

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
im Februar 2013 und Vergleich mit der Befragung aus 2010 und 2012

Fragebogen, Rücklauf und Soziodemografie

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?
+ abschließende Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service Ihrer IT-Abteilung bzw. Ihres IT-Dienstleisters?		
+ abschließende offene Frage für Anmerkungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge		
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

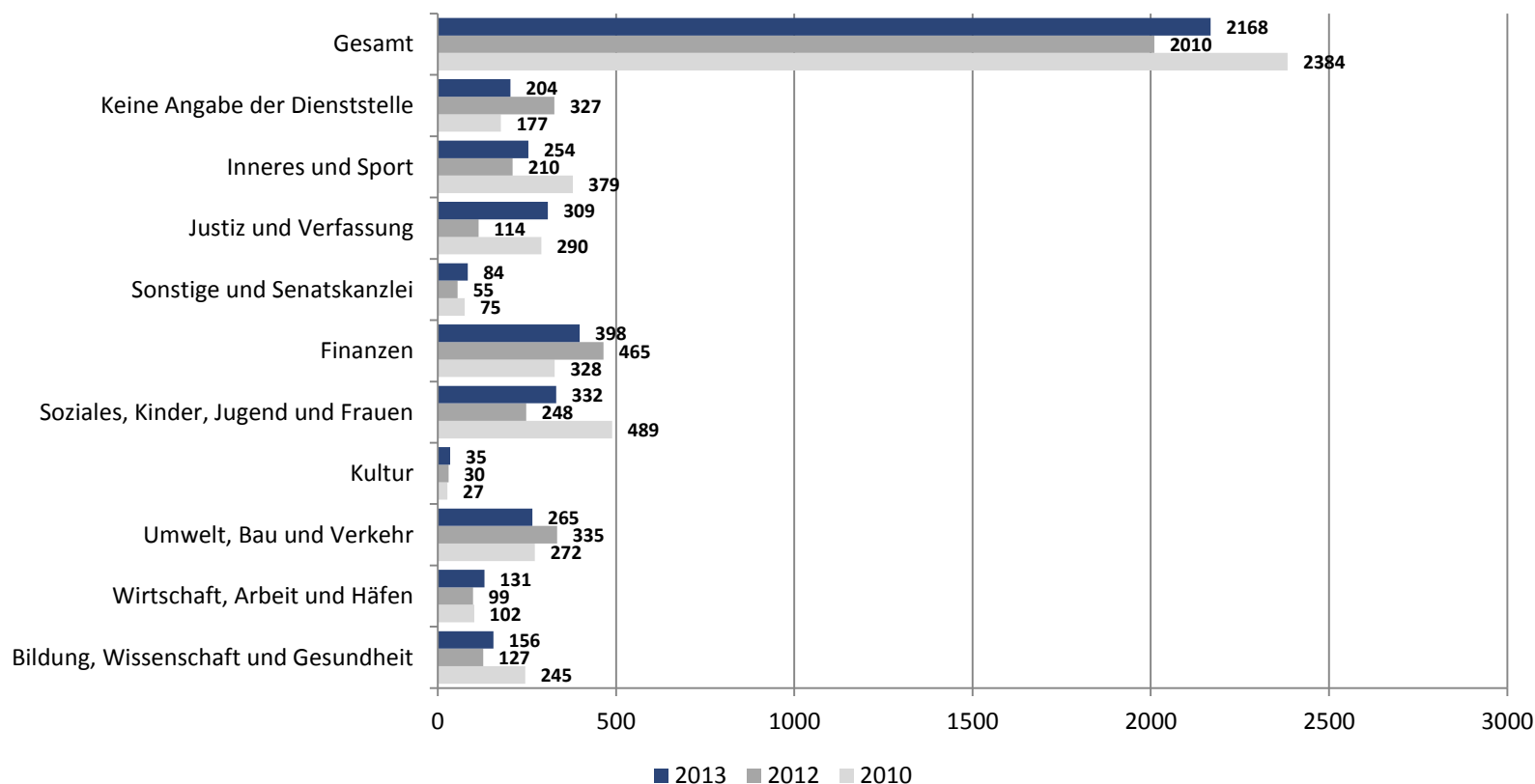
- Zufriedenheitsindex gesamt: Mittelwert über alle 20 Fragen
- Zufriedenheitsindex Hardware: Mittelwert über die 7 Hardware-Fragen
- Zufriedenheitsindex Software: Mittelwert über die 6 Software-Fragen
- Zufriedenheitsindex Support: Mittelwert über die 7 Support-Fragen
- Feldphase: 30. Januar bis 18. Februar 2013
(vorherige Umfragen: 19. November bis 10. Dezember 2010 und 15. März bis 12. April 2012)
- Zielgruppe: Alle Endanwenderinnen und Endanwender der FHB mit IT-Arbeitsplatz

Rücklauf

Gesamtrücklauf: 23,4%*

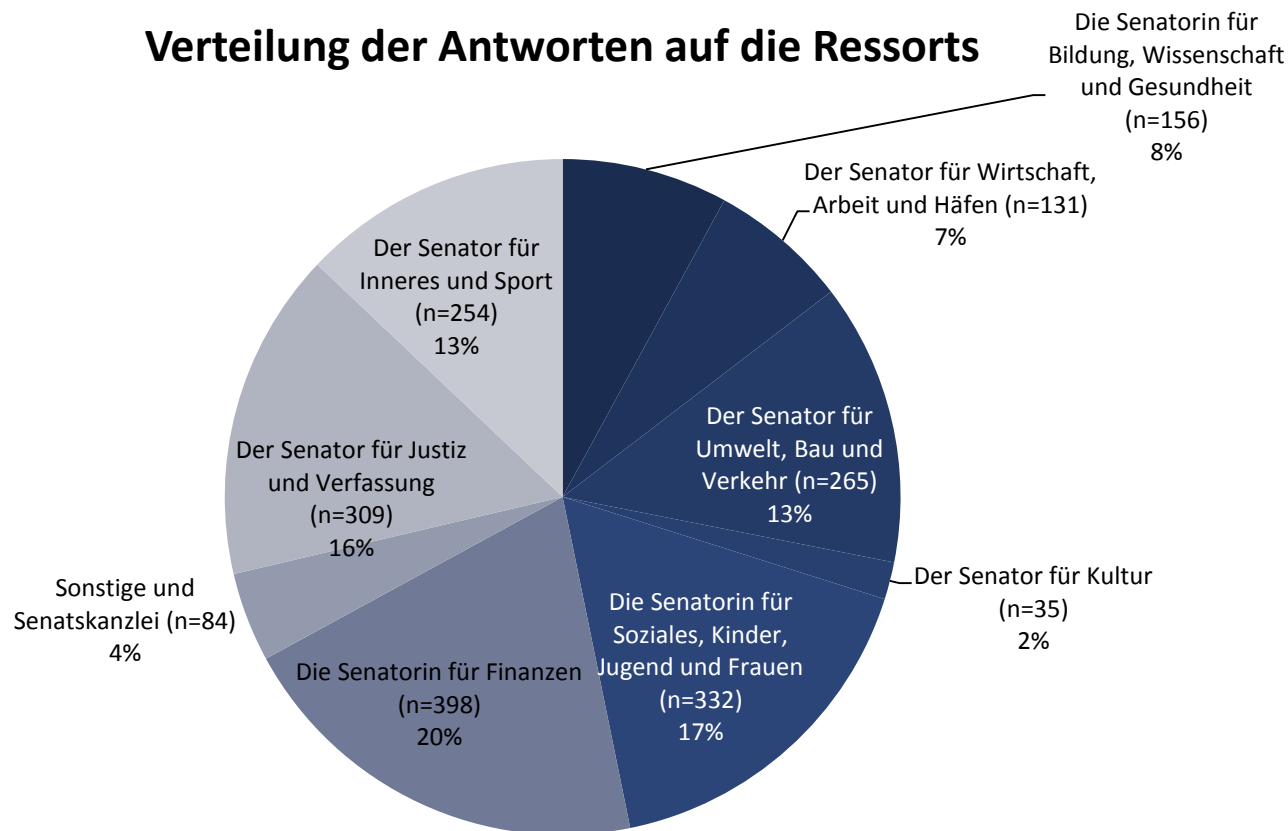
* bezogen auf ca. 9.250 Postfächer (ca. 11.000 angeschriebene Postfächer abzüglich ca. 1.750 identifizierte Funktionspostfächer)

Teilnehmer je Ressort und Gesamt



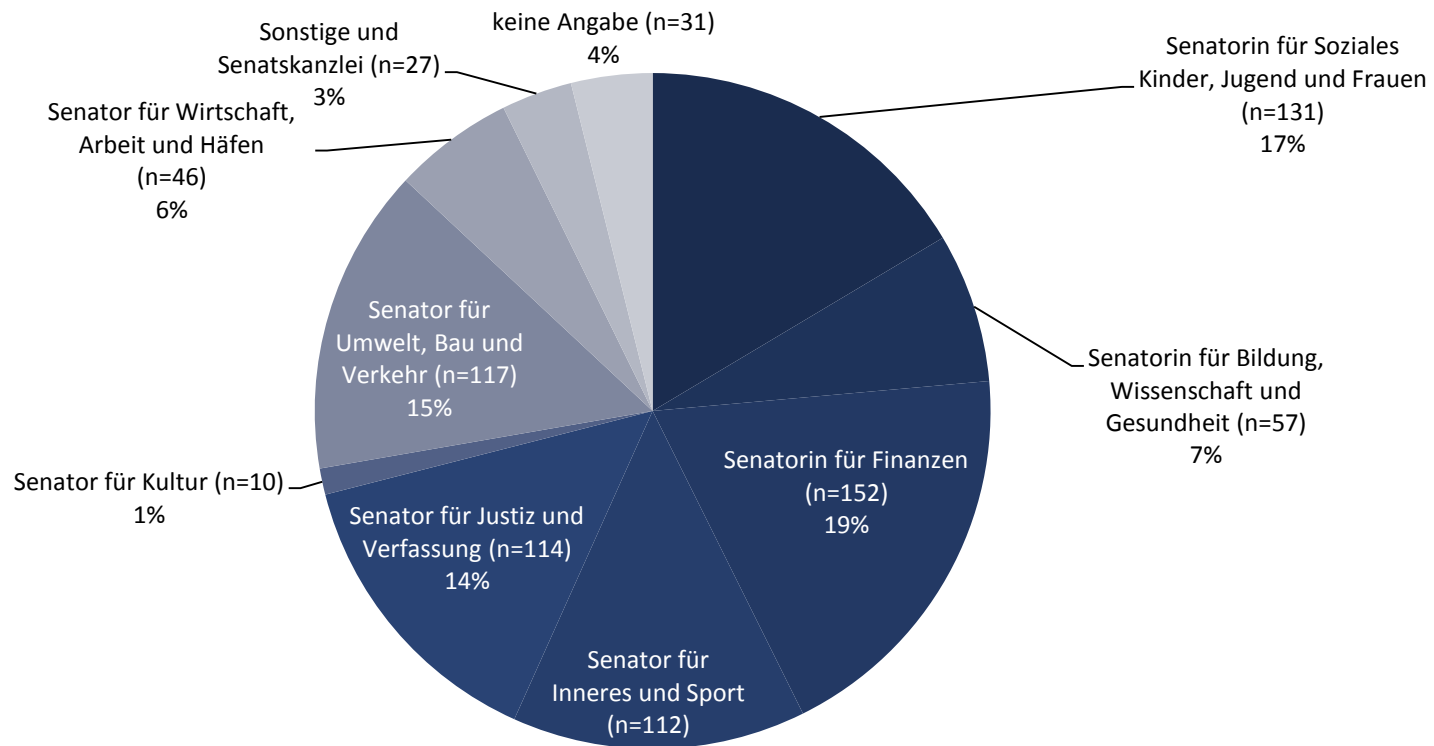
Verteilung auf die Ressorts

Verteilung der Antworten auf die Ressorts

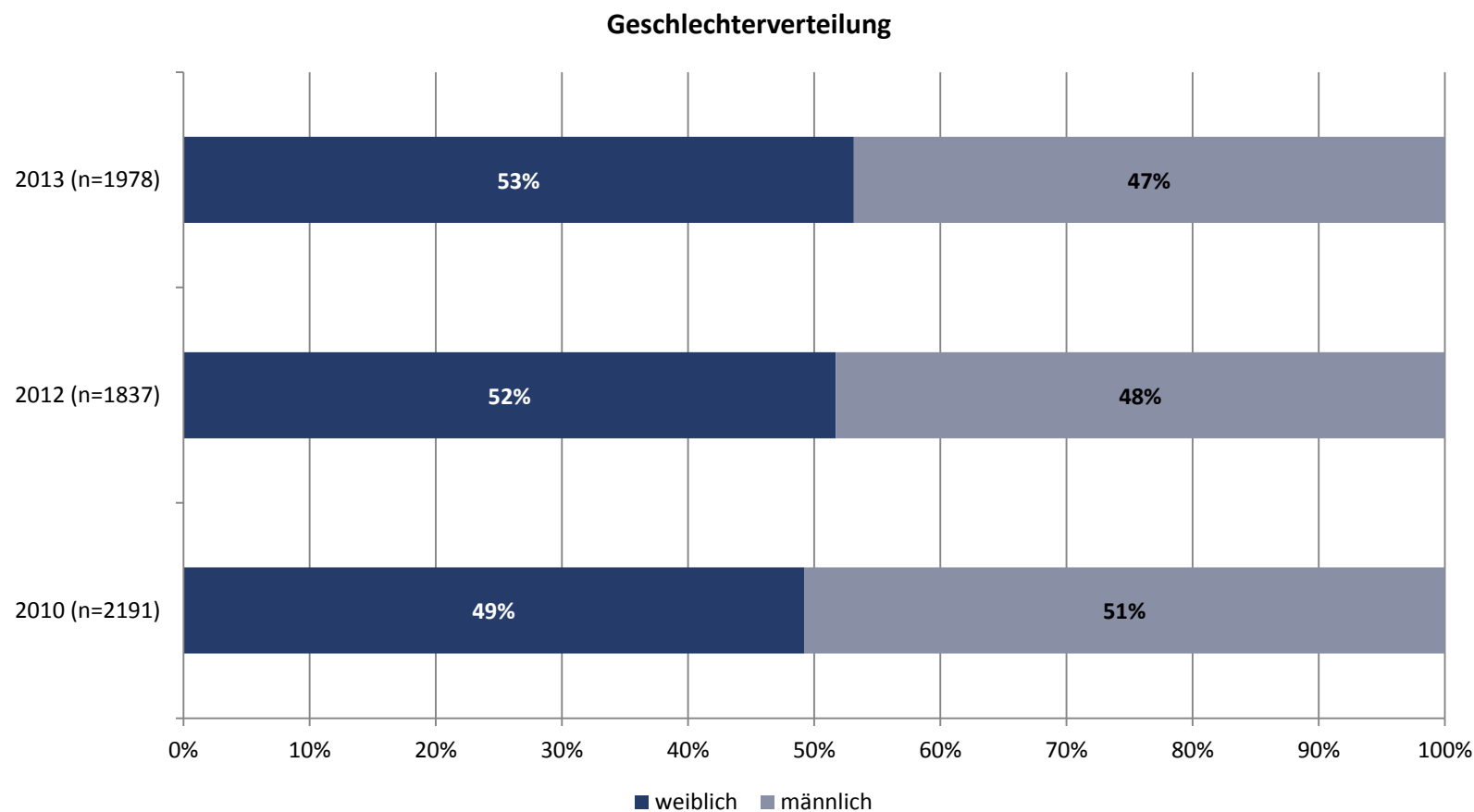


Statistik offene Frage

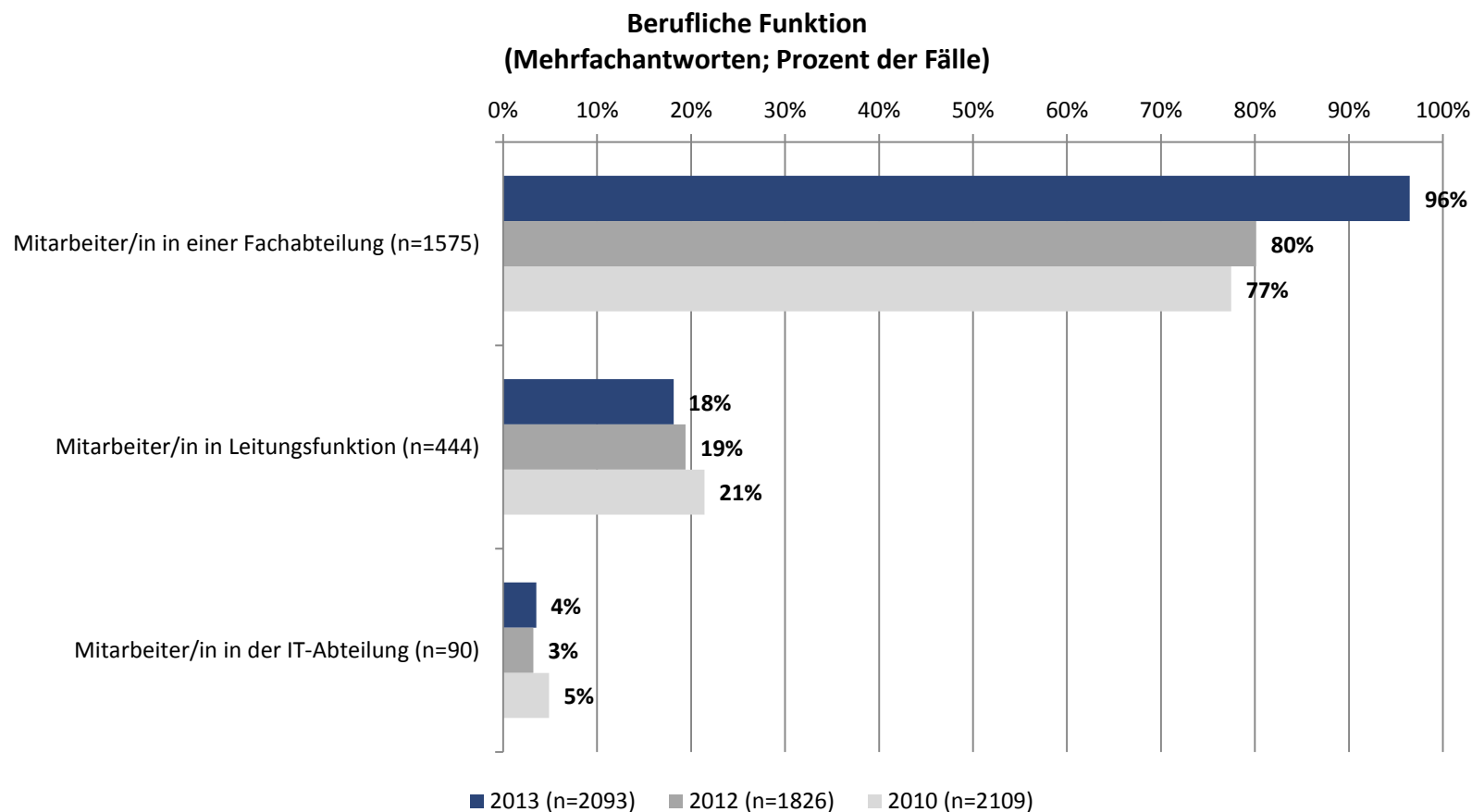
Rücklauf der offenen Frage (n=797)



Geschlechterverteilung



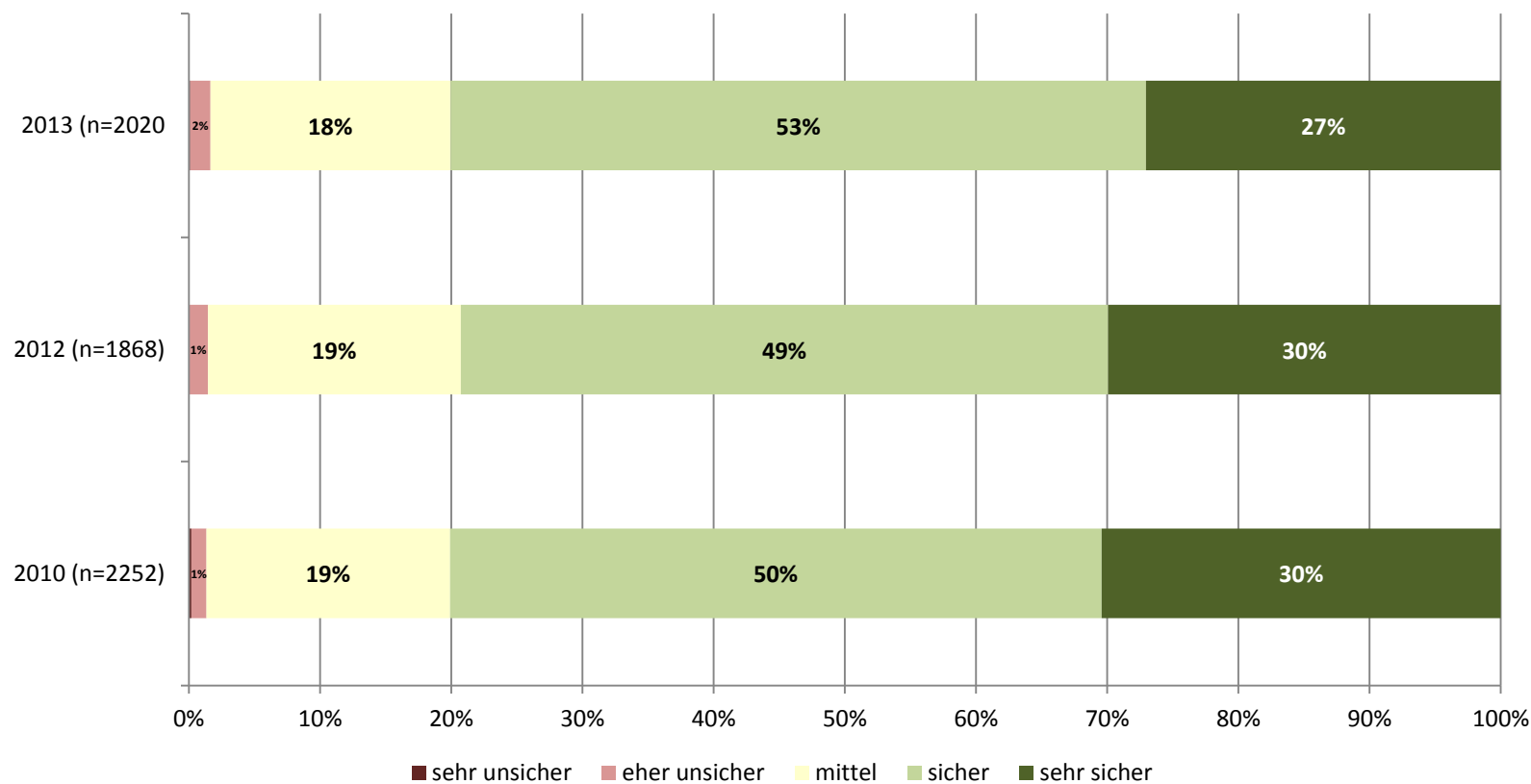
Berufliche Funktion



*Design der Frage 2013 gegenüber 2010/2012 geändert

EDV-Kenntnisse

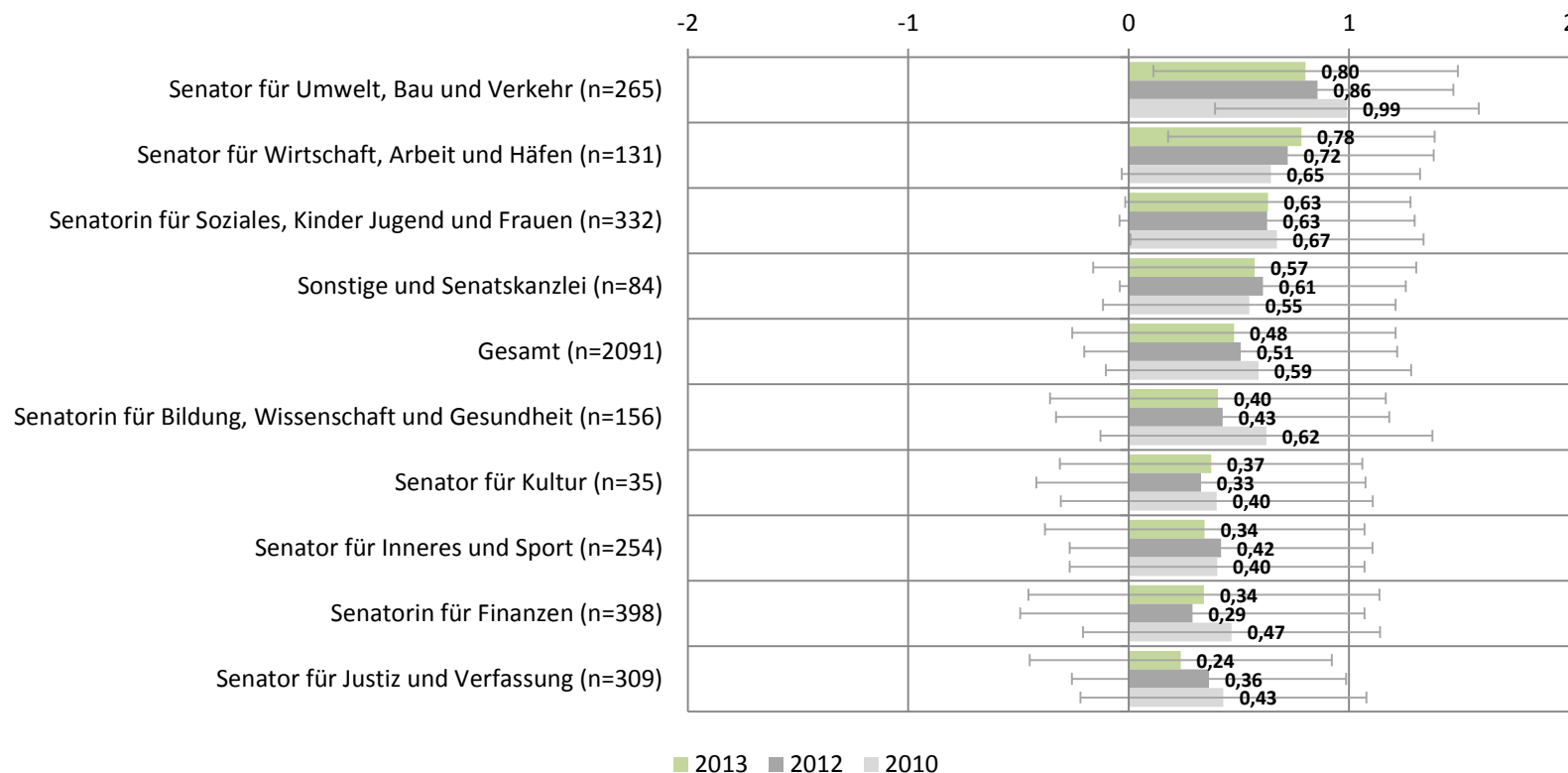
IT-Kenntnisse der Anwenderinnen und Anwender



