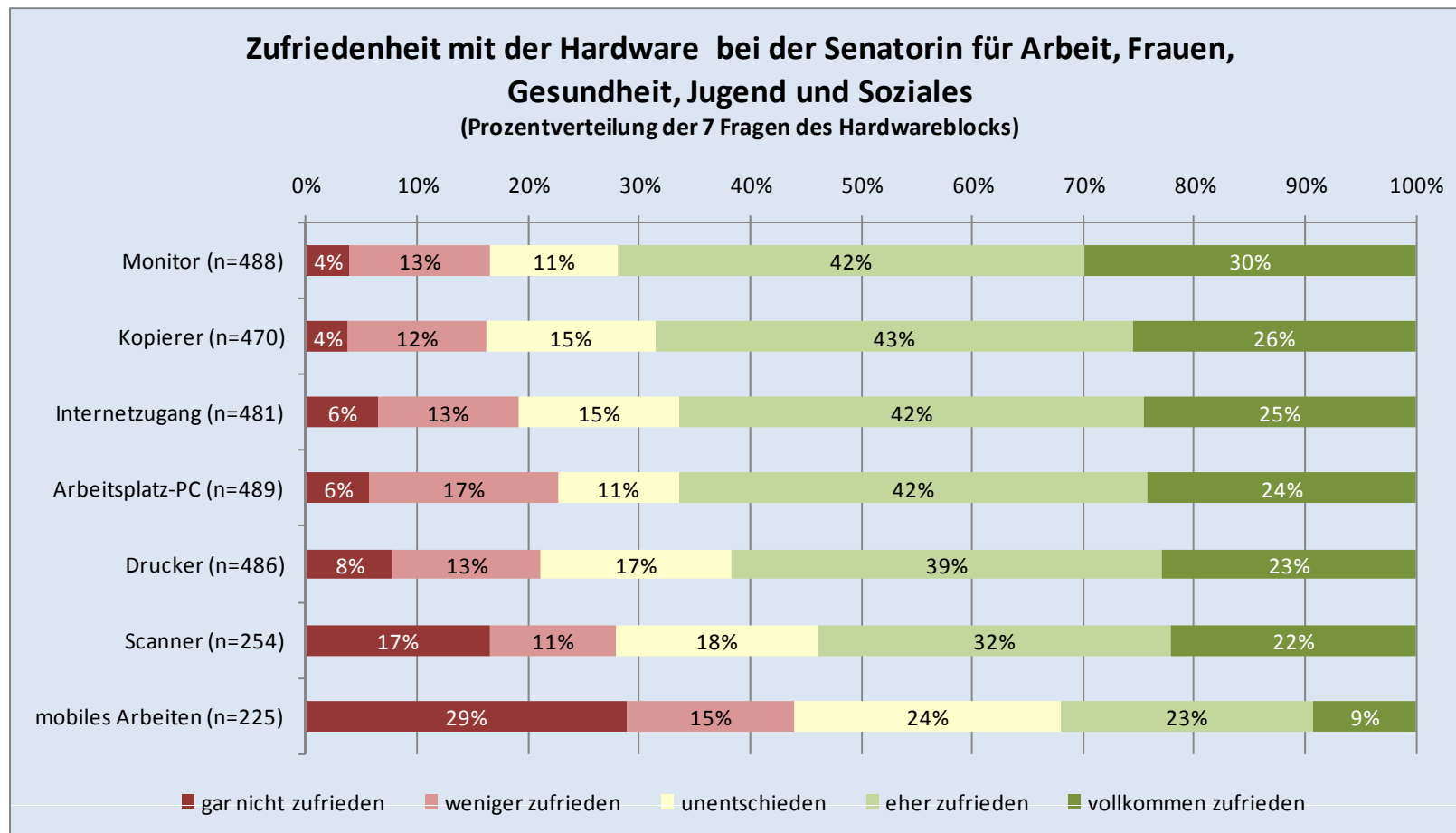


# Hardware SAFGJS (1/2)

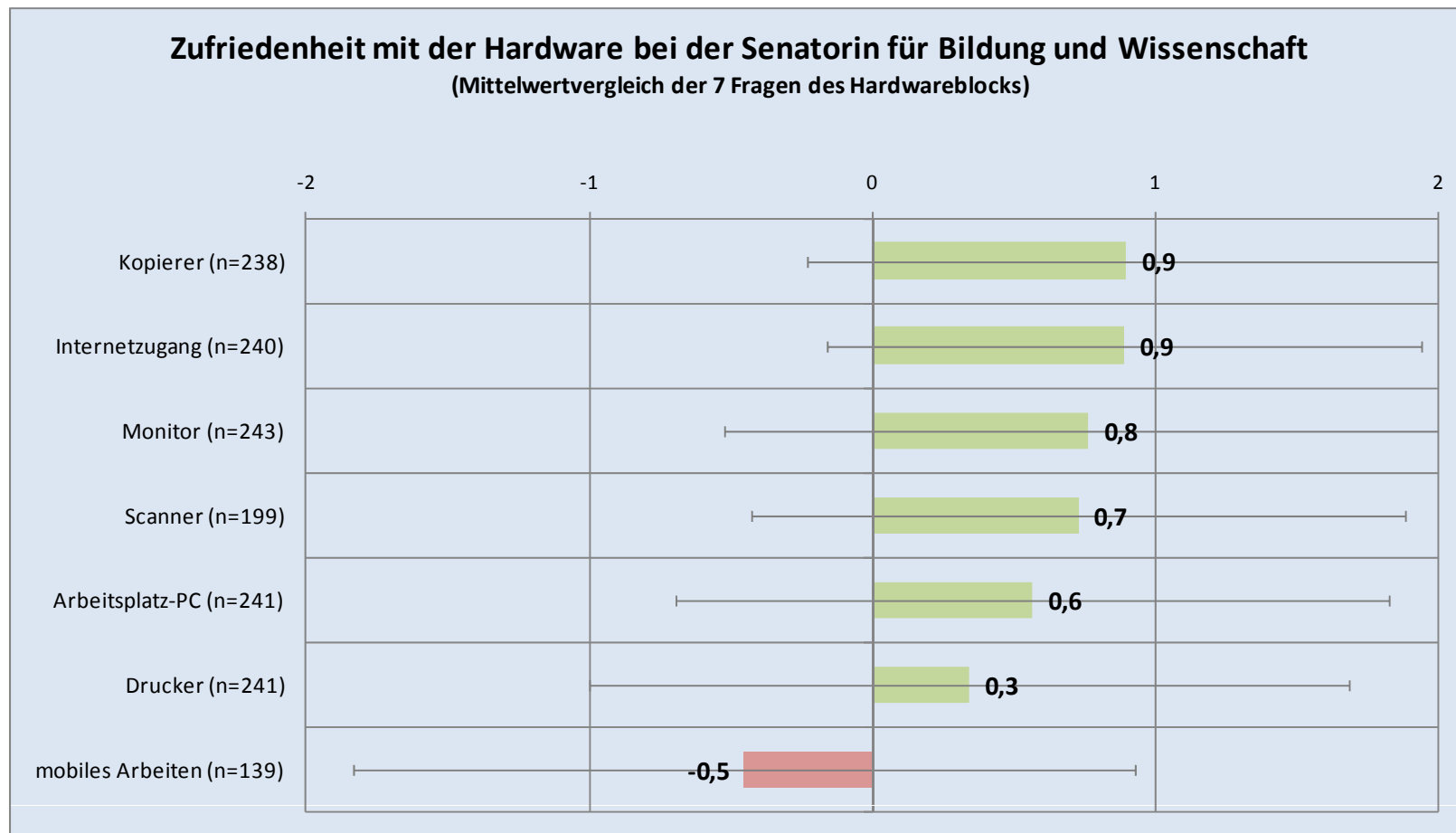
**Zufriedenheit mit der Hardware bei der Senatorin für Arbeit, Frauen,  
Gesundheit, Jugend und Soziales**  
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



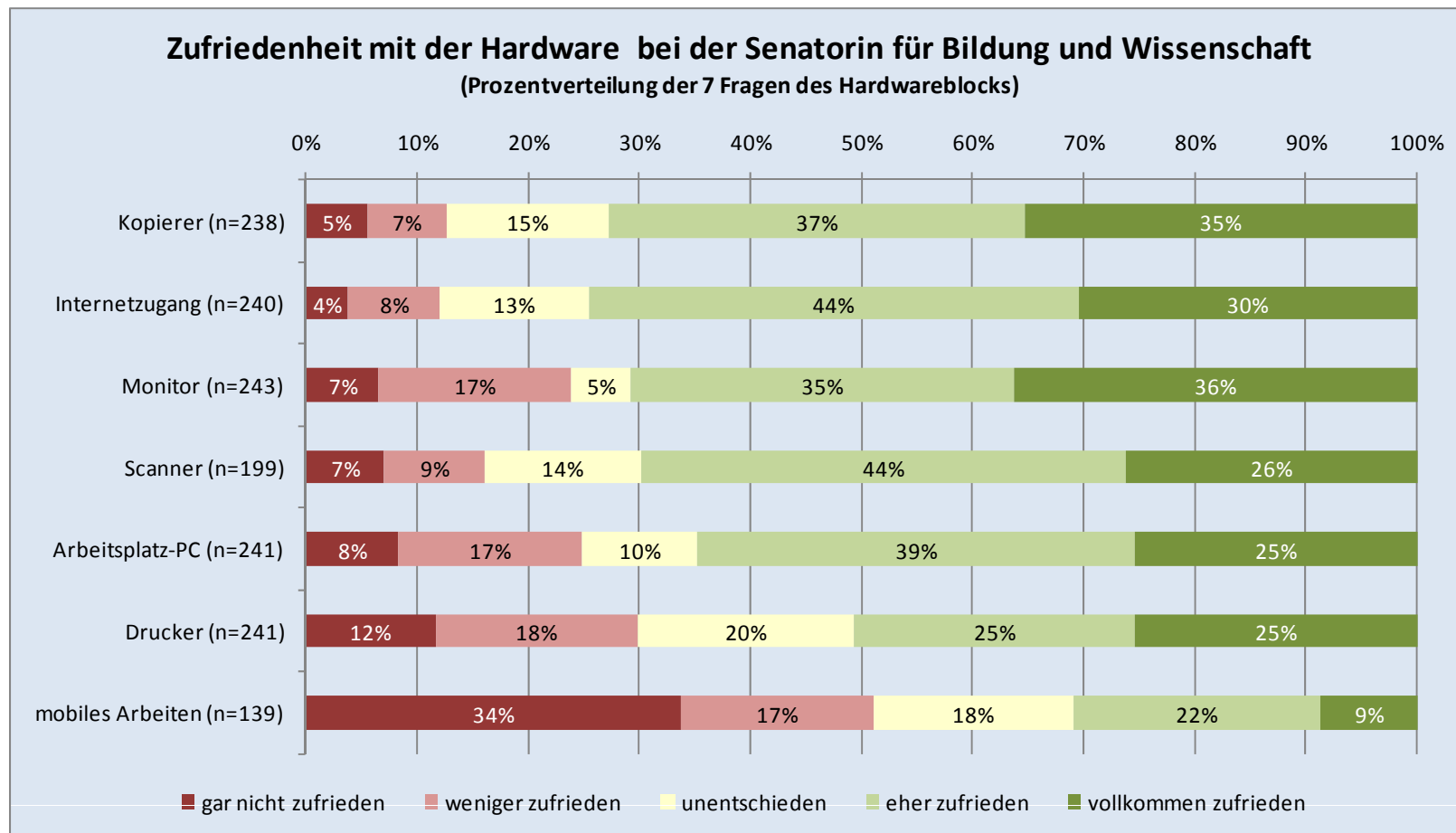
# Hardware SAFGJS (2/2)



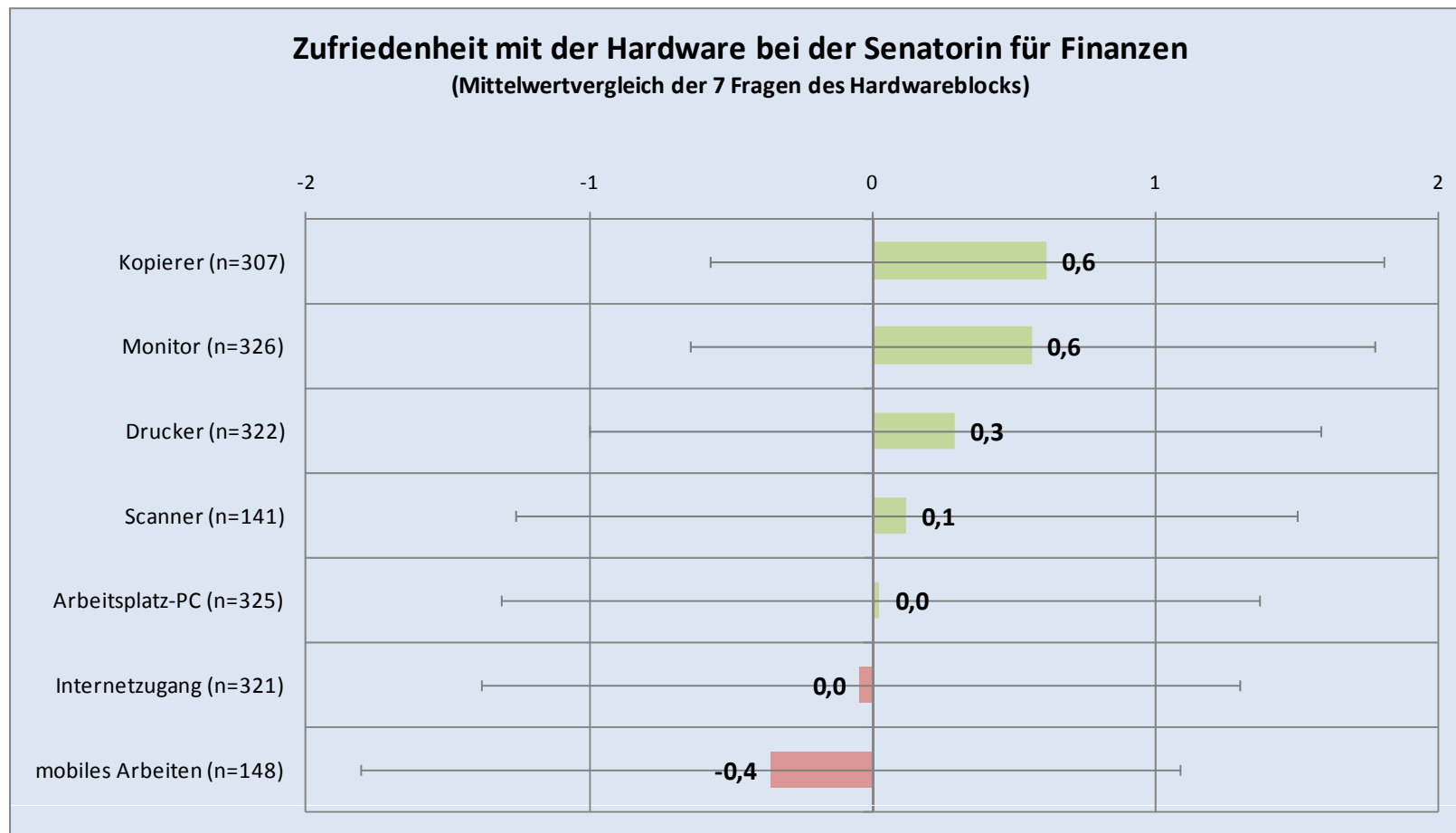
# Hardware SBW (1/2)



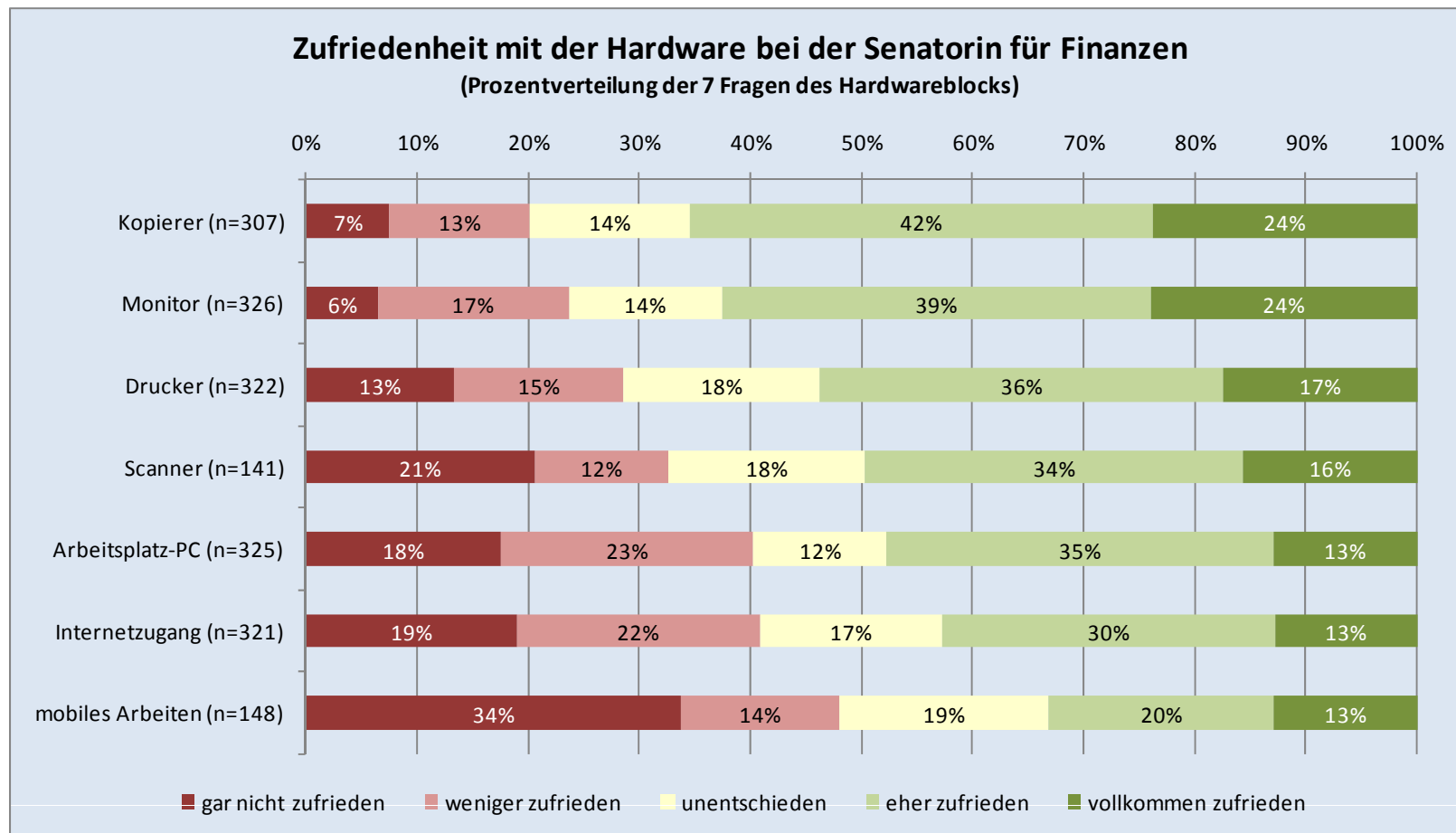
# Hardware SBW (2/2)



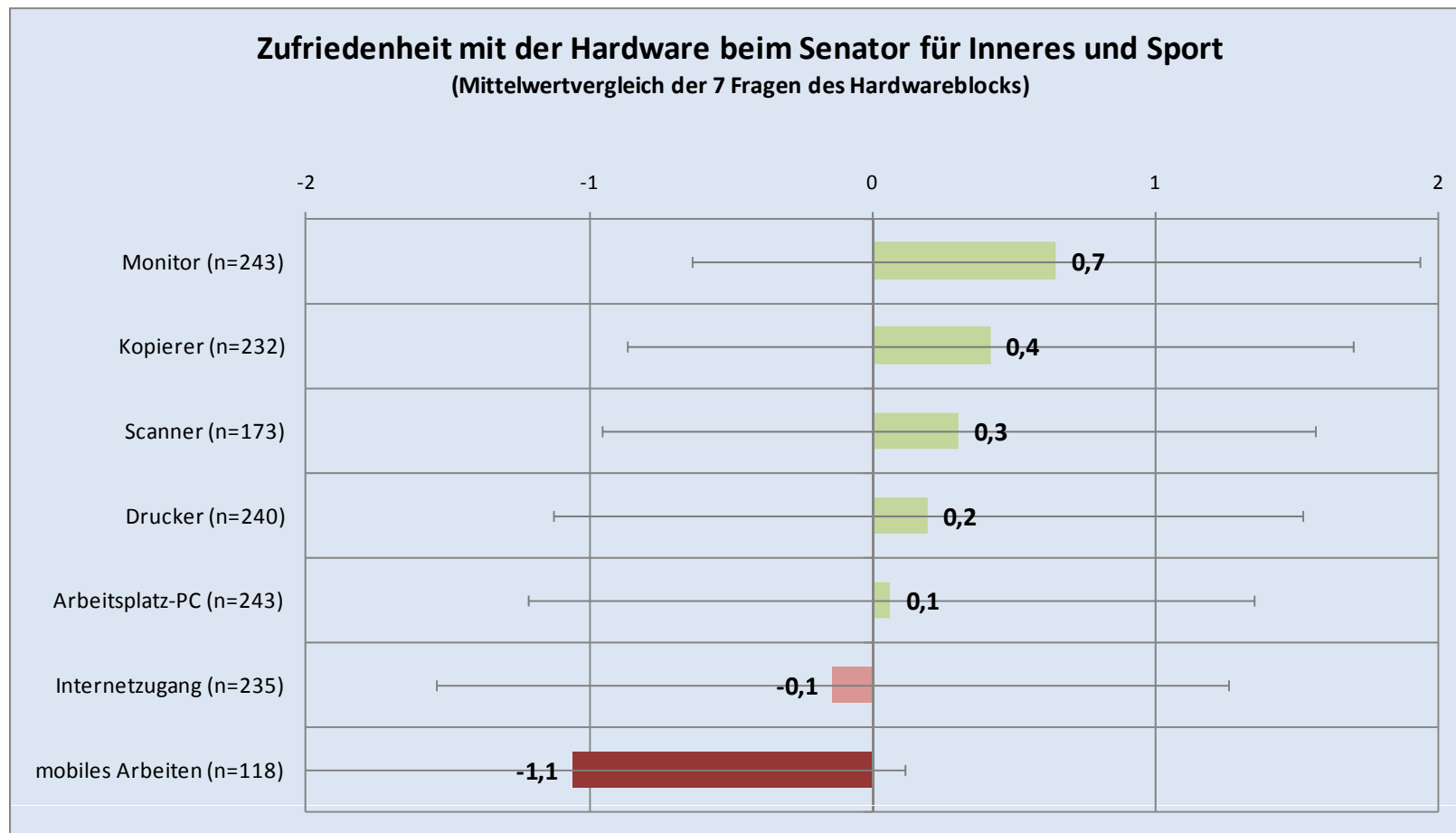
# Hardware SF (1/2)



# Hardware SF (2/2)

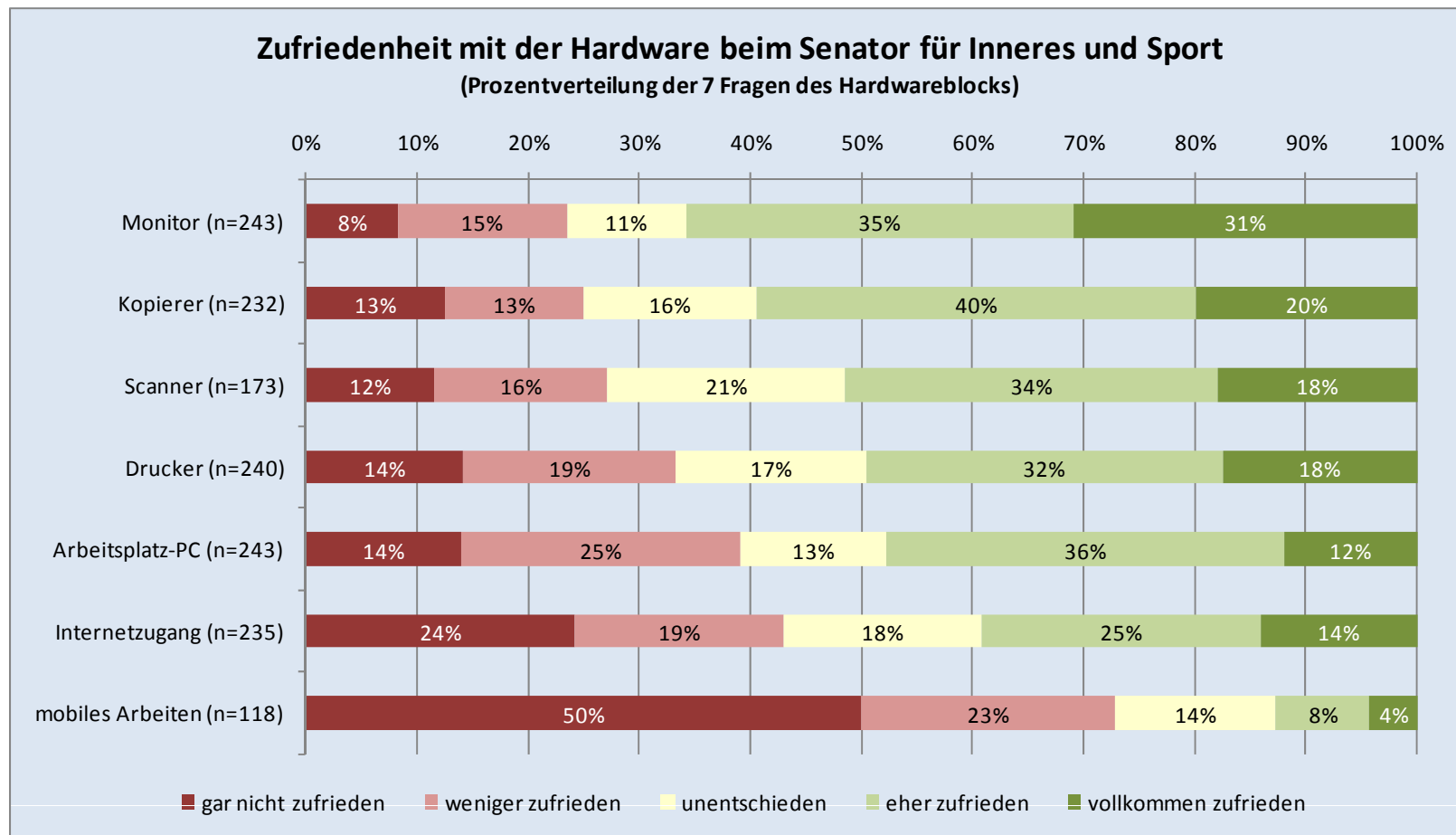


# Hardware SIS (1/2)

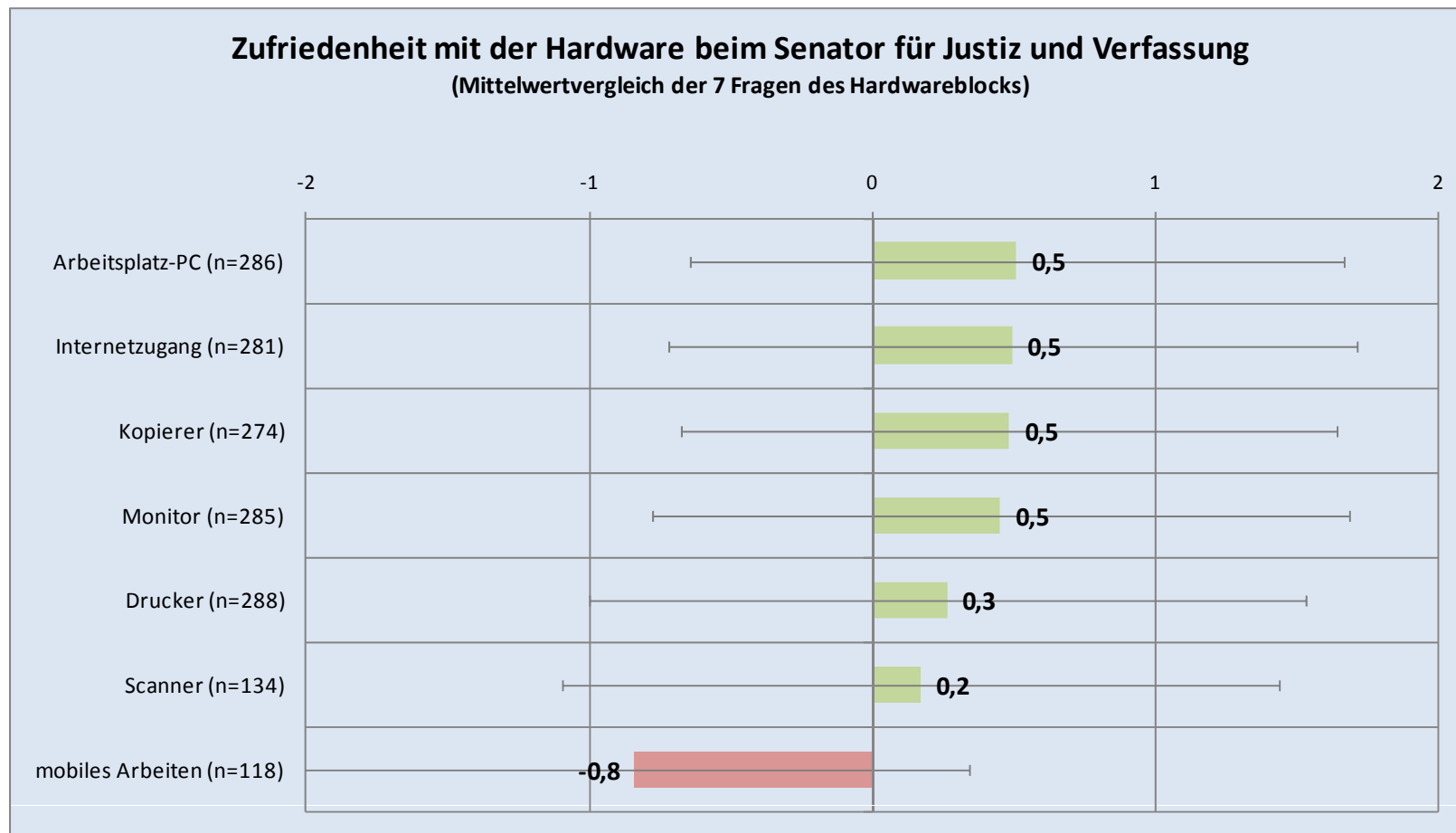




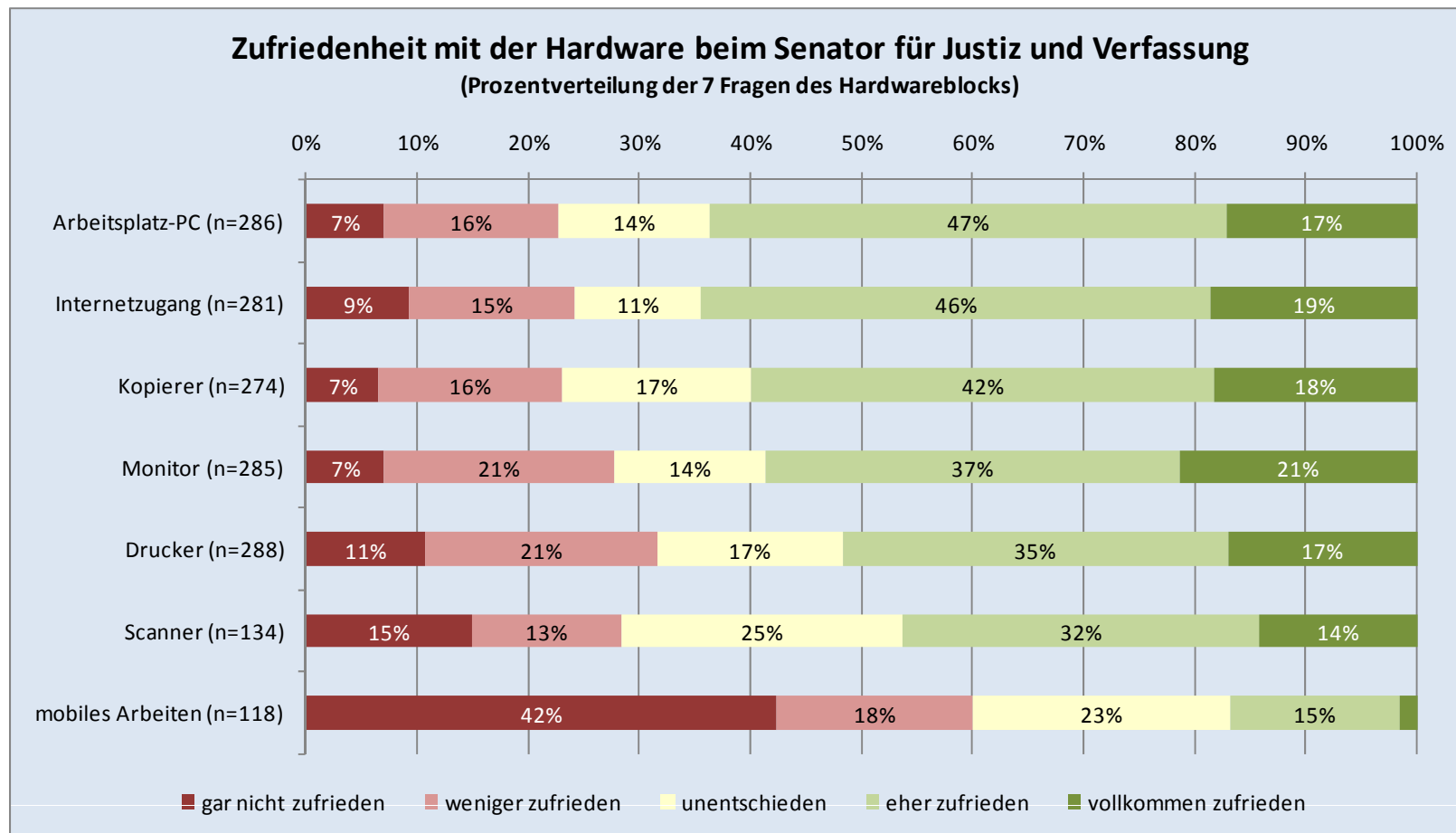
# Hardware SIS (2/2)



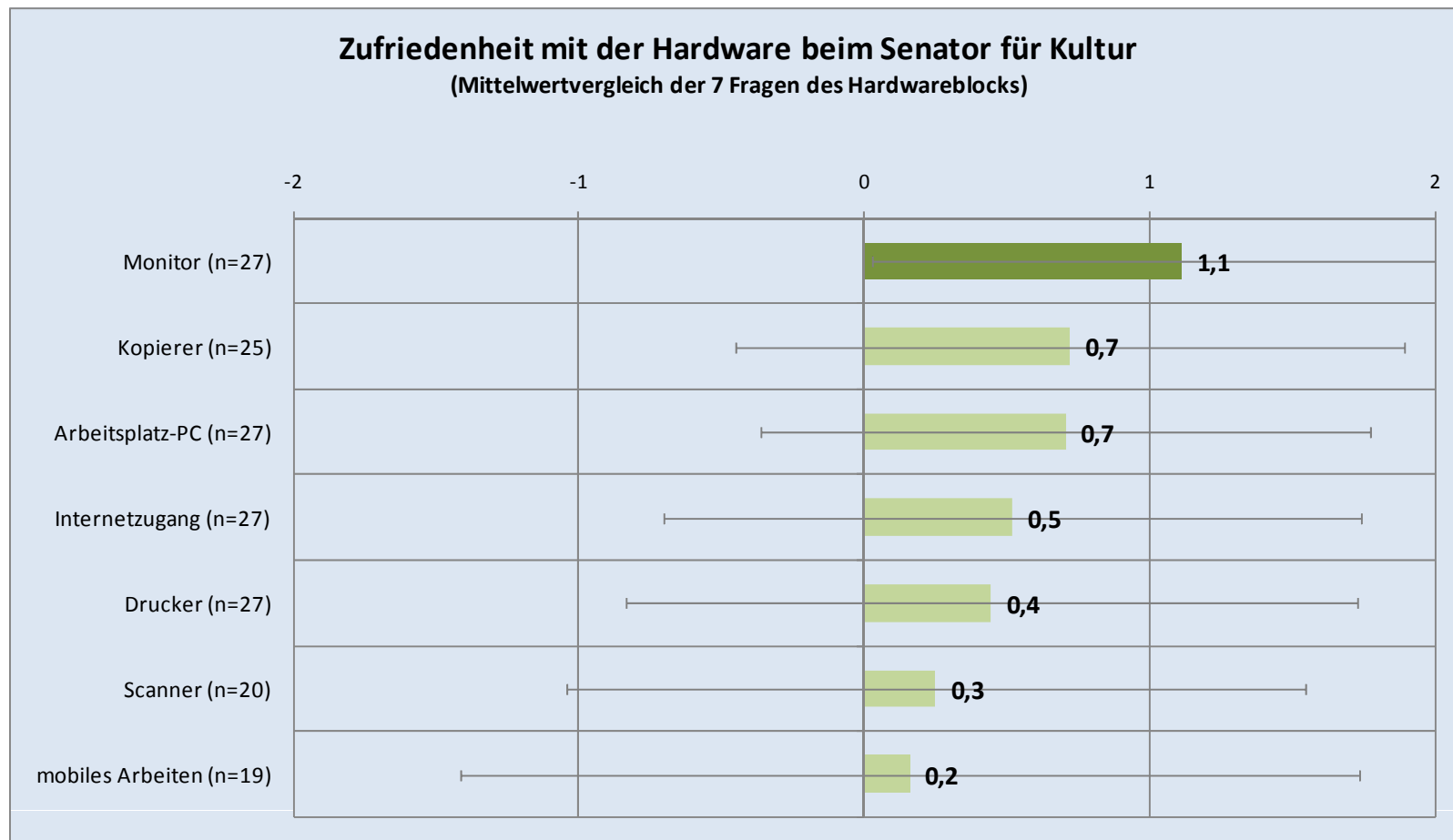
# Hardware SJV (1/2)



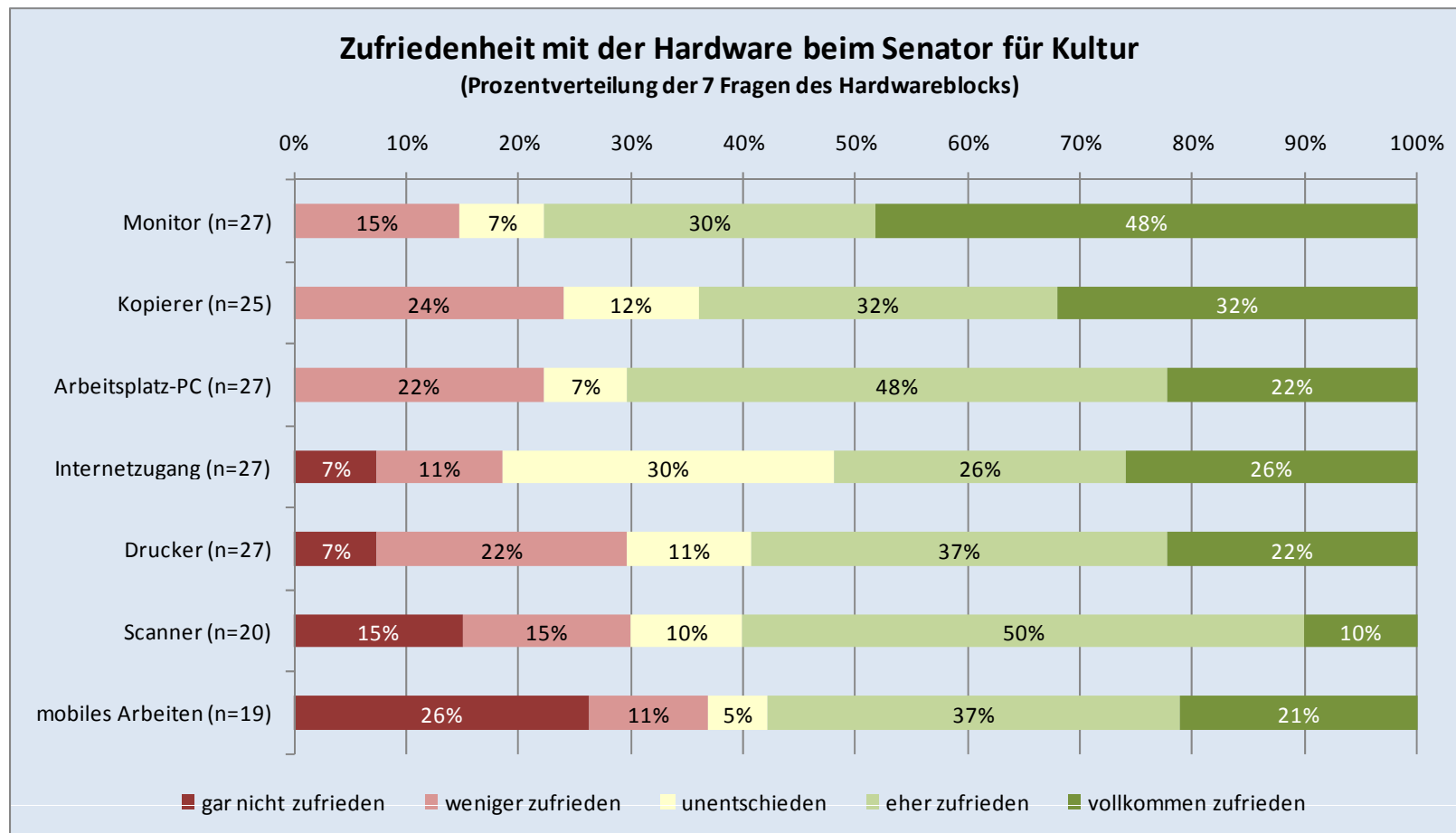
# Hardware SJV (2/2)



# Hardware SK (1/2)

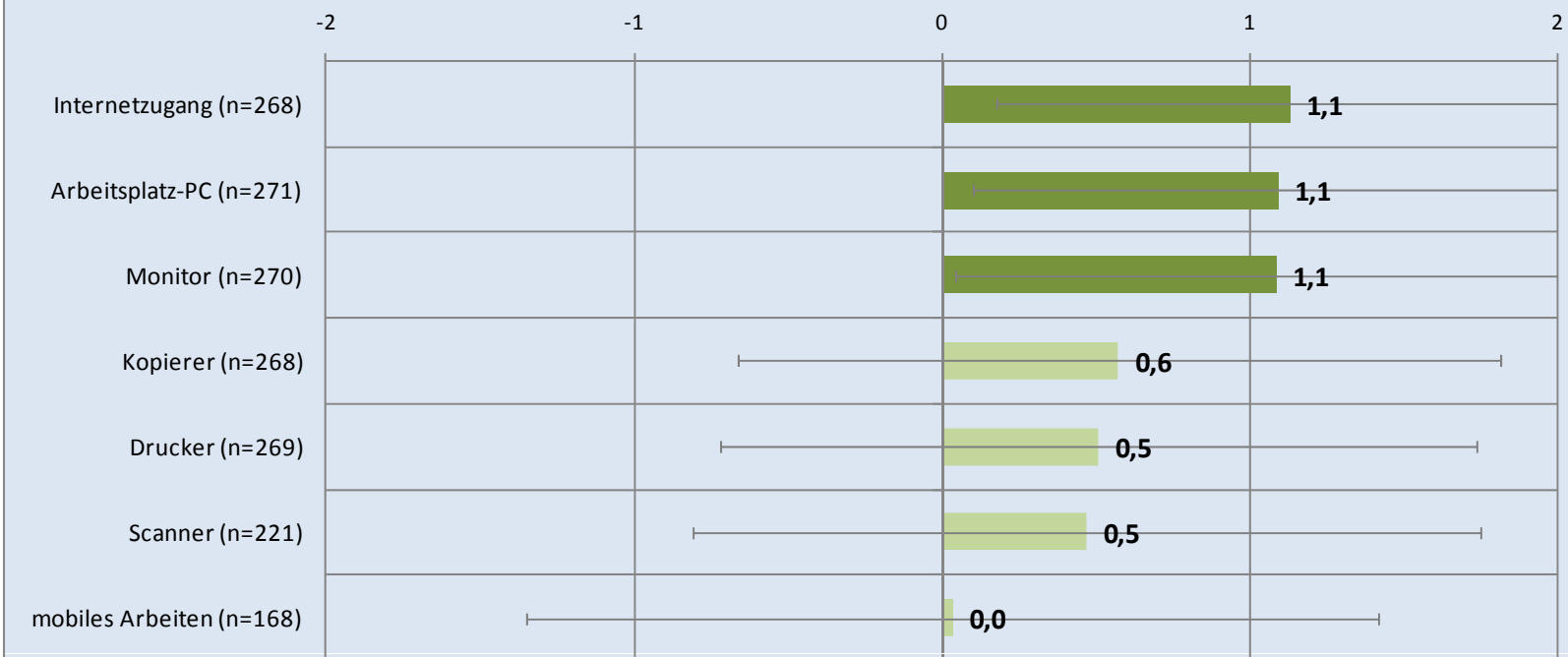


# Hardware SK (2/2)

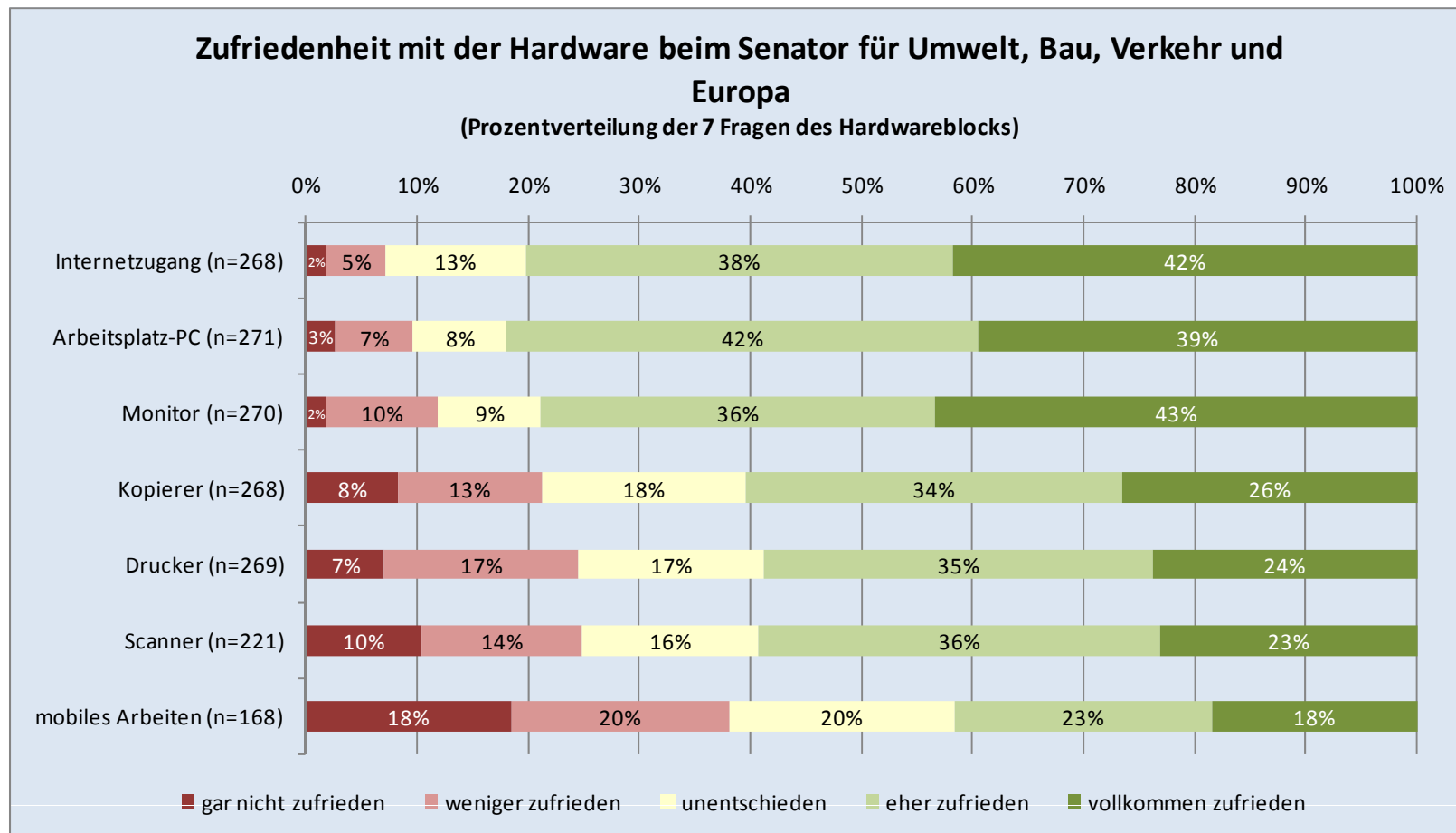


# Hardware SUBVE (1/2)

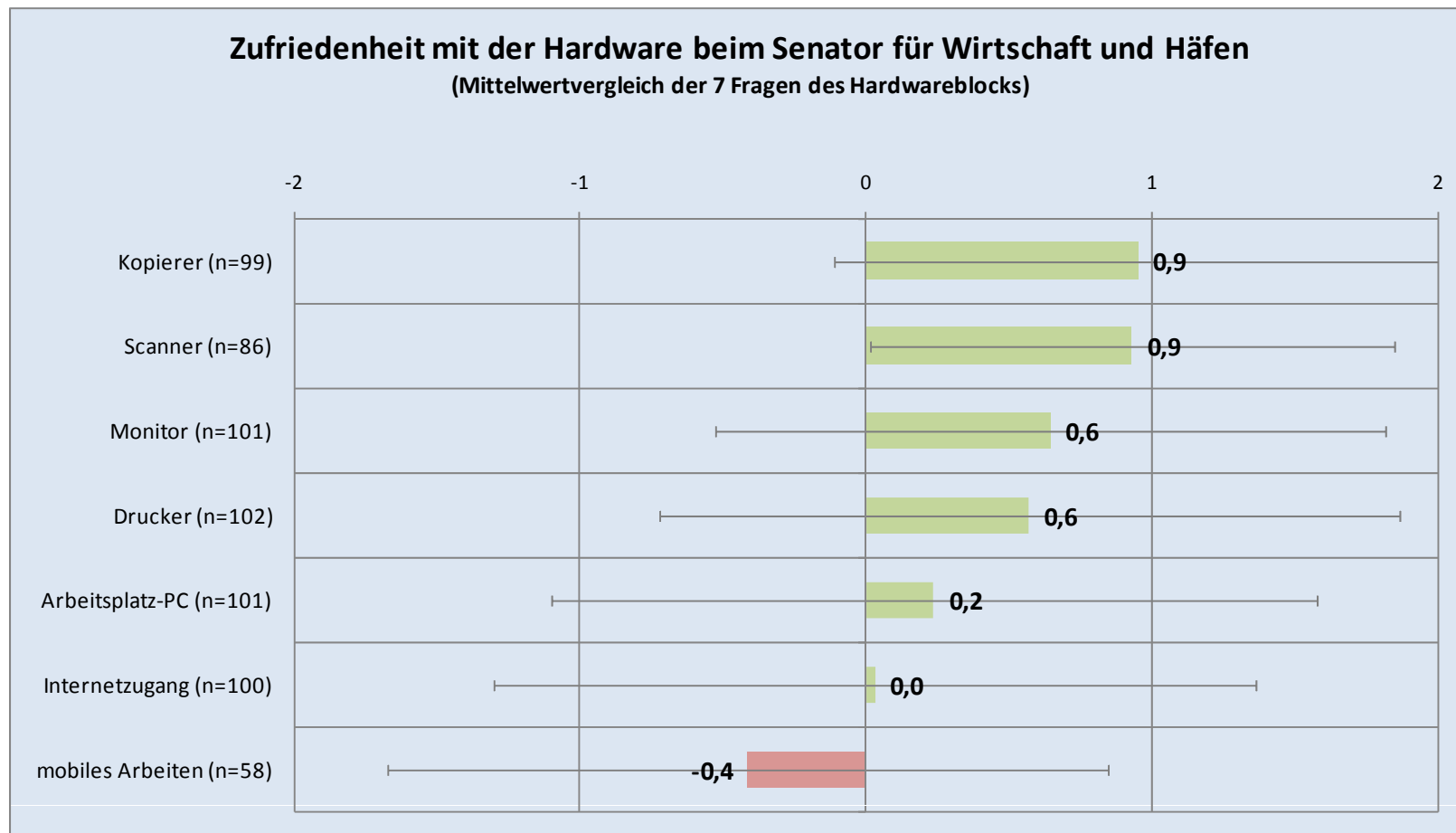
**Zufriedenheit mit der Hardware beim Senator für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa**  
 (Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