Geschlossene Fragen

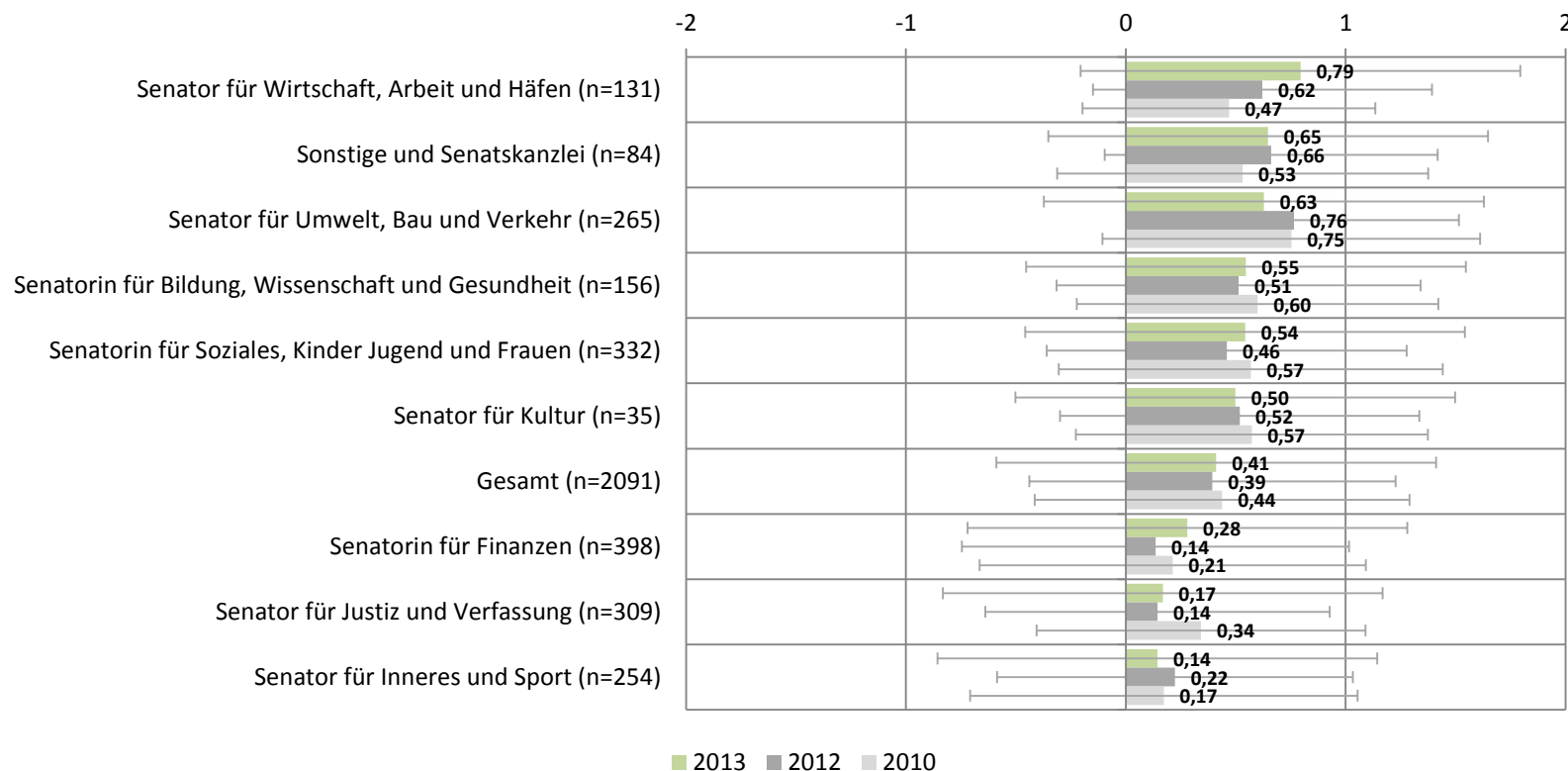
Zufriedenheitsindex gesamt

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



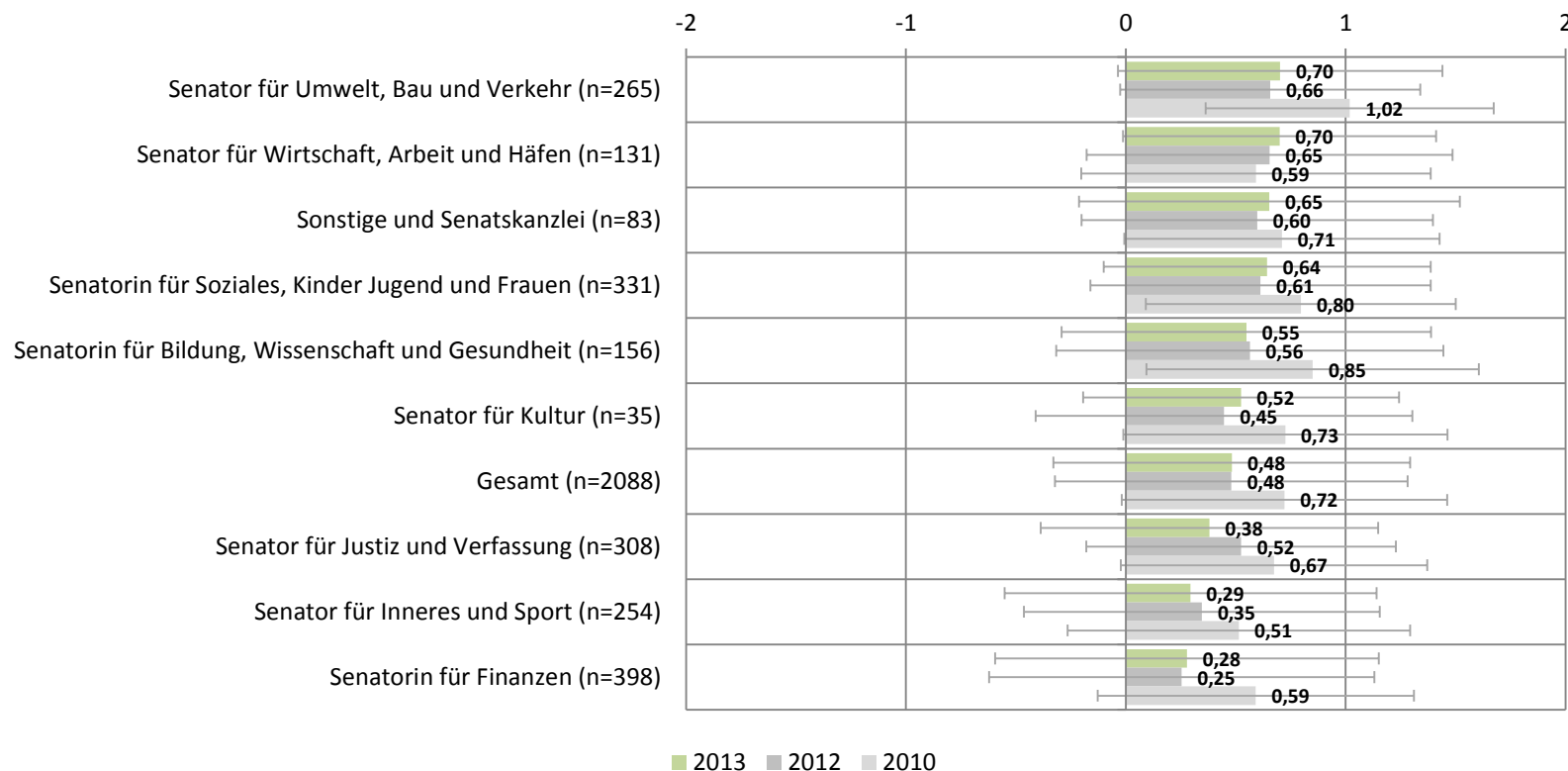
Zufriedenheitsindex Hardware

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



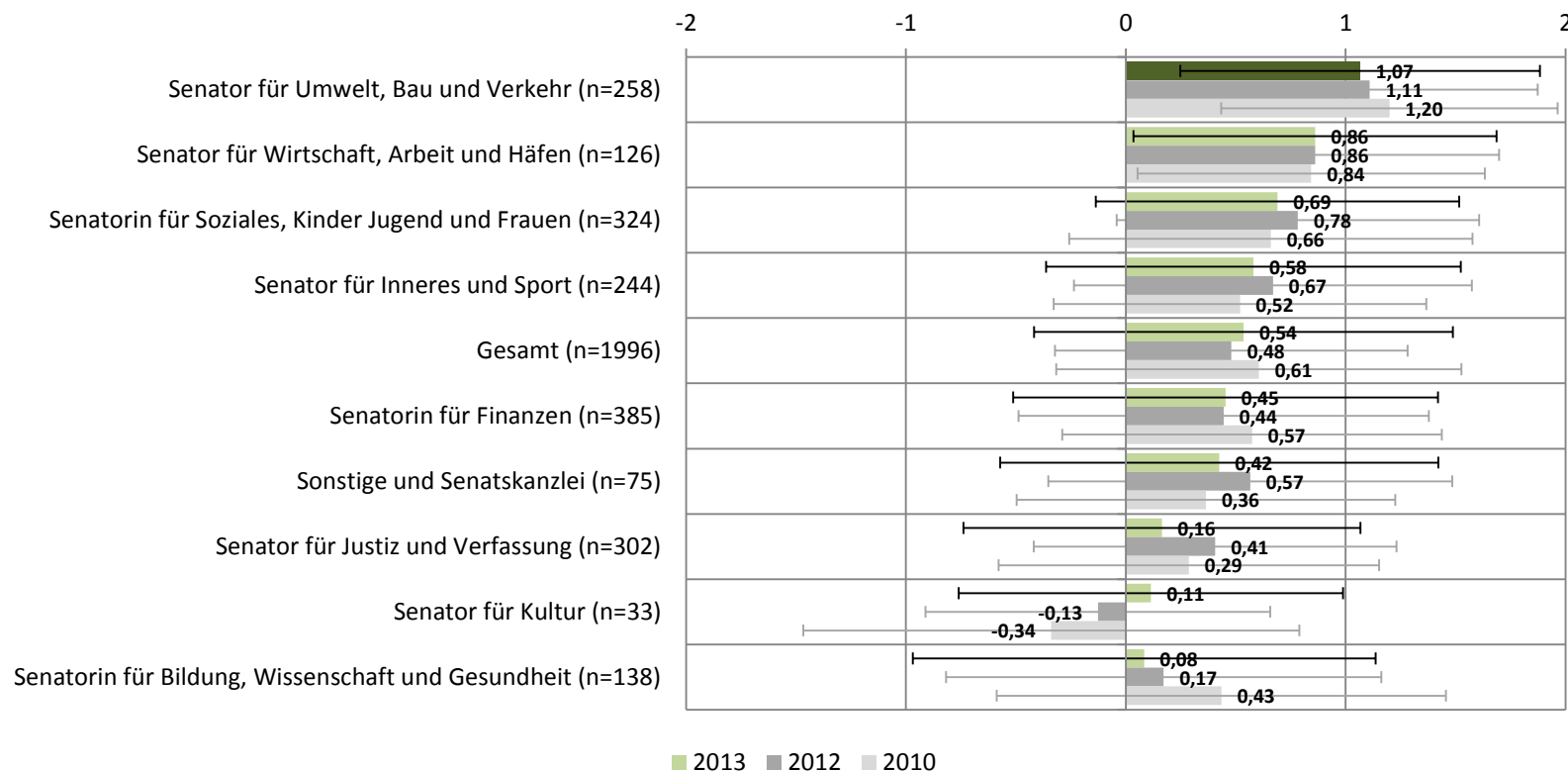
Zufriedenheitsindex Software

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



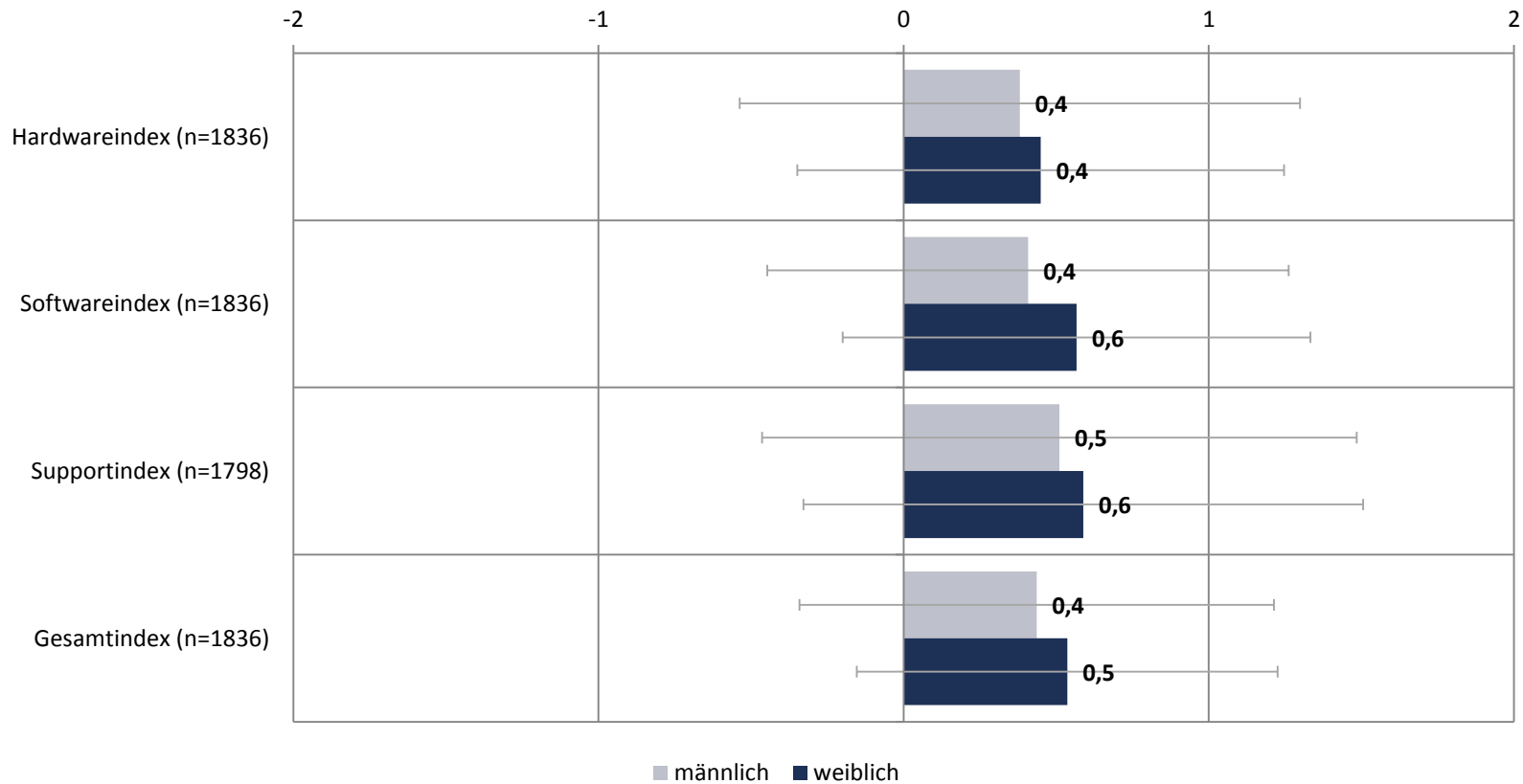
Zufriedenheitsindex Support

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



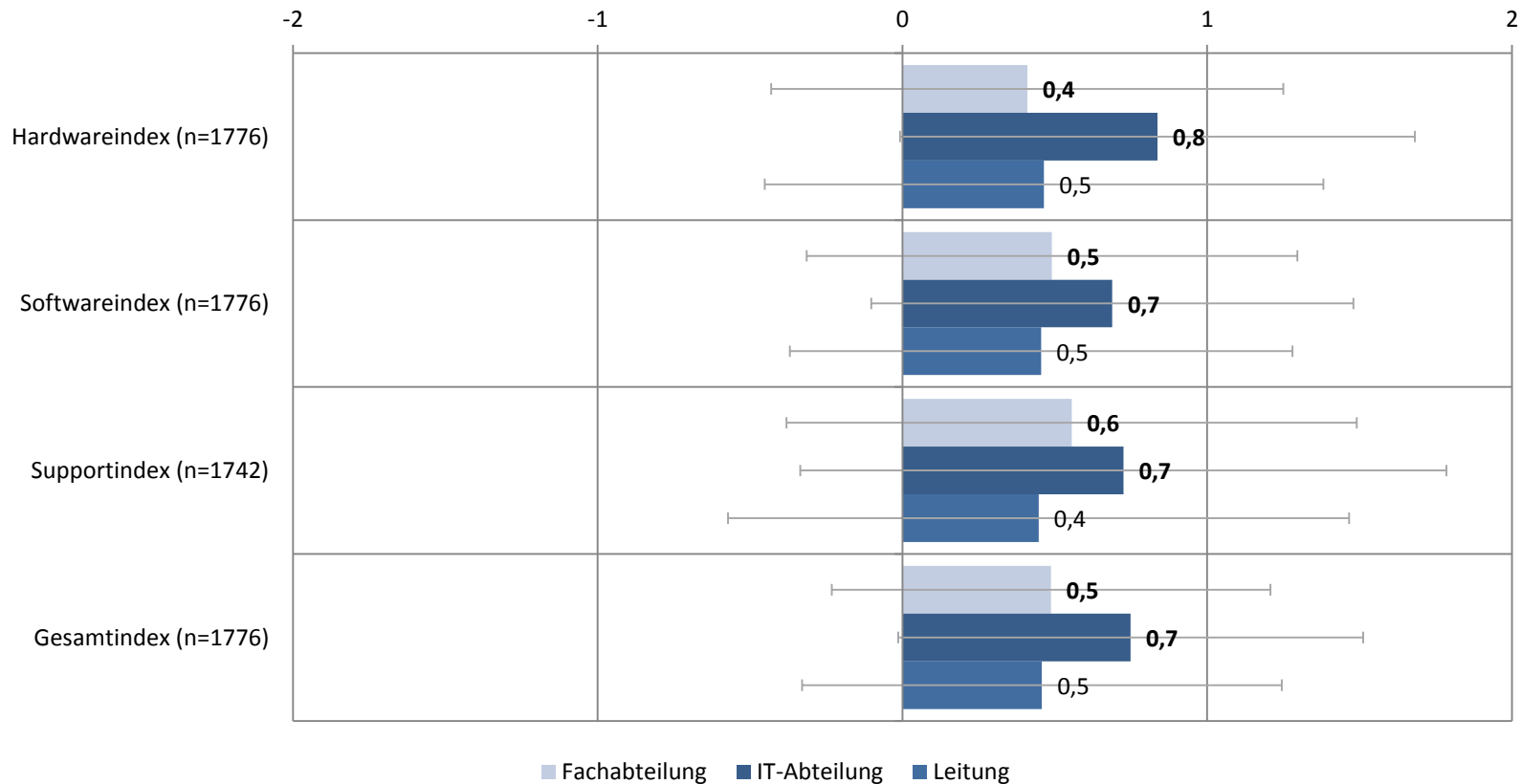
Zufriedenheit nach Geschlecht

Bewertung der Zufriedenheit nach Geschlechtern



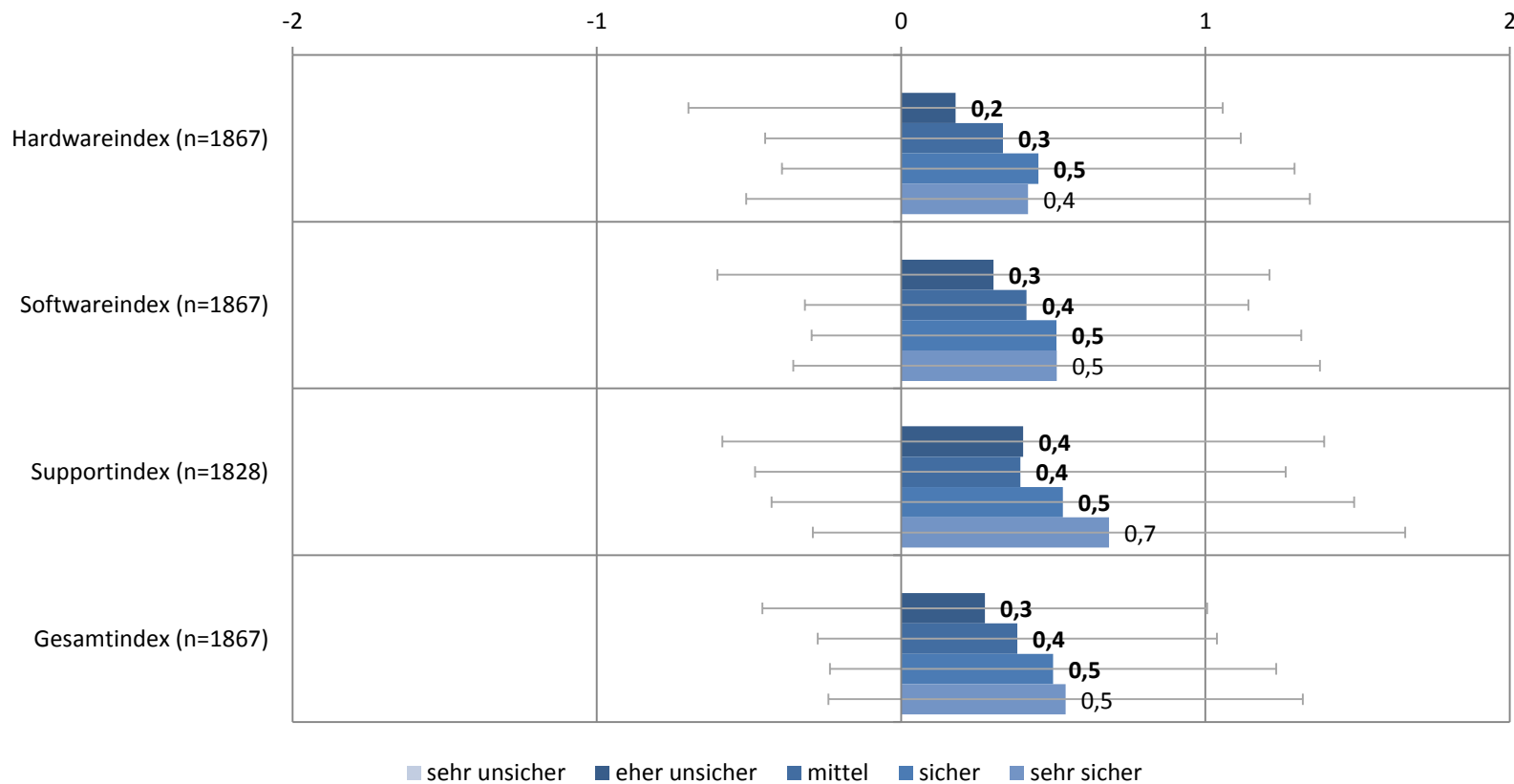
Zufriedenheit nach Funktion

Bewertung der Zufriedenheit nach beruflicher Funktion



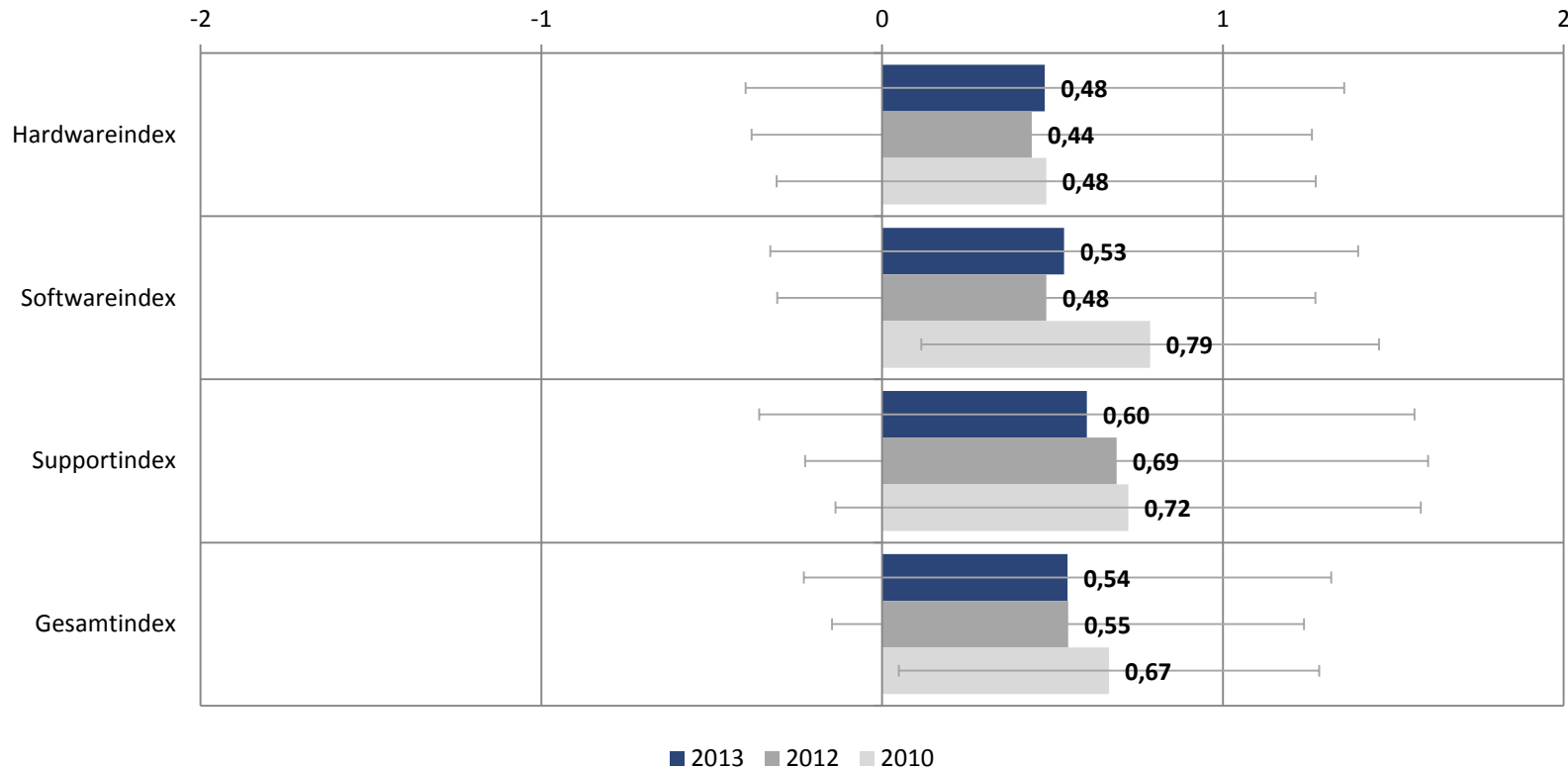
Zufriedenheit nach EDV-Kenntnisstand

Bewertung der Zufriedenheit nach Kenntnisstand



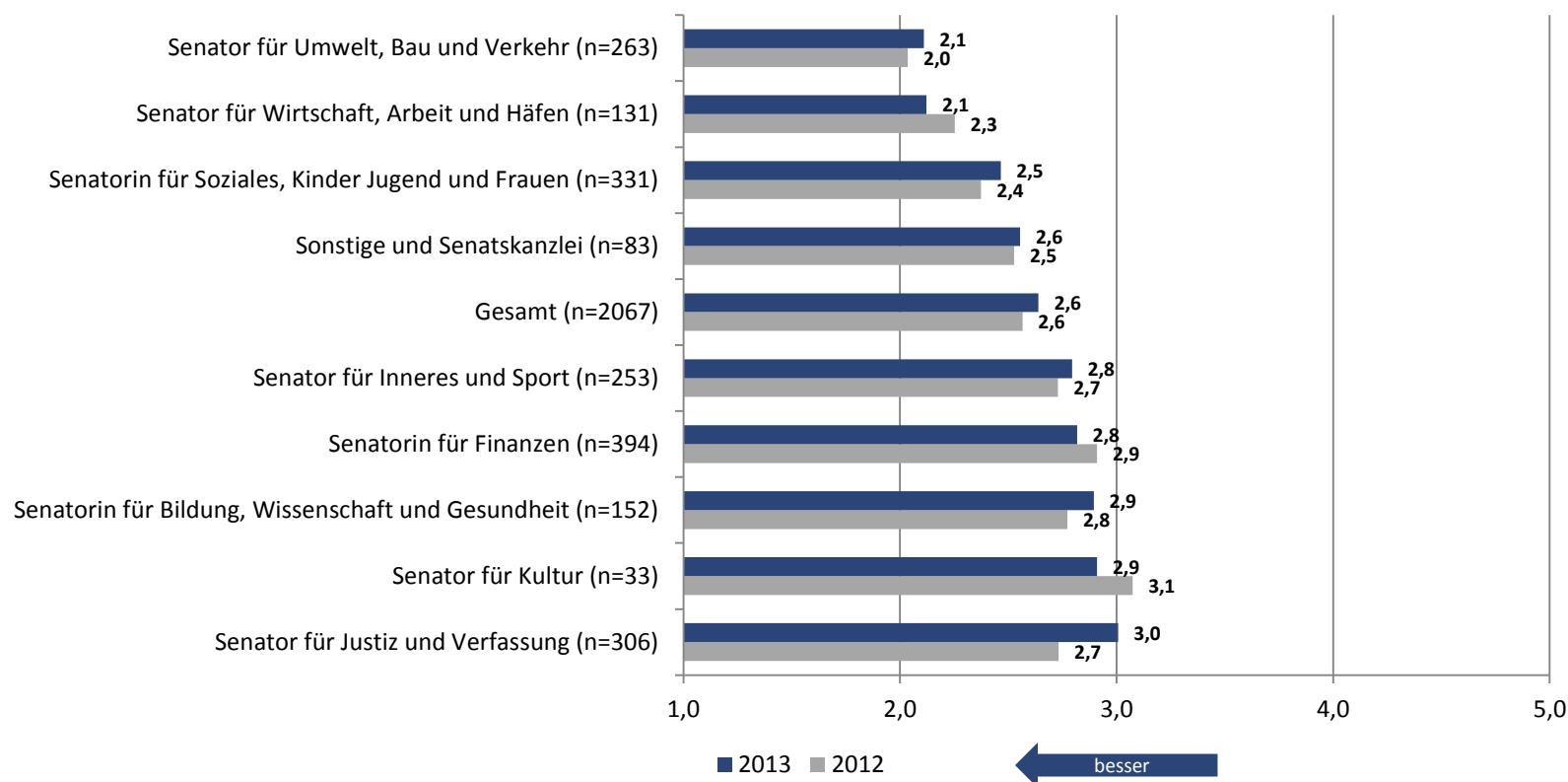
Zufriedenheit bei Teilnehmern mit gleichem Code in 2010, 2012 und 2013

Bewertung der Zufriedenheit bei Anwenderinnen und Anwendern, die in beiden Jahren teilgenommen haben (n=252)



Abschlussfrage: Zufriedenheit mit dem Service insgesamt (1/2)

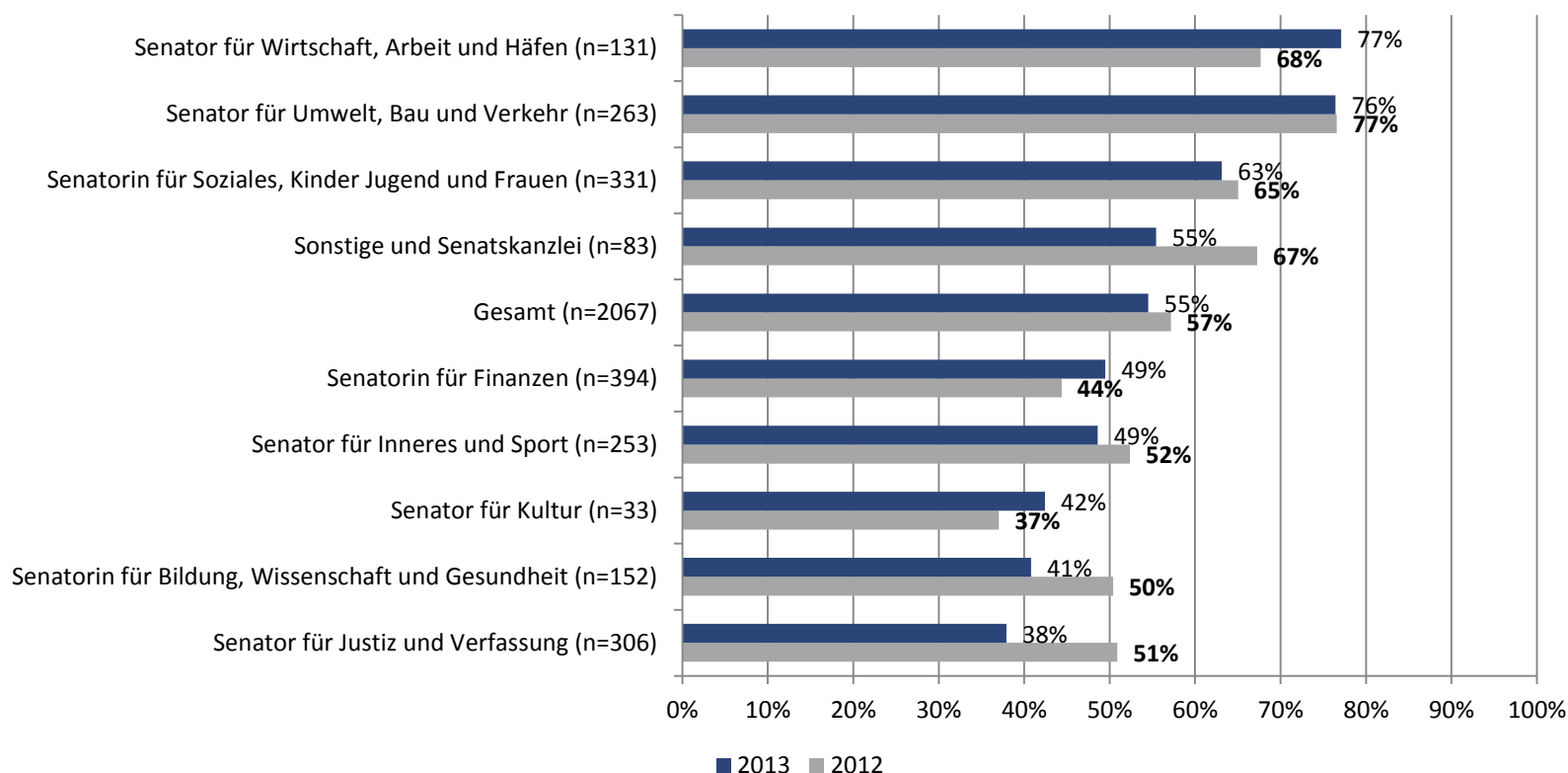
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service Ihrer IT?
(Mittelwertvergleich; 1="vollkommen zufrieden" bis 5="gar nicht zufrieden")



Abschlussfrage: Zufriedenheit mit dem Service insgesamt (2/2)

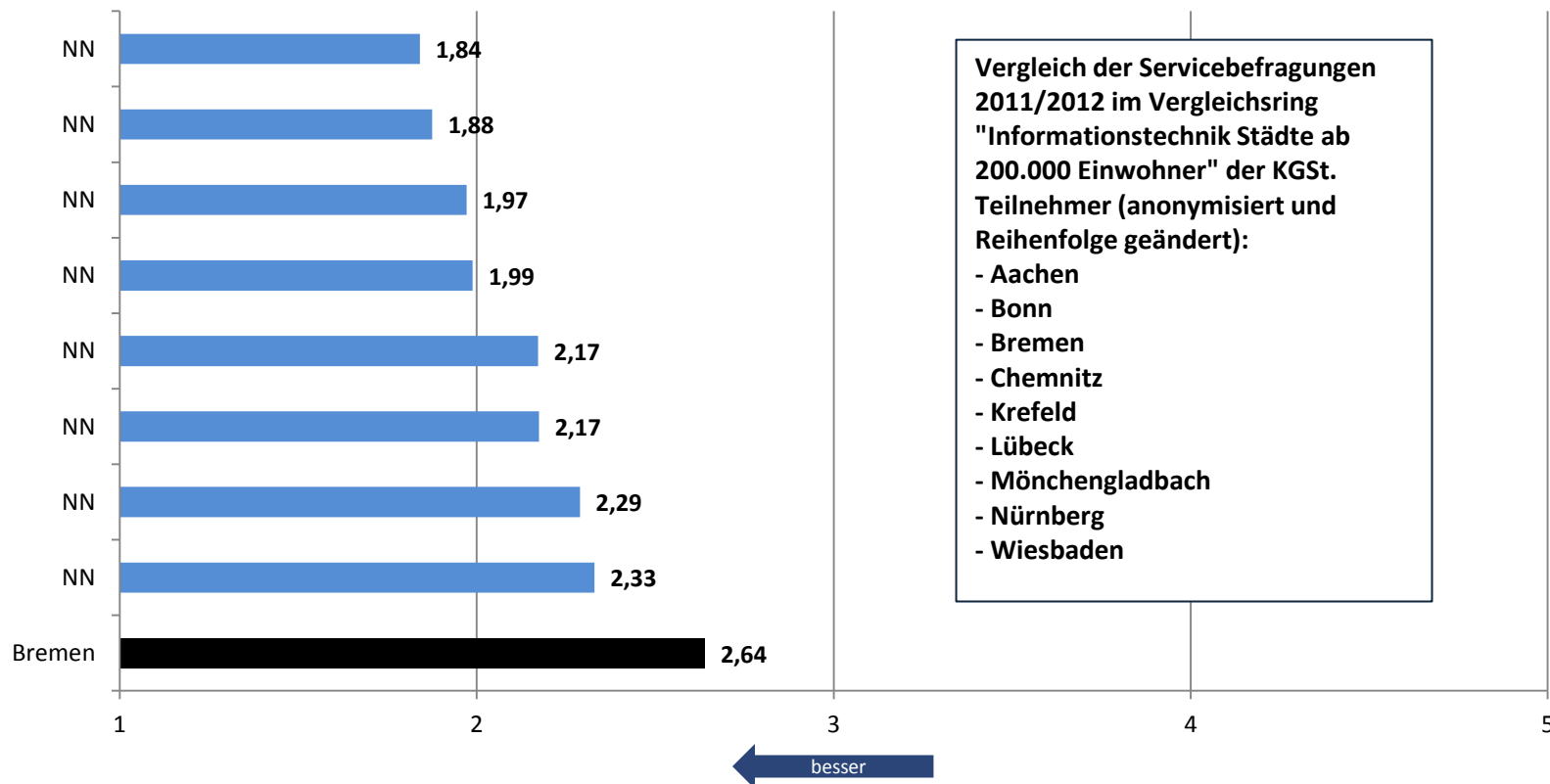
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service Ihrer IT?