# Hardware SUBVE (2/2)

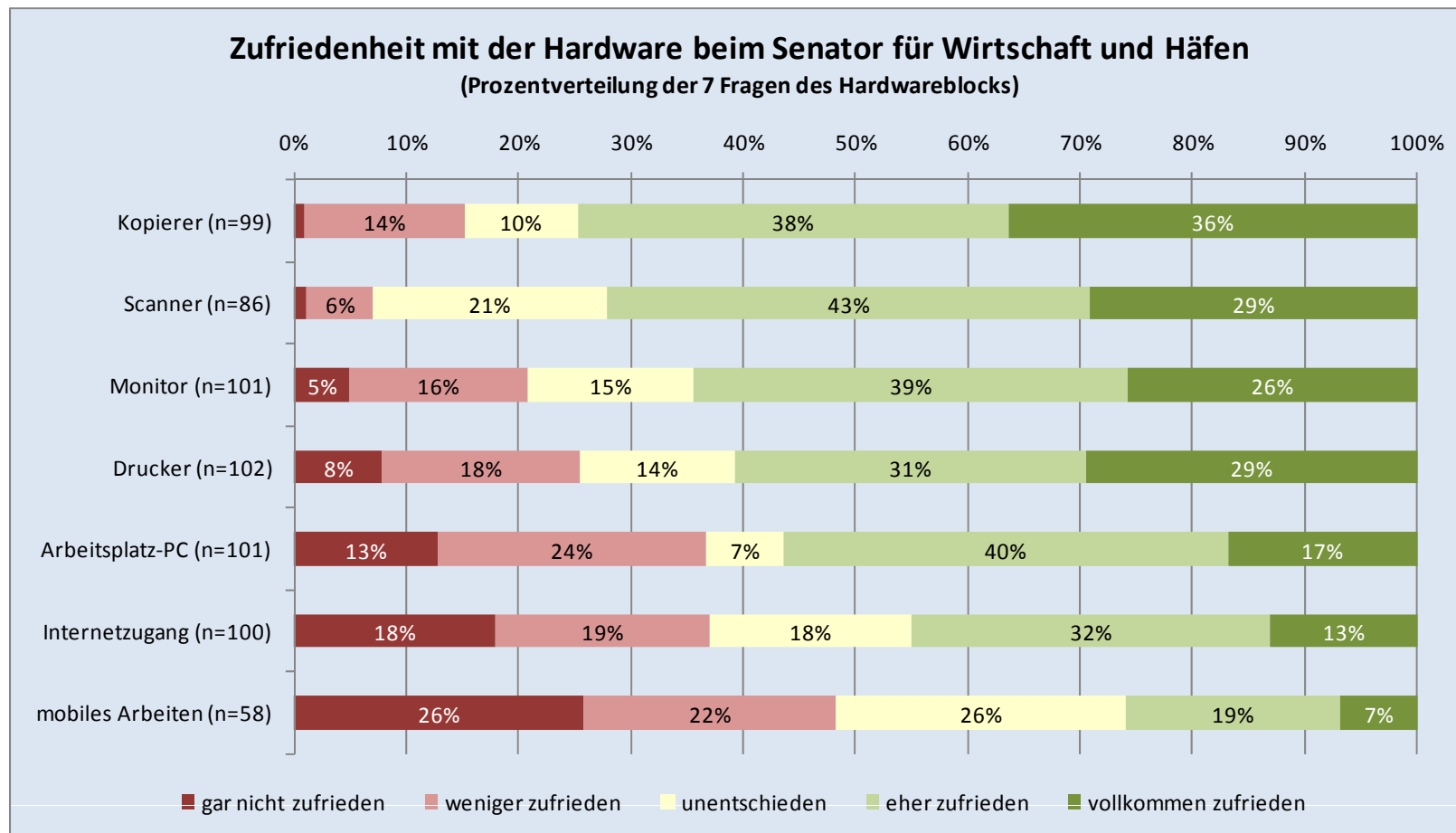


# Hardware SWH (1/2)

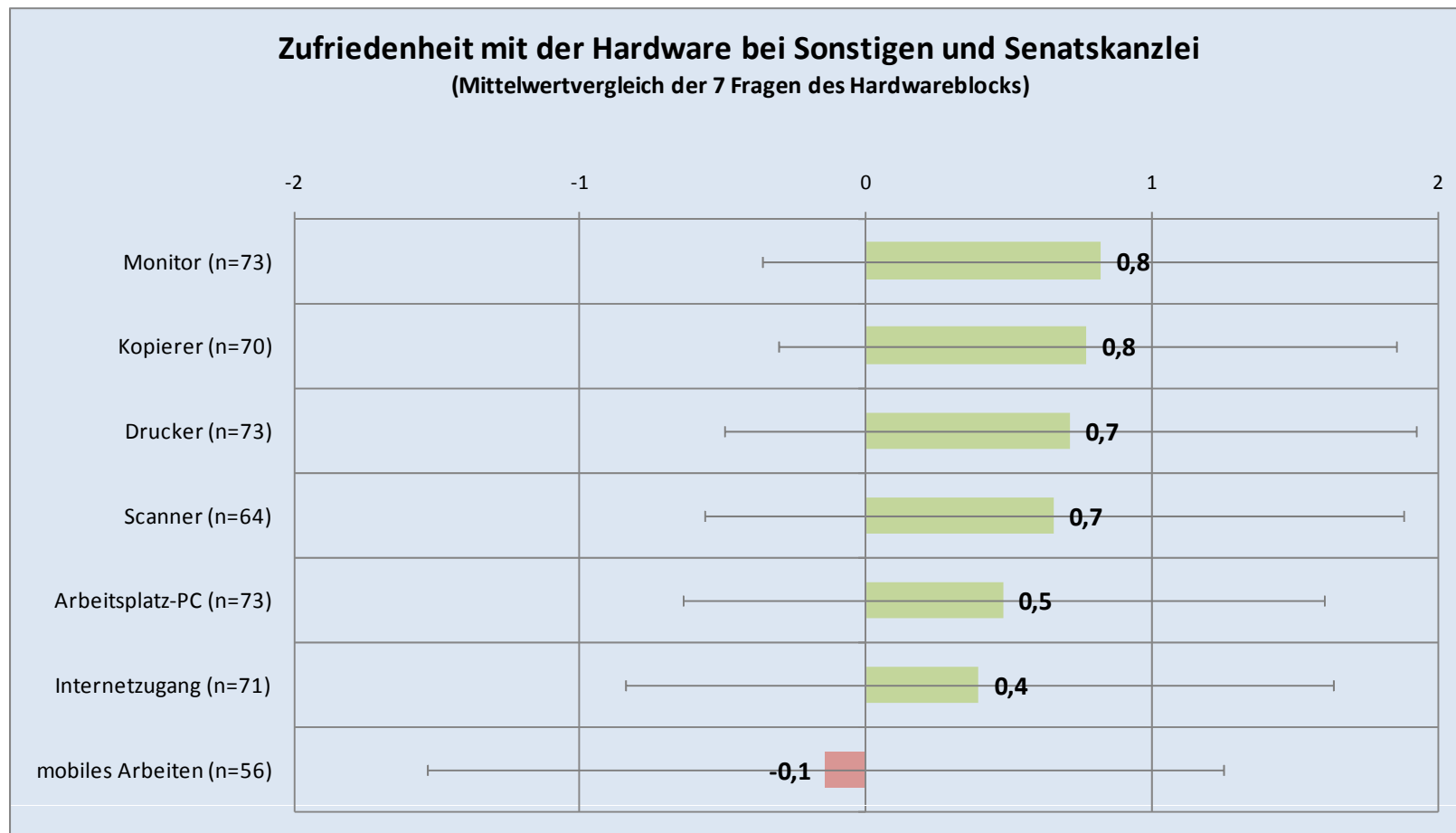




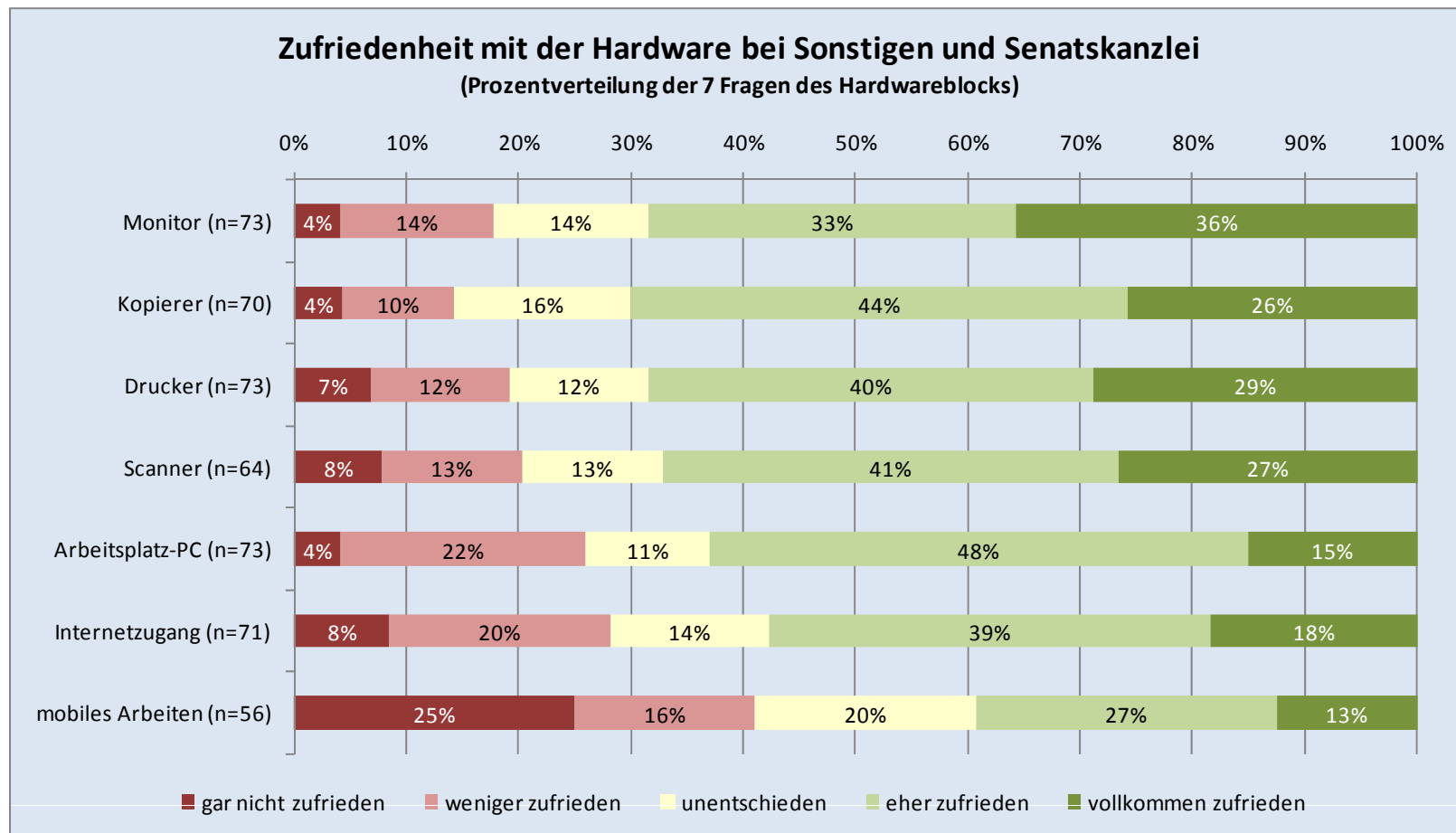
# Hardware SWH (2/2)