Anteil "zufriedener" Anwenderinnen und Anwender ("vollkommen zufrieden" und "eher zufrieden")



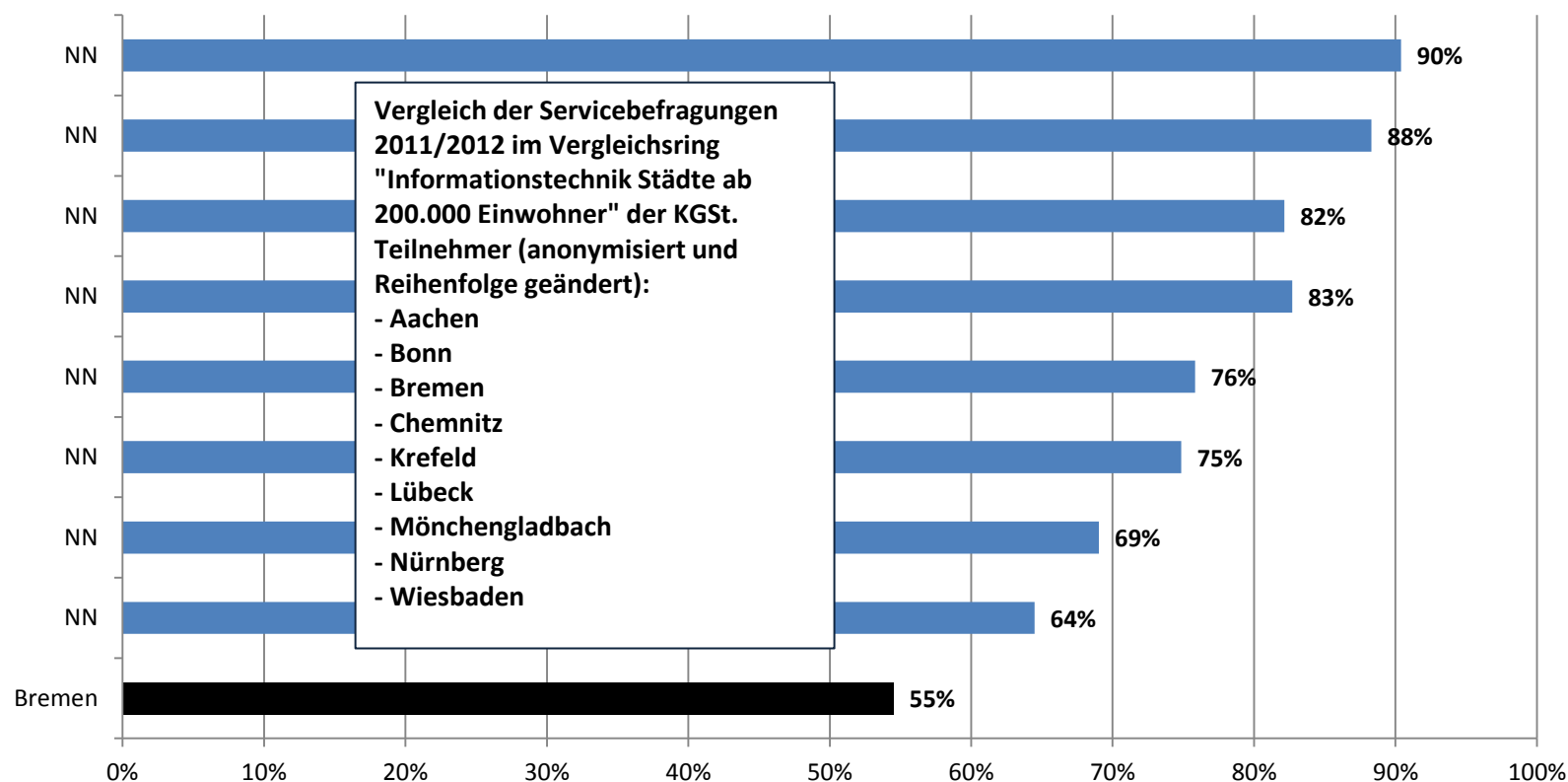
Bremen im Städtevergleich (1/2)

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service Ihrer IT?
(Mittelwertvergleich; 1="vollkommen zufrieden" bis 5="gar nicht zufrieden")



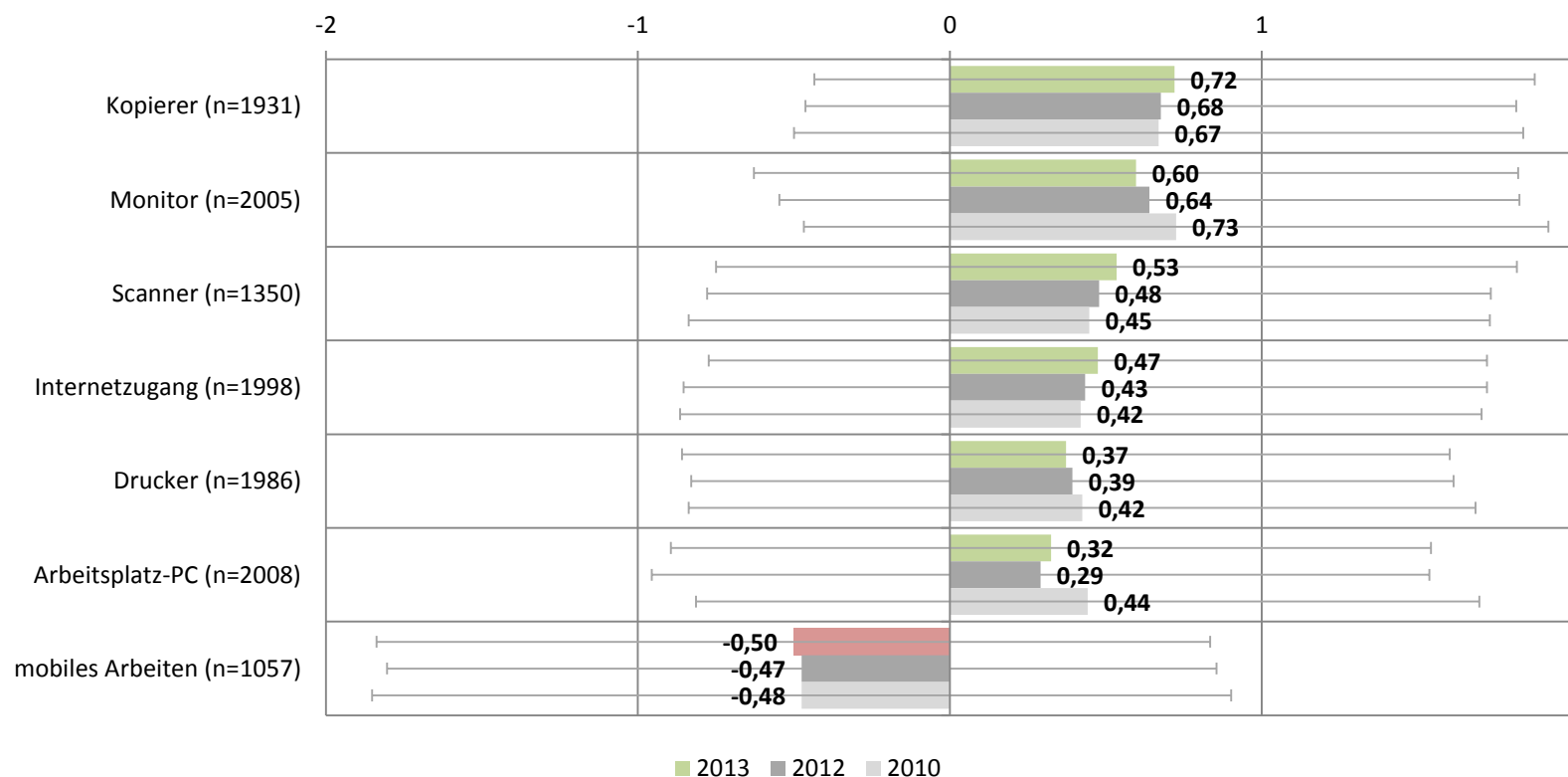
Bremen im Städtevergleich (2/2)

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service Ihrer IT?
Anteil "zufriedener" Anwenderinnen und Anwender ("vollkommen zufrieden" und "eher zufrieden")



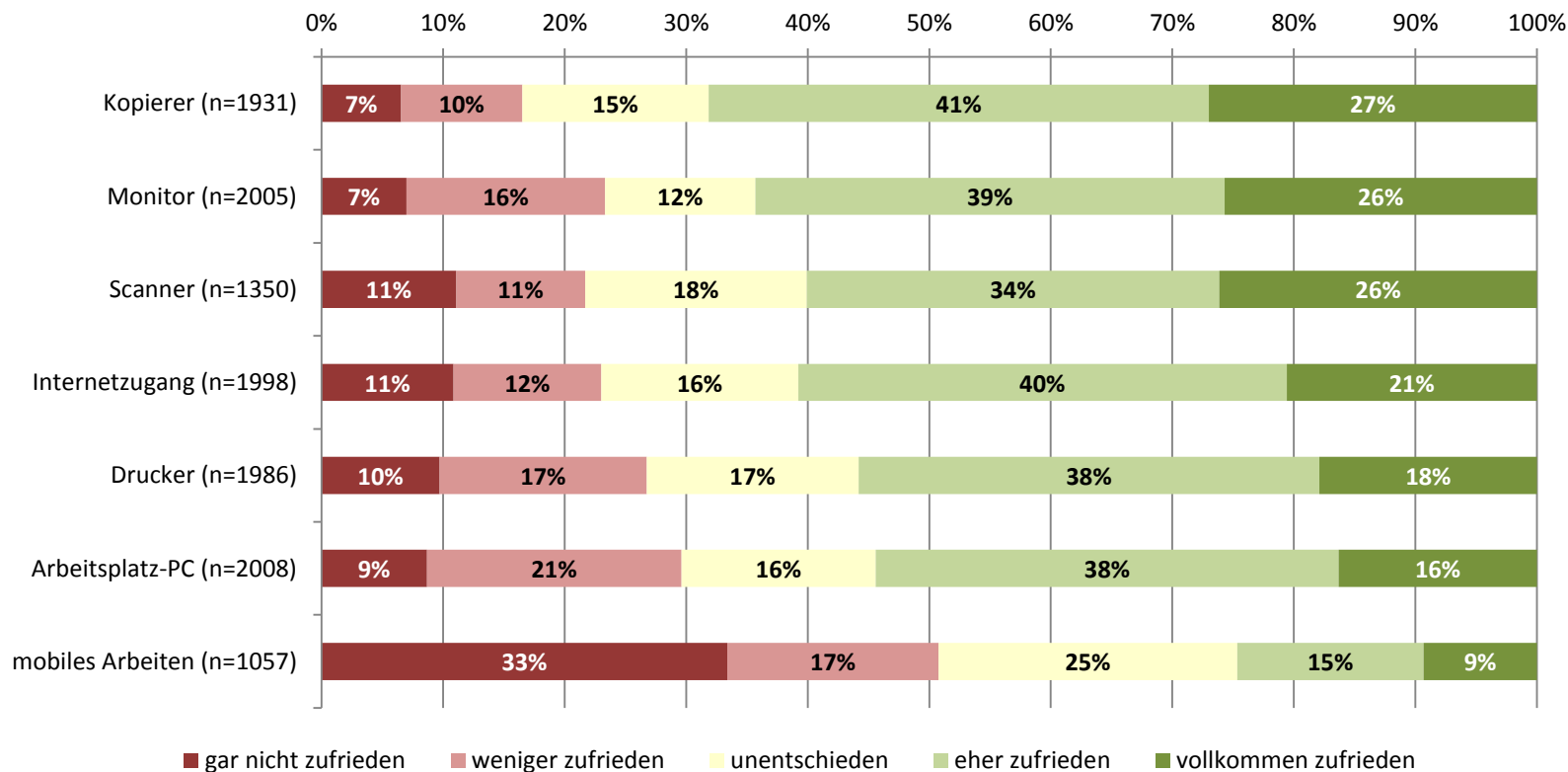
Hardware FHB gesamt (1/2)

Zufriedenheit mit der Hardware in der FHB gesamt
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



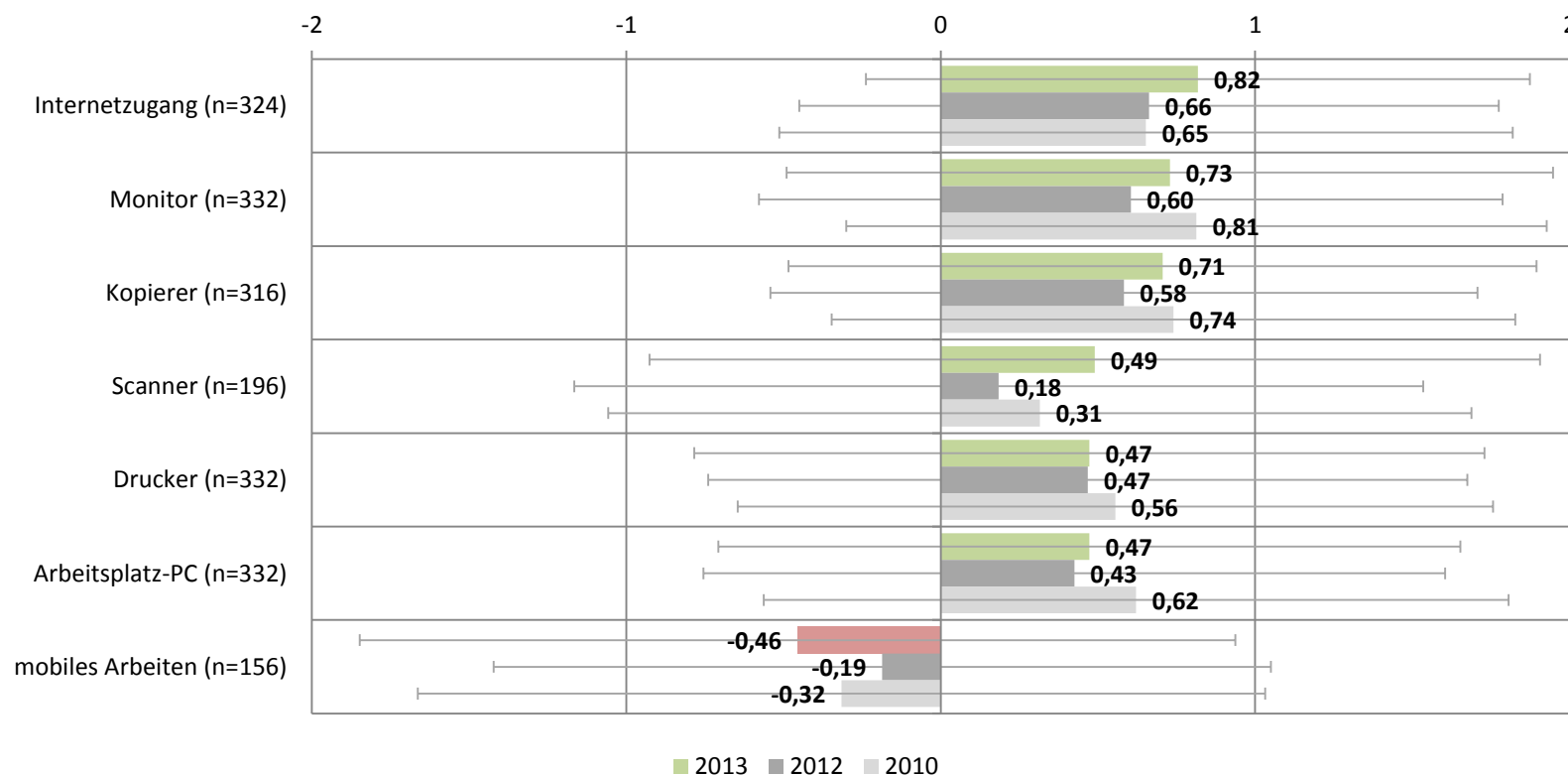
Hardware FHB gesamt (2/2)

Zufriedenheit mit der Hardware in der FHB gesamt
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)



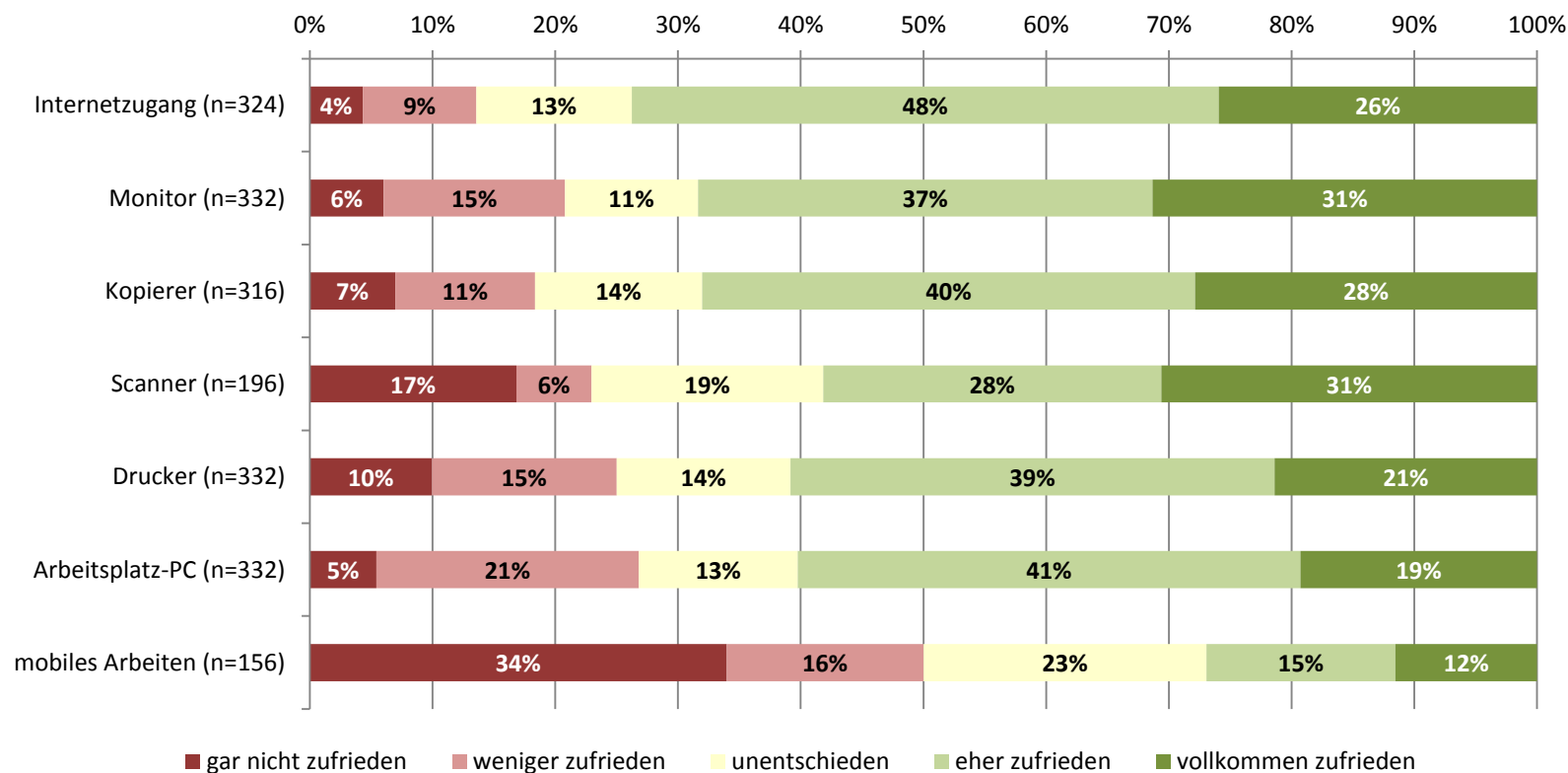
Hardware SfSKFJ (1/2)

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



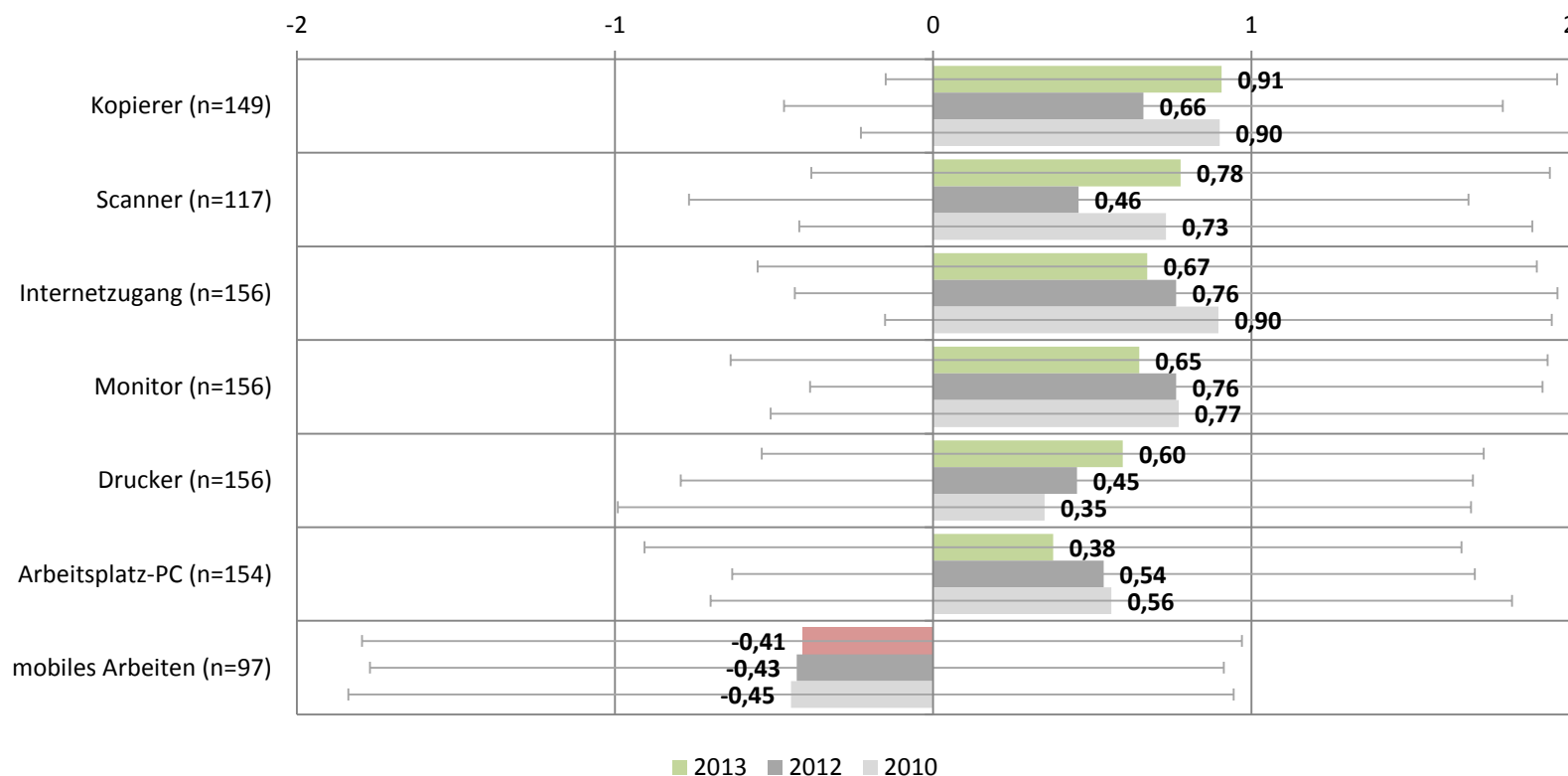
Hardware SfSKFJ (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei der Senatorin für Soziales, Kinder Jugend und Frauen
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



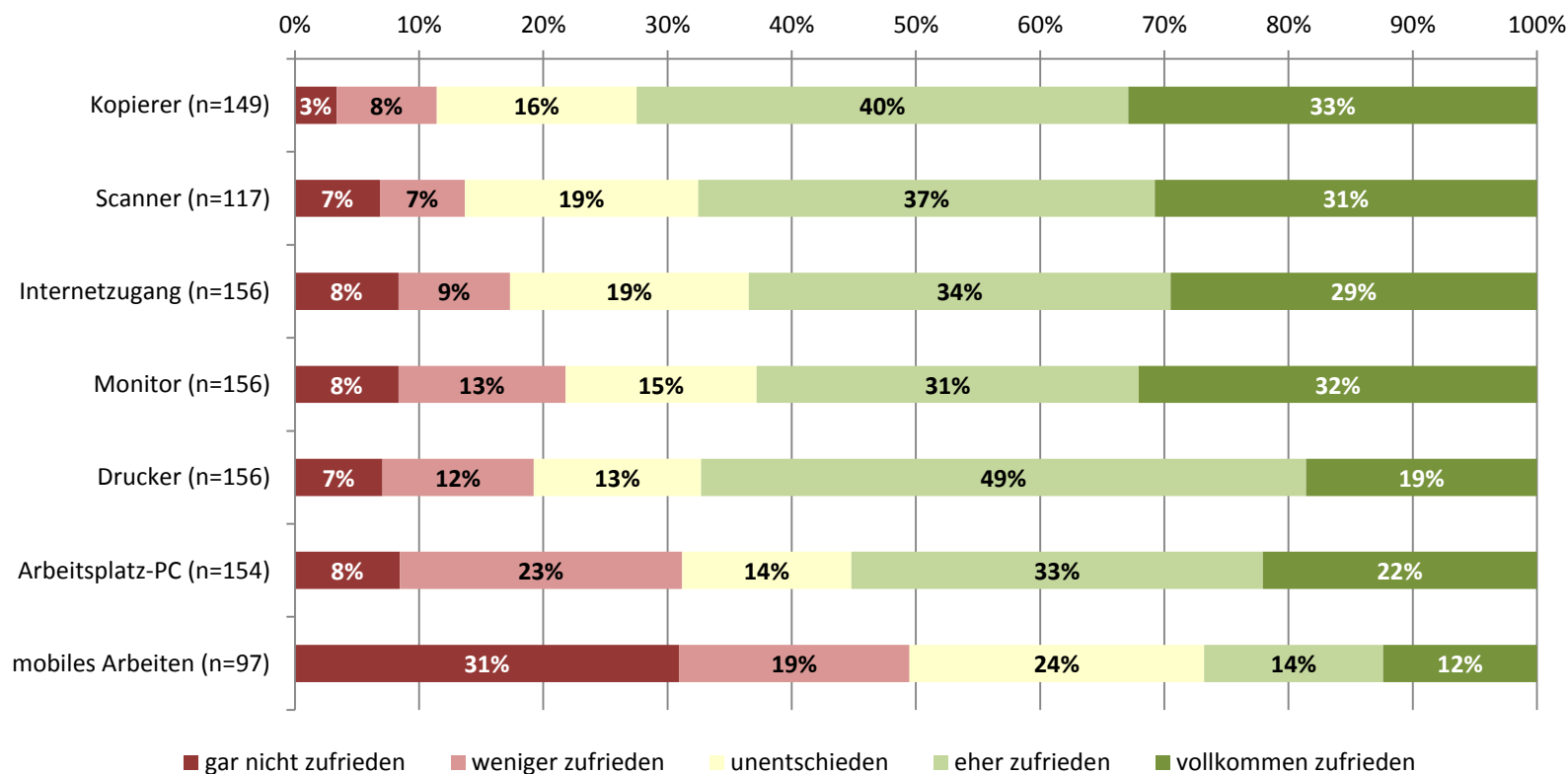
Hardware SfBWG (1/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei der Senatorin für Bildung, Wissenschaft und Gesundheit
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



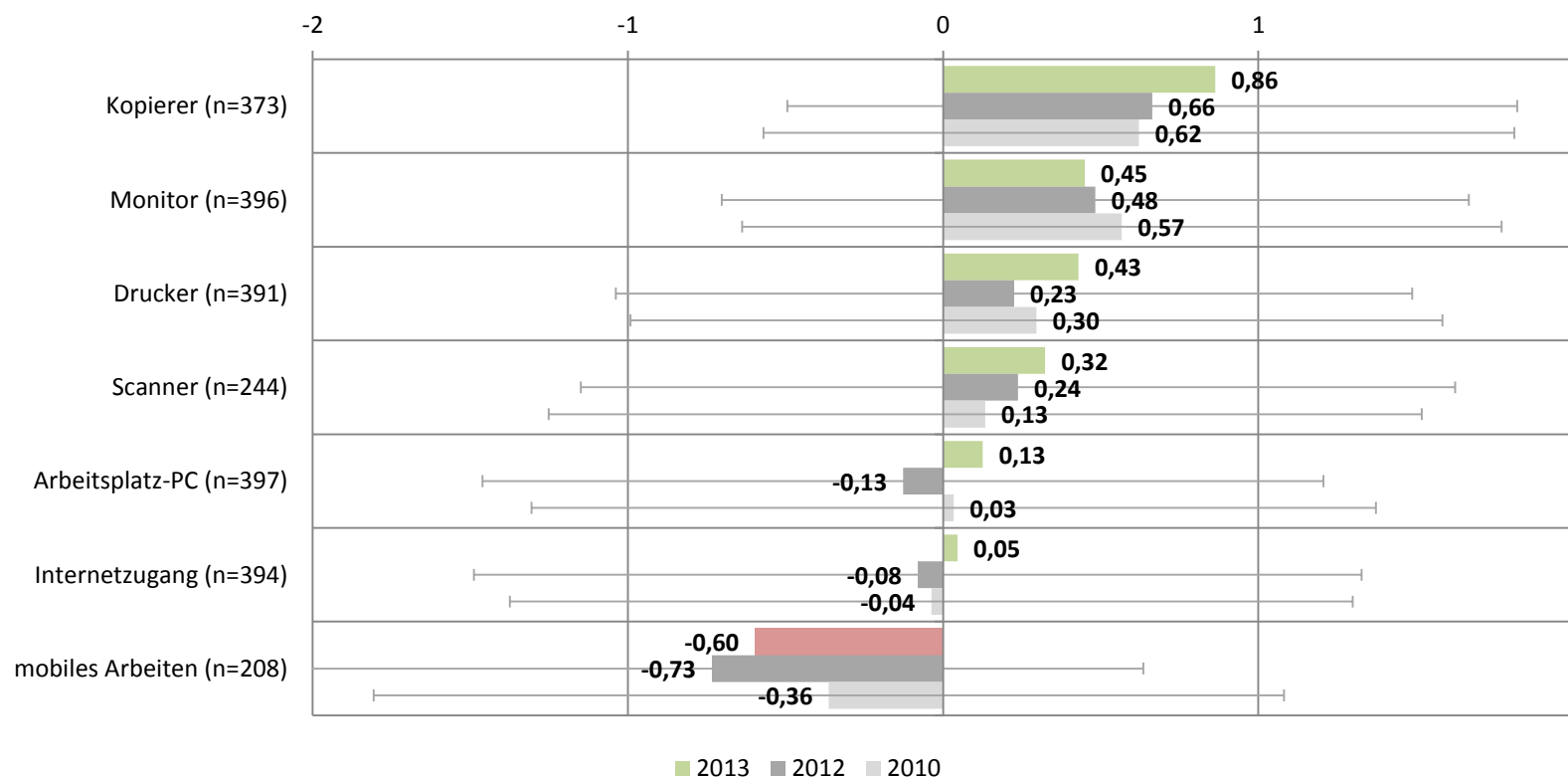
Hardware SfBWG (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei der Senatorin für Bildung, Wissenschaft und Gesundheit
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



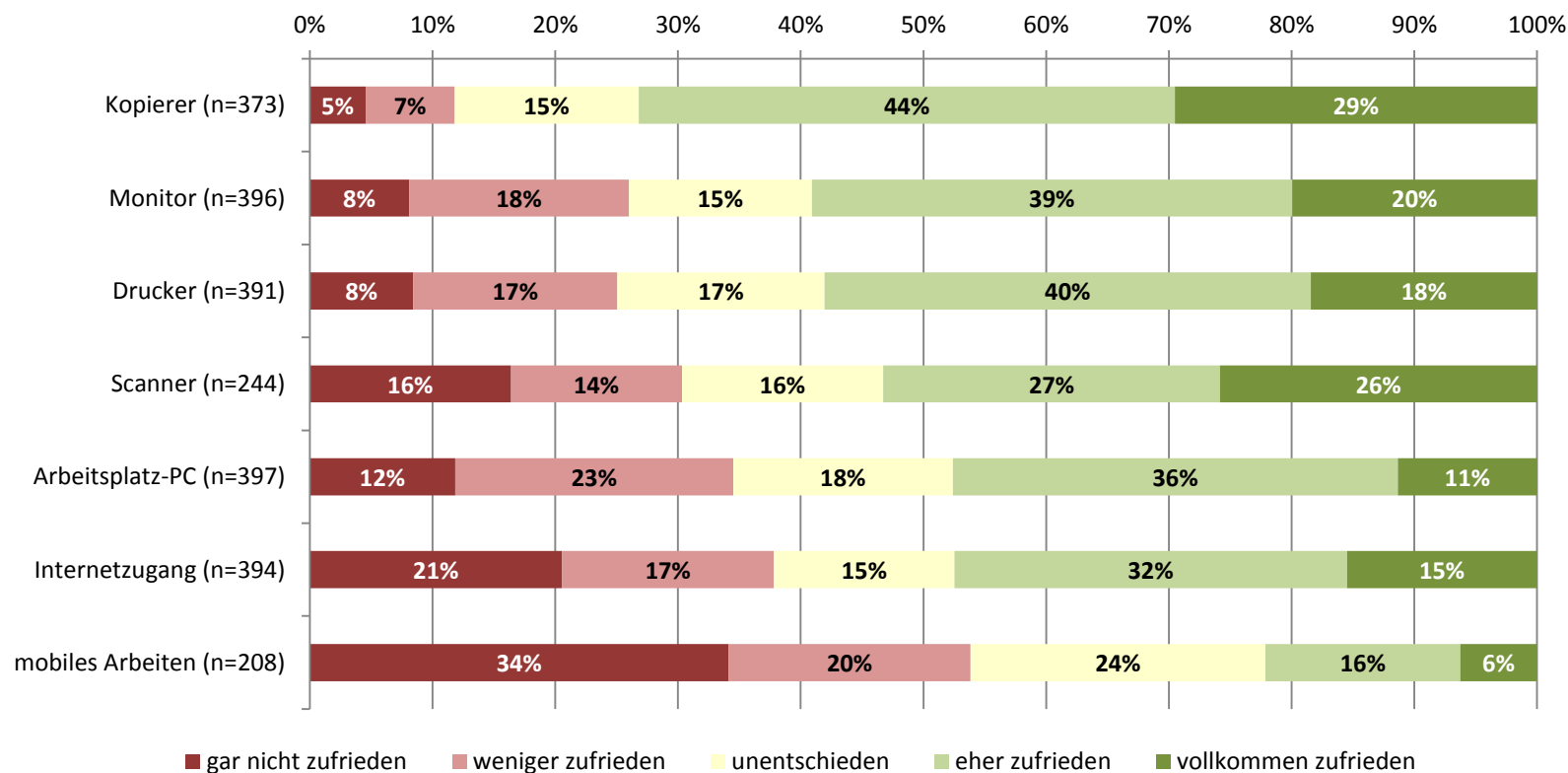
Hardware SfF (1/2)

Zufriedenheit mit der Hardware bei der Senatorin für Finanzen
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



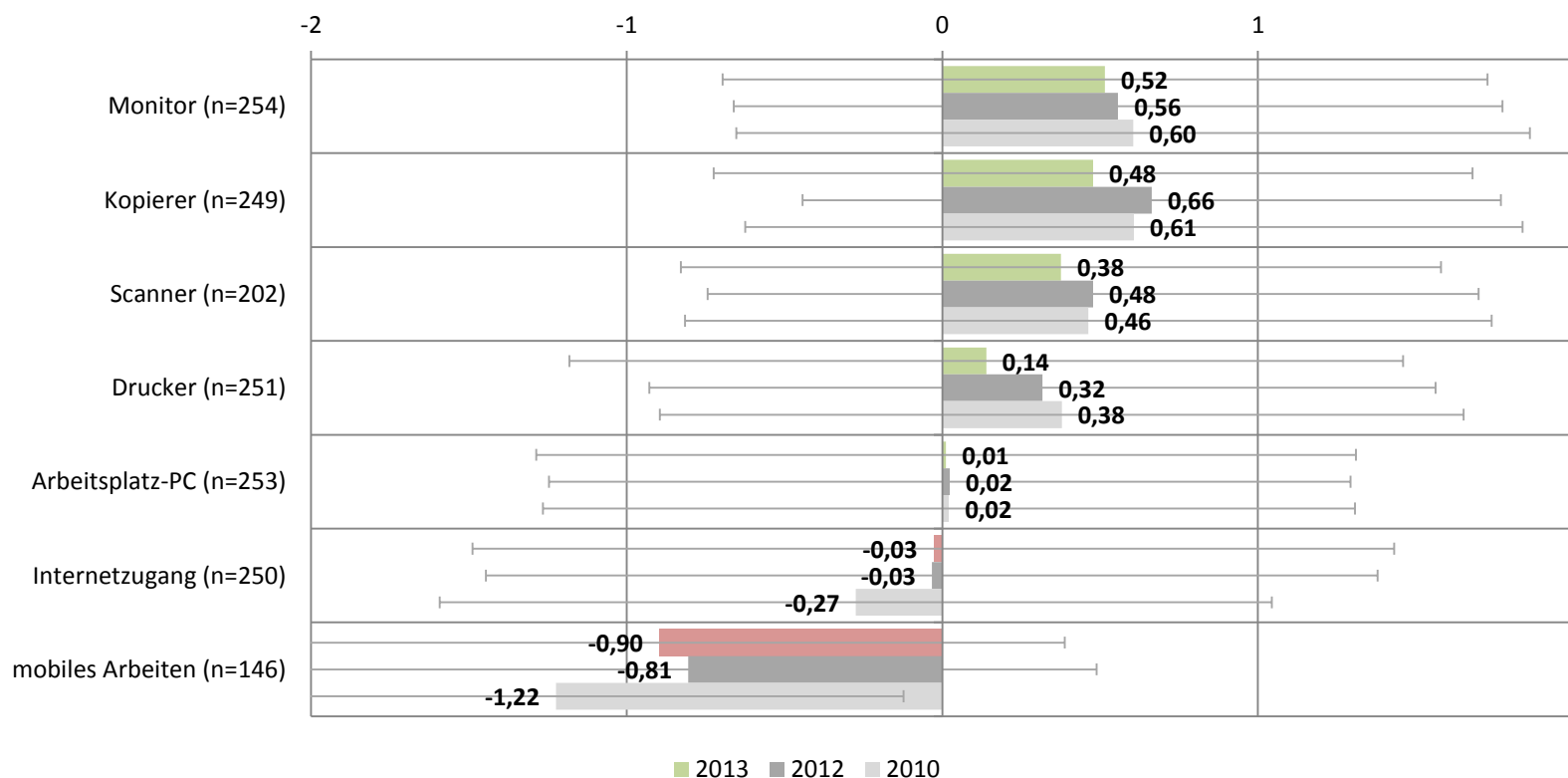
Hardware SfF (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei der Senatorin für Finanzen
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



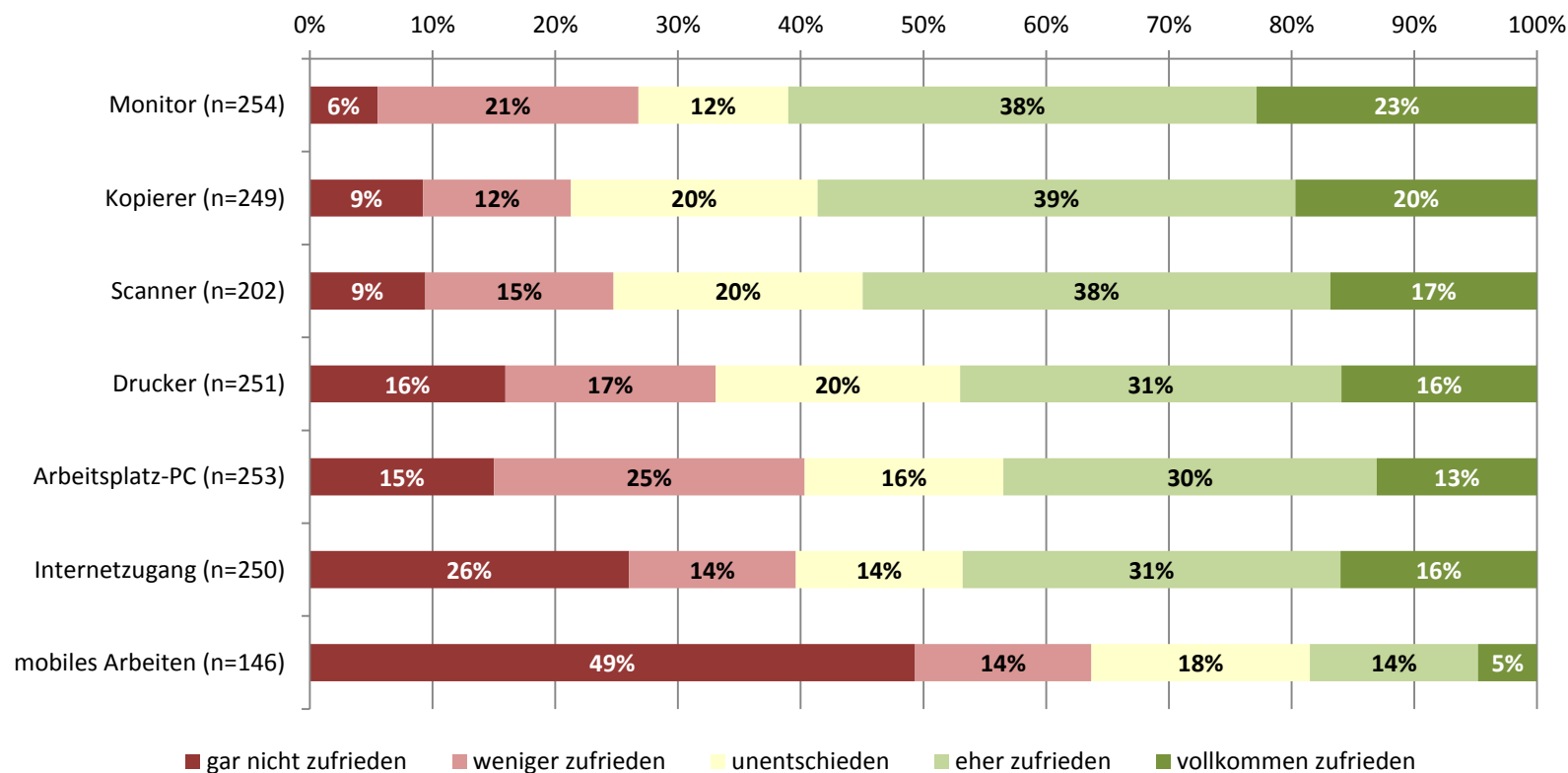
Hardware SfIS (1/2)

Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Inneres und Sport
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



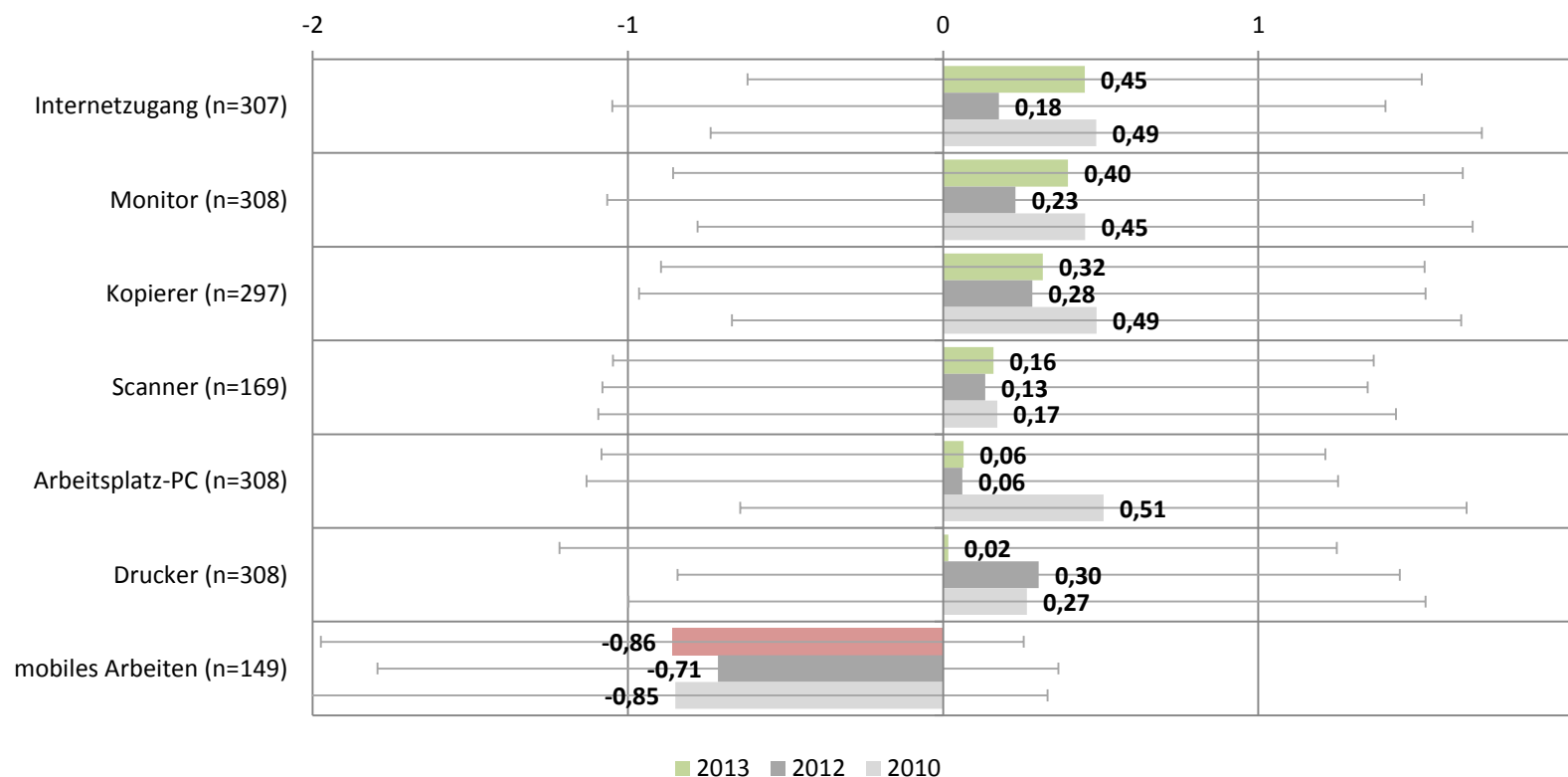
Hardware SfIS (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Inneres und Sport
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



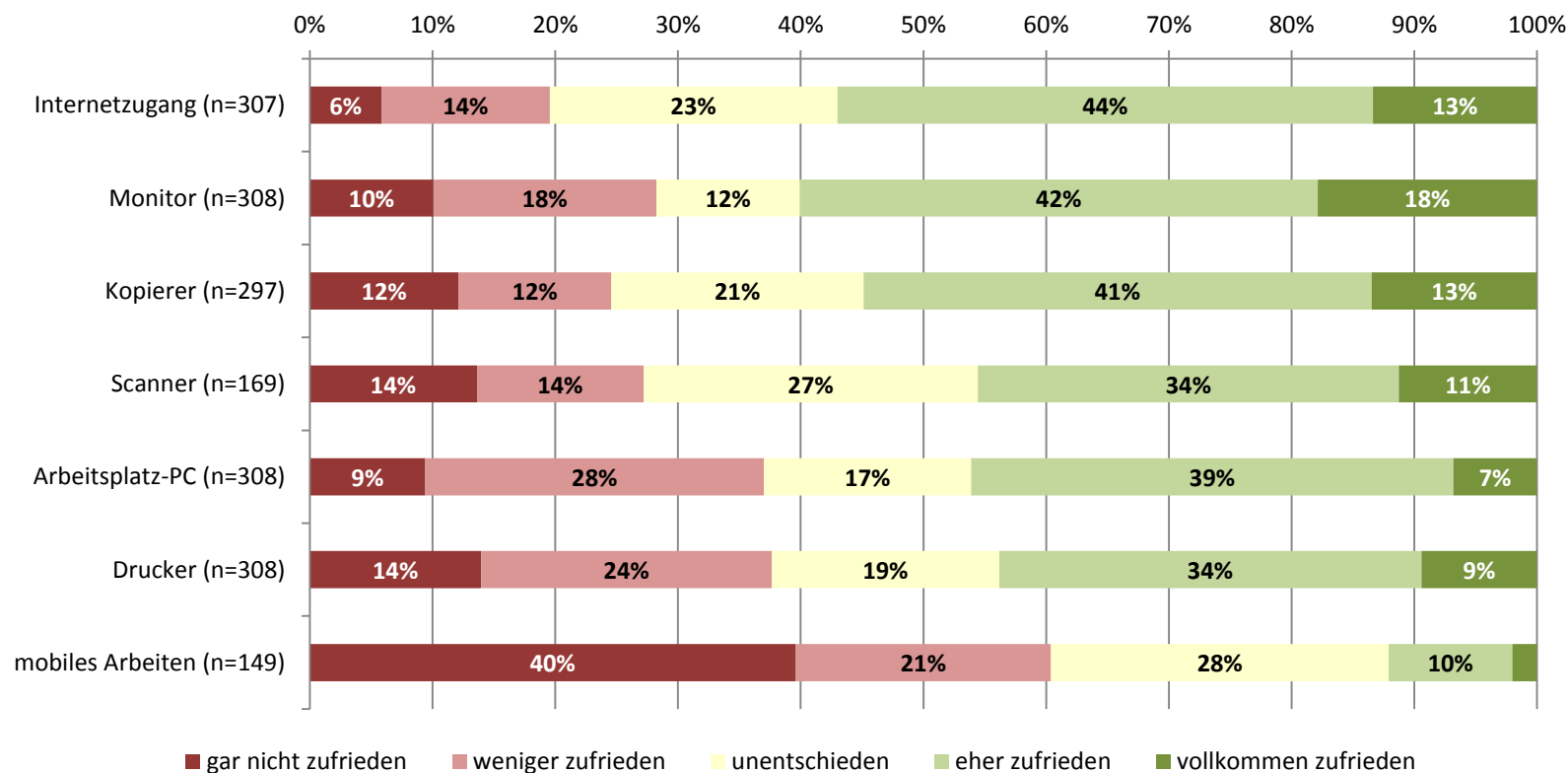
Hardware SfJV (1/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Justiz und Verfassung
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



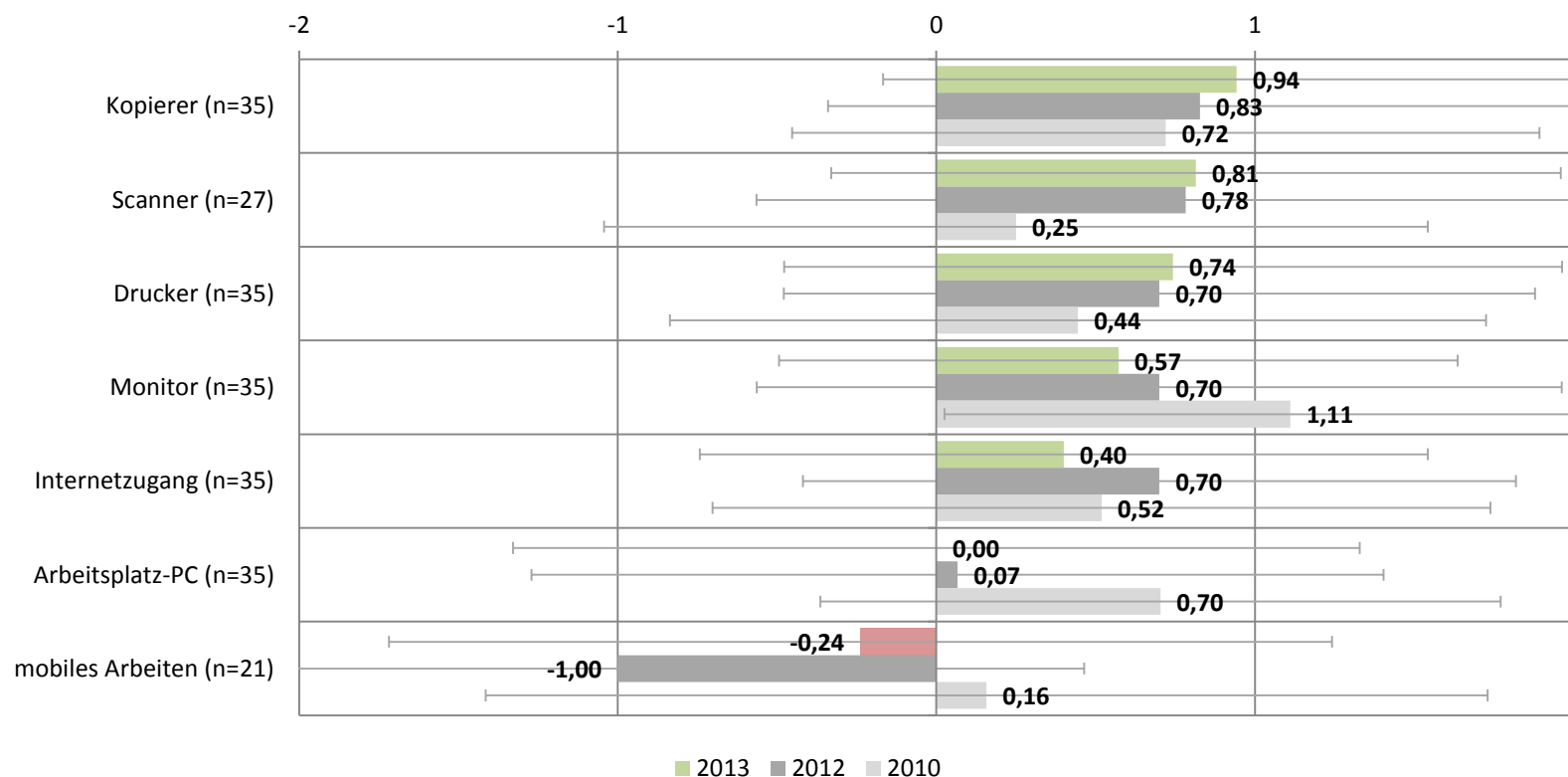
Hardware SfJV (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Justiz und Verfassung
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



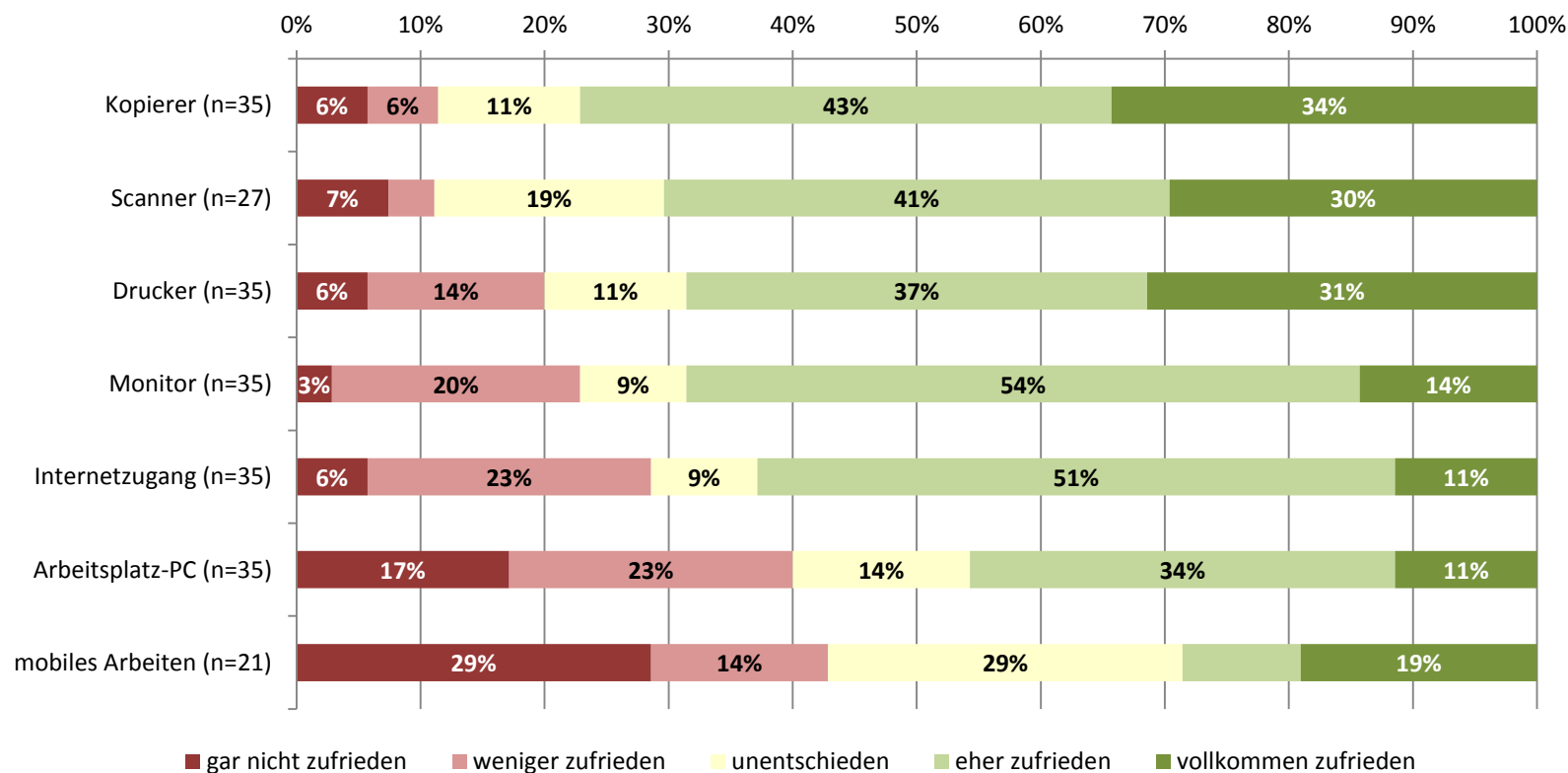
Hardware SfK (1/2)

Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Kultur
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



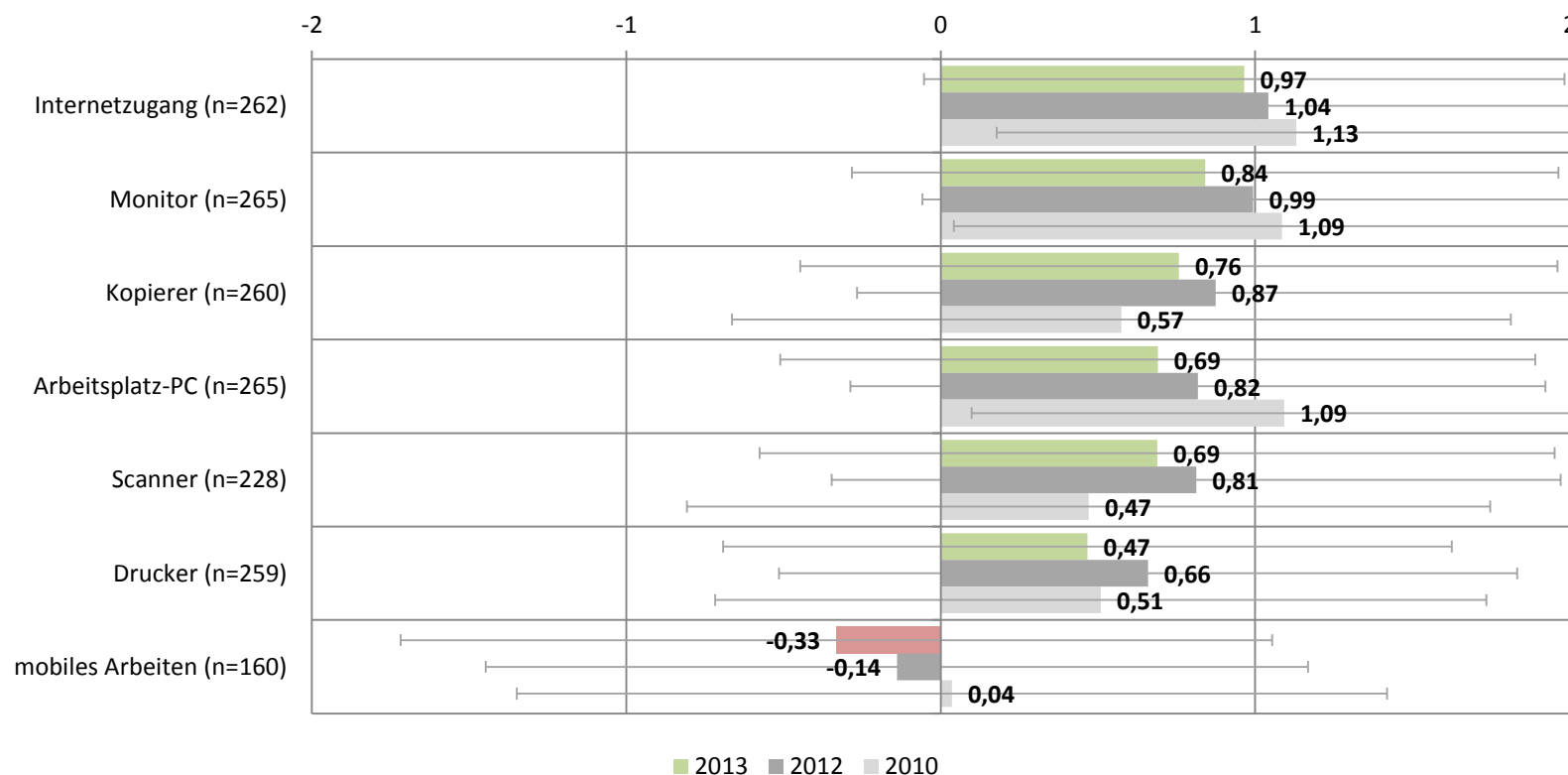
Hardware SfK (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Kultur
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



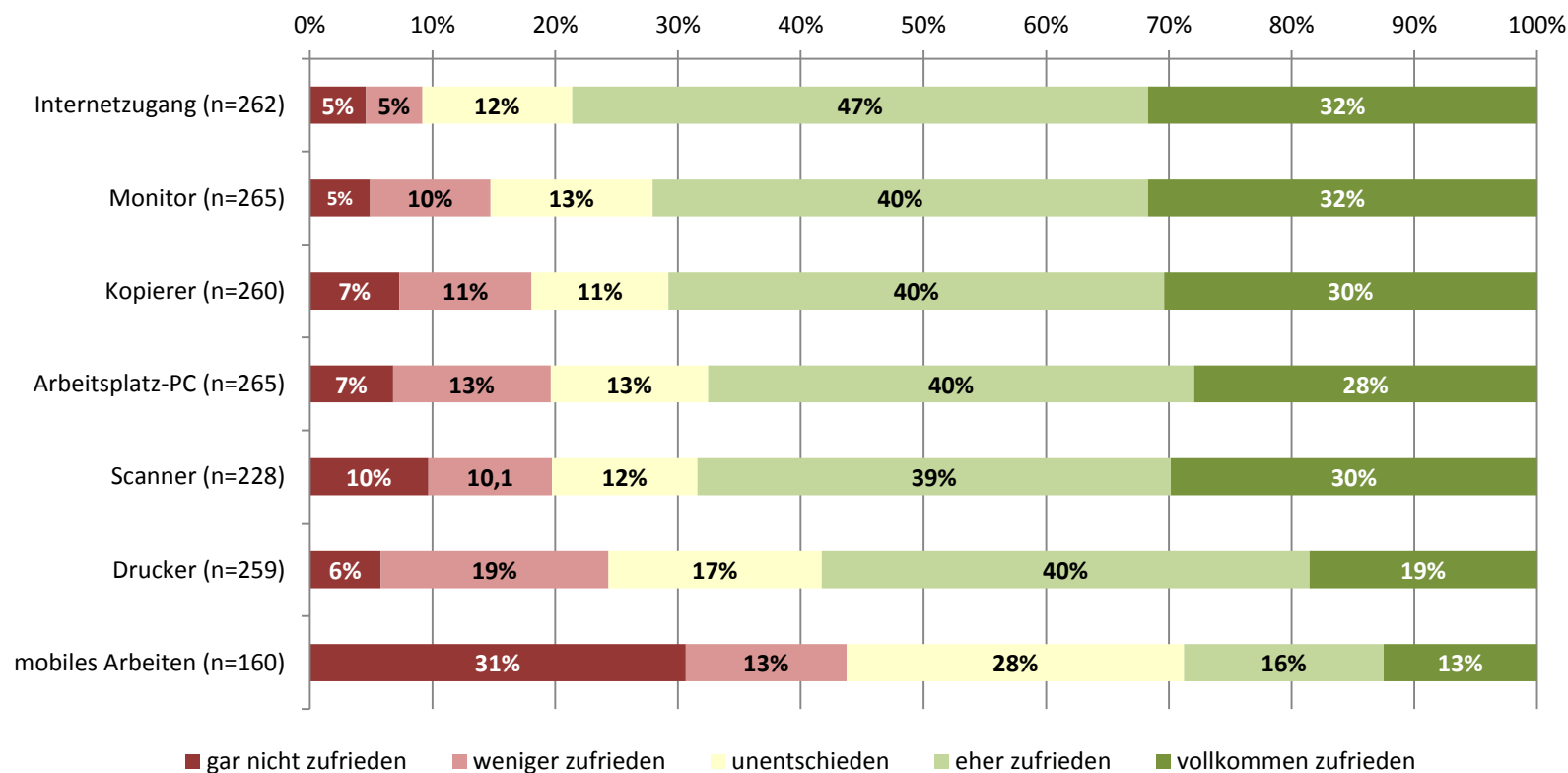
Hardware SfUBV (1/2)

Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



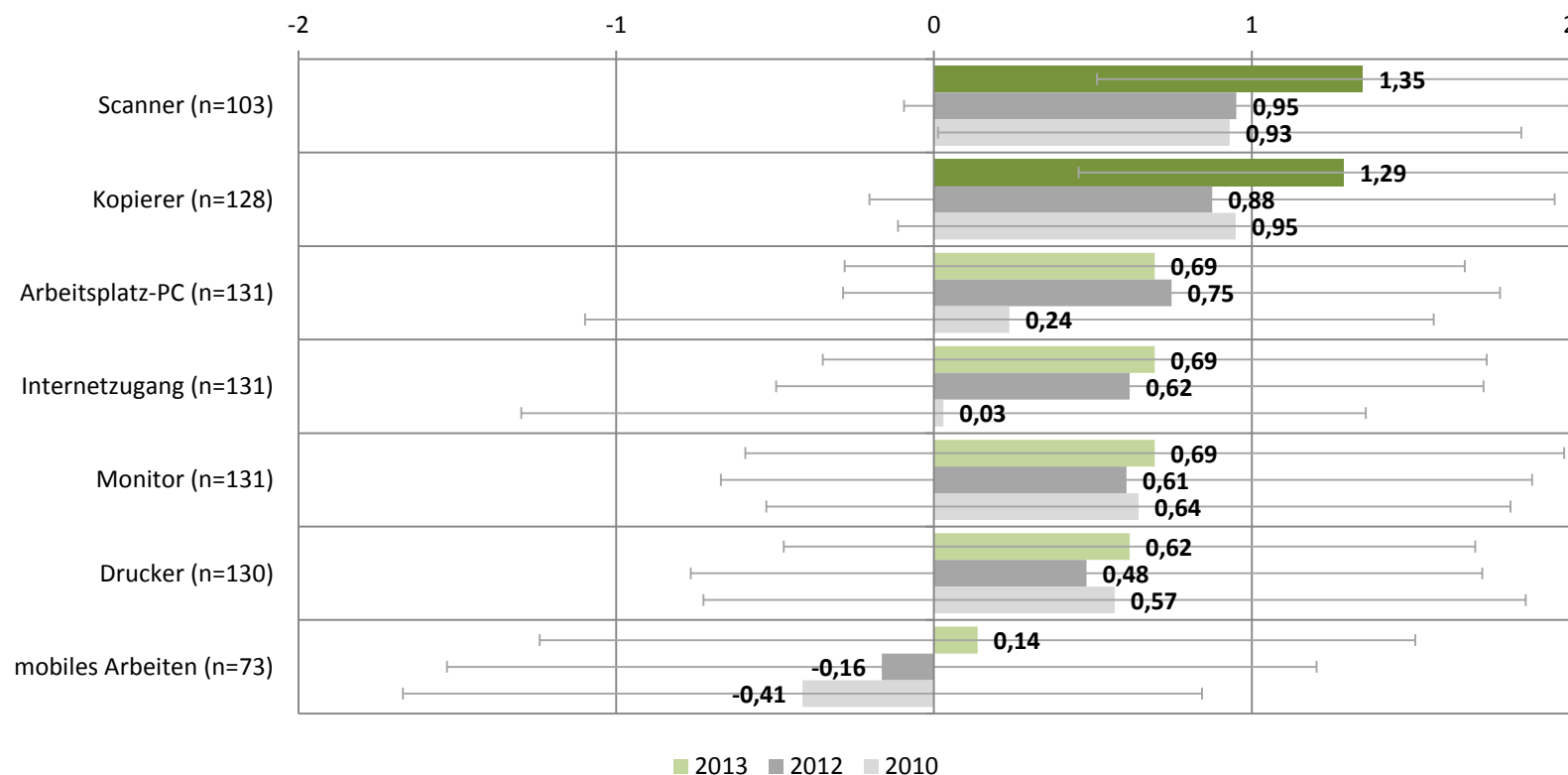
Hardware SfUBV (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



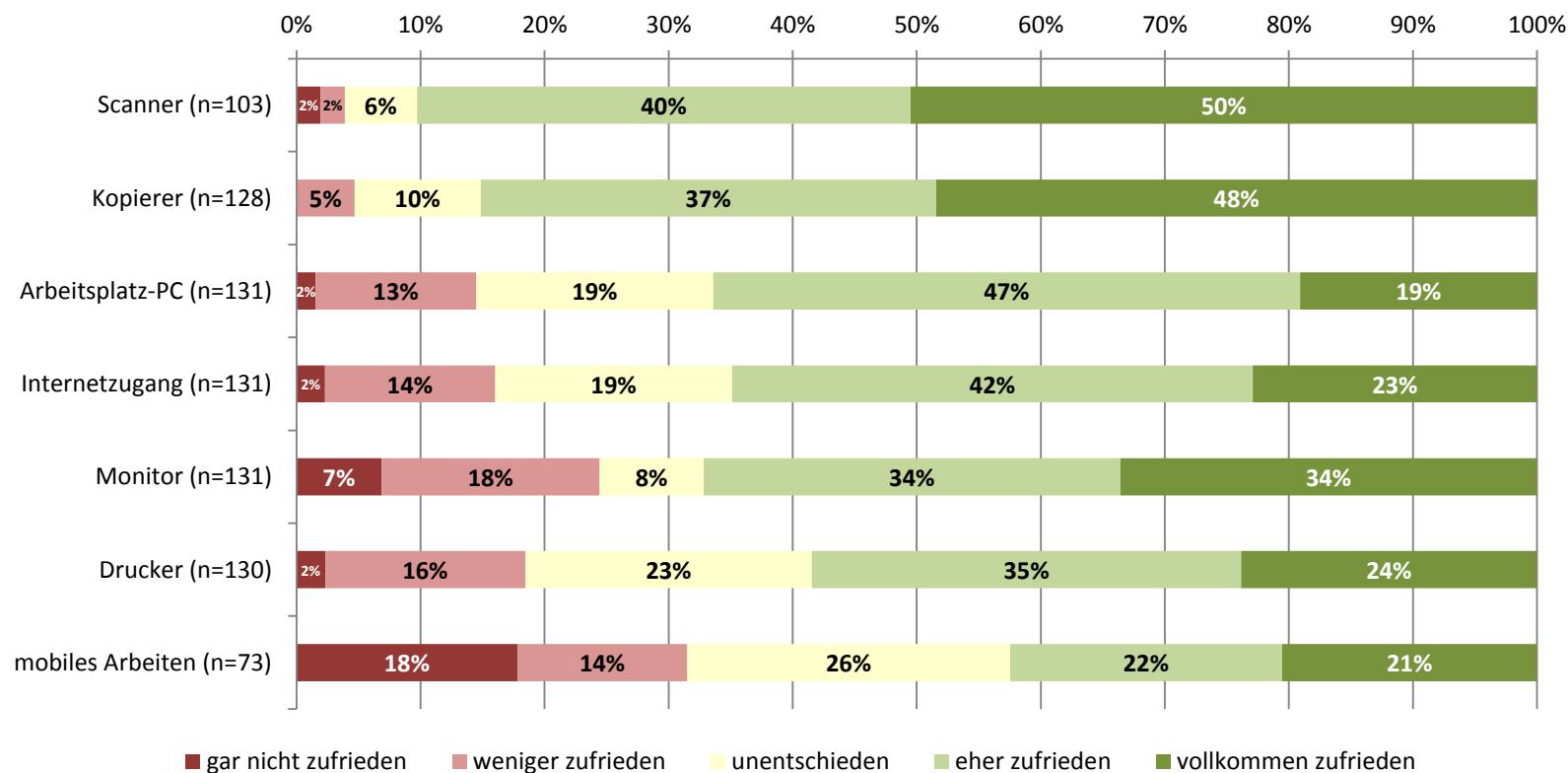
Hardware SfWAH (1/2)

Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



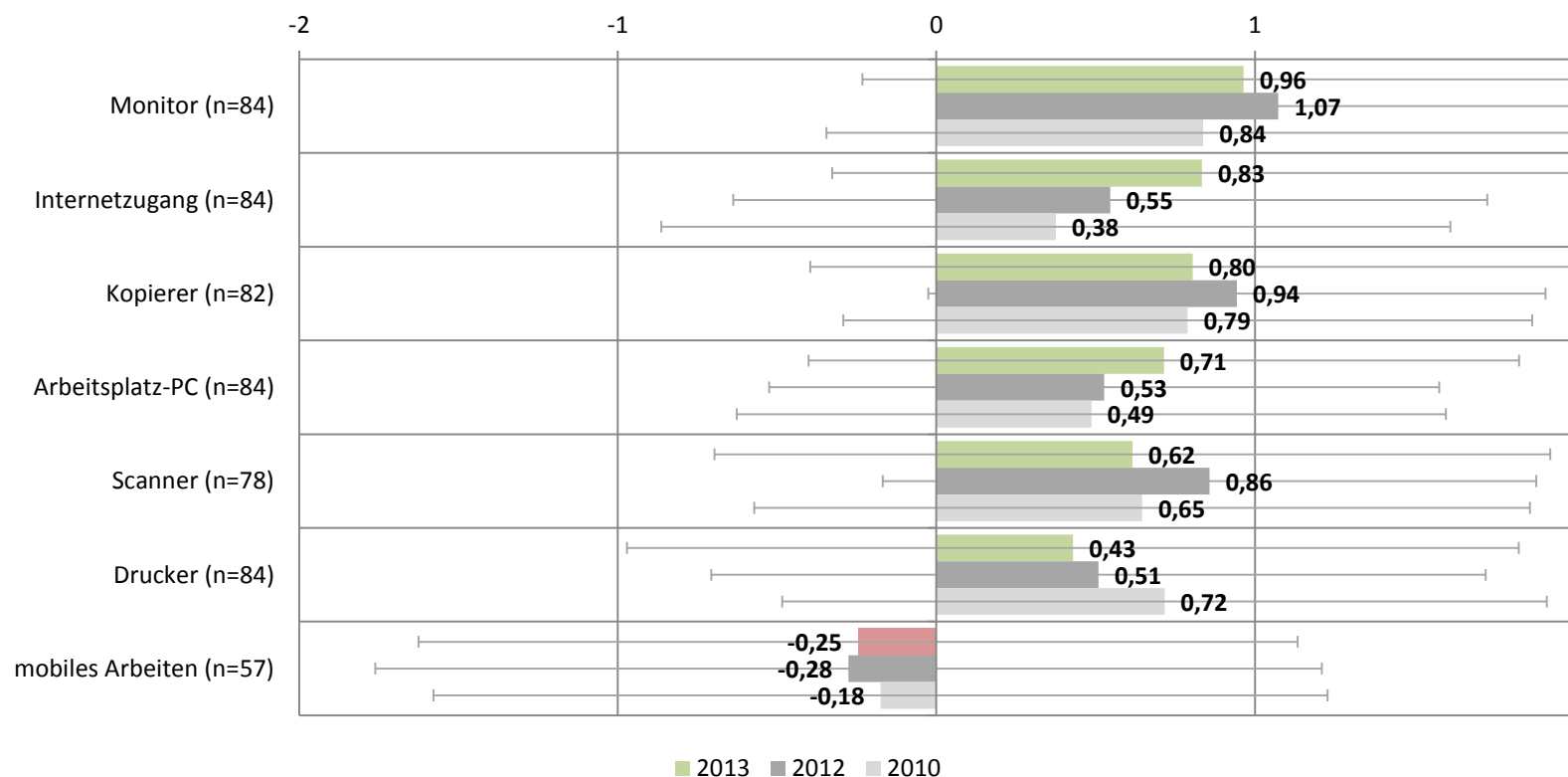
Hardware SfWAH (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei dem Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



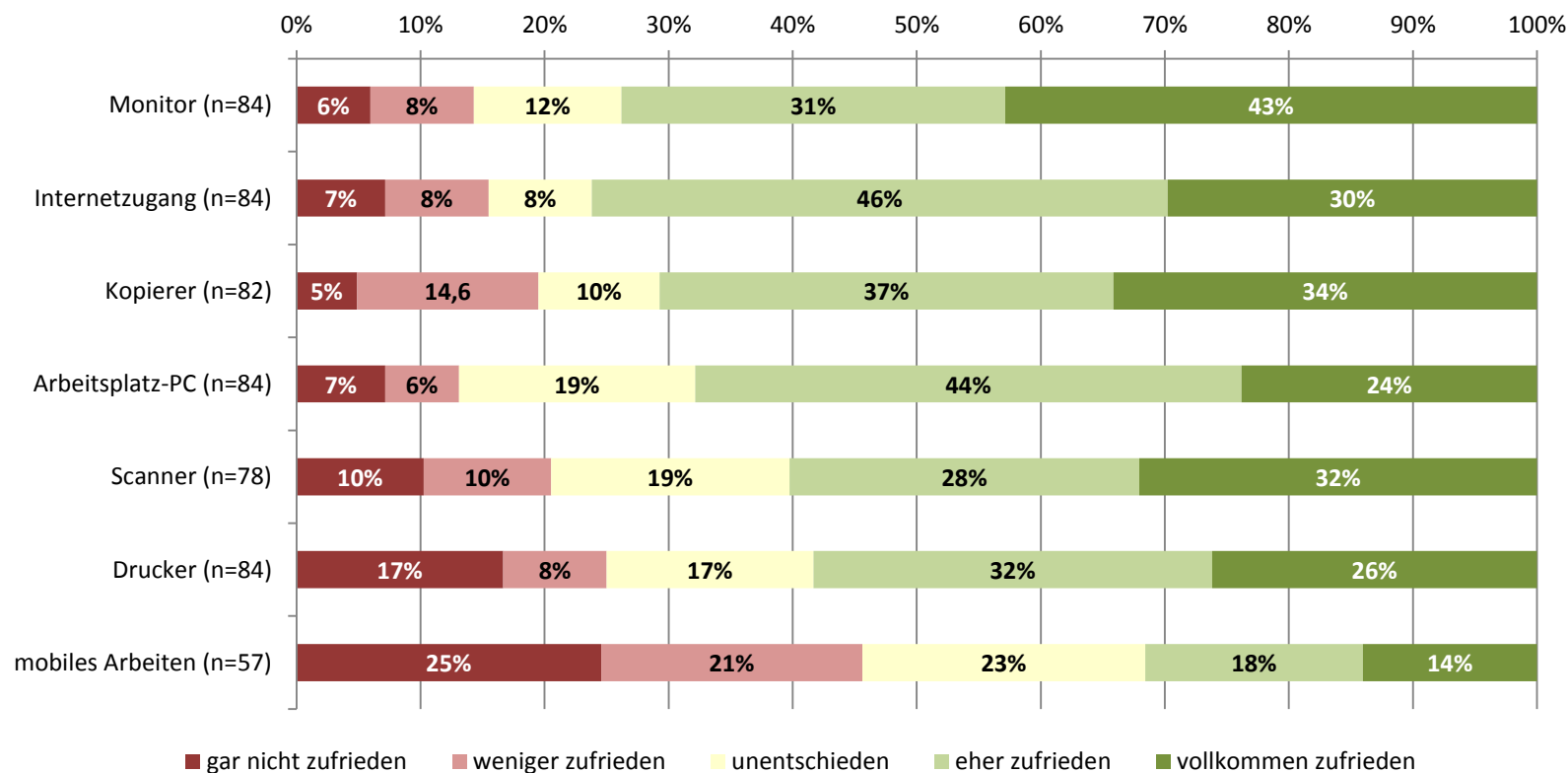
Hardware Sonstige und Senatskanzlei (1/2)

Zufriedenheit mit der Hardware bei Sonstigen und Senatskanzlei
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Hardwareblocks)



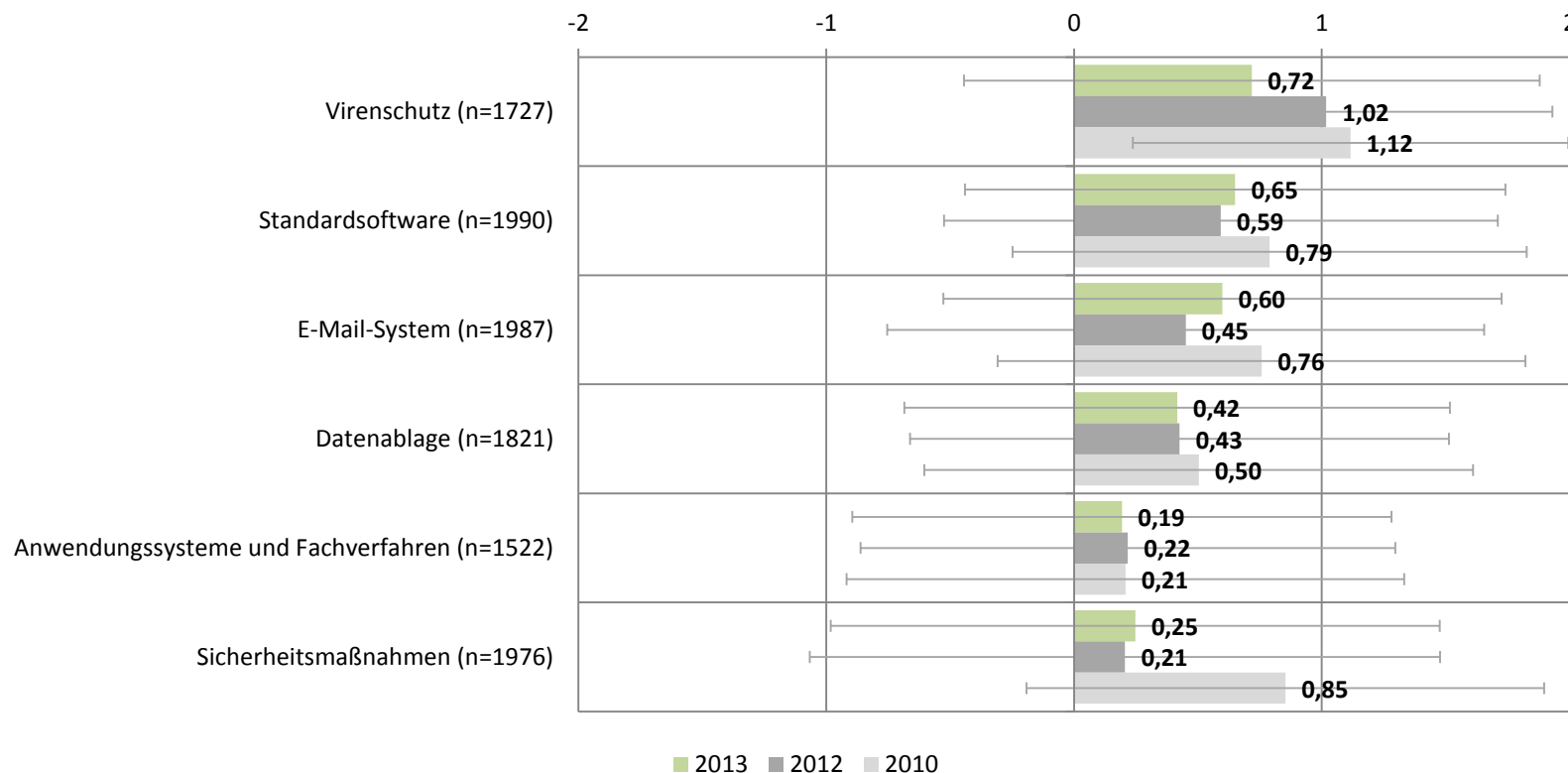
Hardware Sonstige und Senatskanzlei (2/2)

**Zufriedenheit mit der Hardware bei Sonstigen und Senatskanzlei
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Hardwareblocks)**



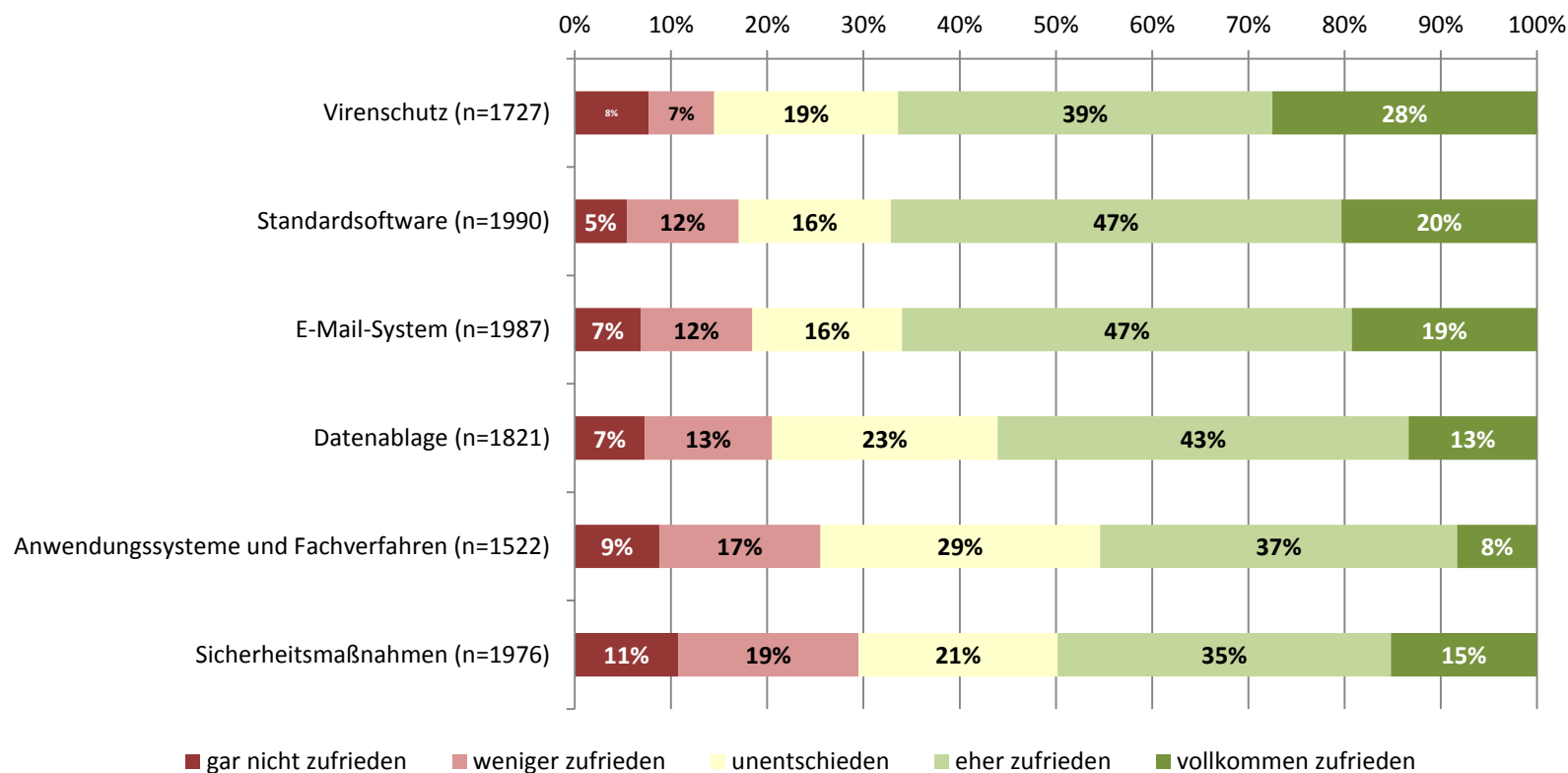
Software FHB gesamt (1/2)