# Hardware Sonstige und Senatskanzlei (1/2)

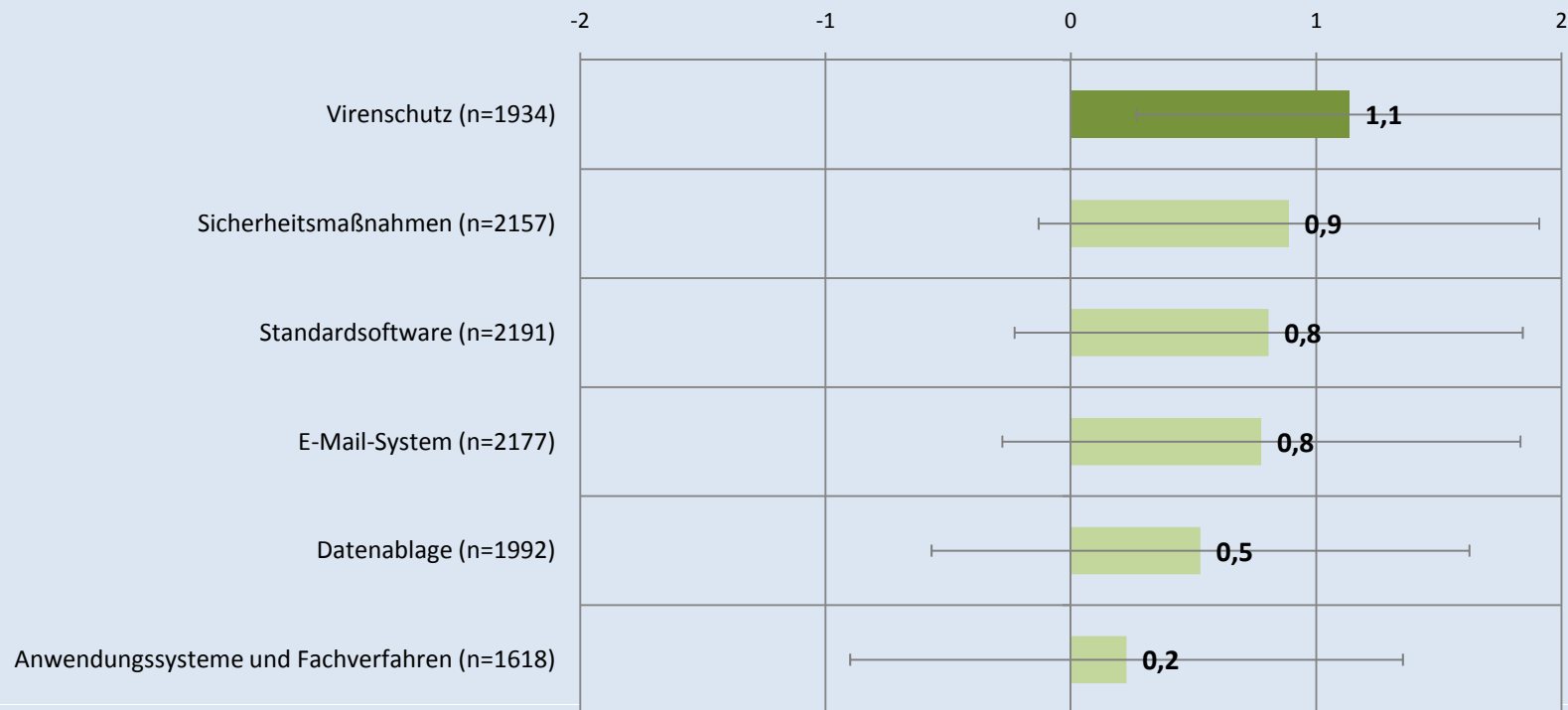


# Hardware Sonstige und Senatskanzlei (2/2)

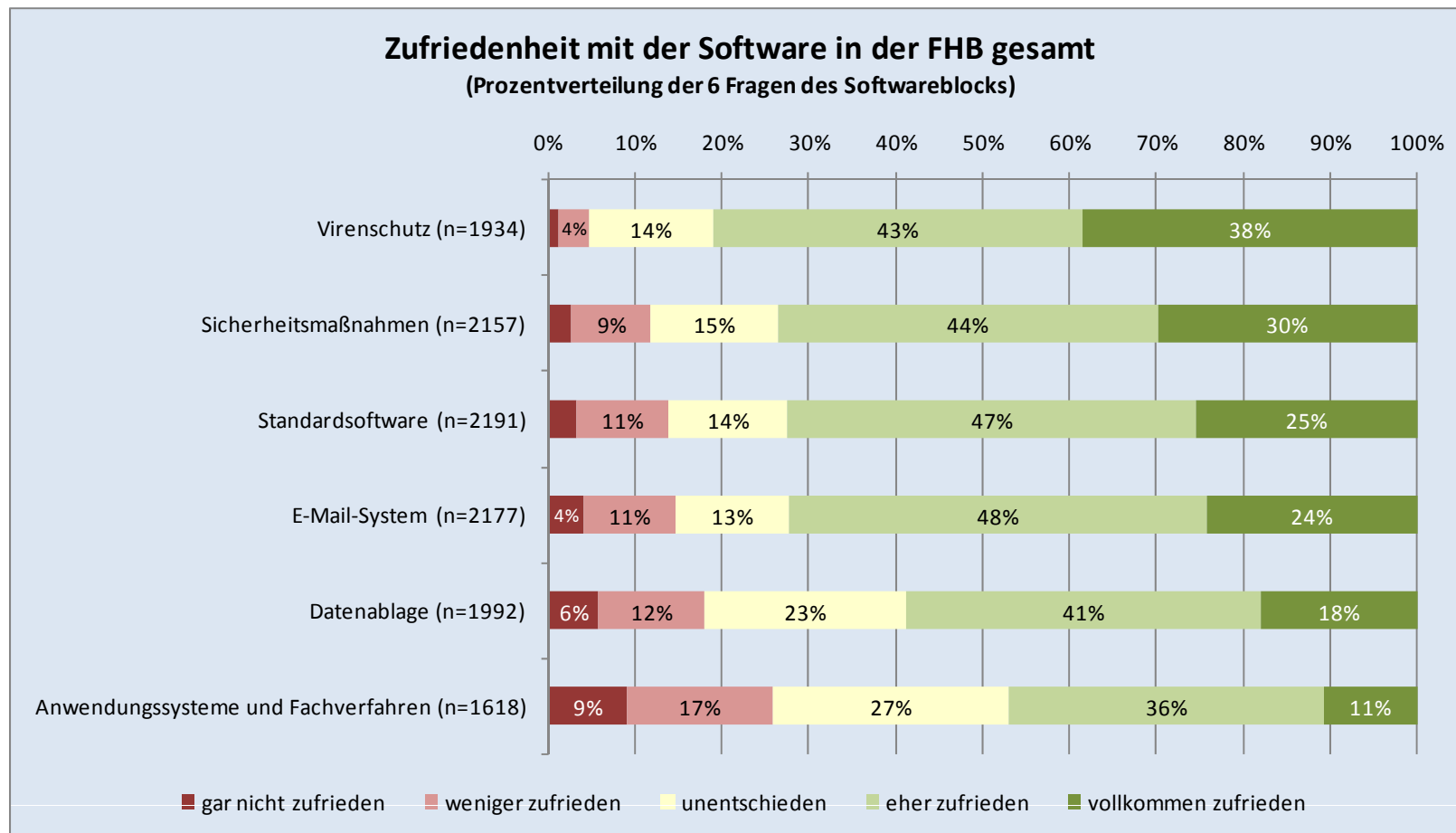


# Software FHB gesamt (1/2)

**Zufriedenheit mit der Software in der FHB gesamt**  
(Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)

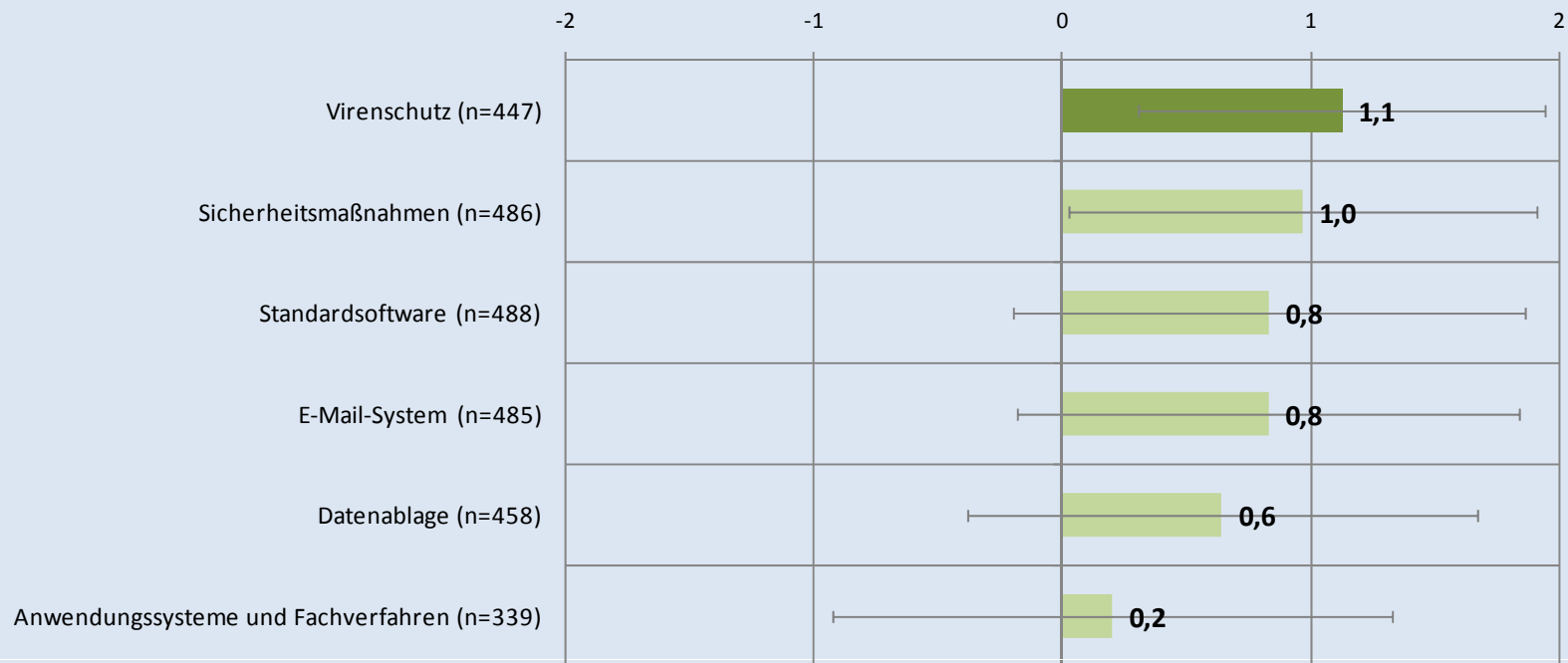


# Software FHB gesamt (2/2)

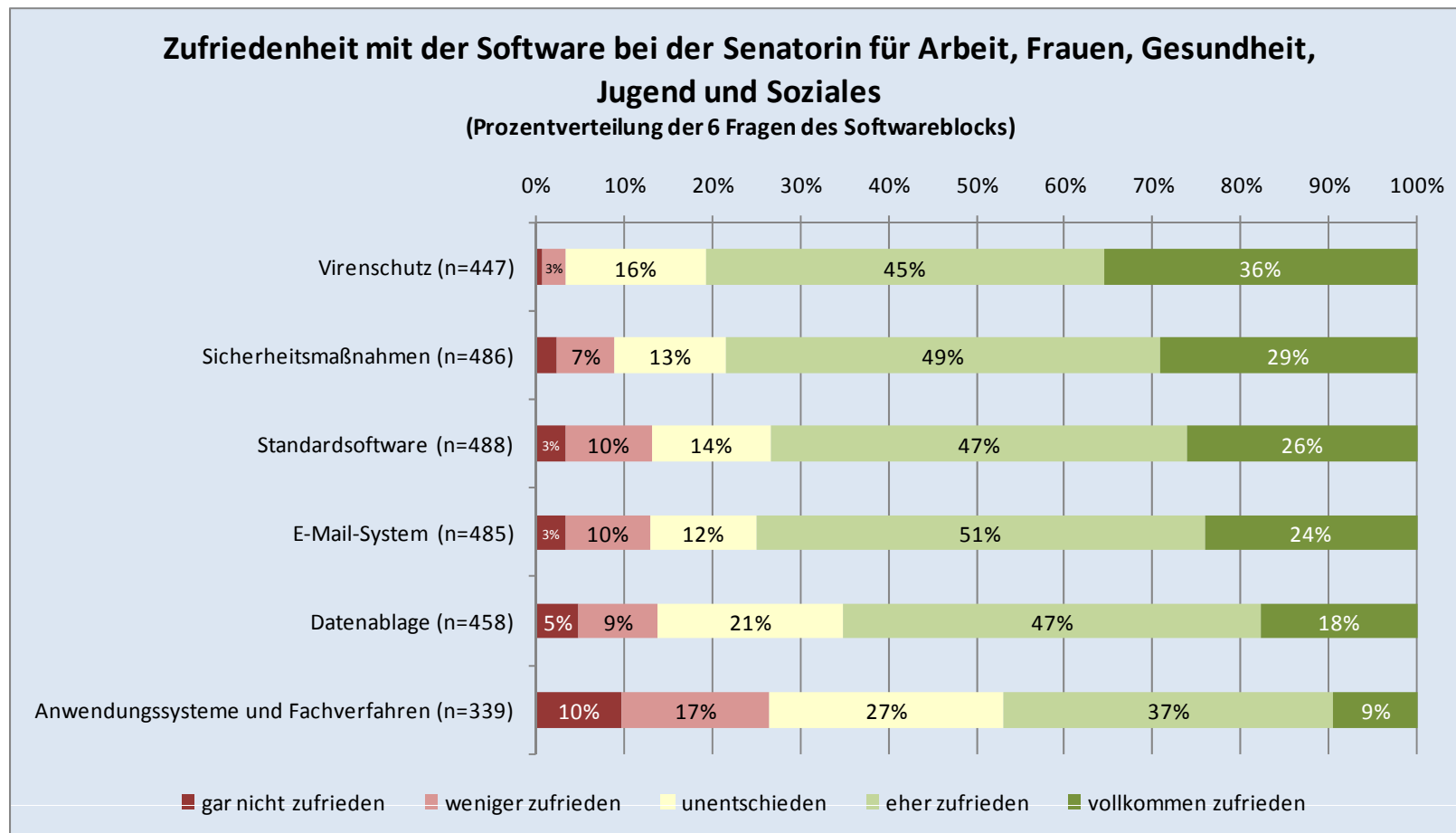


# Software SAFGJS (1/2)

**Zufriedenheit mit der Software bei der Senatorin für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)

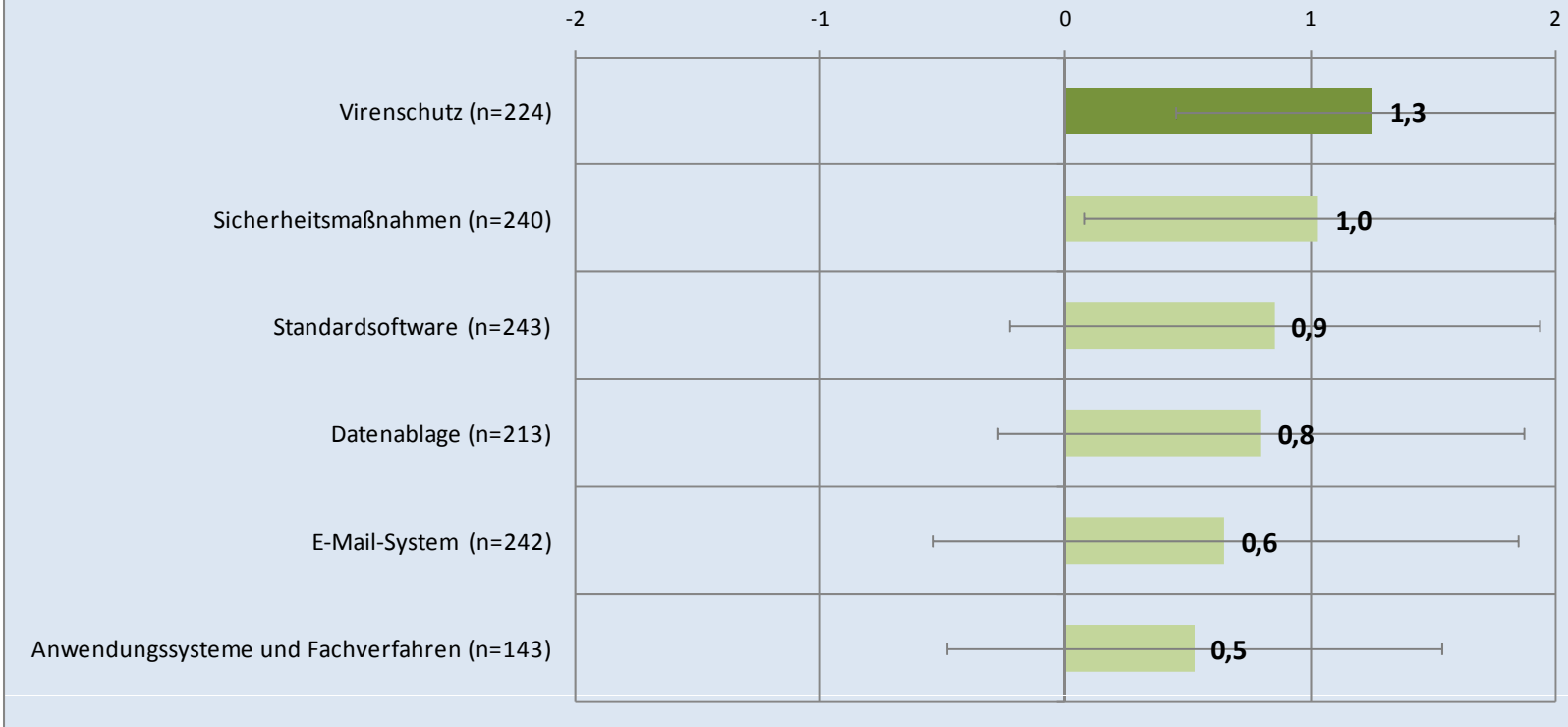


# Software SAFGJS (2/2)



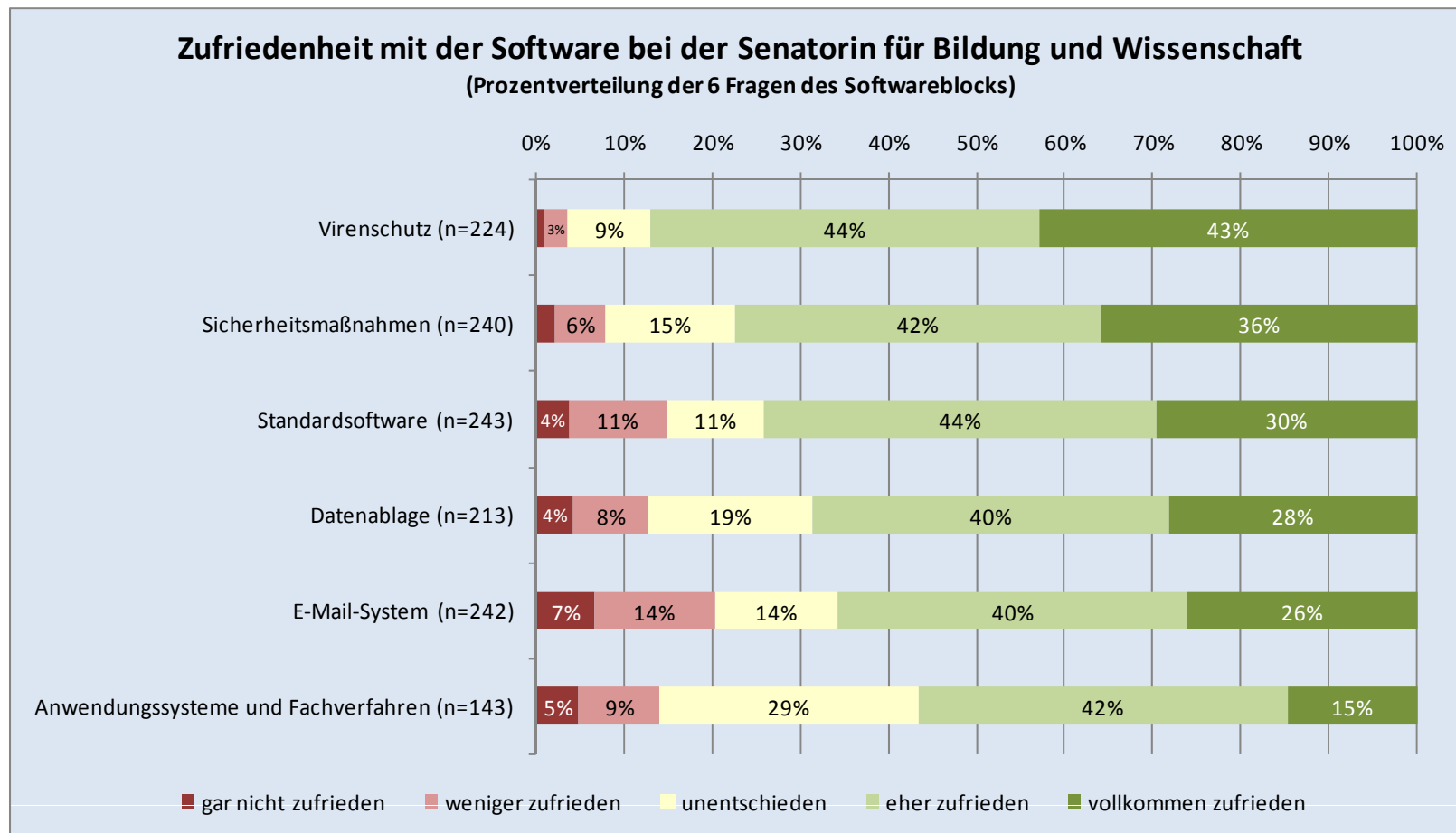
# Software SBW (1/2)

**Zufriedenheit mit der Software bei der Senatorin für Bildung und Wissenschaft**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)



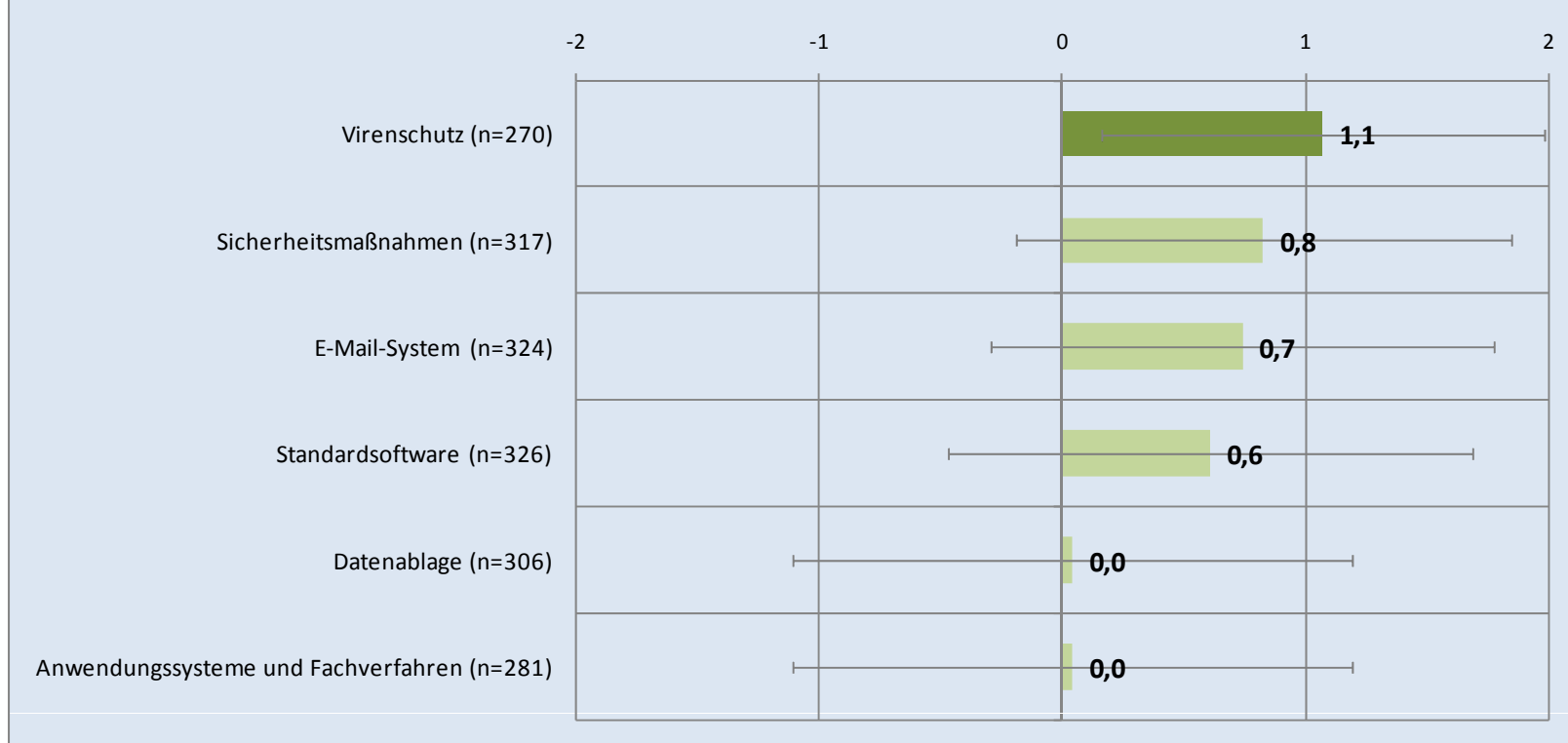


# Software SBW (2/2)

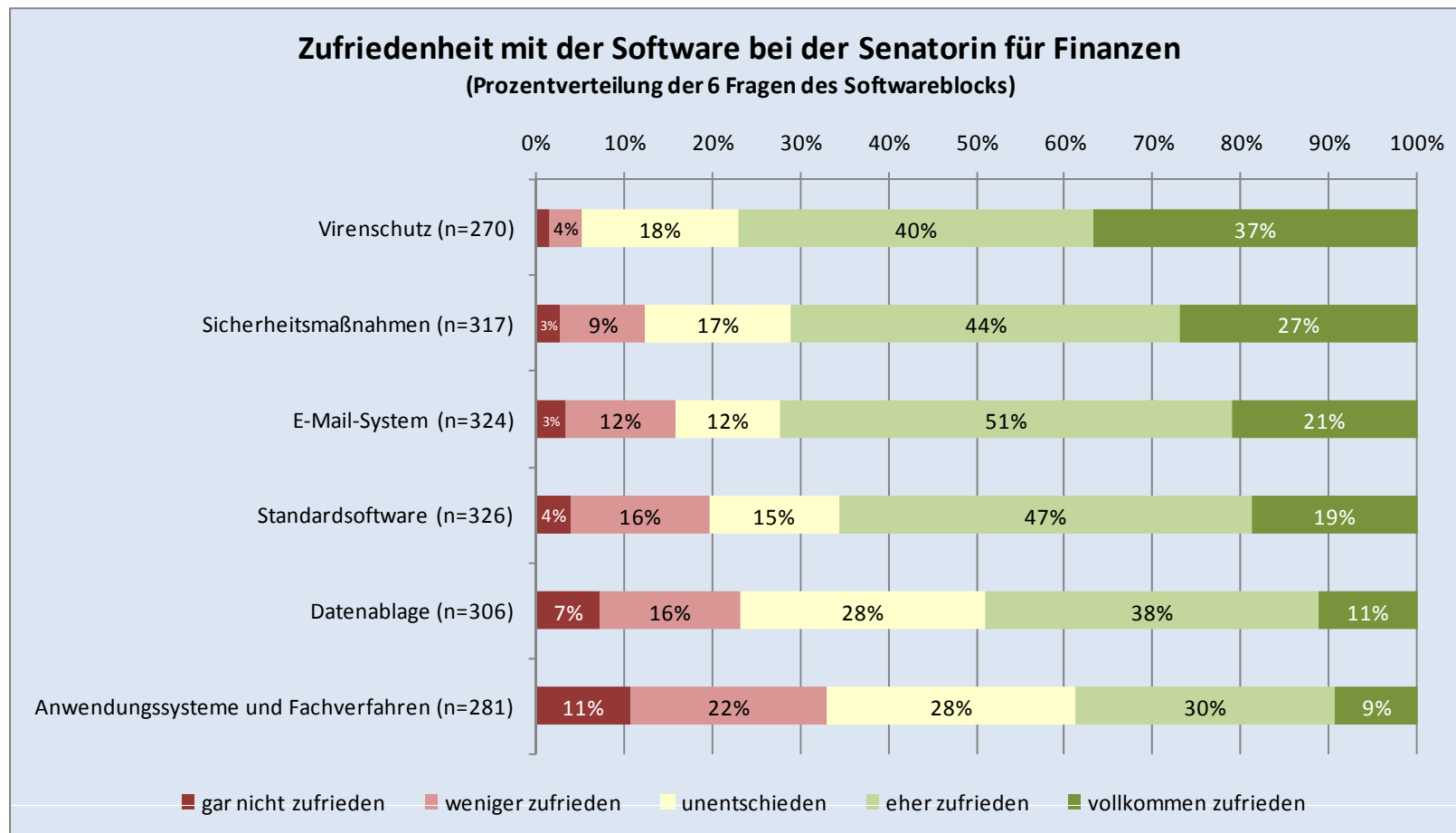


# Software SF (1/2)

**Zufriedenheit mit der Software bei der Senatorin für Finanzen**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)

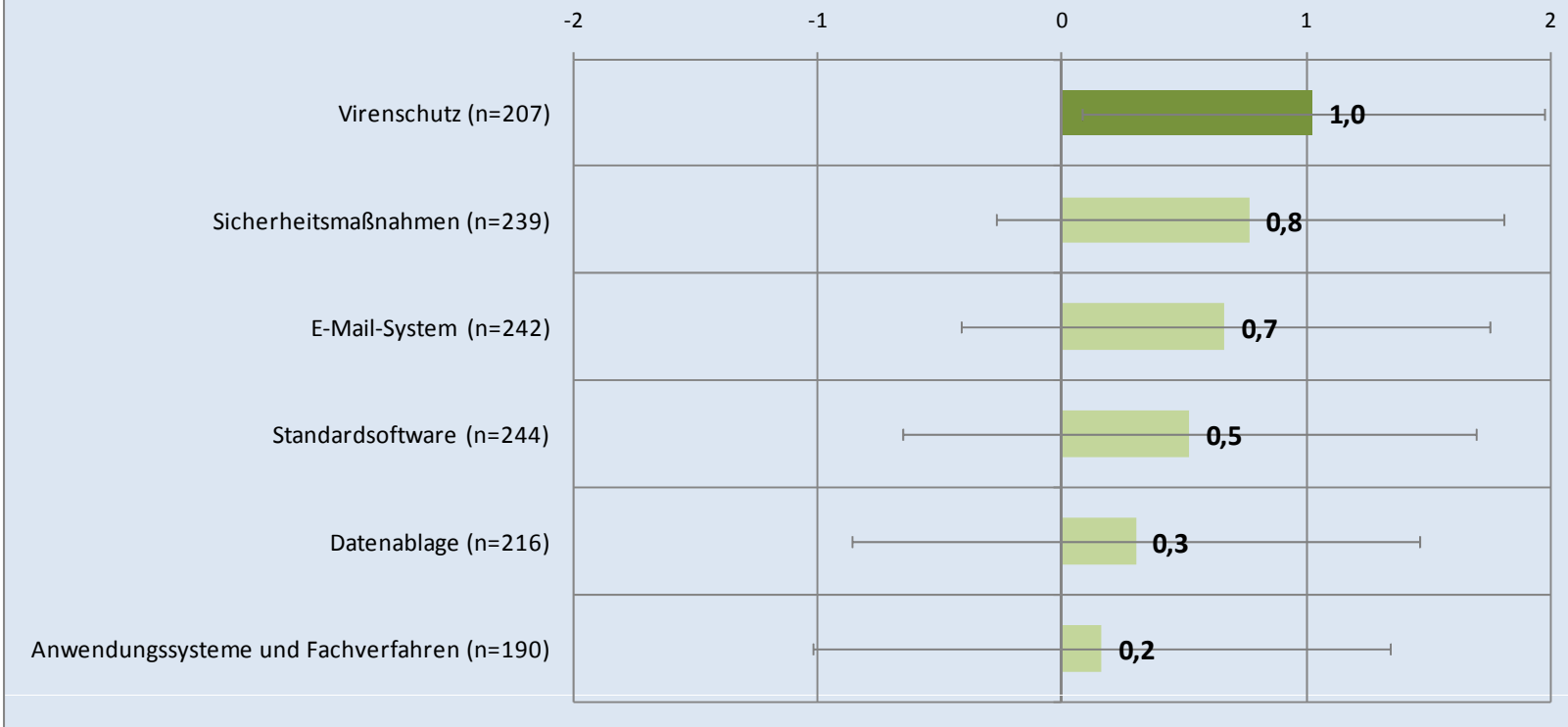


# Software SF (2/2)

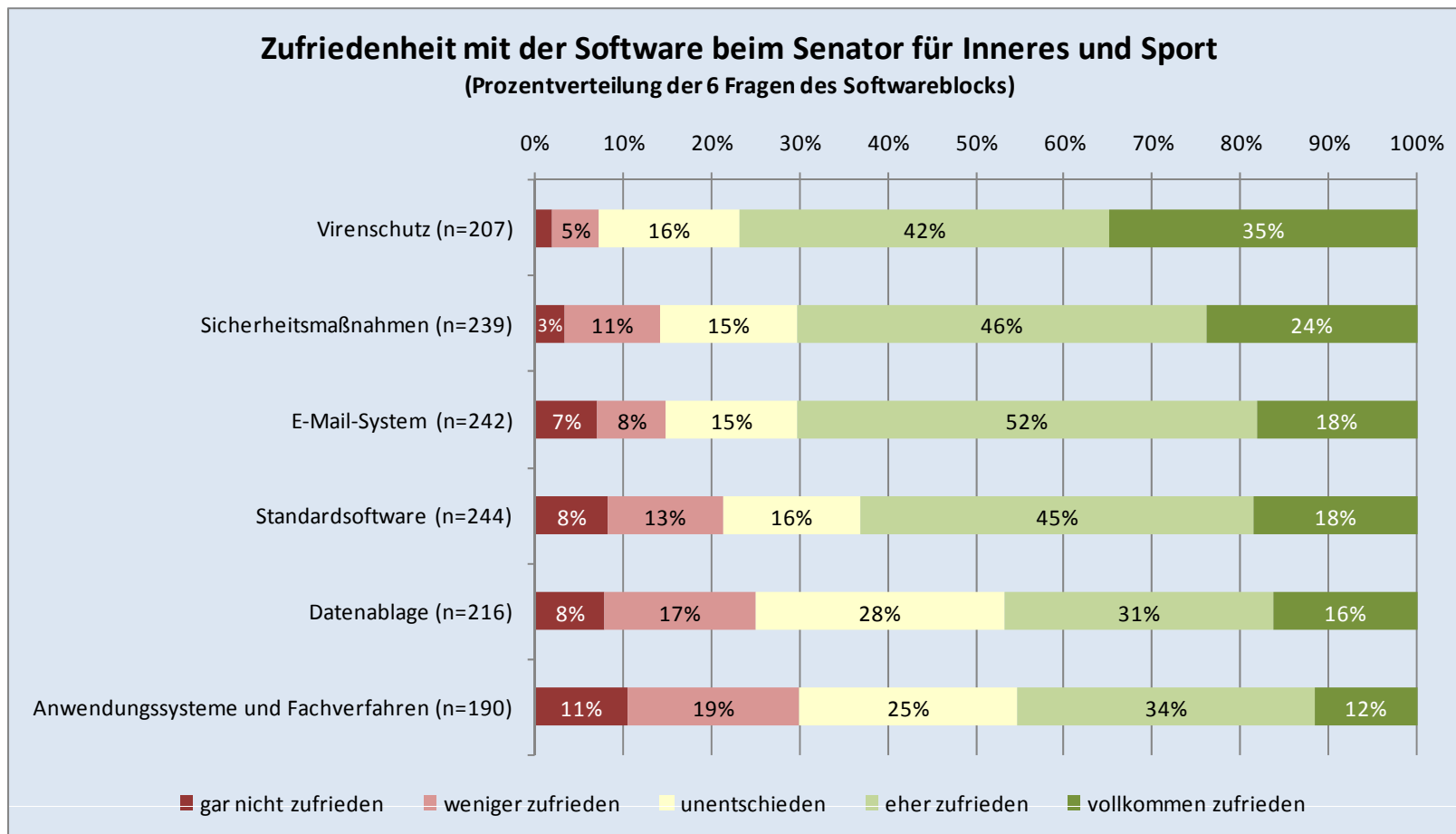


# Software SIS (1/2)

**Zufriedenheit mit der Software beim Senator für Inneres und Sport**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)

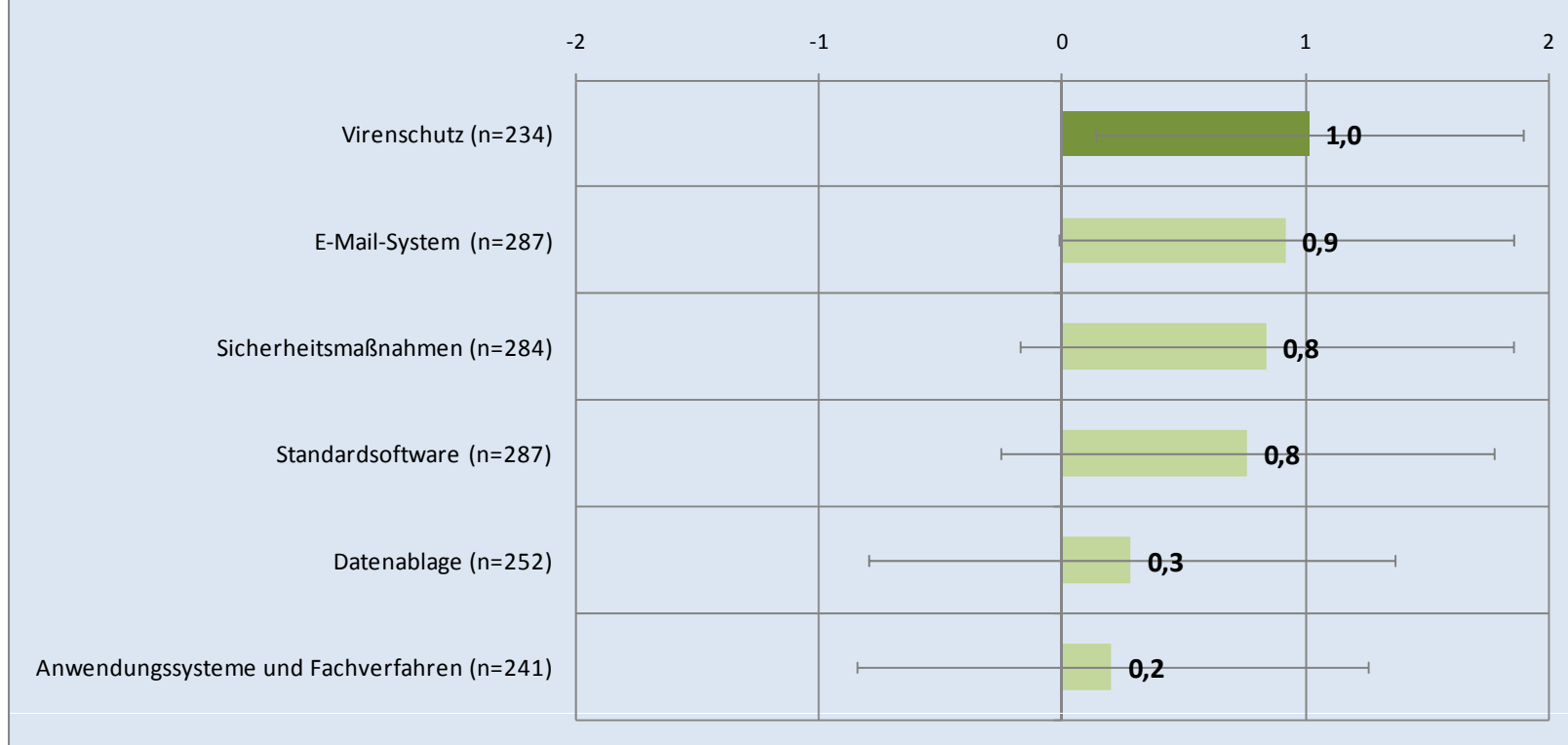


# Software SIS (1/2)

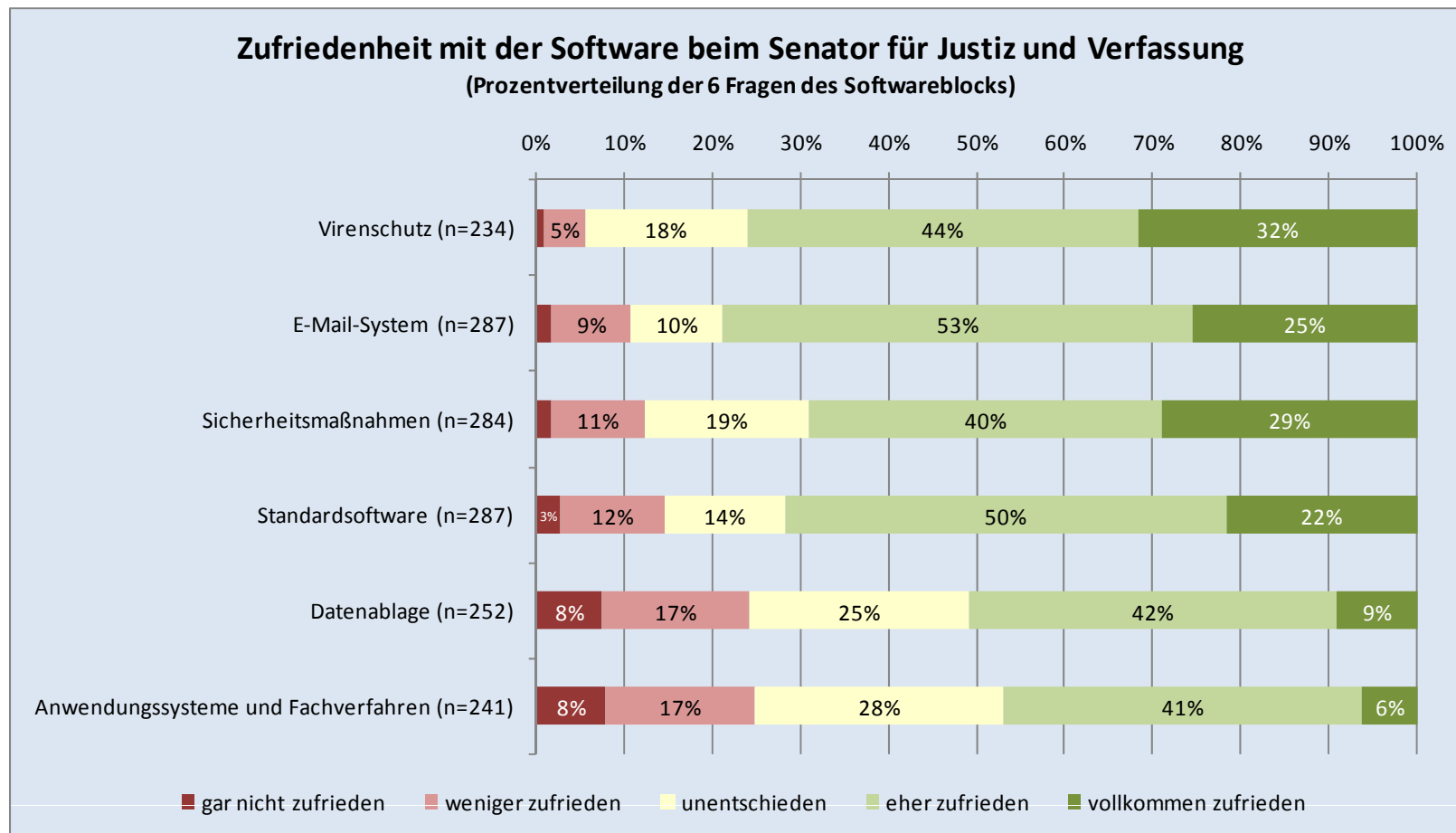


# Software SJV (1/2)

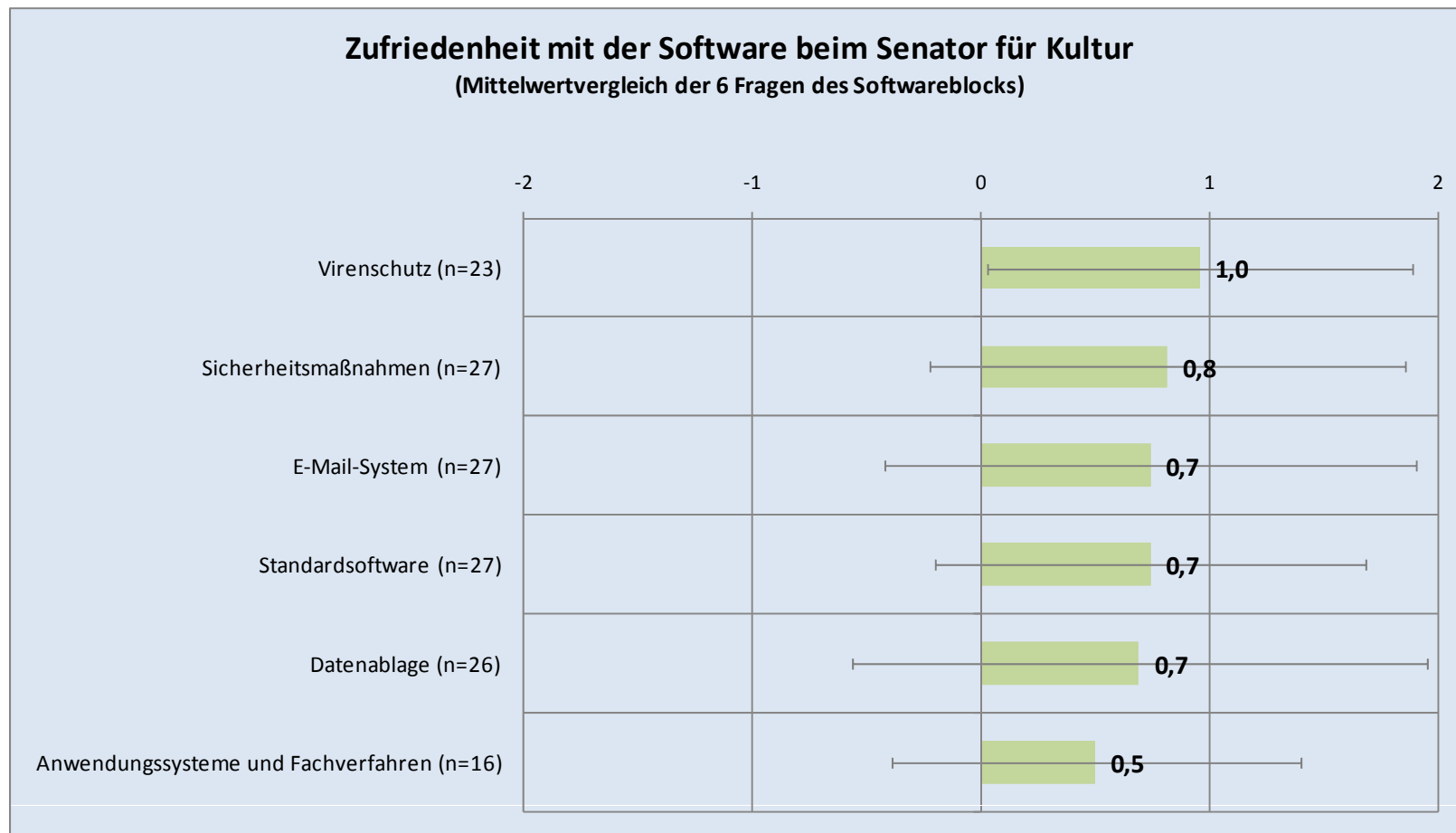
**Zufriedenheit mit der Software beim Senator für Justiz und Verfassung**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)



# Software SJV (1/2)

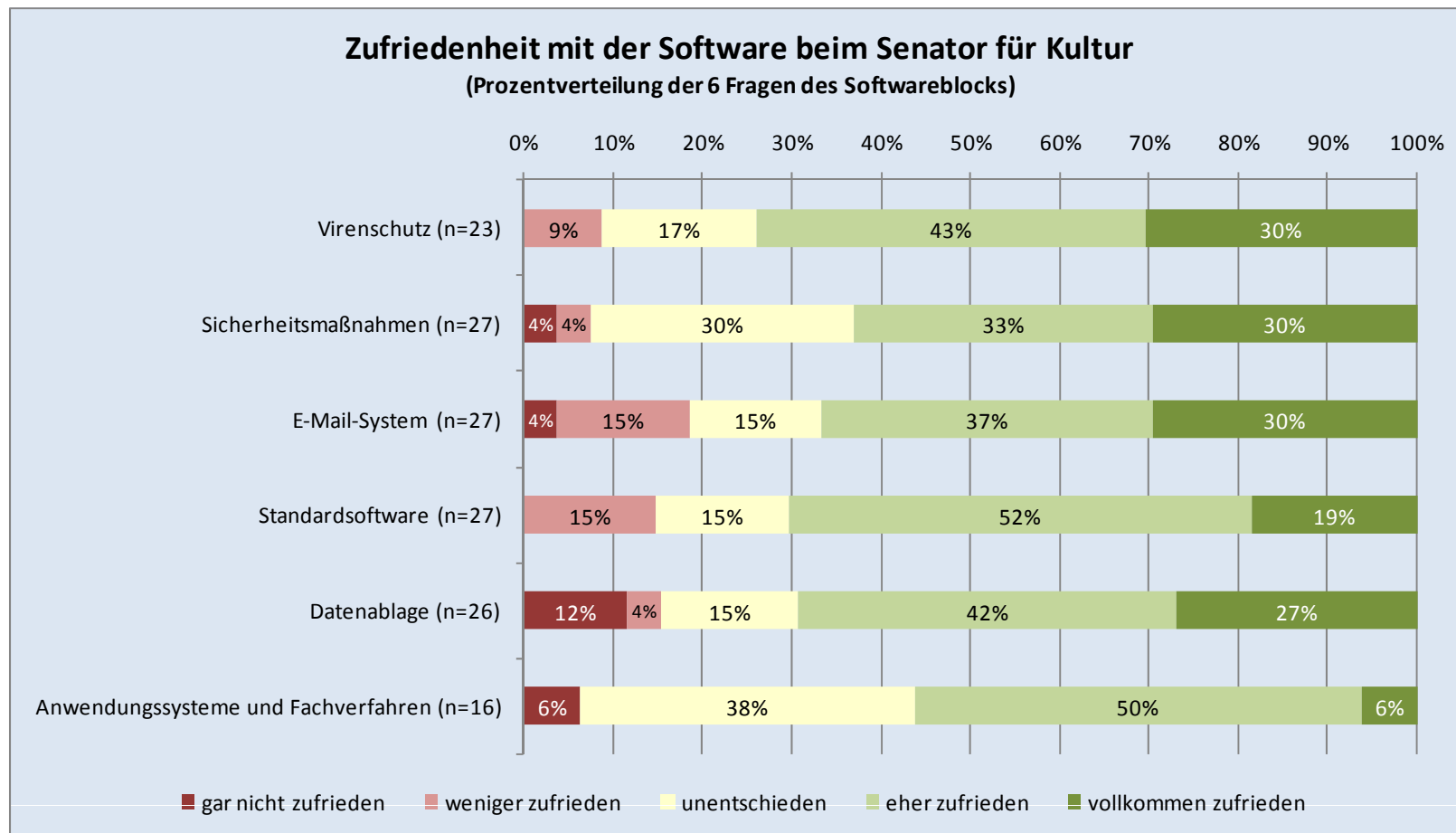


# Software SK (1/2)



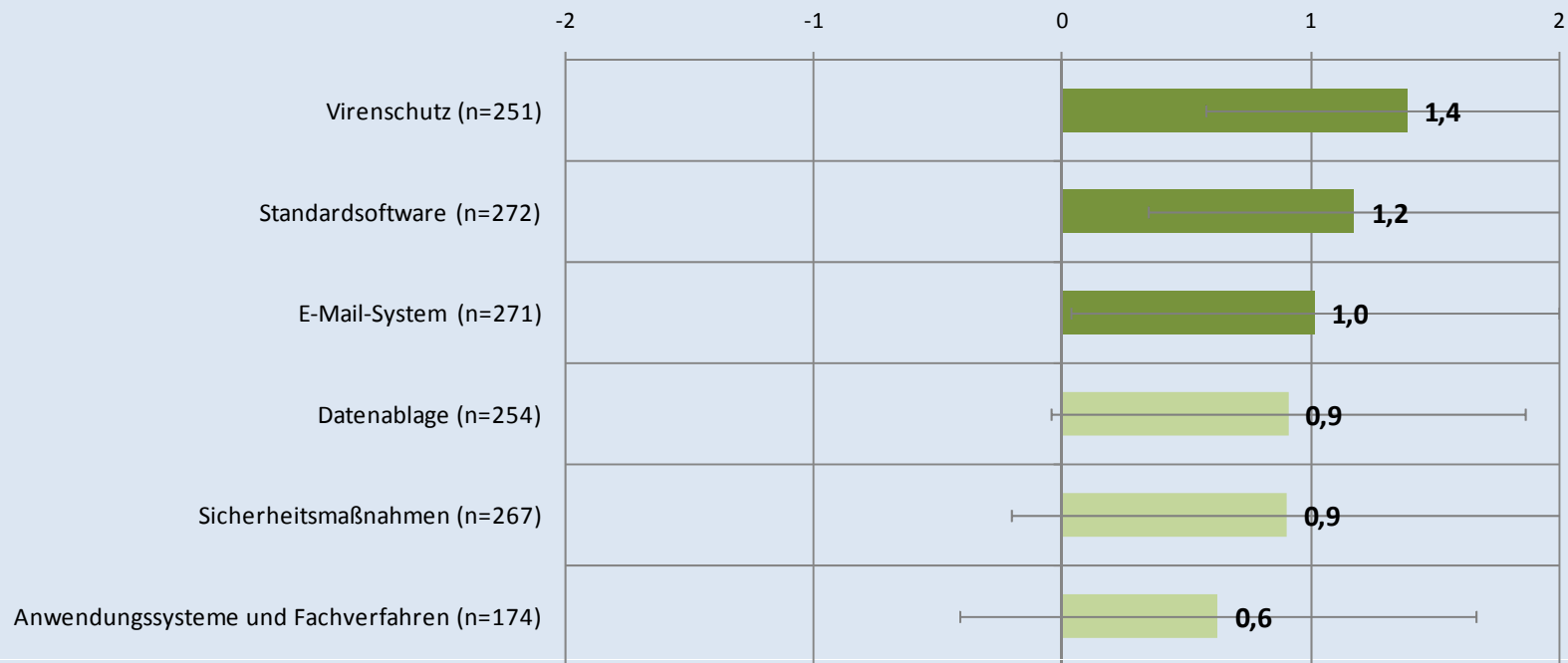


# Software SK (1/2)



# Software SUBVE (1/2)

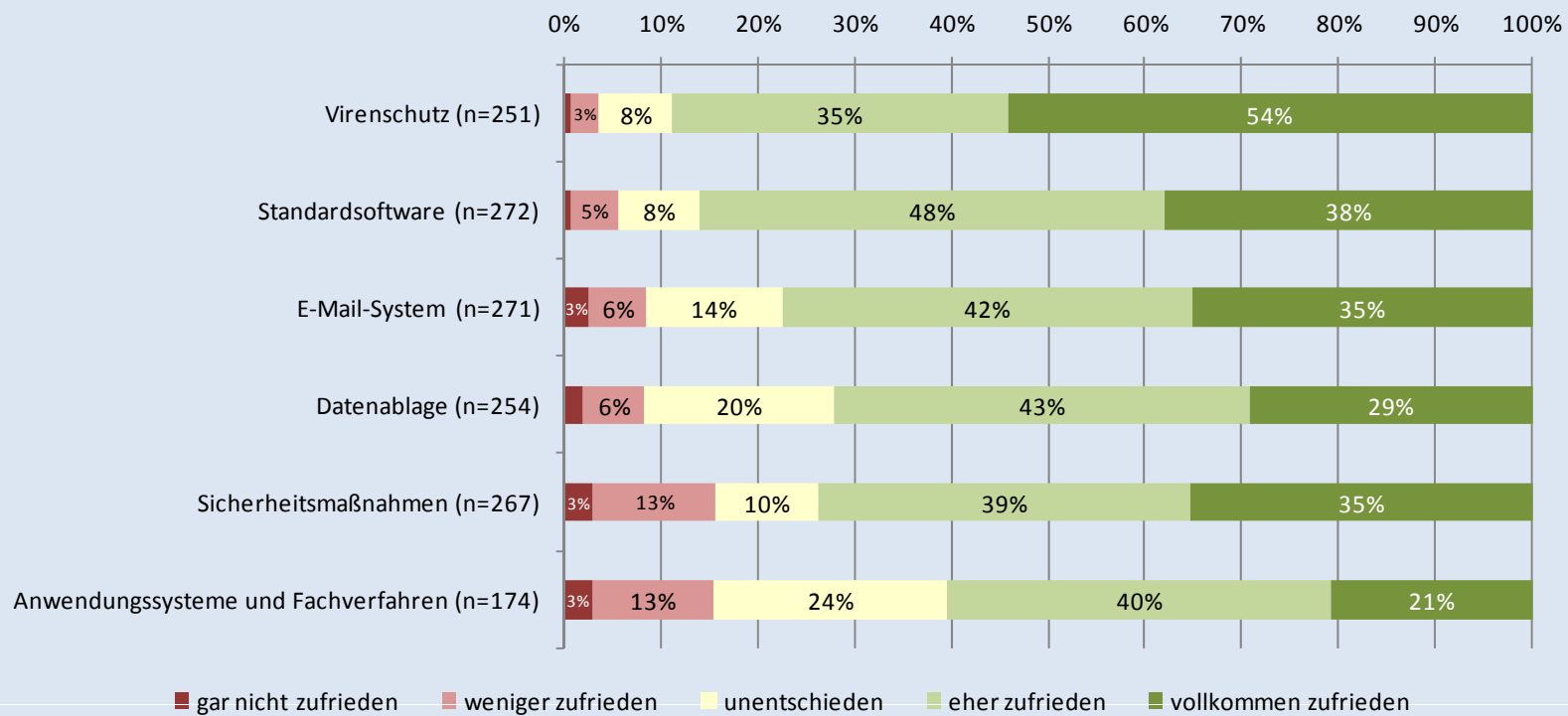
**Zufriedenheit mit der Software beim Senator für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)



# Software SUBVE (2/2)

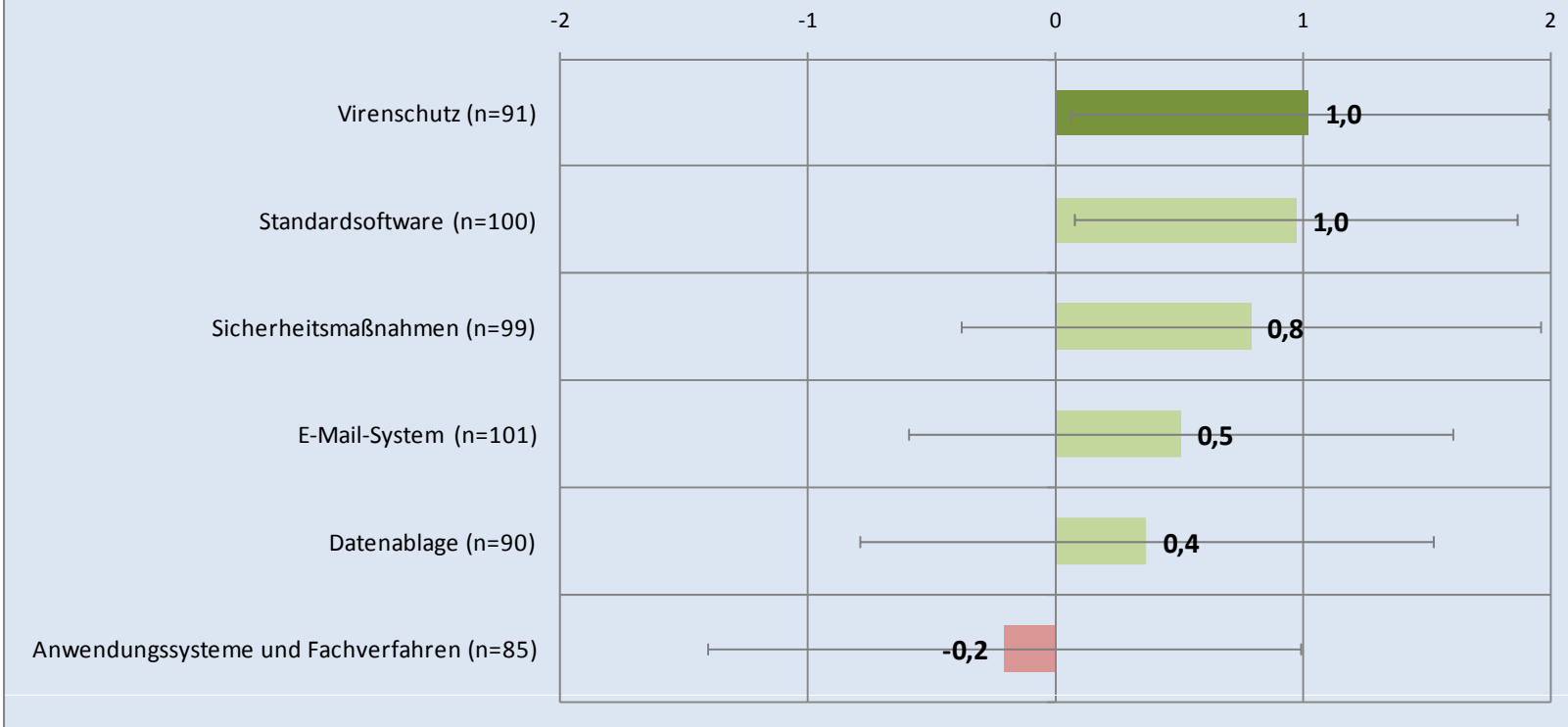
## Zufriedenheit mit der Software beim Senator für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa

(Prozentverteilung der 6 Fragen des Softwareblocks)

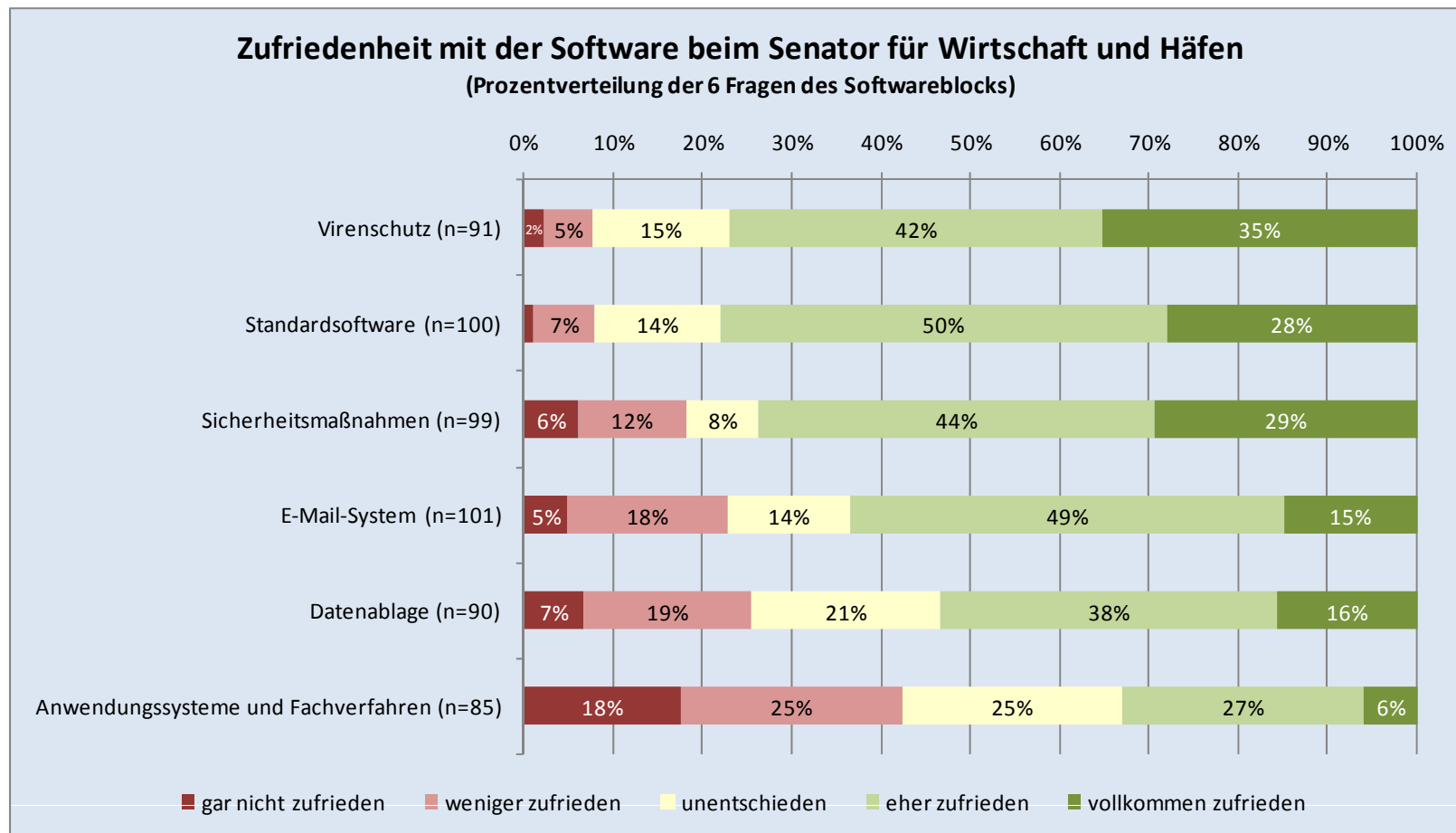


# Software SWH (1/2)

**Zufriedenheit mit der Software beim Senator für Wirtschaft und Häfen**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)