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



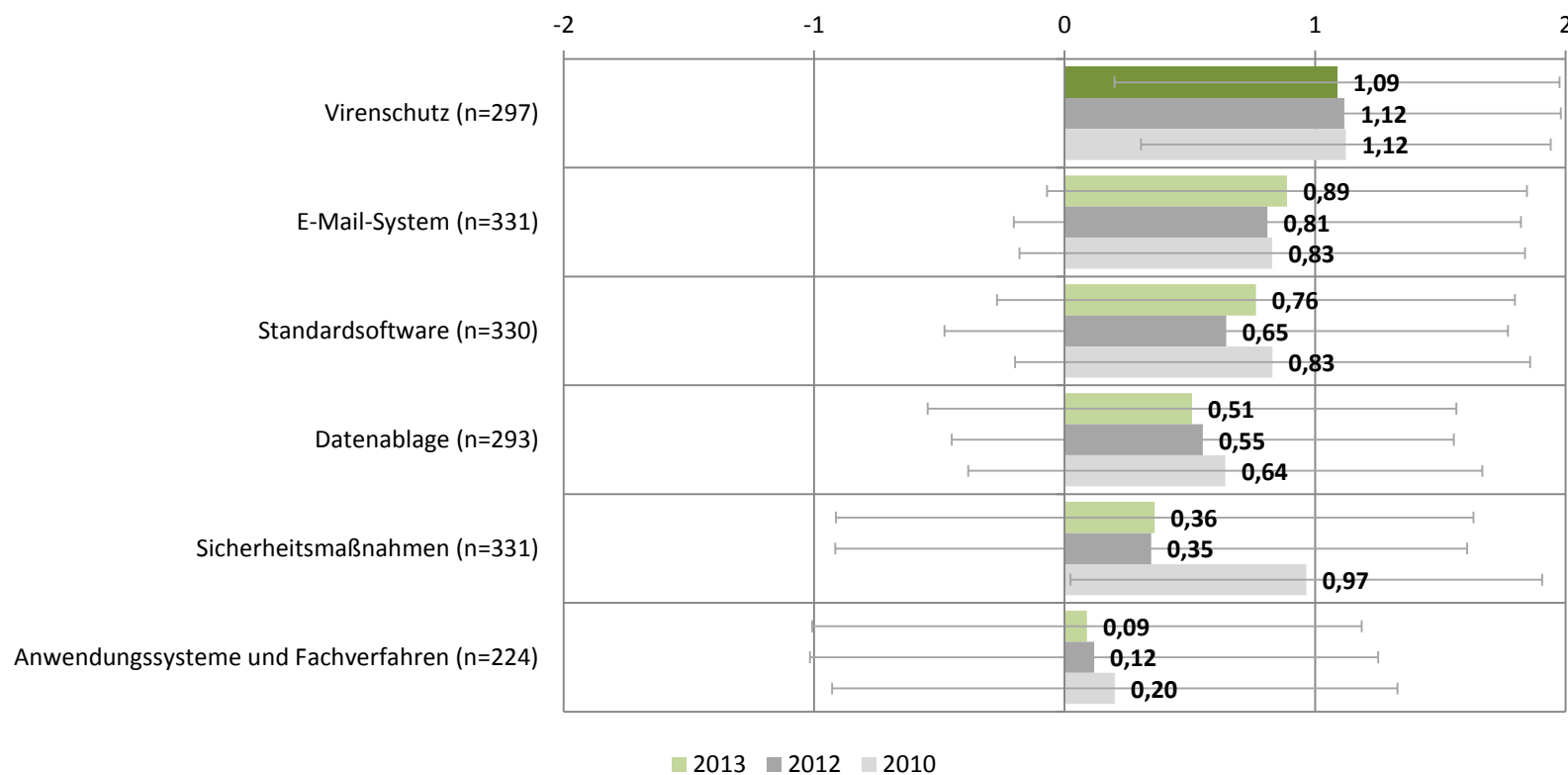
Software FHB gesamt (2/2)

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



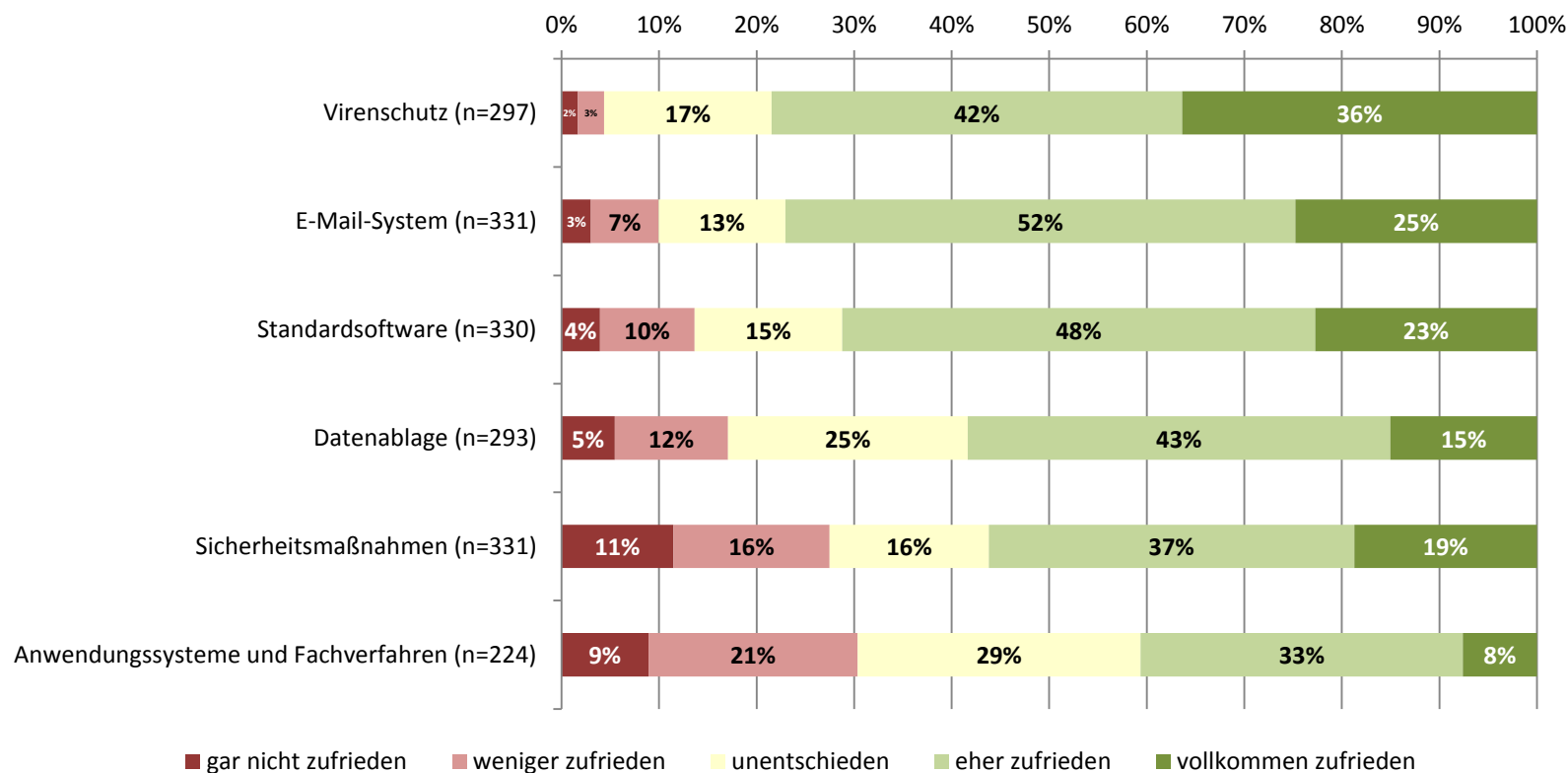
Software SfSKJF (1/2)

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



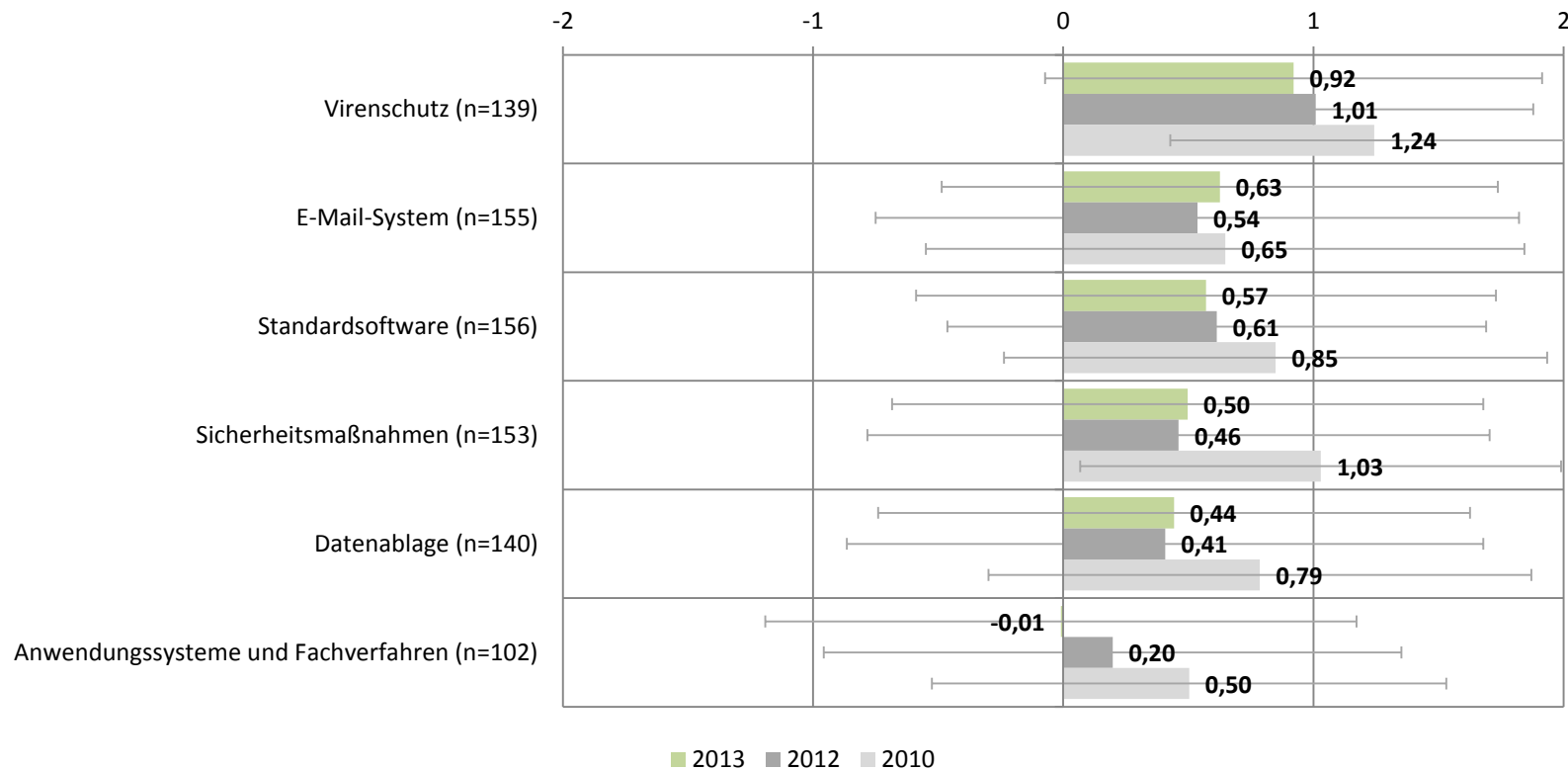
Software SfSKJF (2/2)

**Zufriedenheit mit der Software bei der Senatorin für Soziales, Kinder Jugend und Frauen
(Prozentverteilung der 6 Fragen des Softwareblocks)**



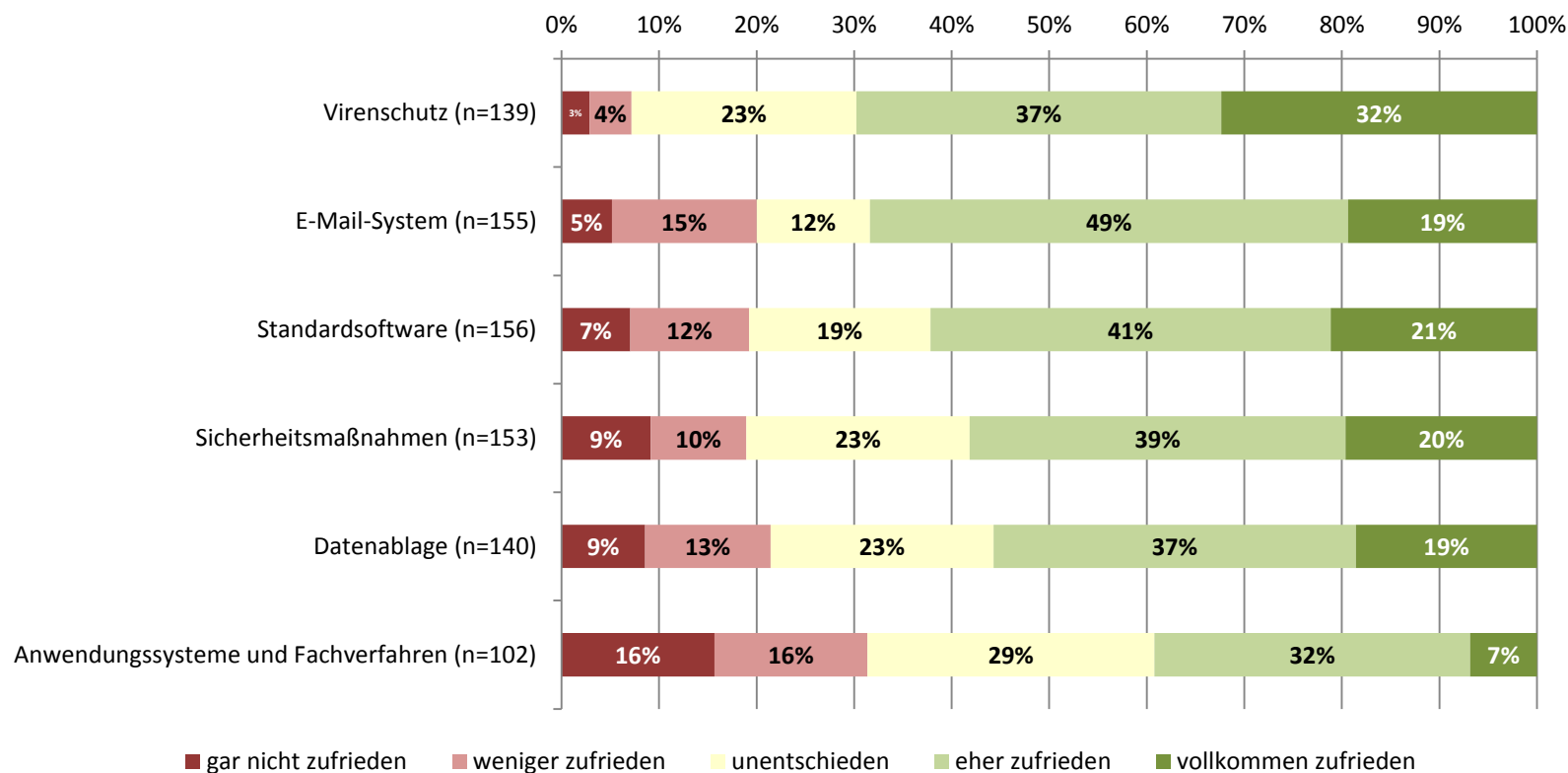
Software SfBWG (1/2)

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



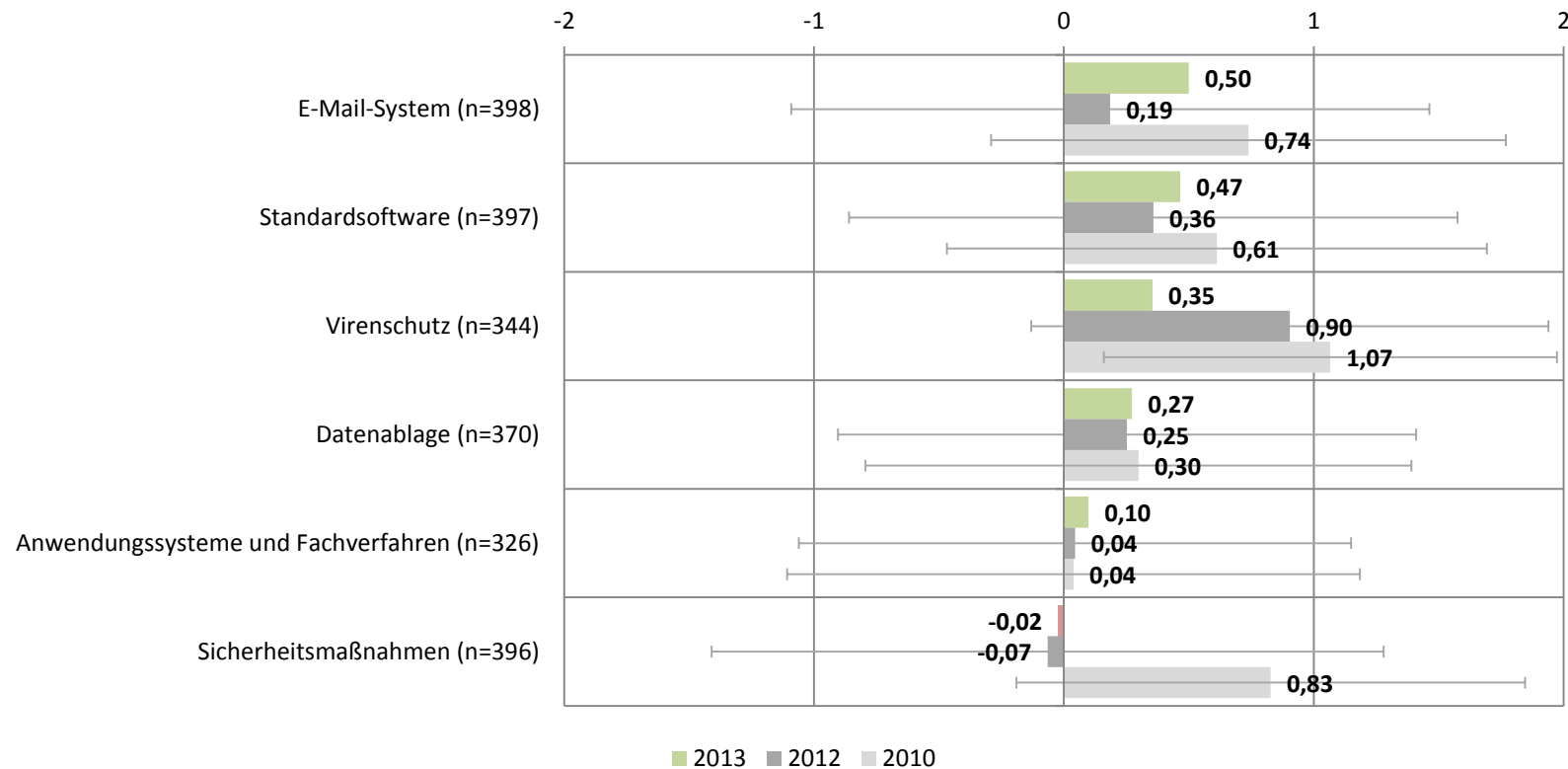
Software SfBWG (2/2)

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



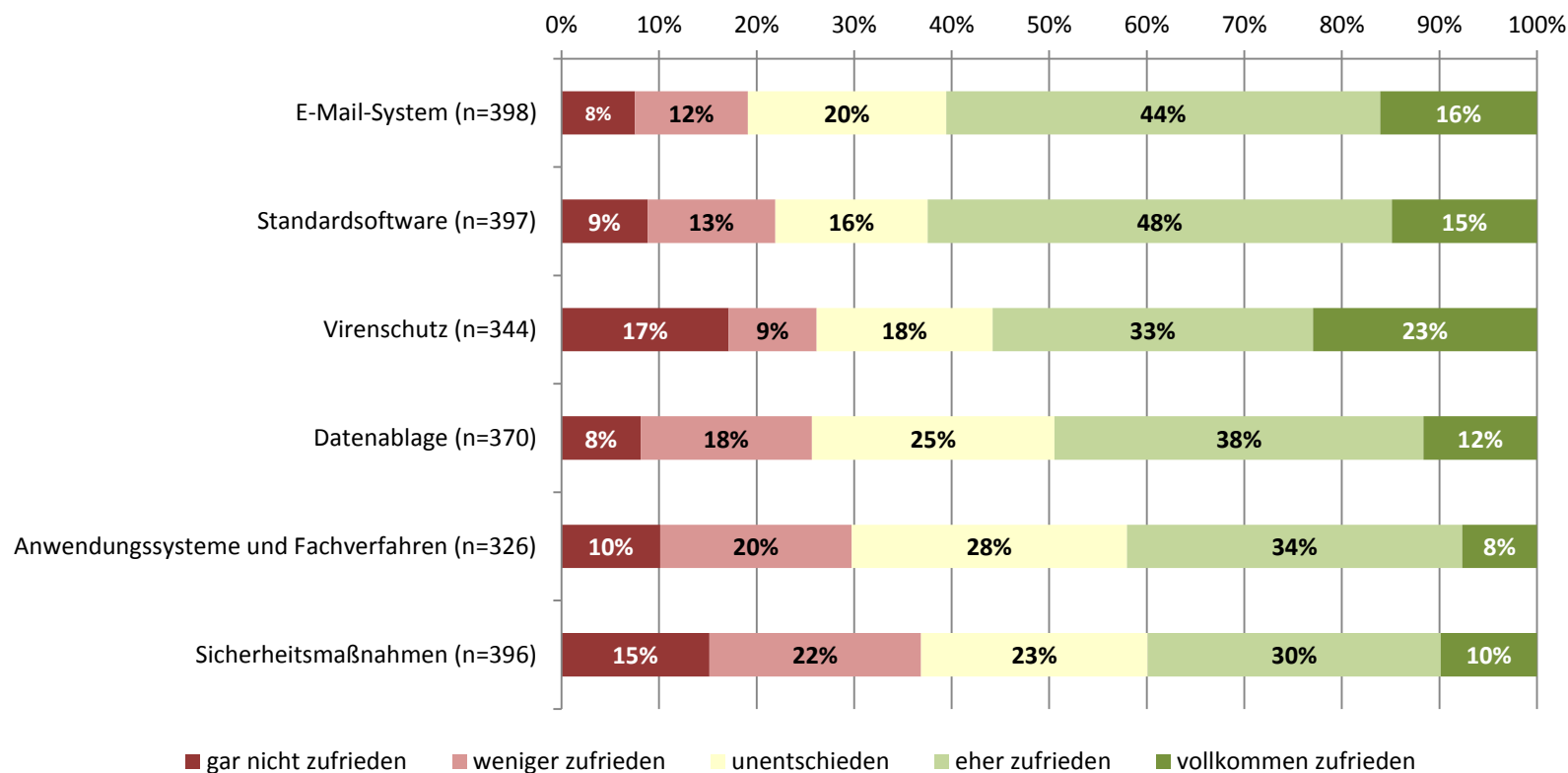
Software SfF (1/2)

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



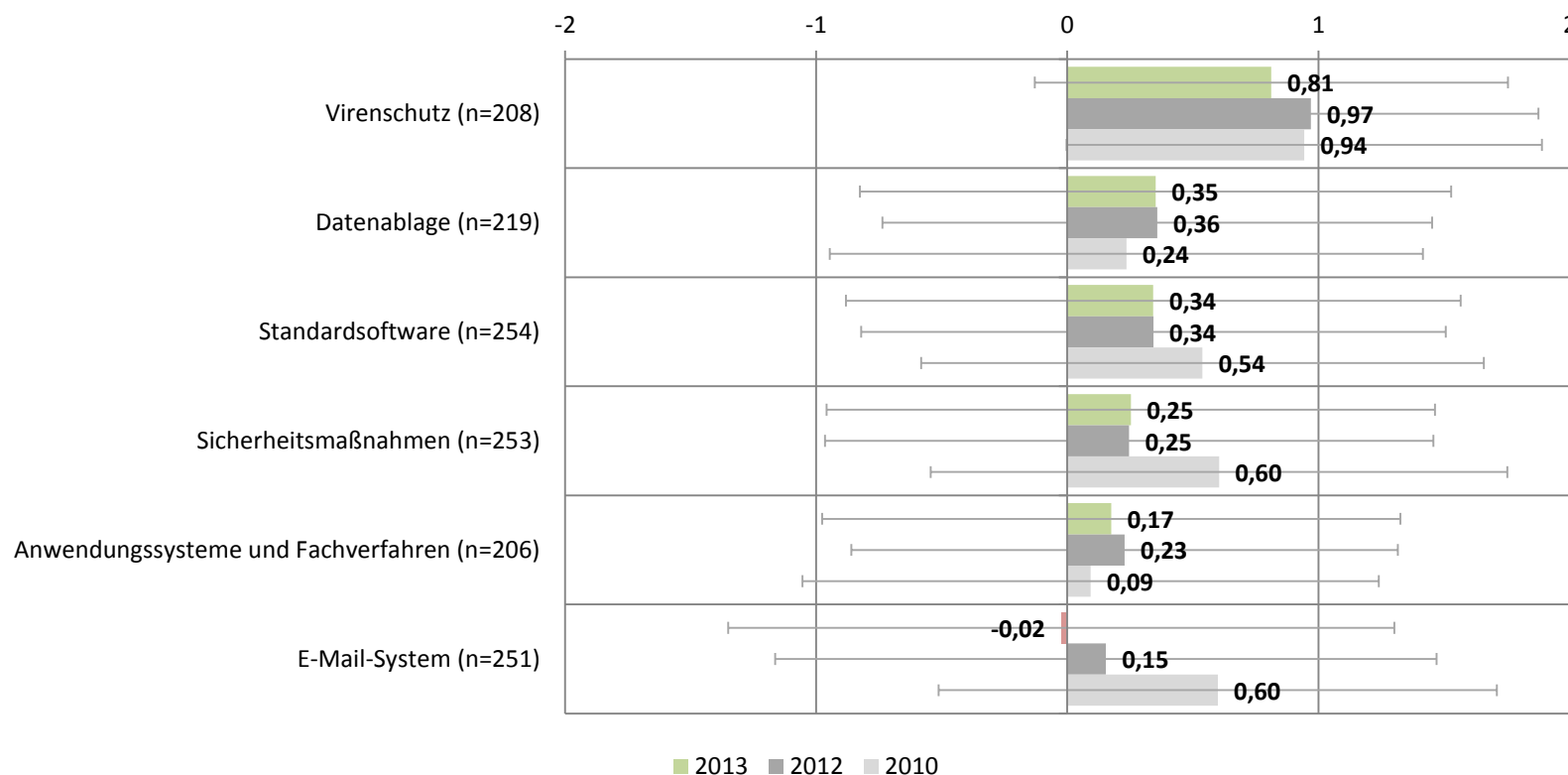
Software SfF (2/2)

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



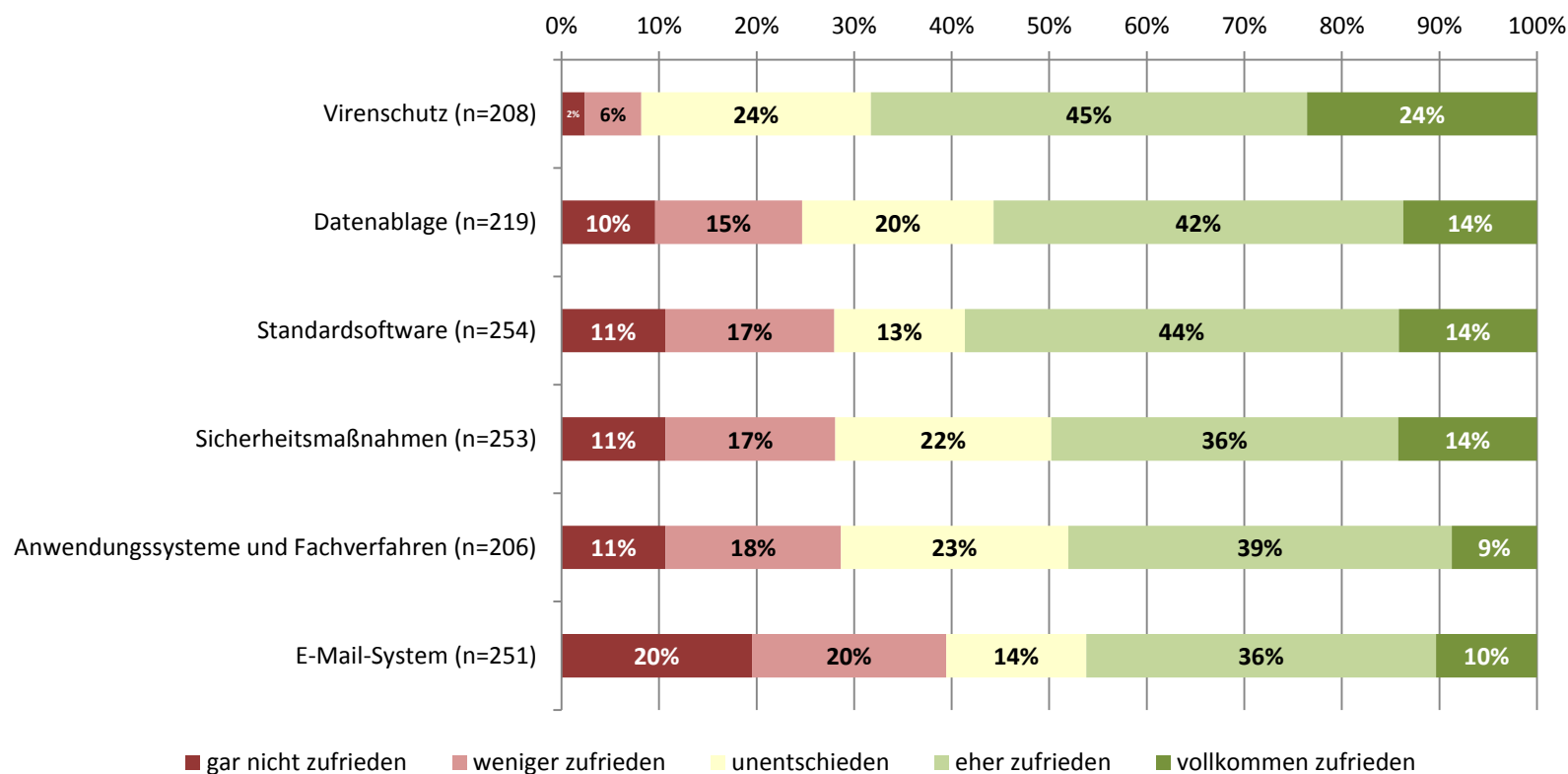
Software SfIS (1/2)

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



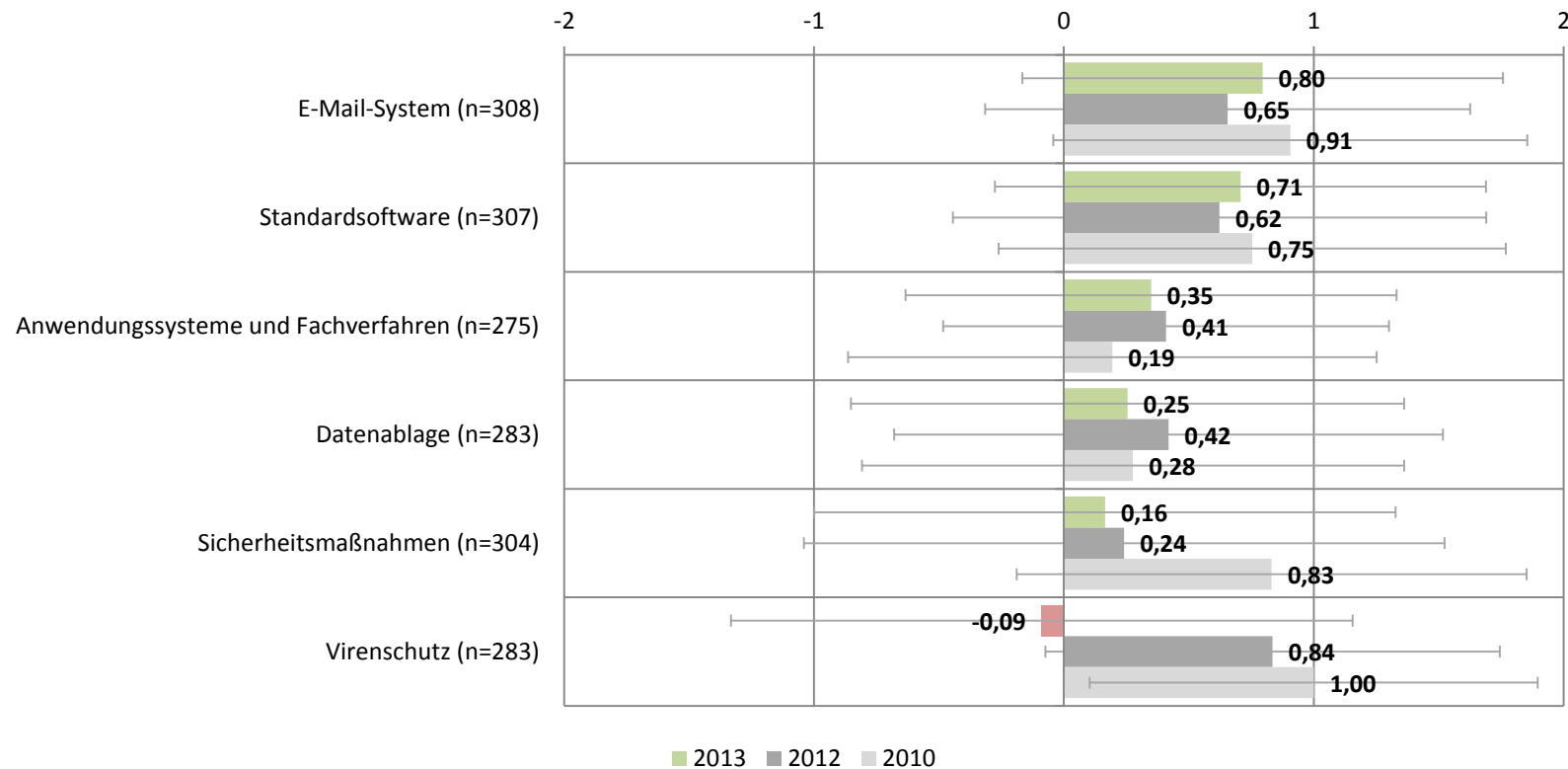
Software SfIS (2/2)

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



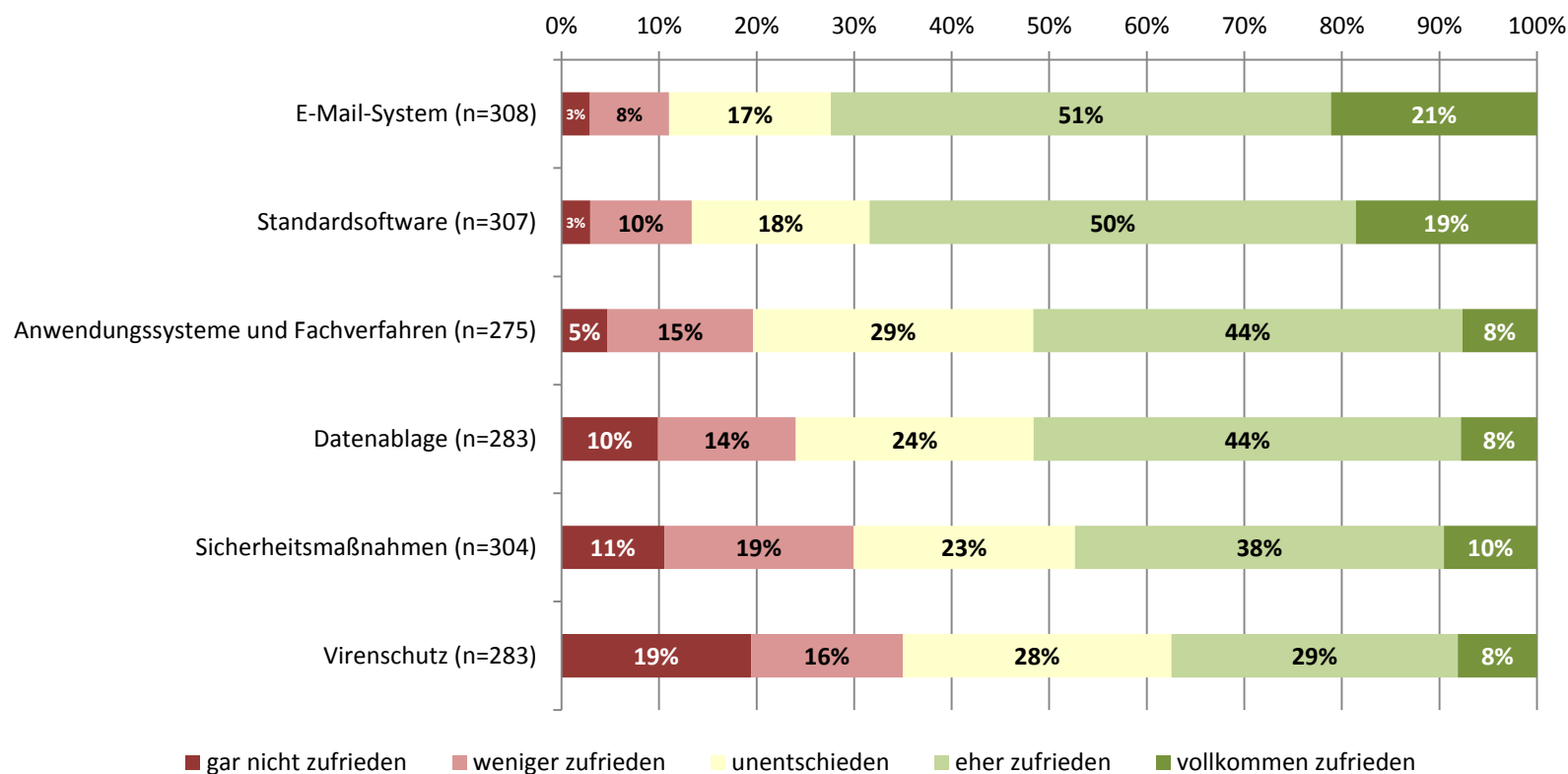
Software SfJV (1/2)

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



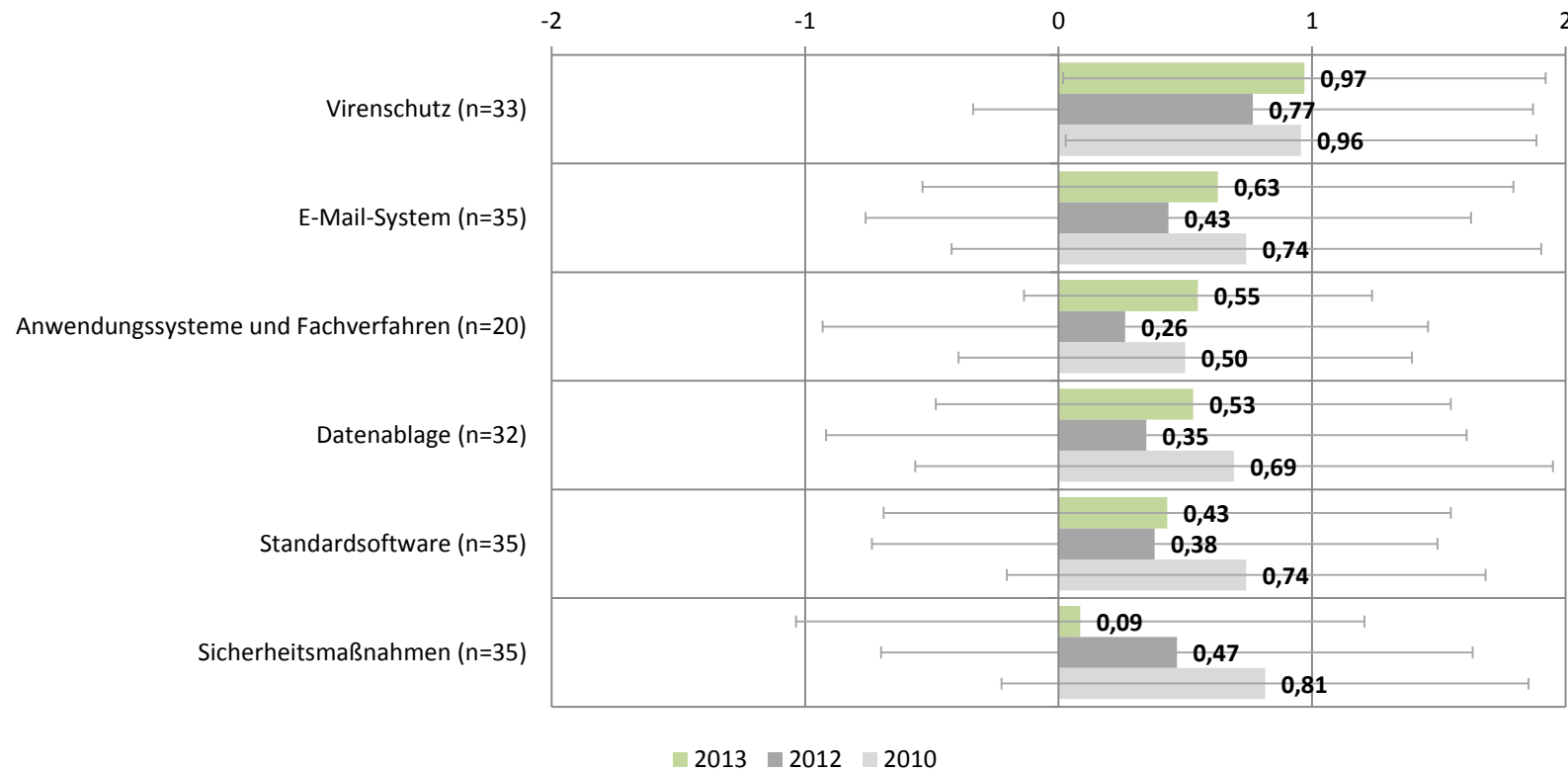
Software SfJV (2/2)

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



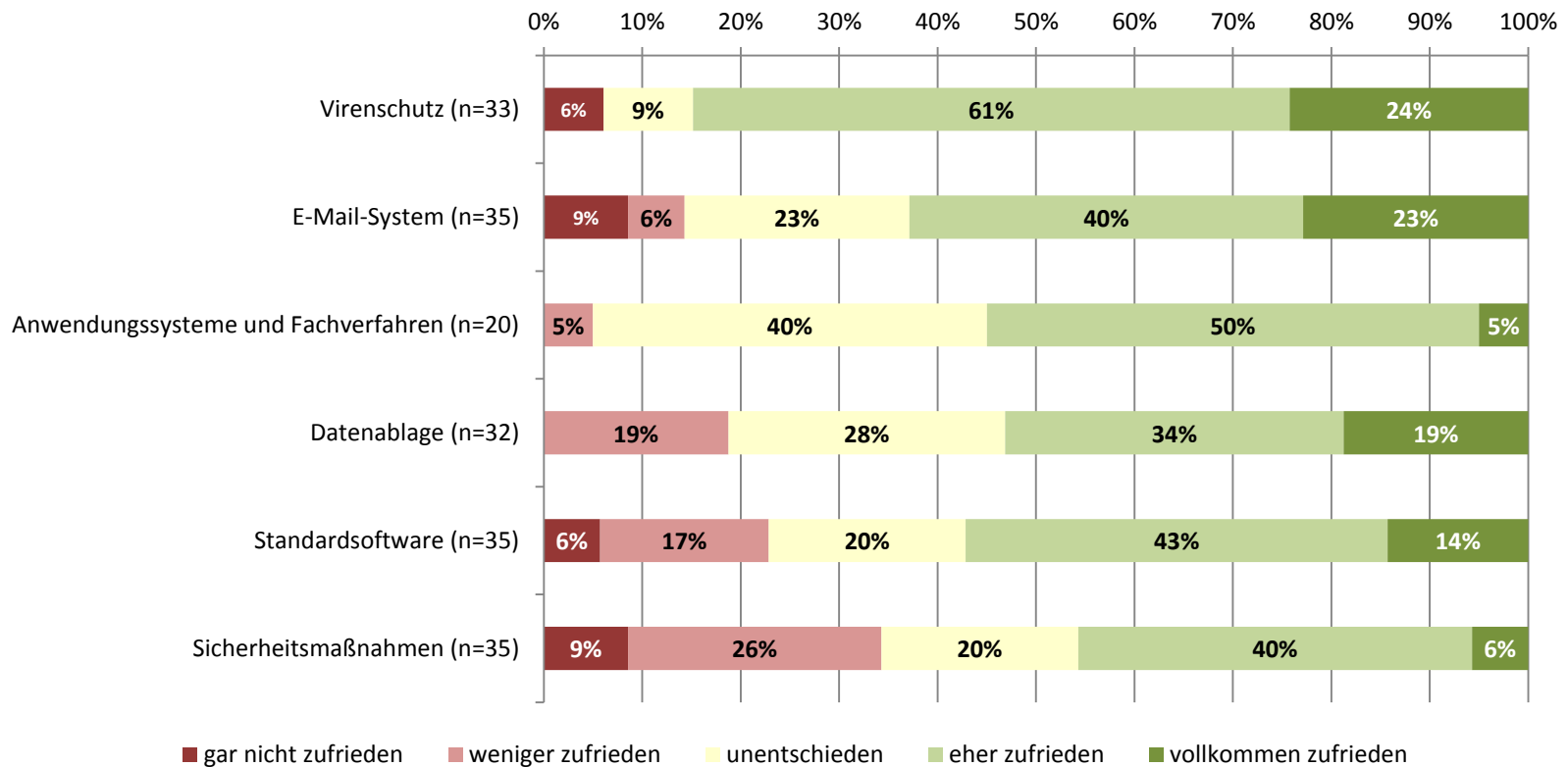
Software SfK (1/2)

Zufriedenheit mit der Software beim Senator für Kultur
(Mittelwertvergleich der 6 Fragen des Softwareblocks)



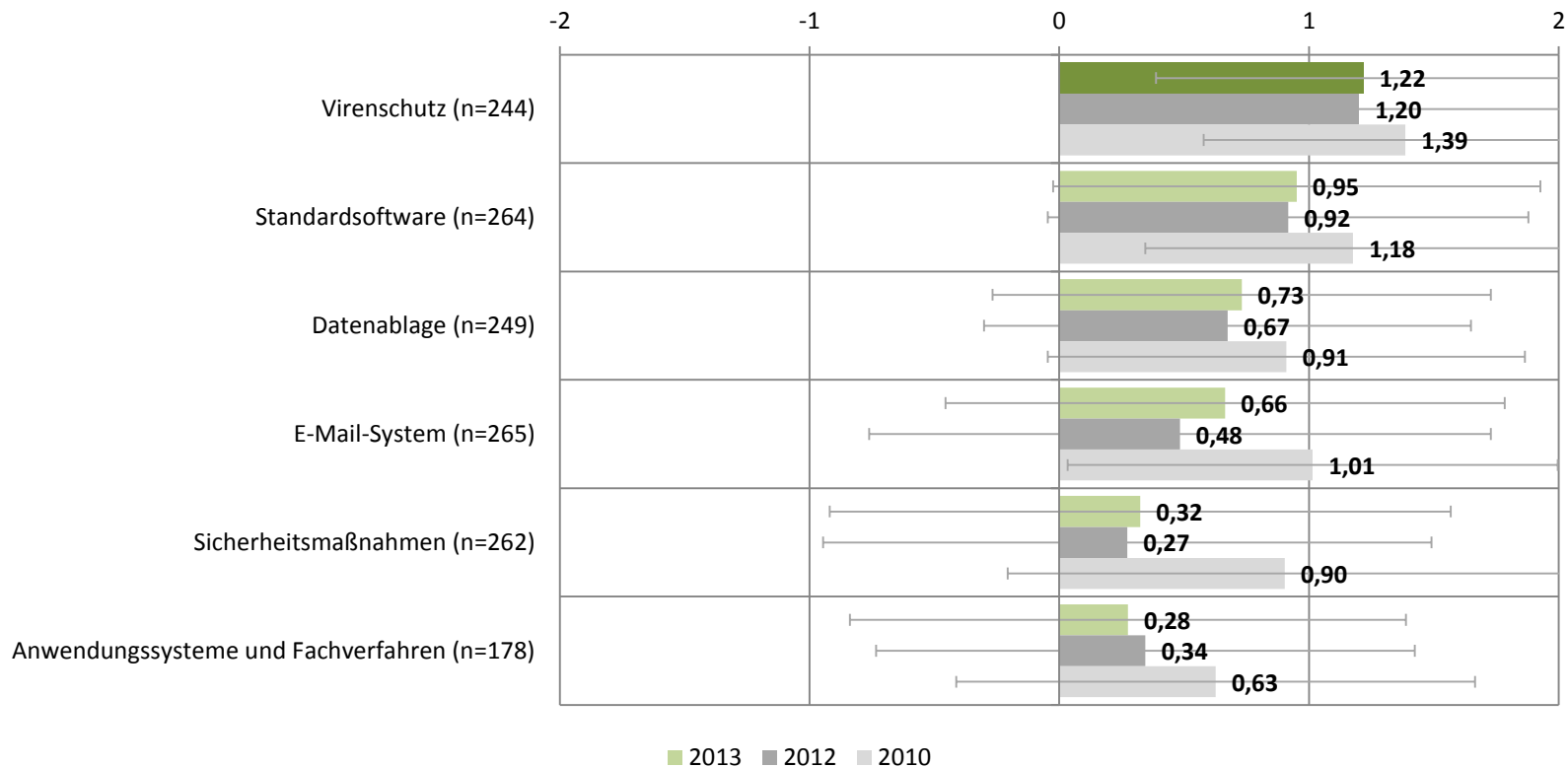
Software SfK (2/2)

**Zufriedenheit mit der Software beim Senator für Kultur
(Prozentverteilung der 6 Fragen des Softwareblocks)**



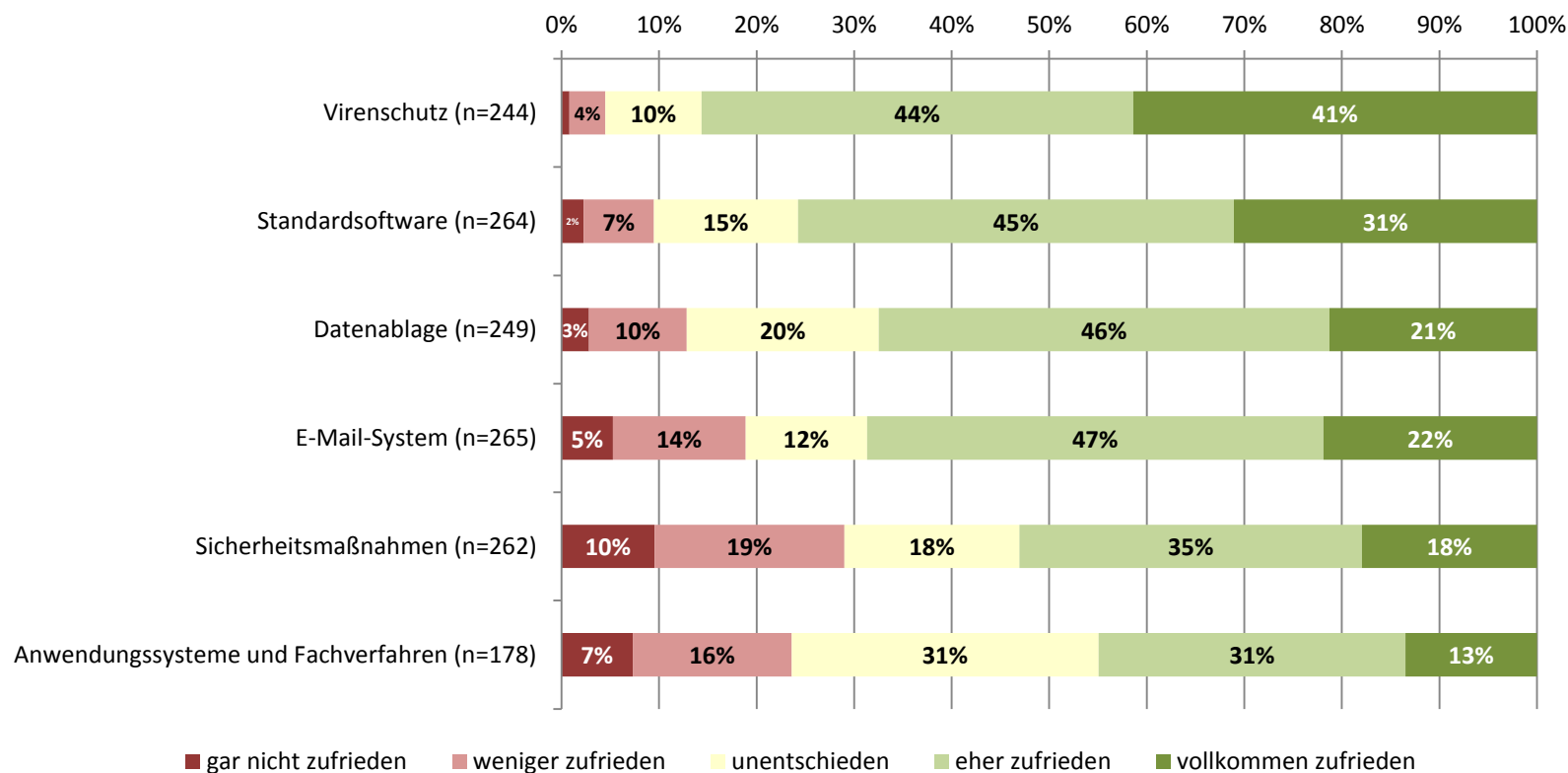
Software SfUBV (1/2)

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



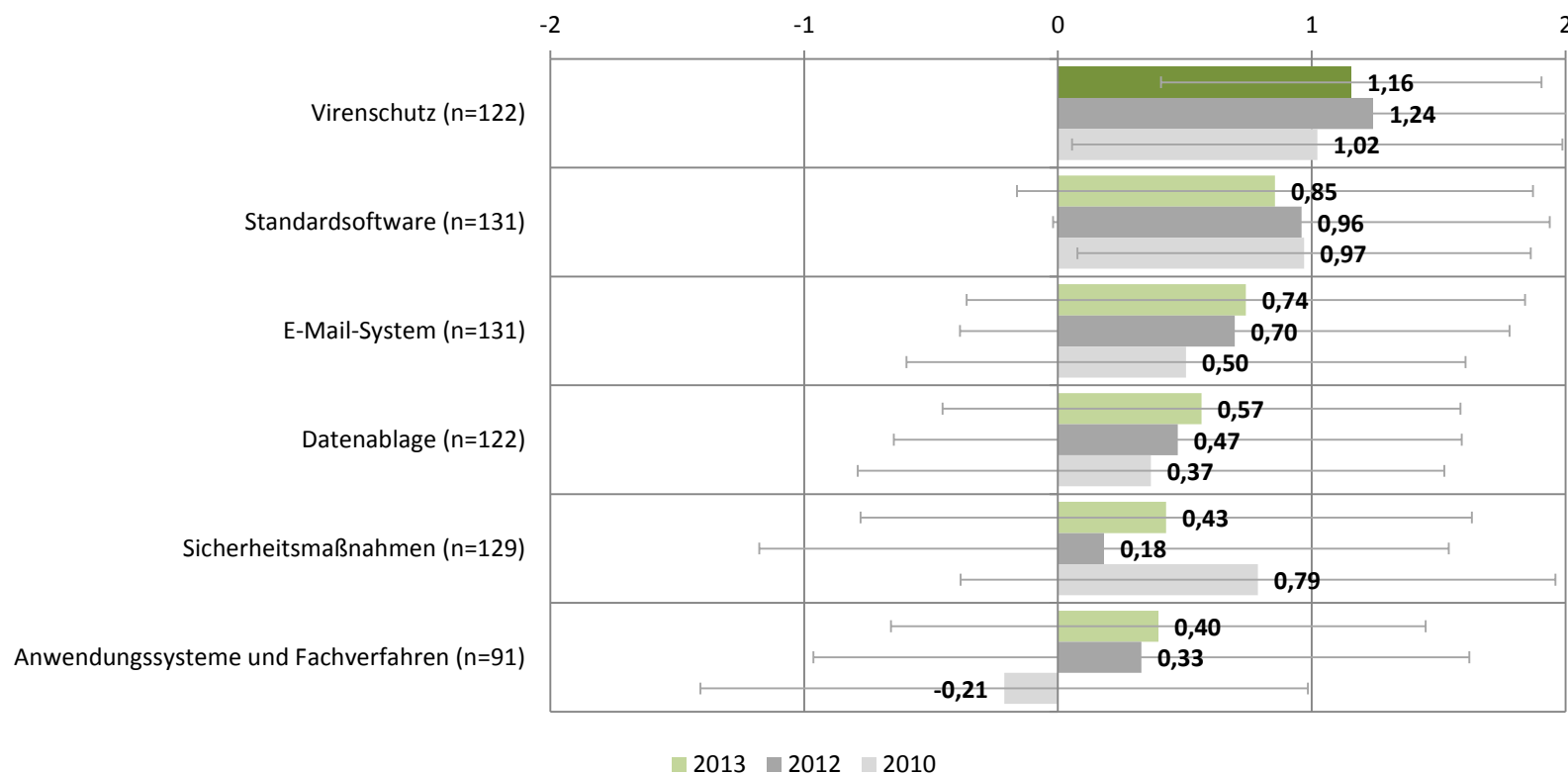
Software SfUBV (2/2)

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



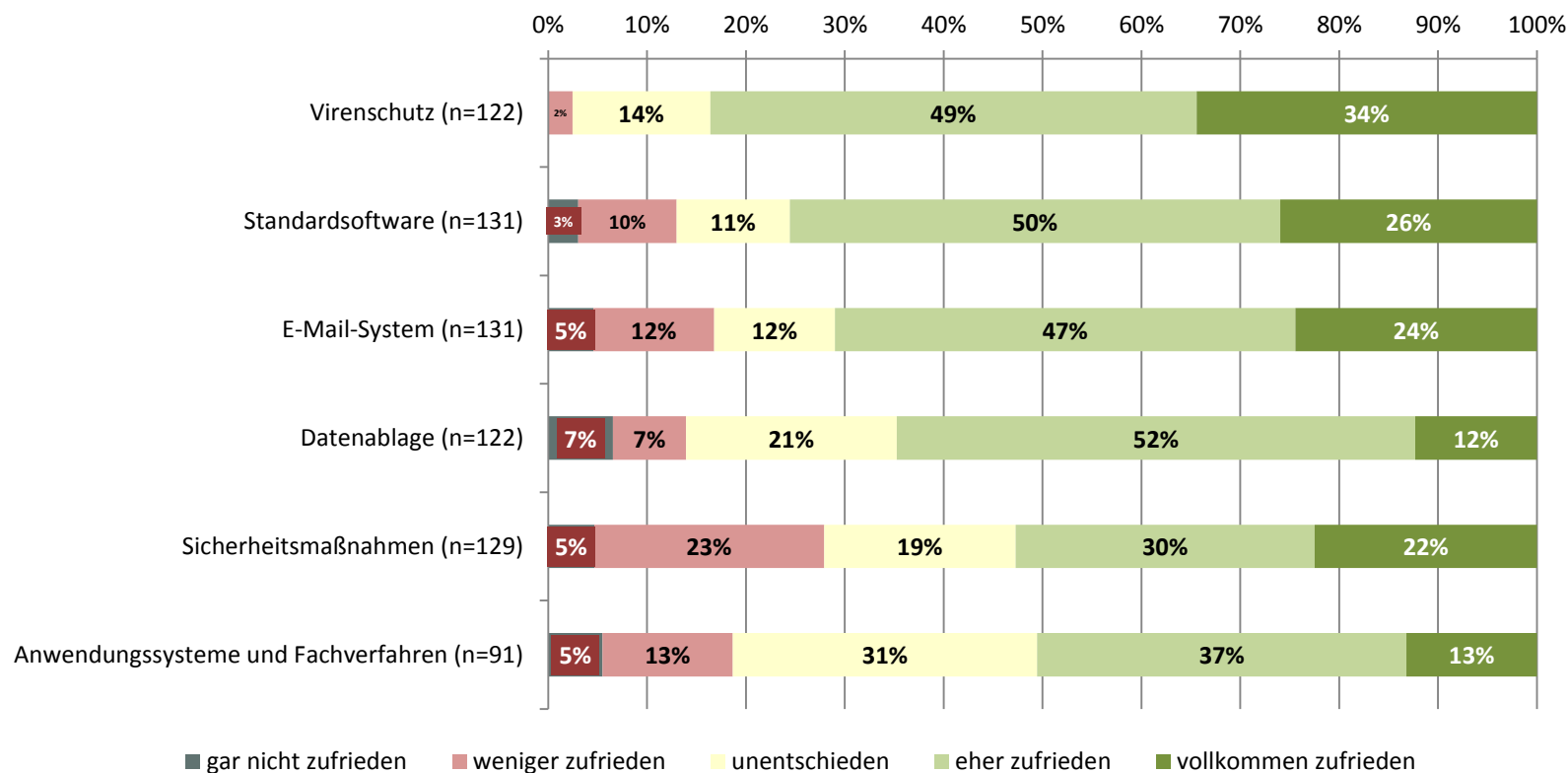
Software SfWAH (1/2)