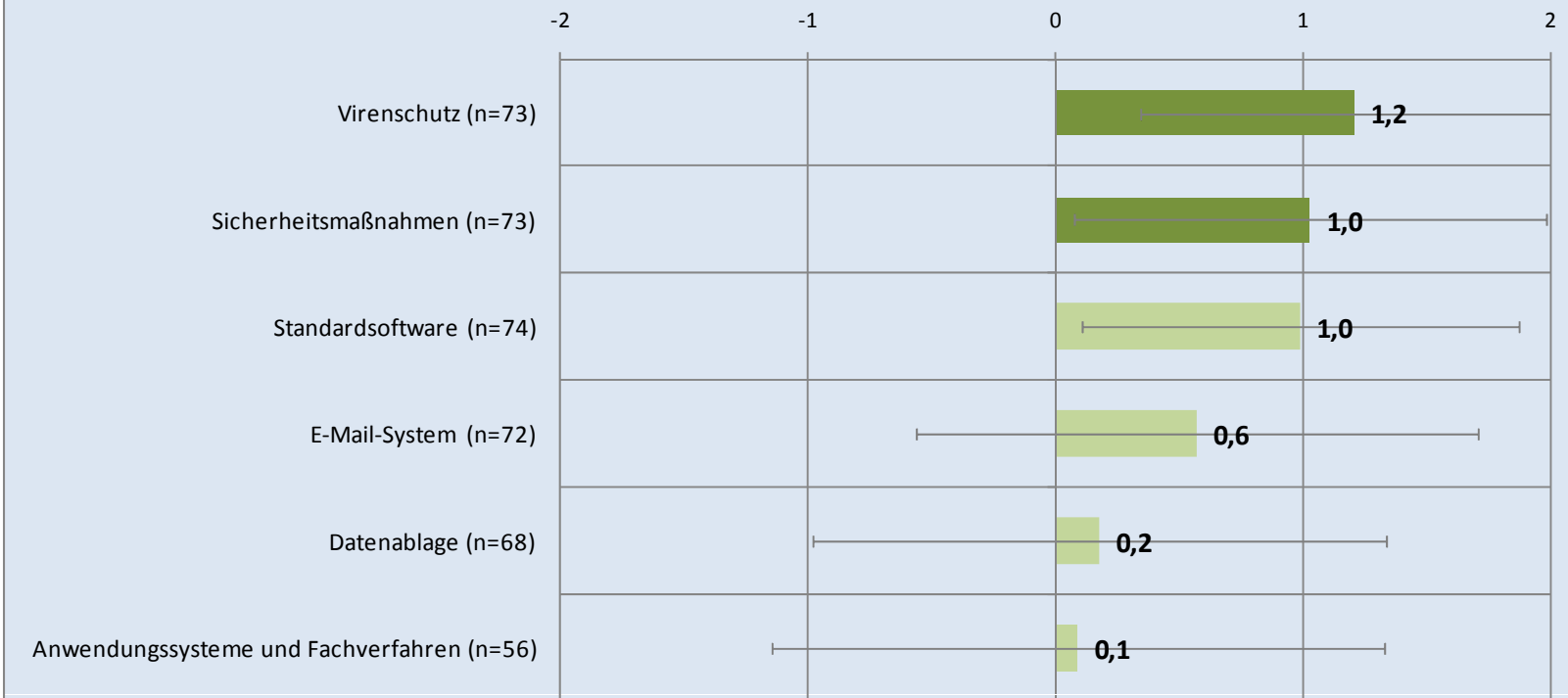


# Software SWH (2/2)

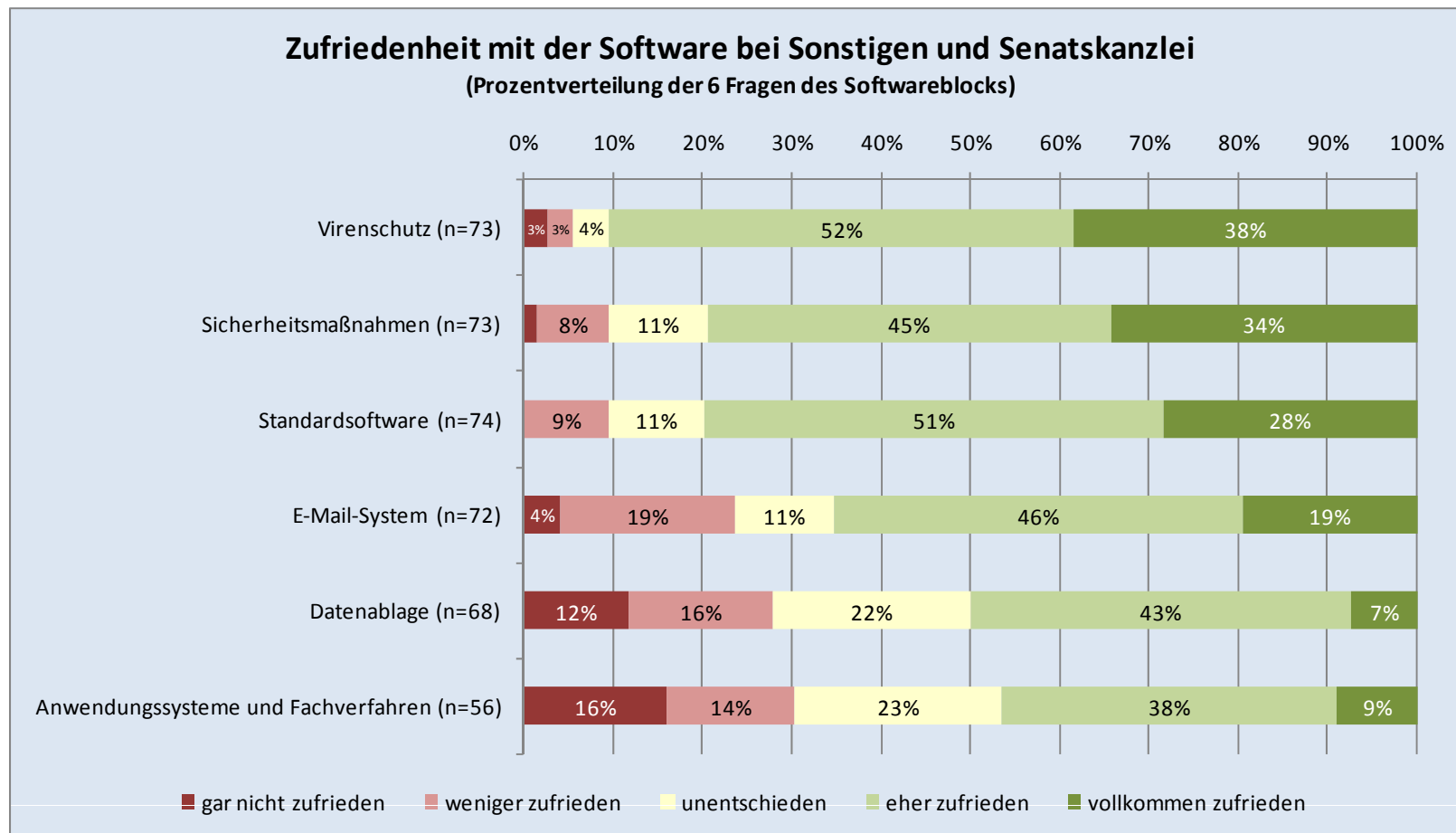


# Software Sonstige und Senatskanzlei (1/2)

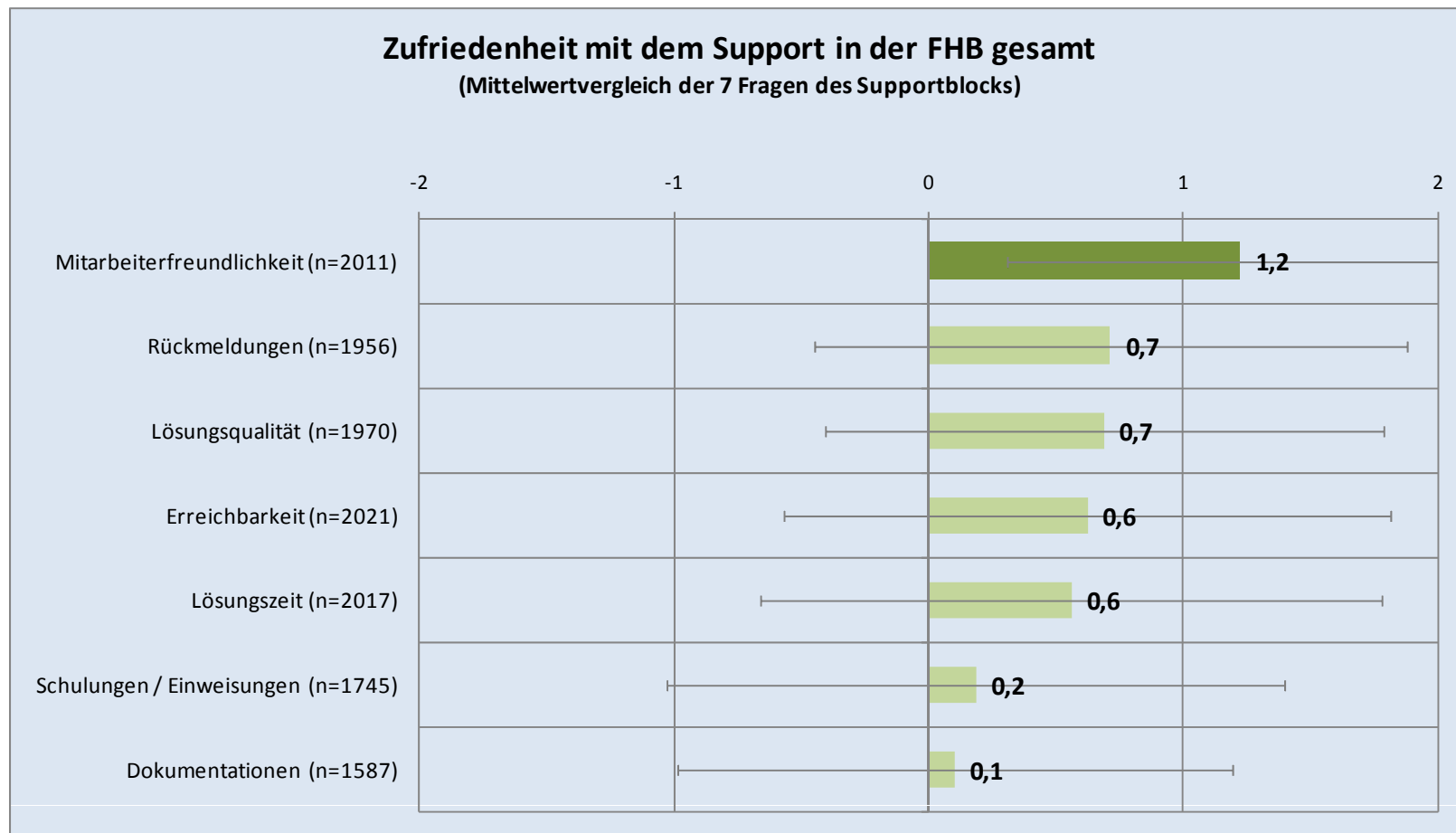
**Zufriedenheit mit der Software bei Sonstigen und Senatskanzlei**  
 (Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)



# Software Sonstige und Senatskanzlei (2/2)

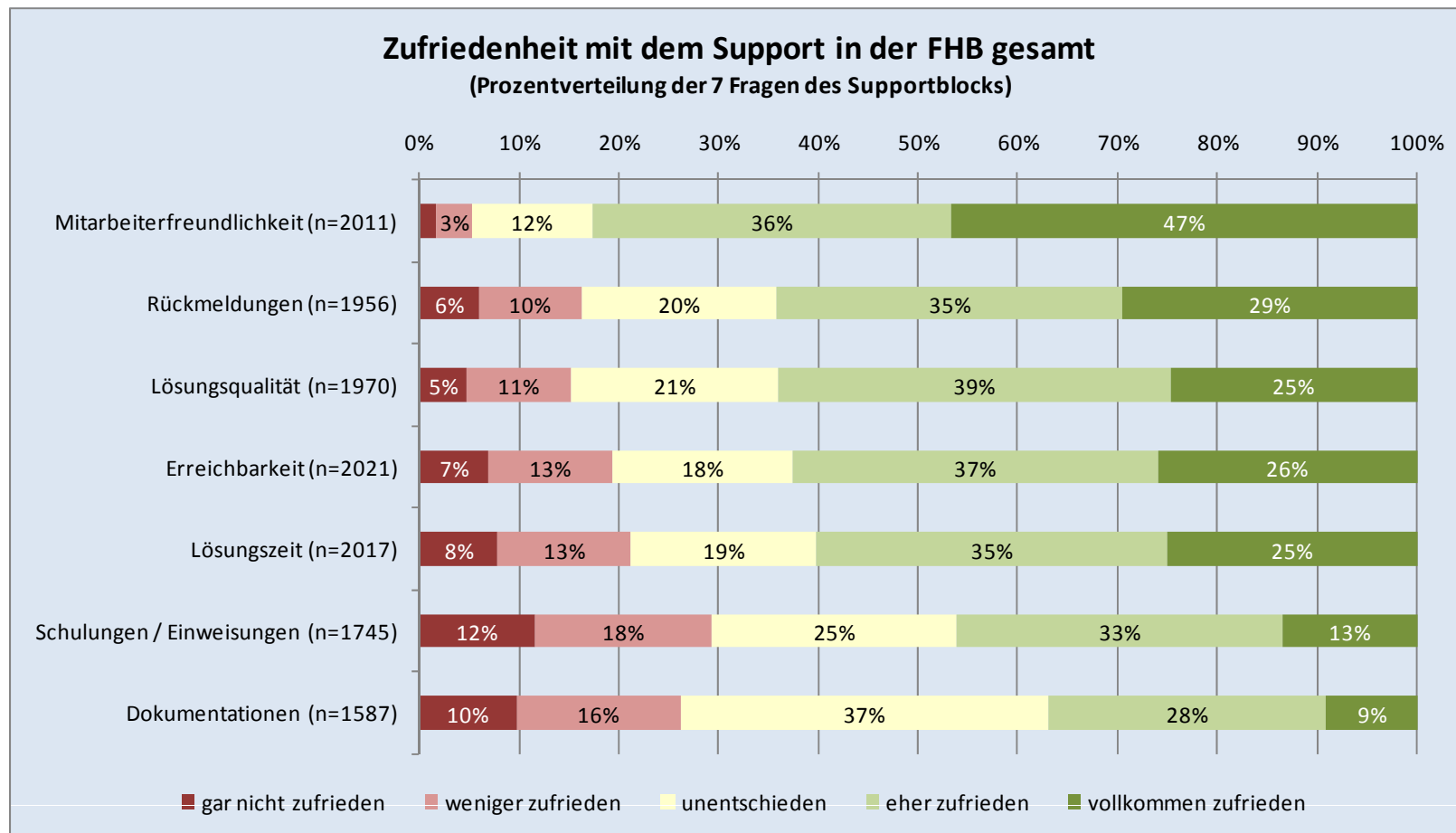


# Support FHB gesamt (1/2)



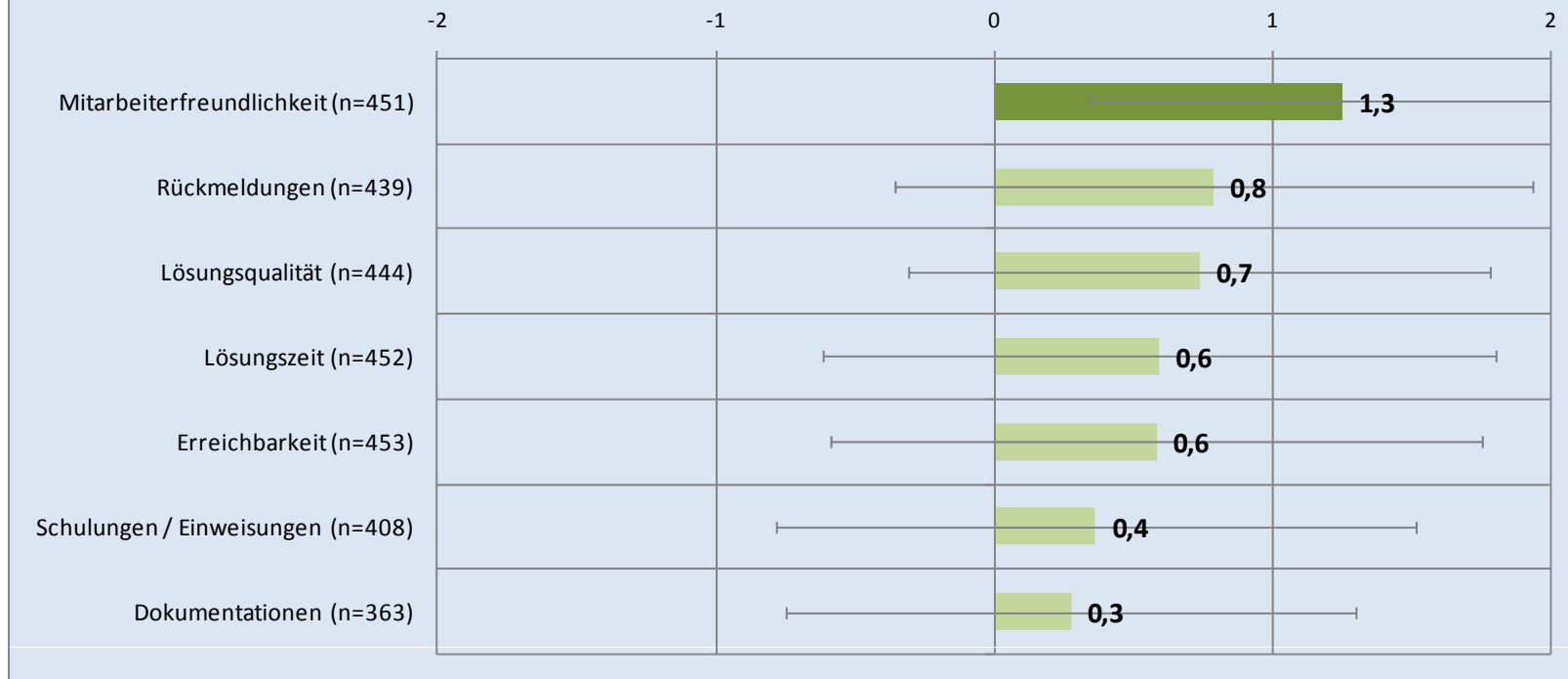


# Support FHB gesamt (2/2)

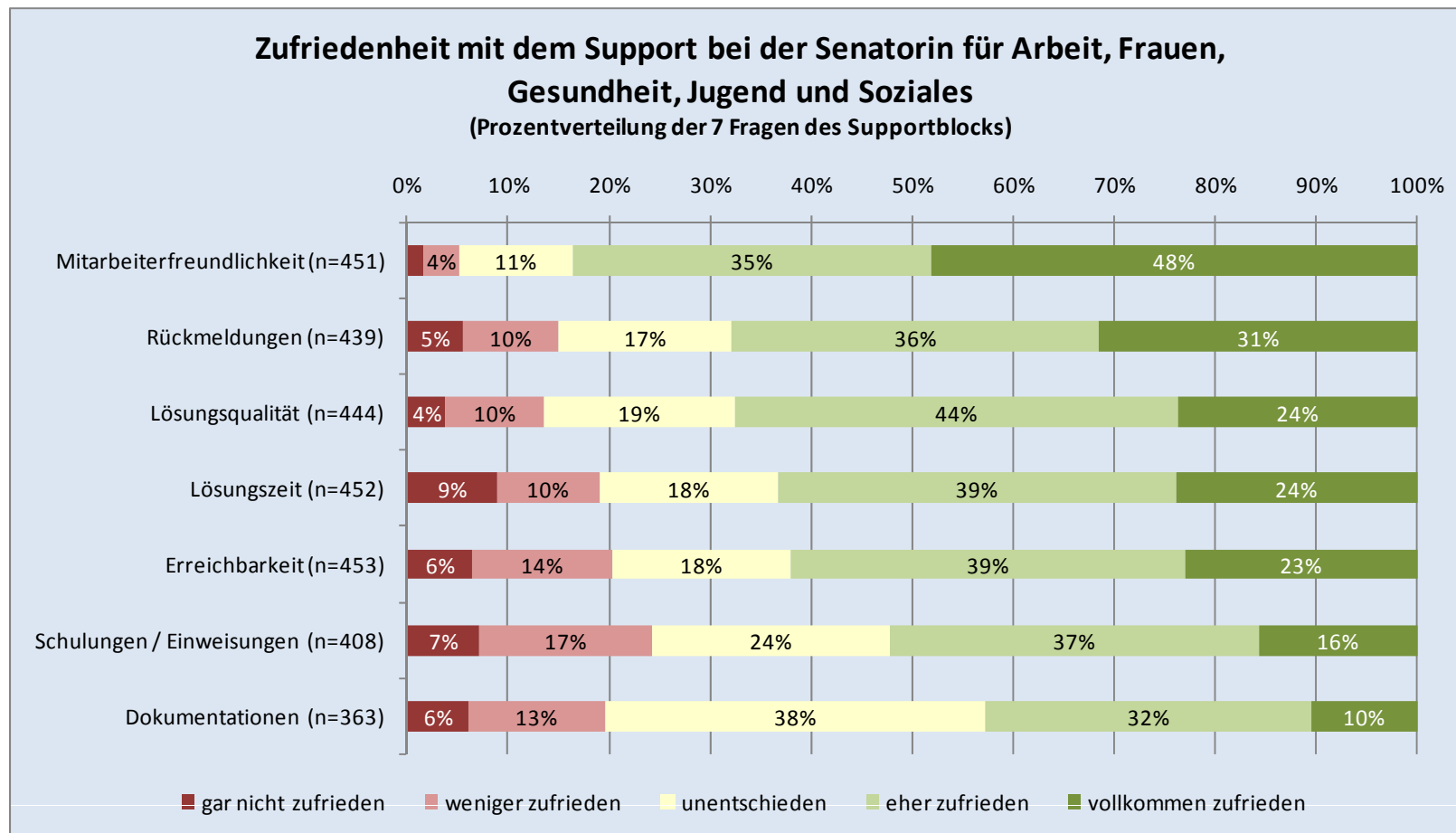


# Support SAFGJS (1/2)

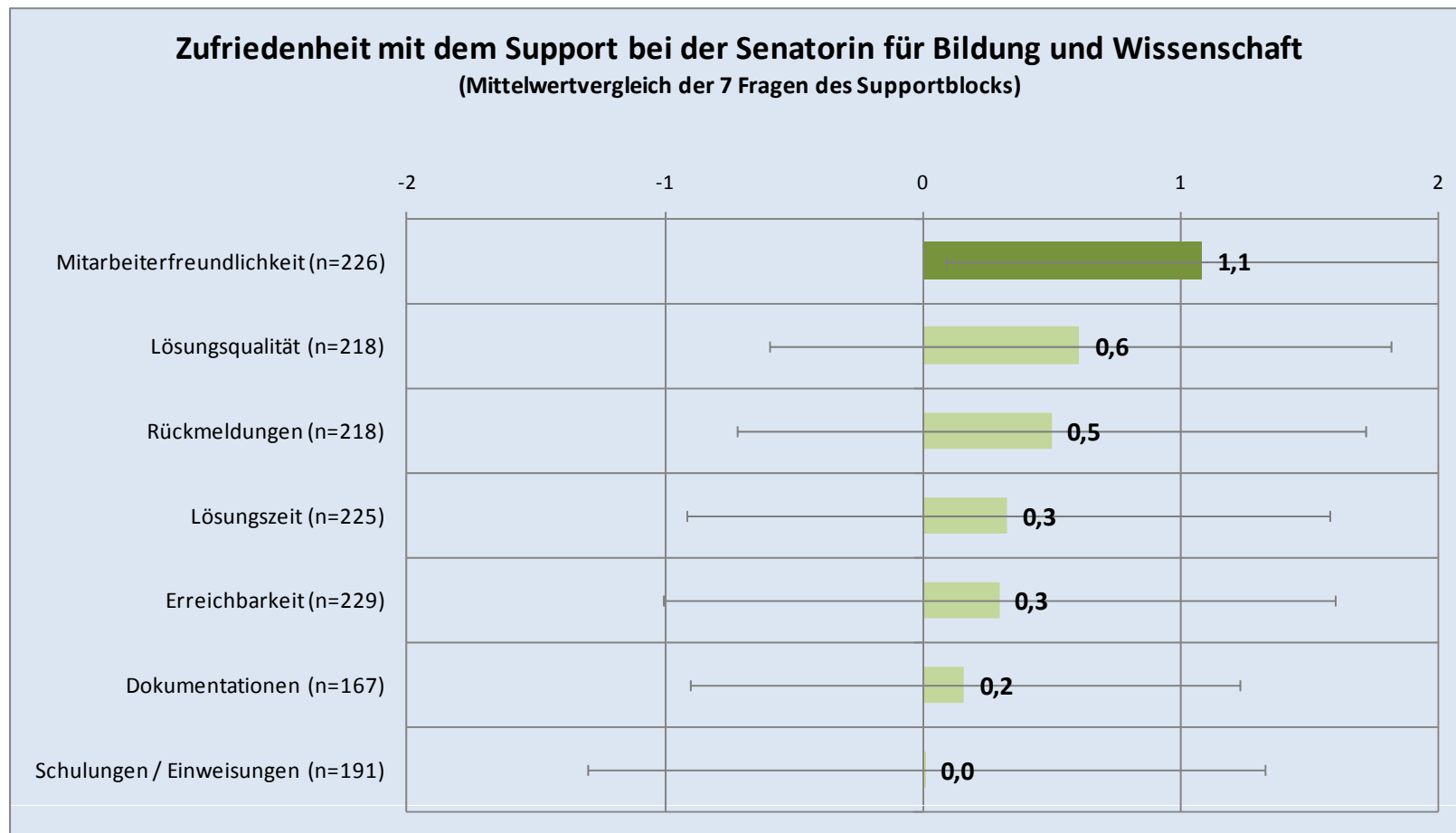
**Zufriedenheit mit dem Support bei der Senatorin für Arbeit, Frauen,  
Gesundheit, Jugend und Soziales**  
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)



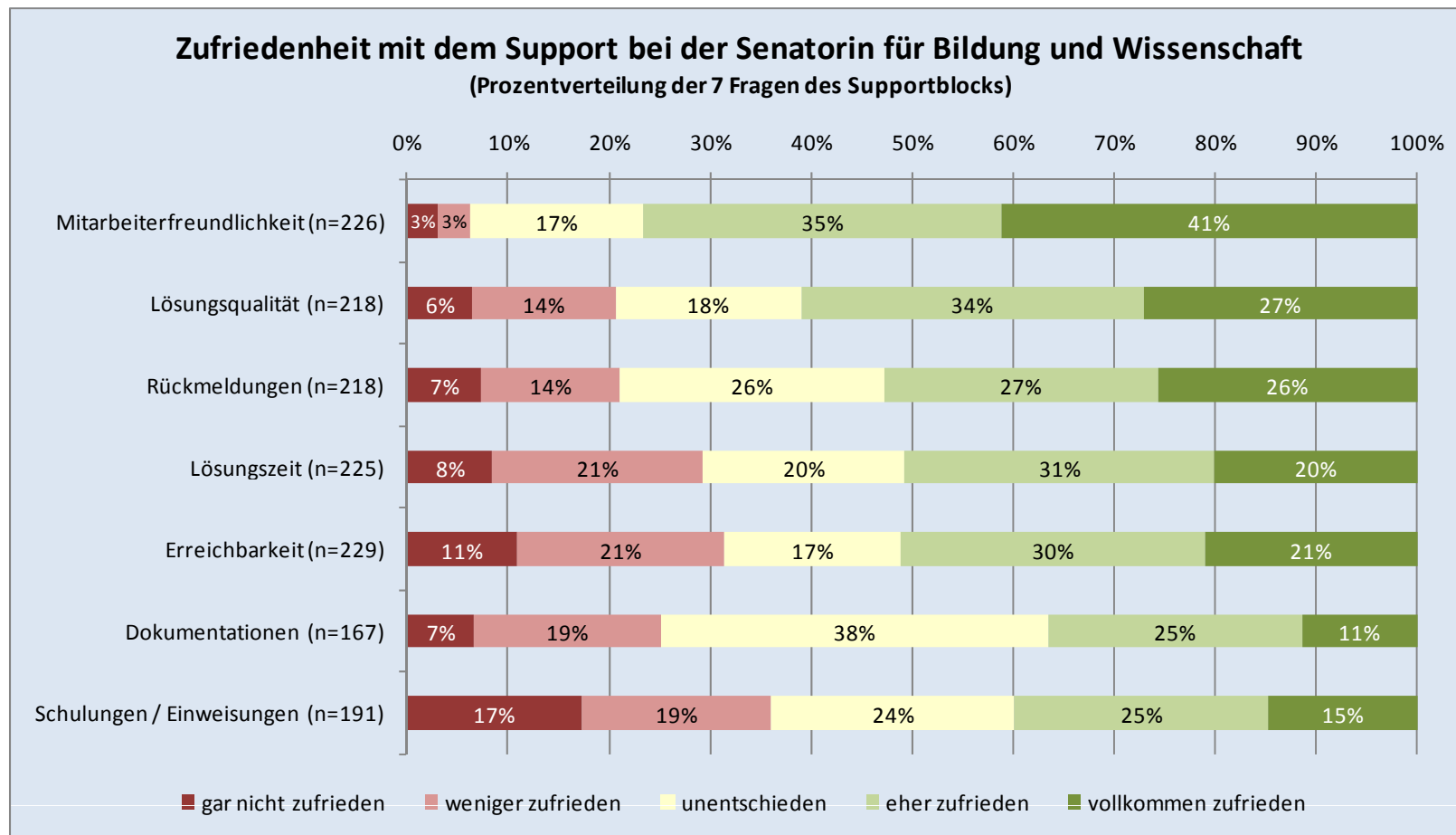
# Support SAFGJS (1/2)



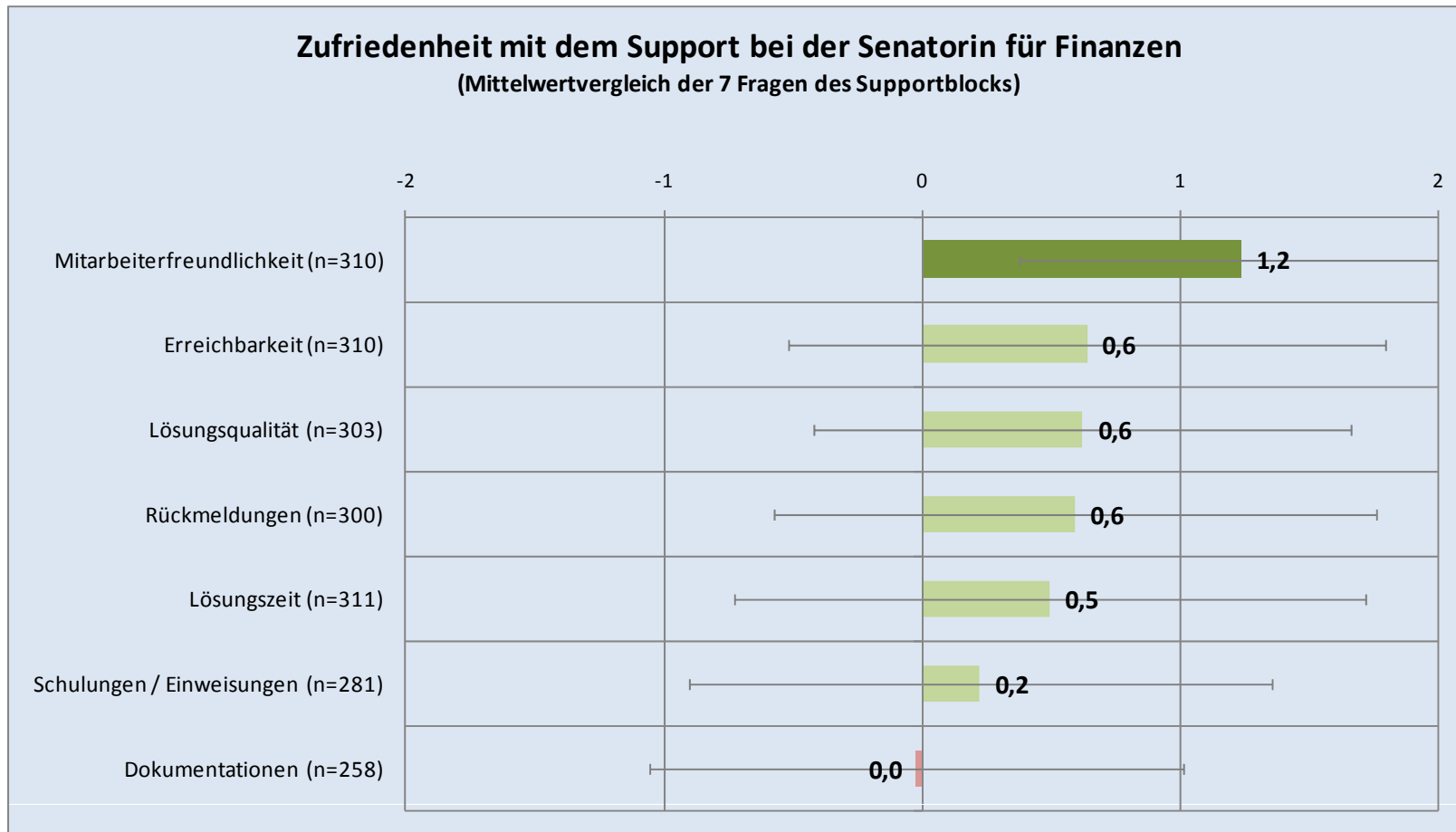
# Support SBW (1/2)



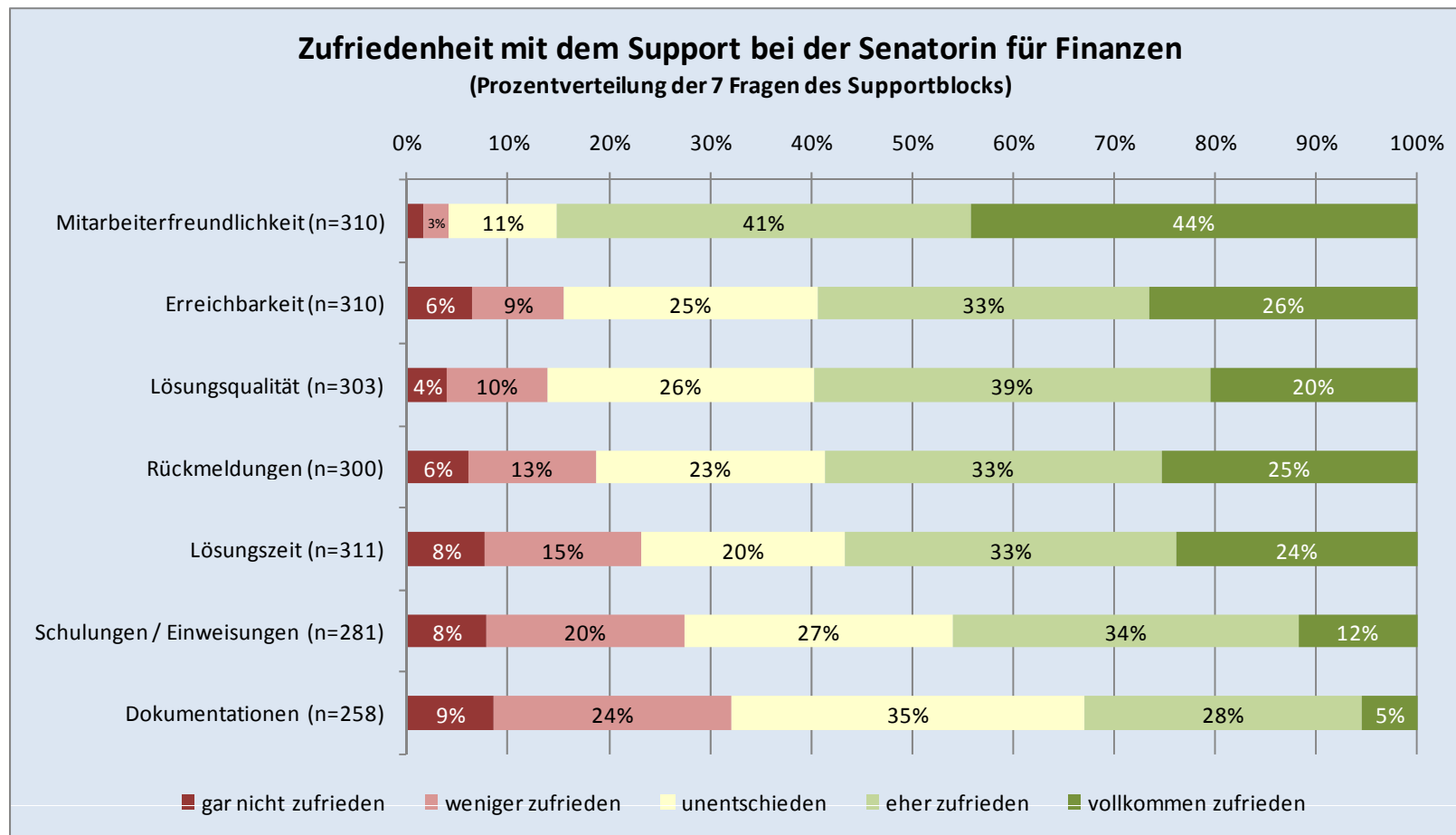
# Support SBW (2/2)



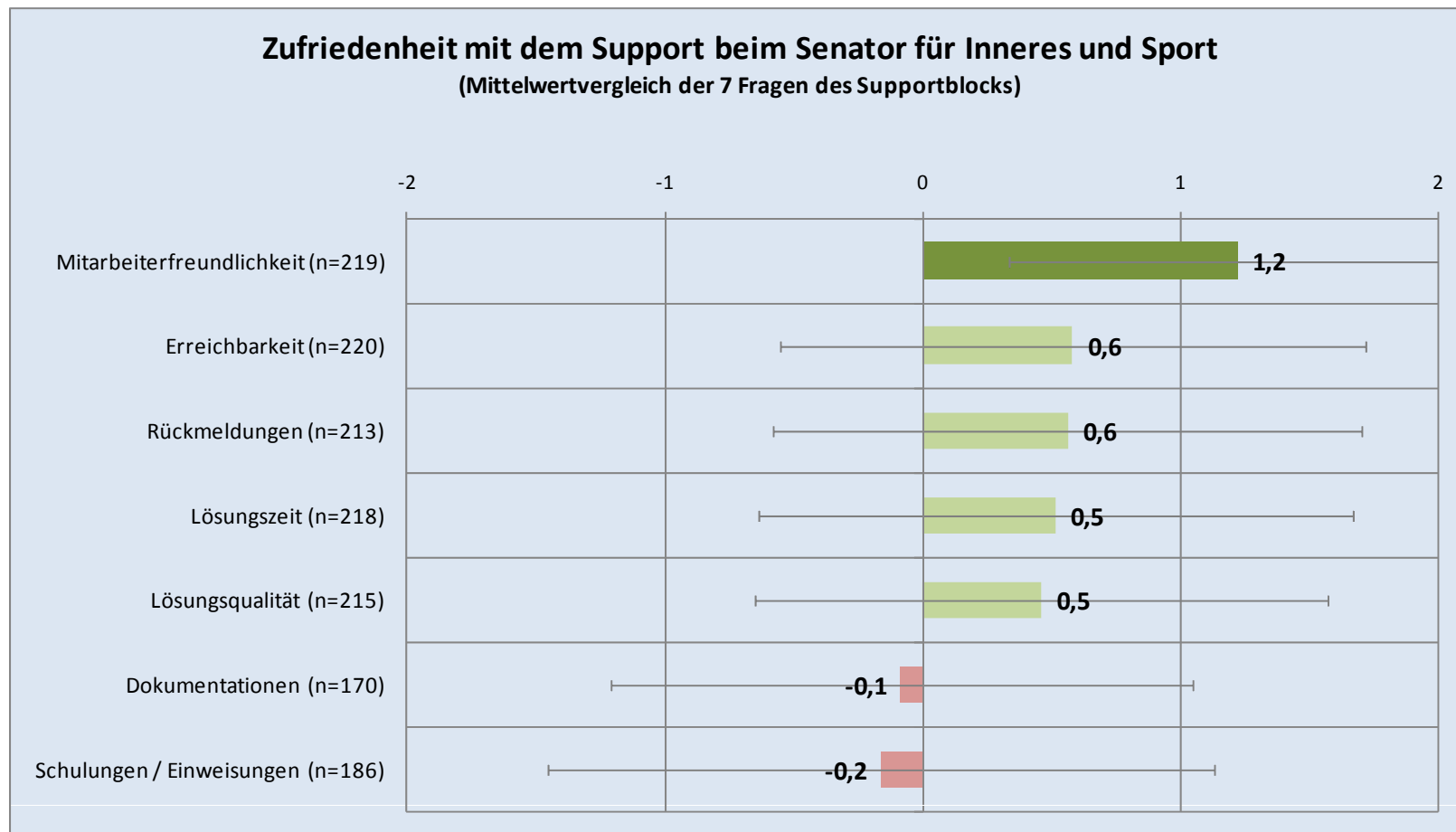
# Support SF (1/2)



# Support SF (2/2)

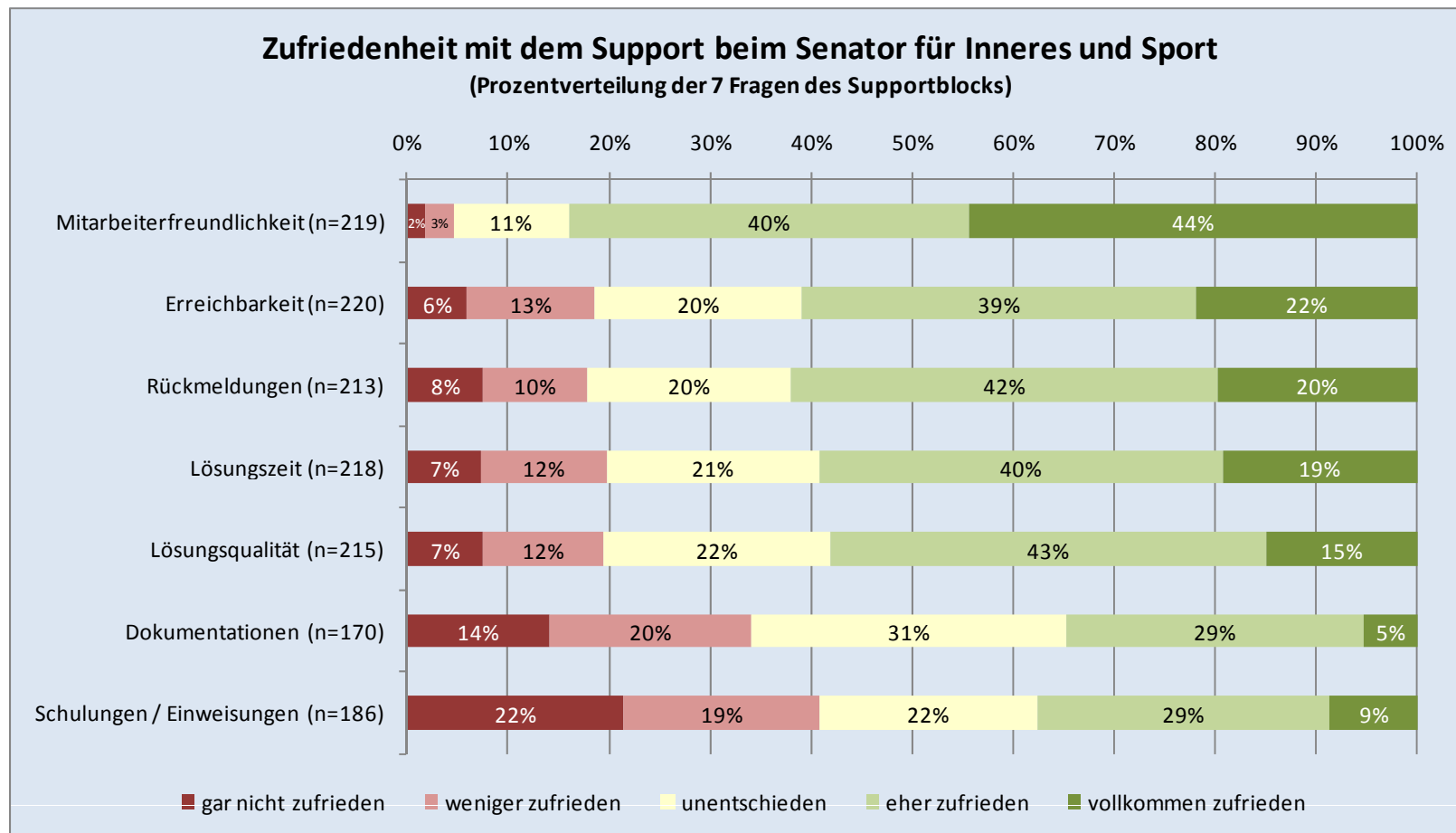


# Support SIS (1/2)



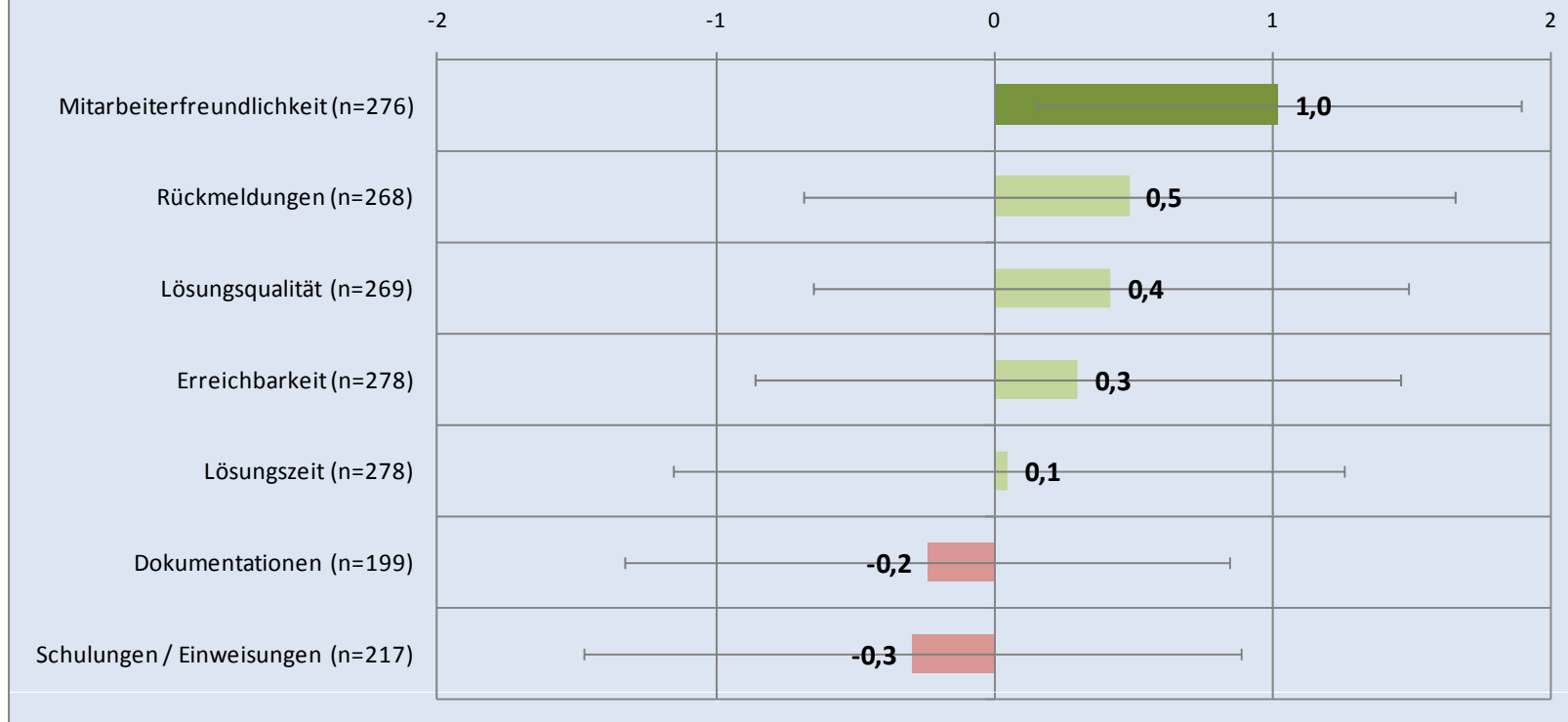


# Support SIS (2/2)

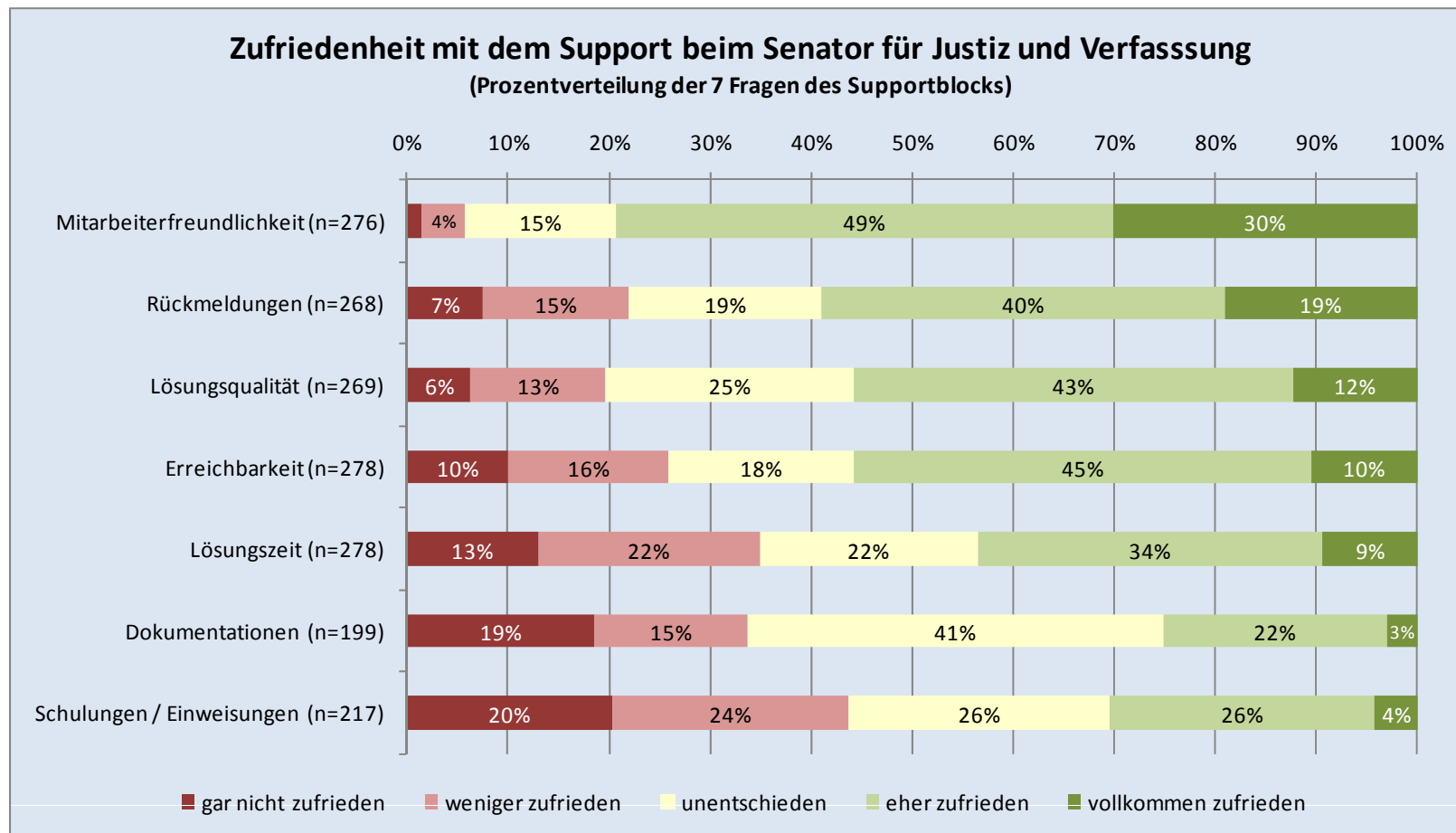


# Support SJV (1/2)

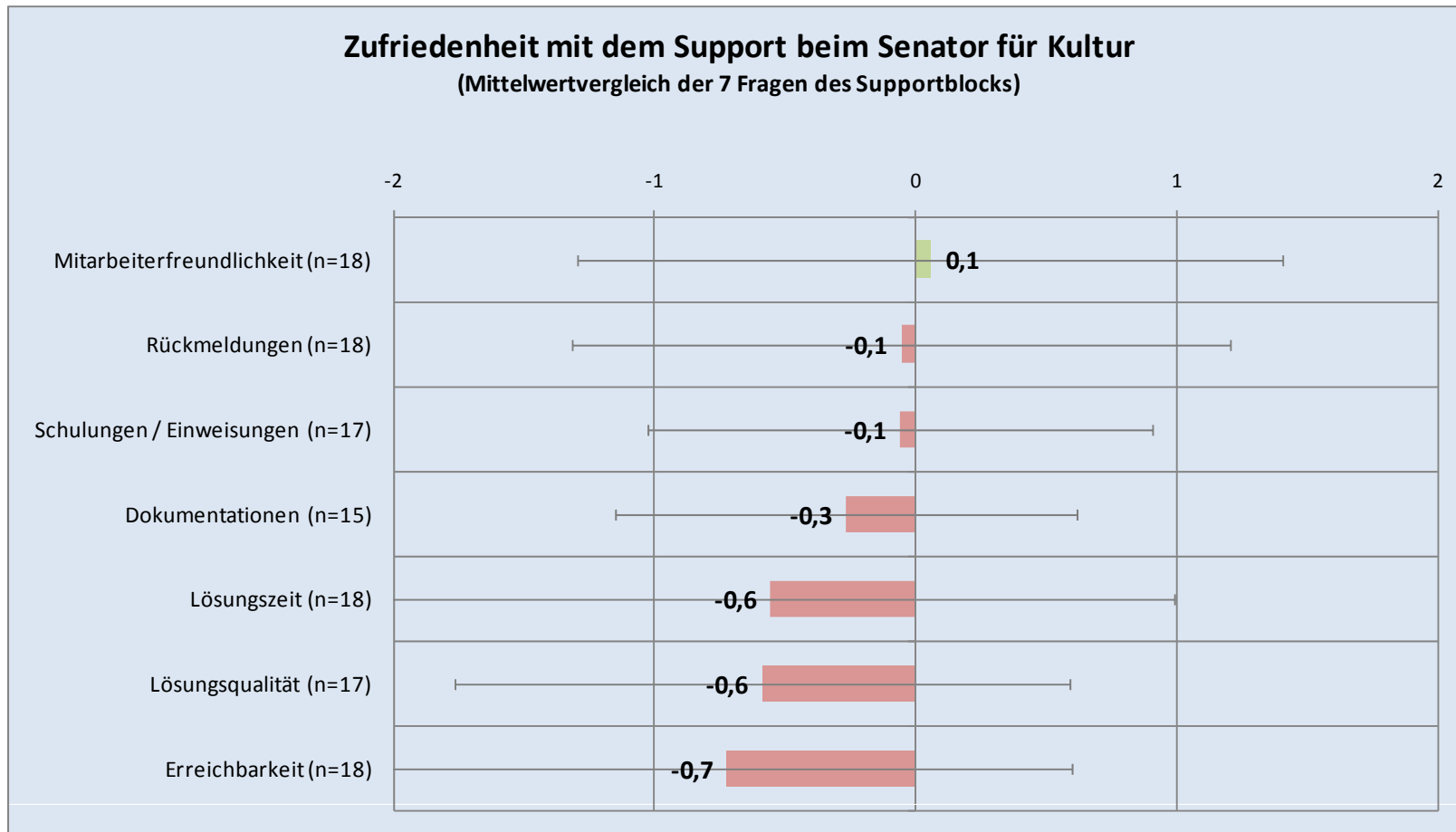
**Zufriedenheit mit dem Support beim Senator für Justiz und Verfassung**  
 (Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)



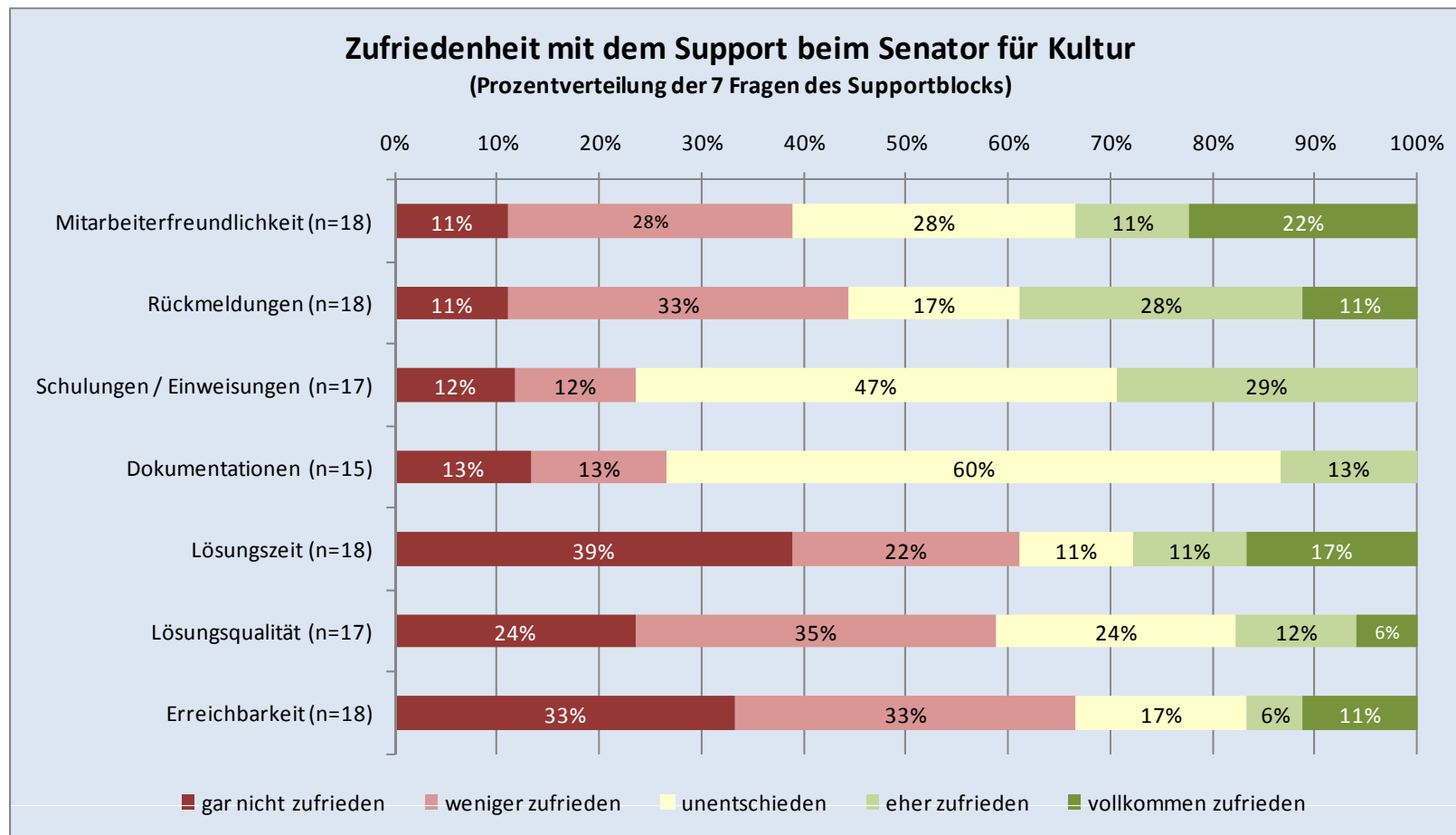
# Support SJV (2/2)



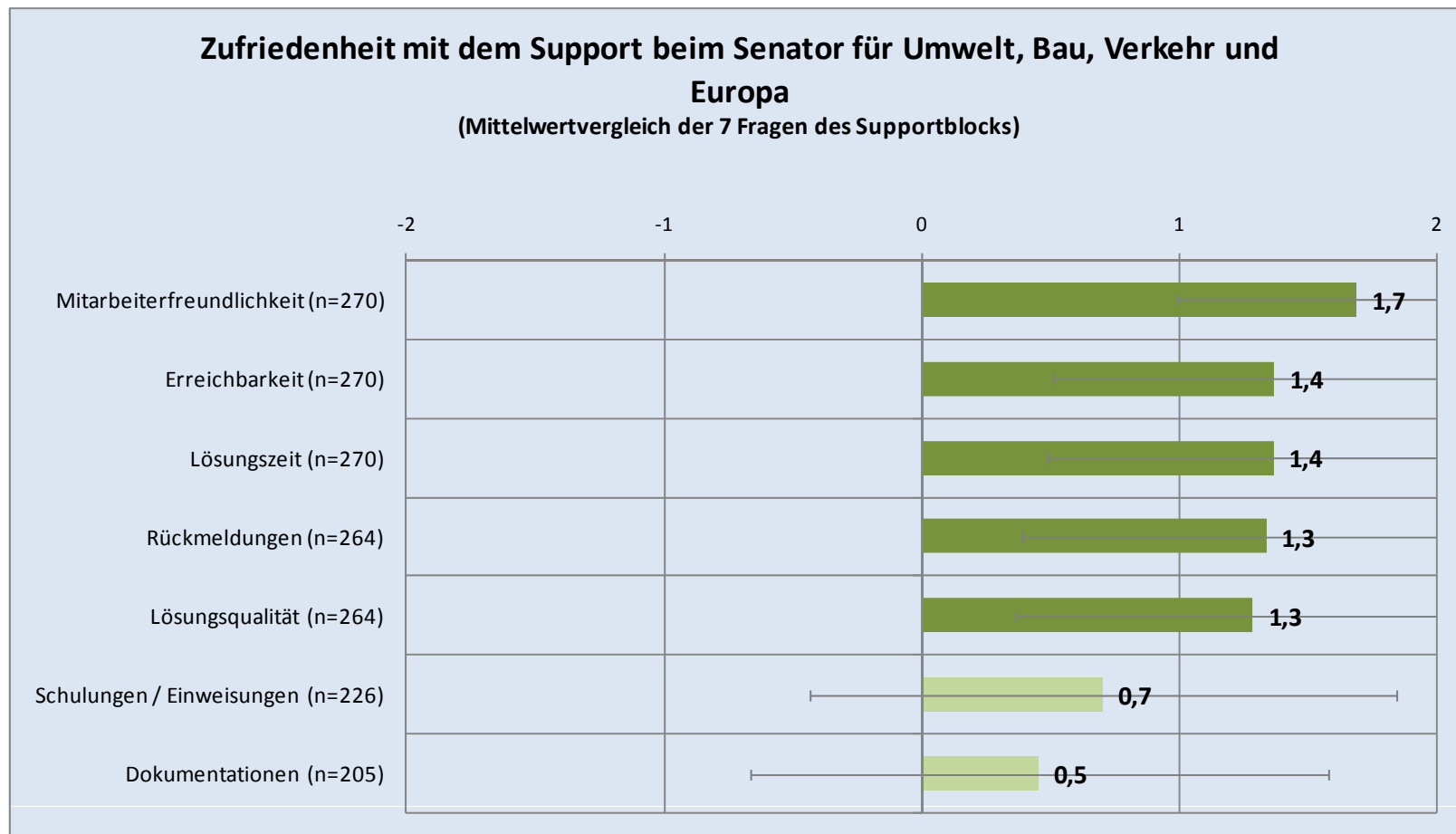
# Support SK (1/2)



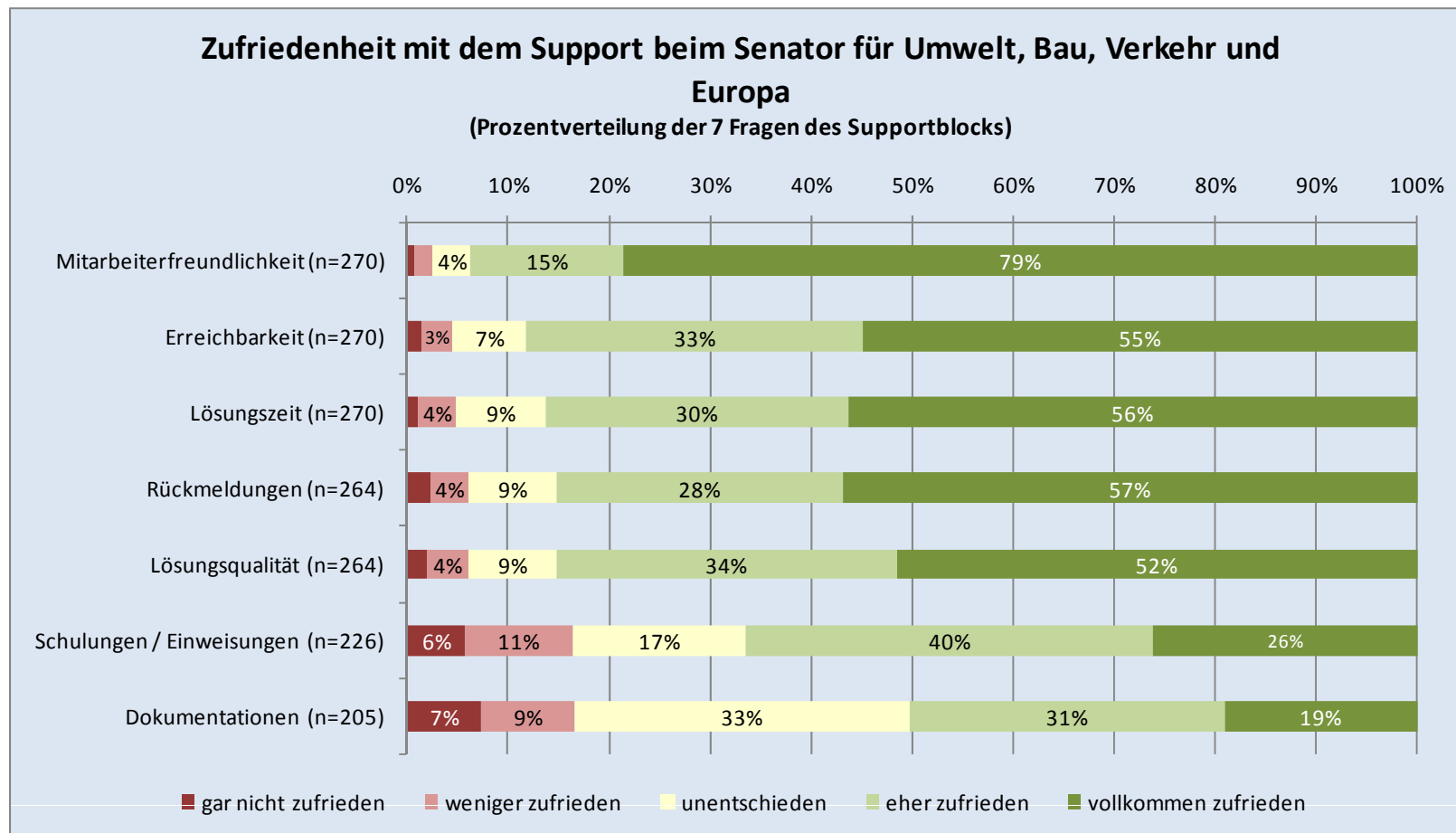
# Support SK (2/2)



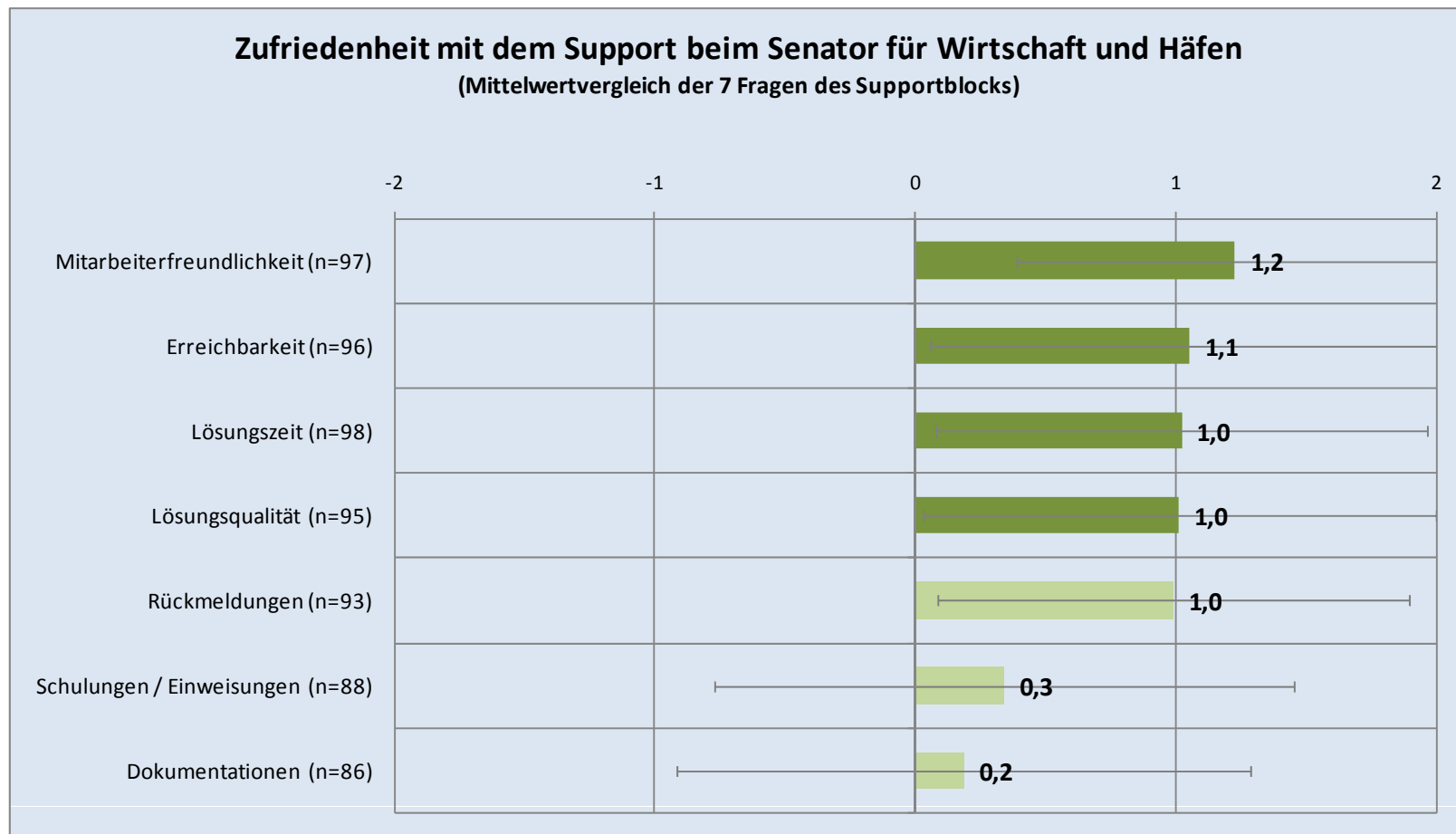
# Support SUBVE (1/2)



# Support SUBVE (2/2)

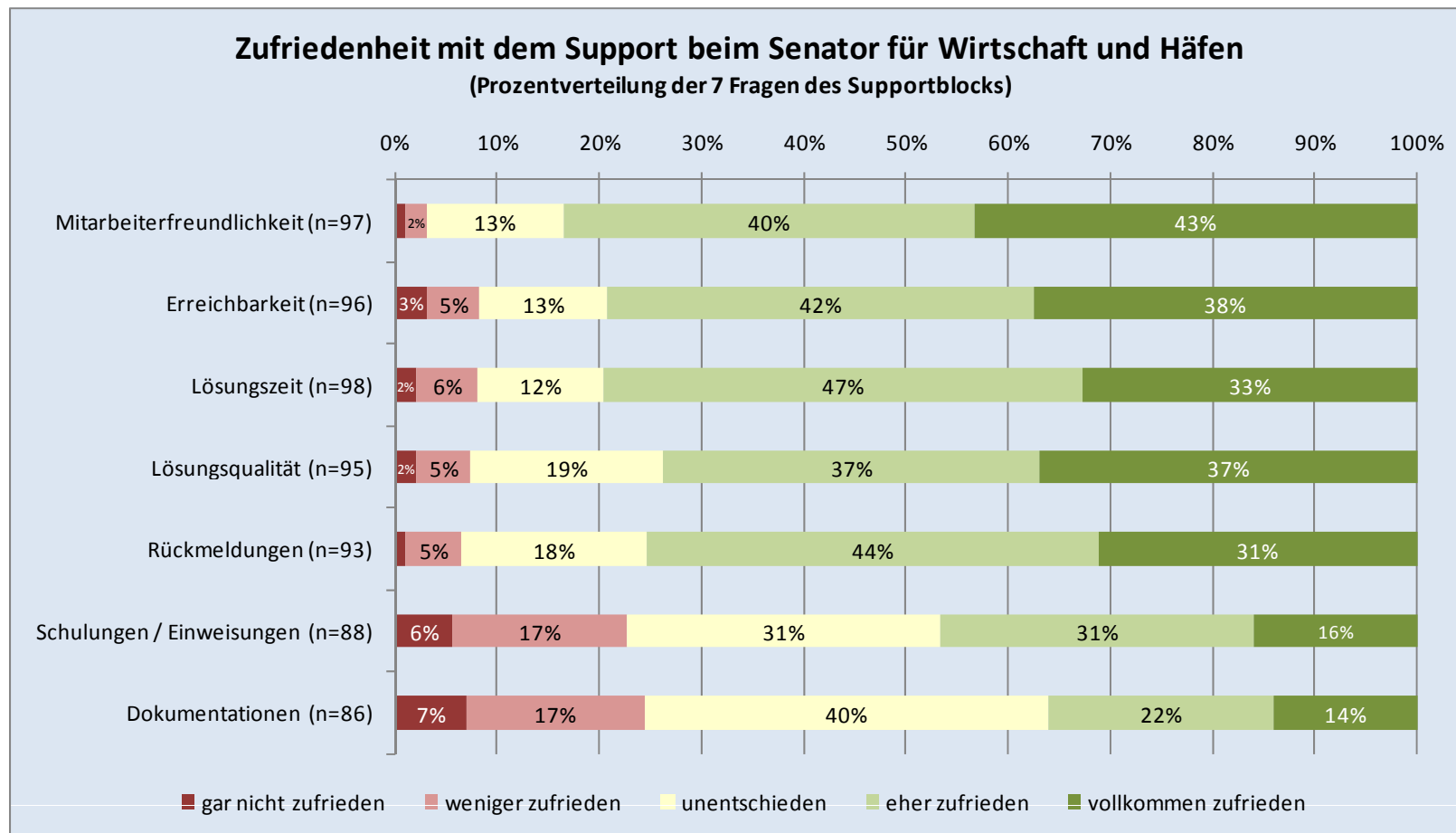


# Support SWH (1/2)

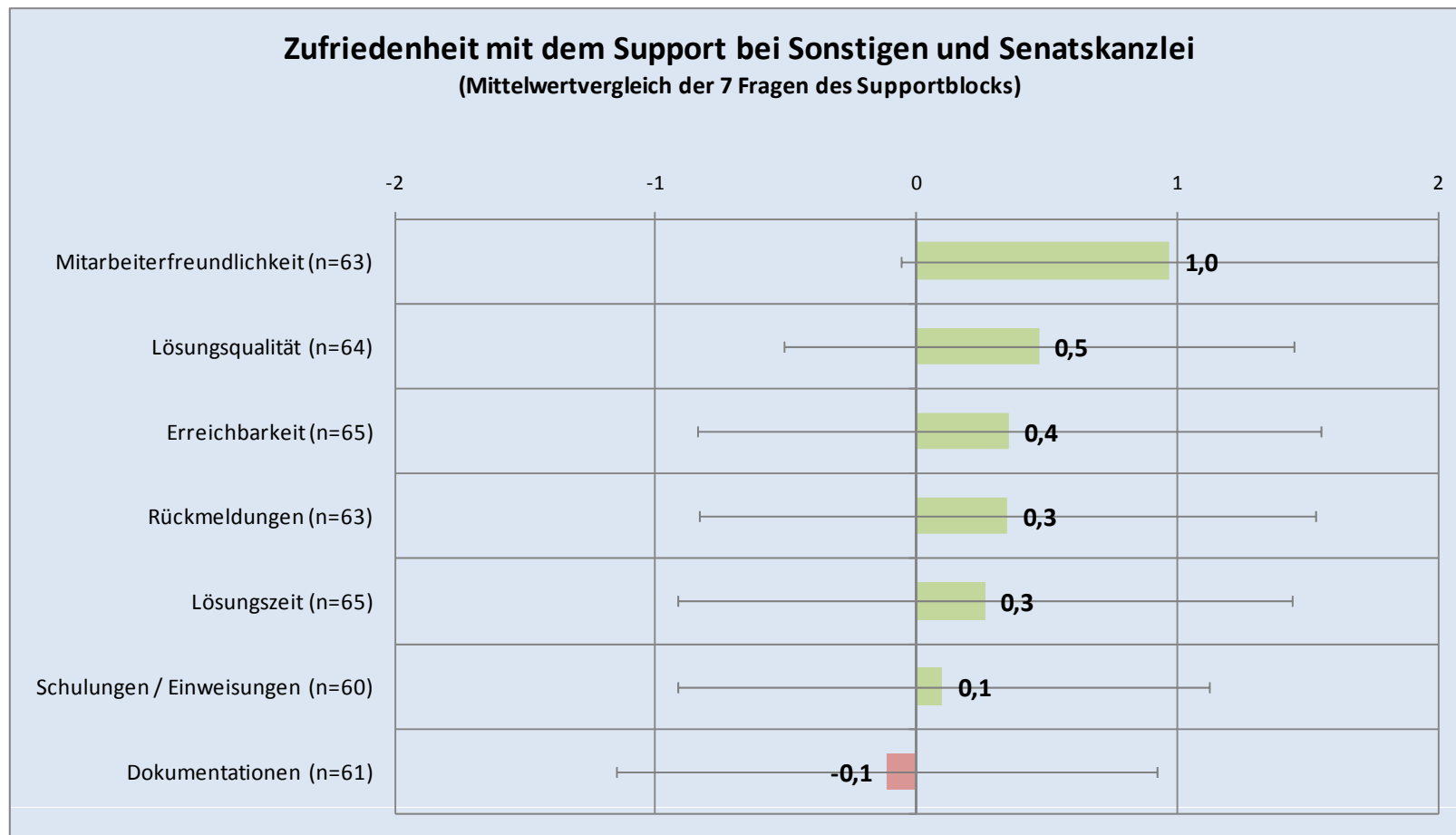




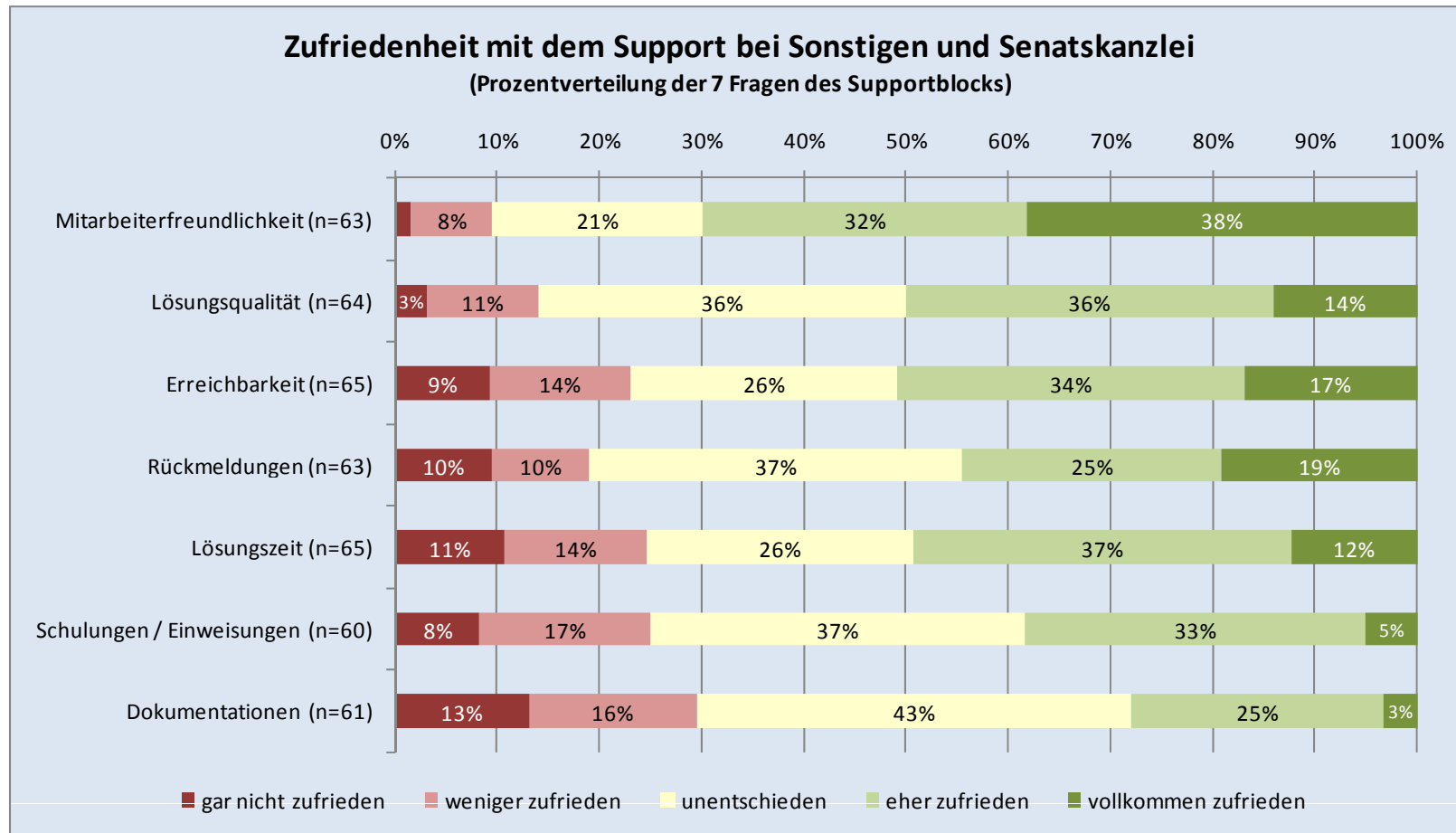
# Support SWH (2/2)

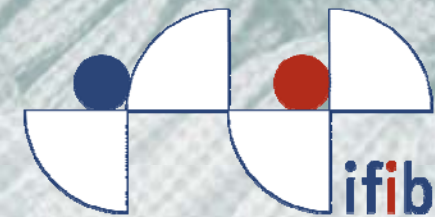


# Support Sonstige und Senatskanzlei (1/2)



# Support Sonstige und Senatskanzlei (2/2)





Institut für  
**Informationsmanagement**  
Bremen GmbH

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

Am Fallturm 1  
28359 Bremen  
Tel. ++49(0)421 218-2674  
Fax: ++49(0)421 218-4894  
E-Mail: [info@ifib.de](mailto:info@ifib.de)  
[www.ifib.de](http://www.ifib.de)

**Björn Eric Stolpmann**  
[stolpmann@ifib.de](mailto:stolpmann@ifib.de)