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



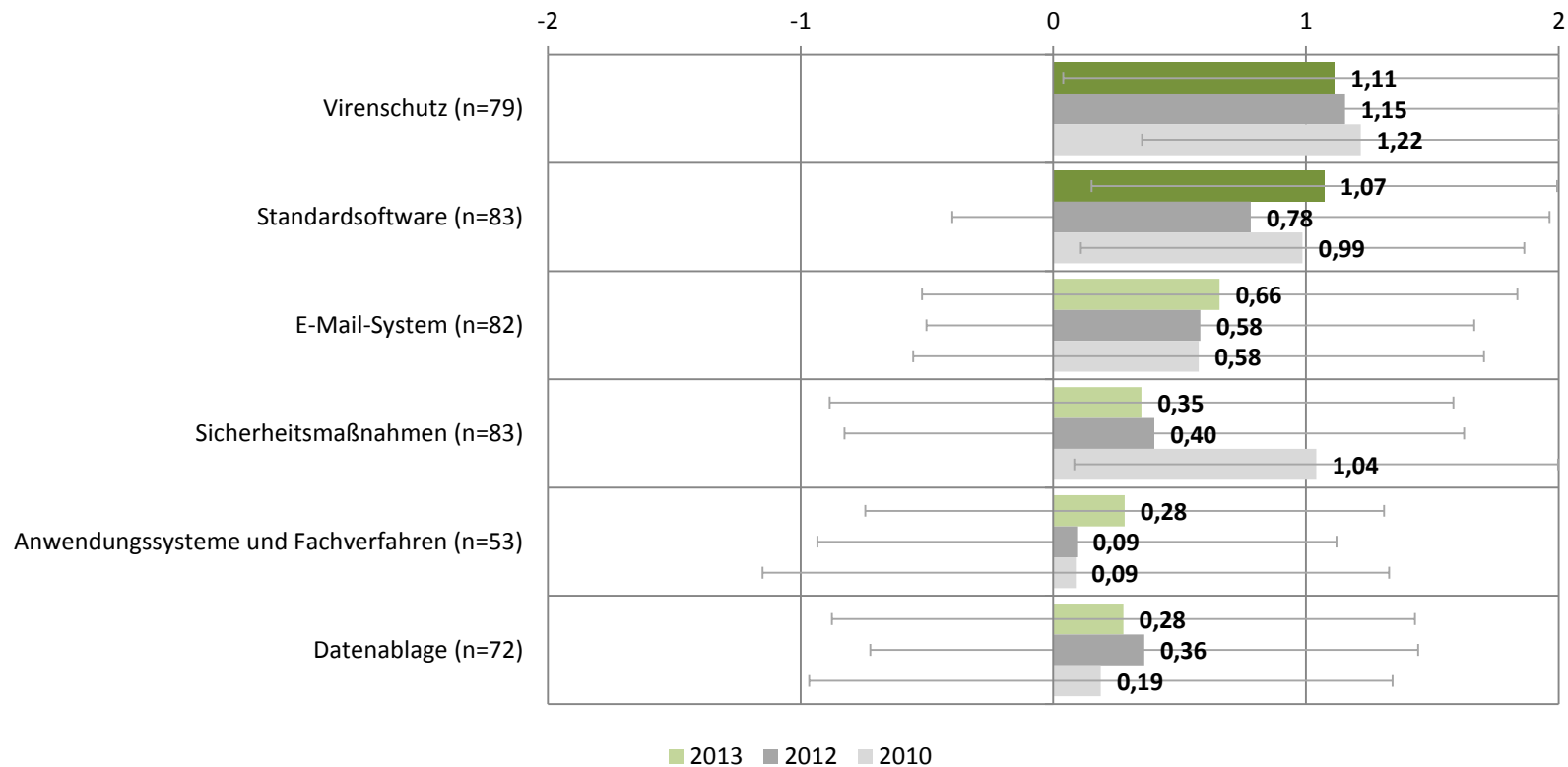
Software SfWAH (2/2)

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



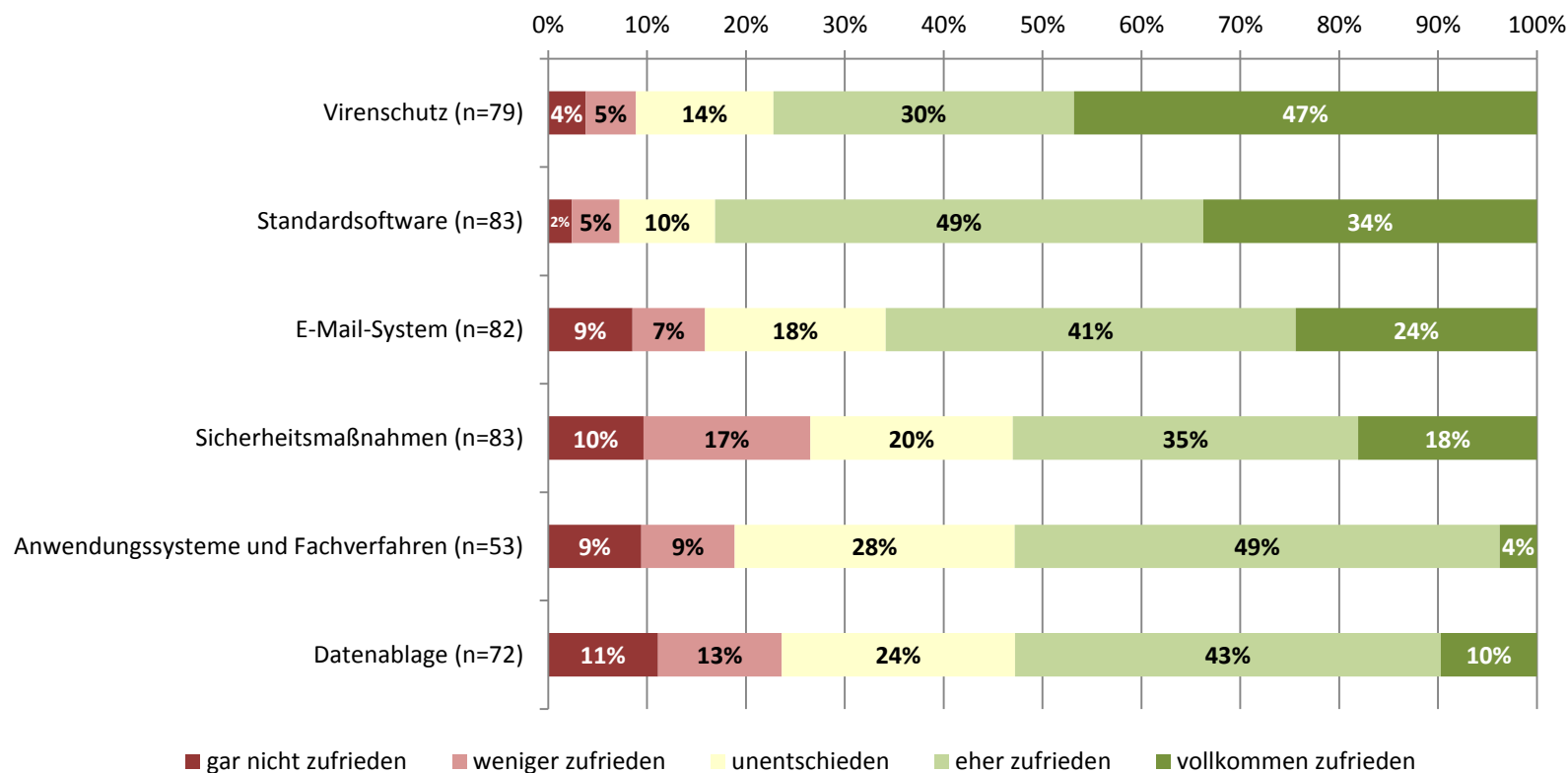
Software Sonstige und Senatskanzlei (1/2)

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



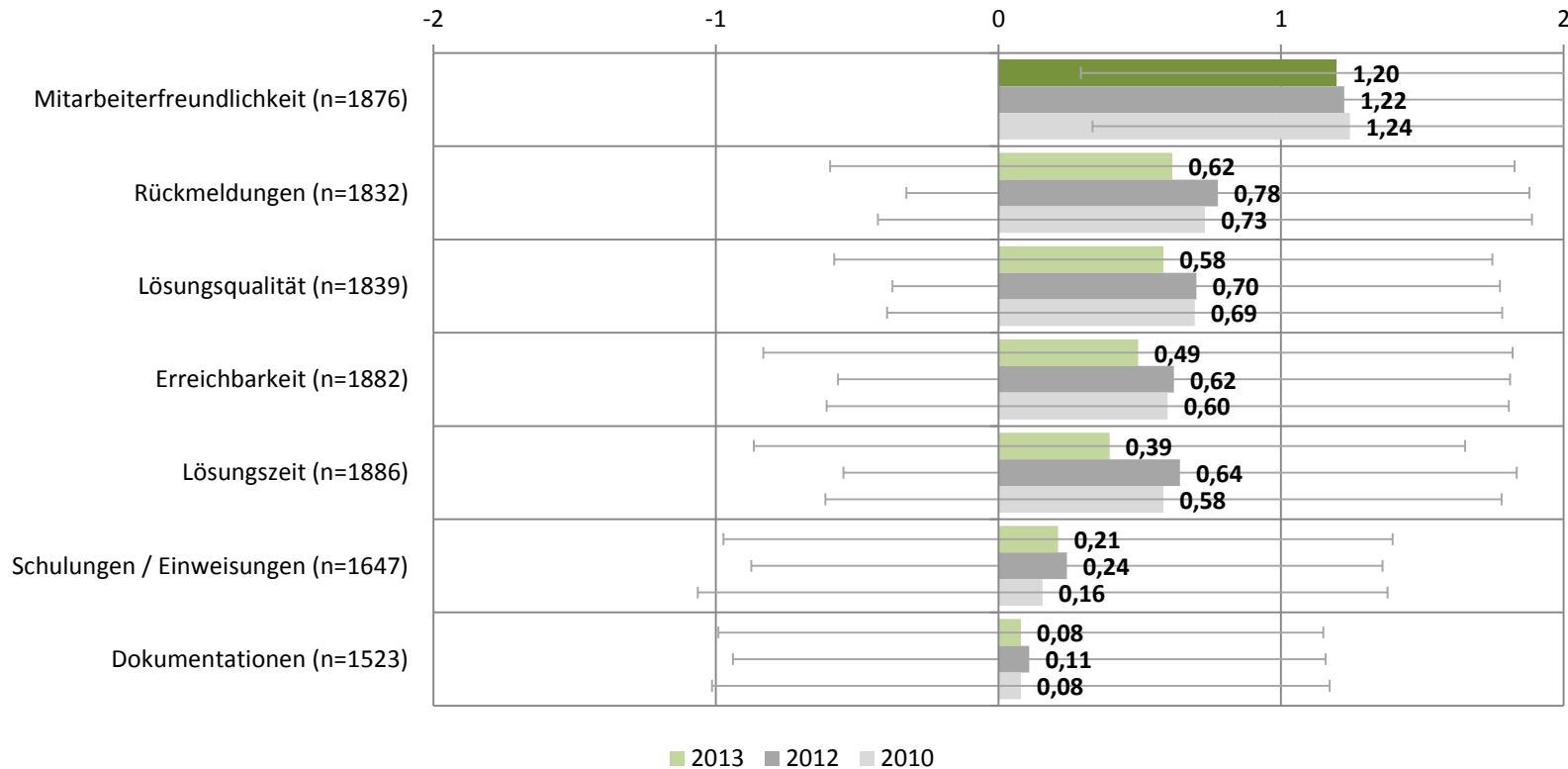
Software Sonstige und Senatskanzlei (2/2)

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



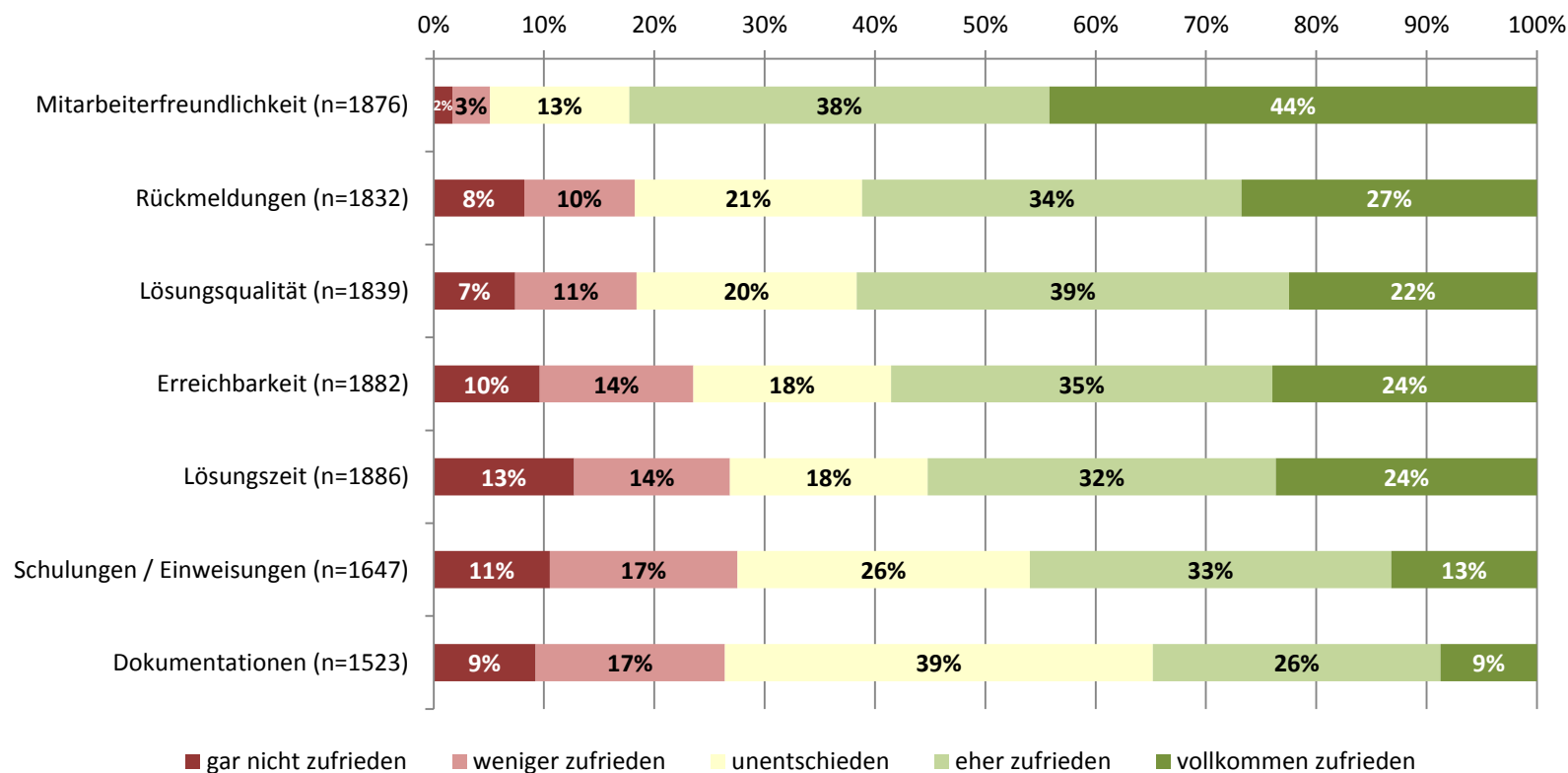
Support FHB gesamt (1/2)

Zufriedenheit mit dem Support in der FHB gesamt
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)



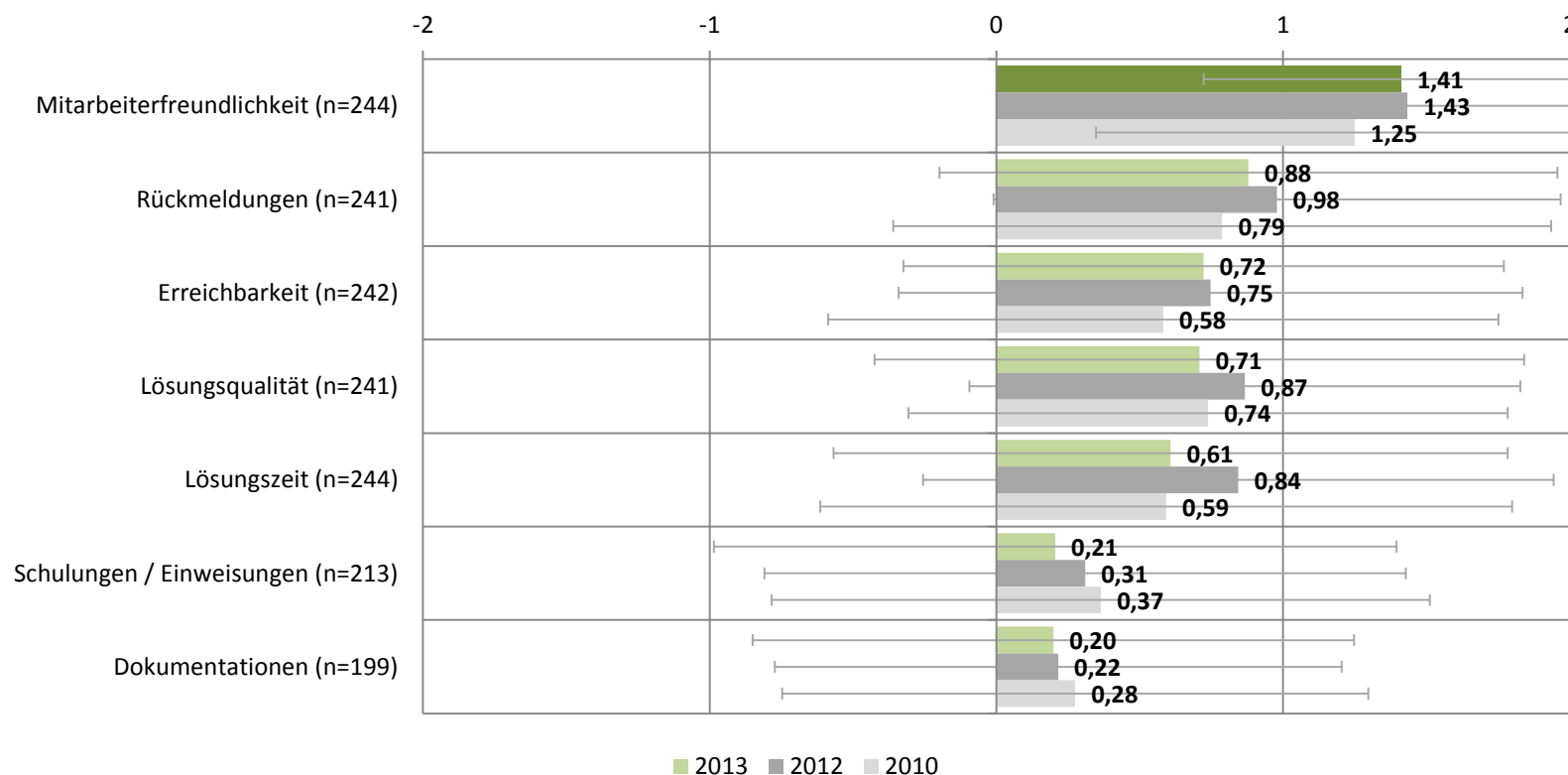
Support FHB gesamt (2/2)

Zufriedenheit mit dem Support in der FHB gesamt
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)



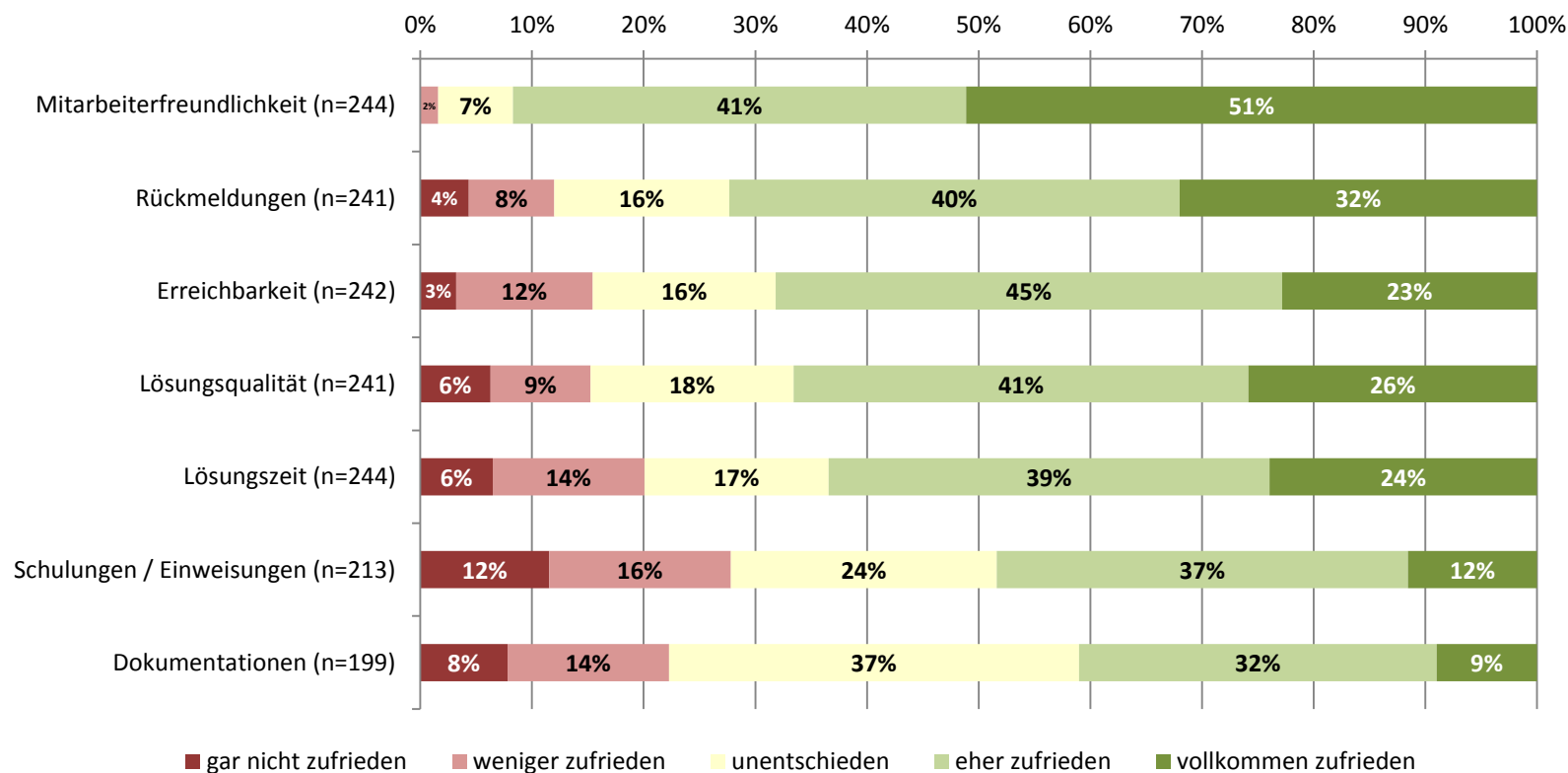
Support SfSKJF (1/2)

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



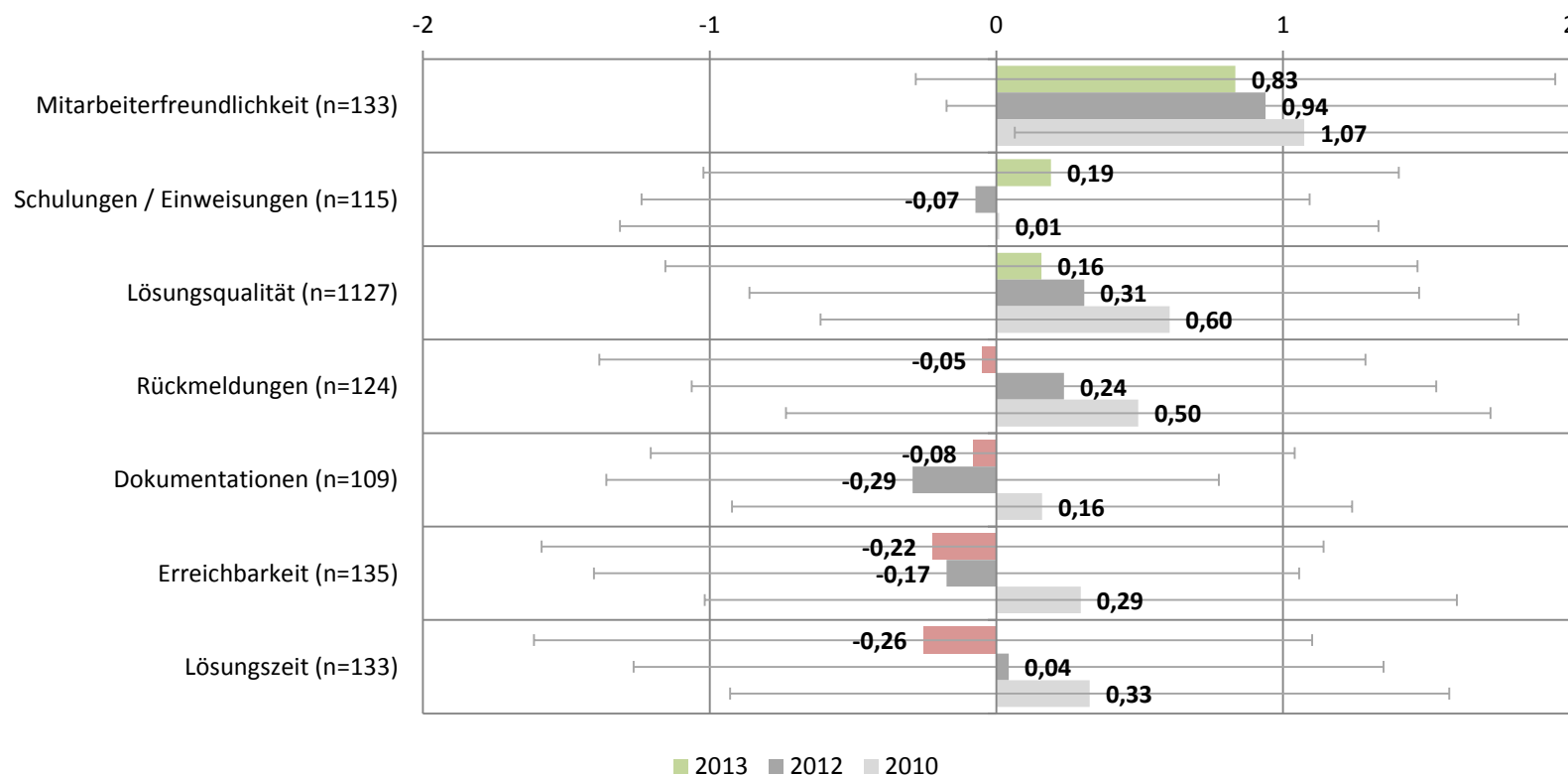
Support SfSKJF (2/2)

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



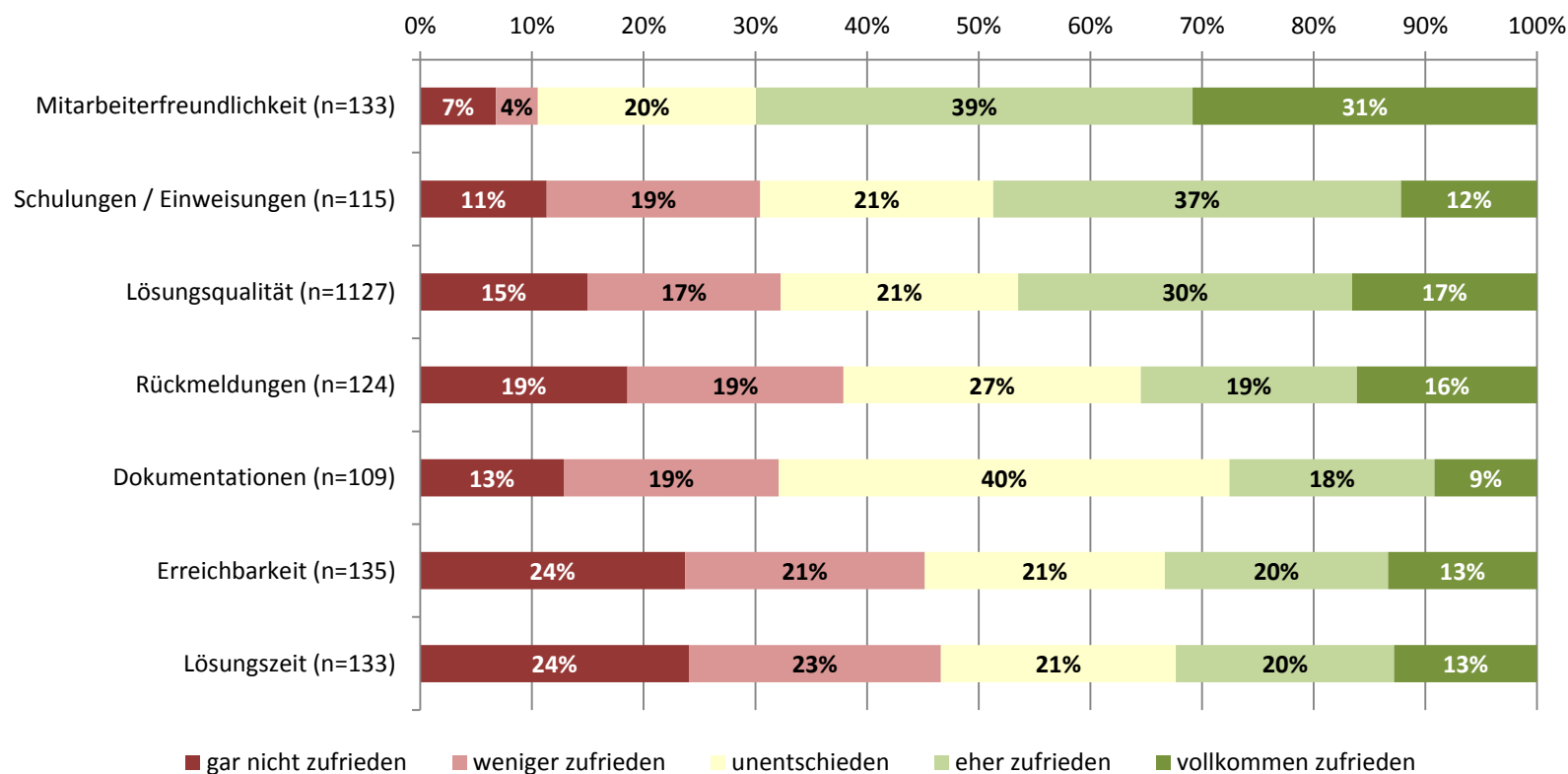
Support SfBWG (1/2)

**Zufriedenheit mit dem Support bei der Senatorin für Bildung, Wissenschaft und Gesundheit
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)**



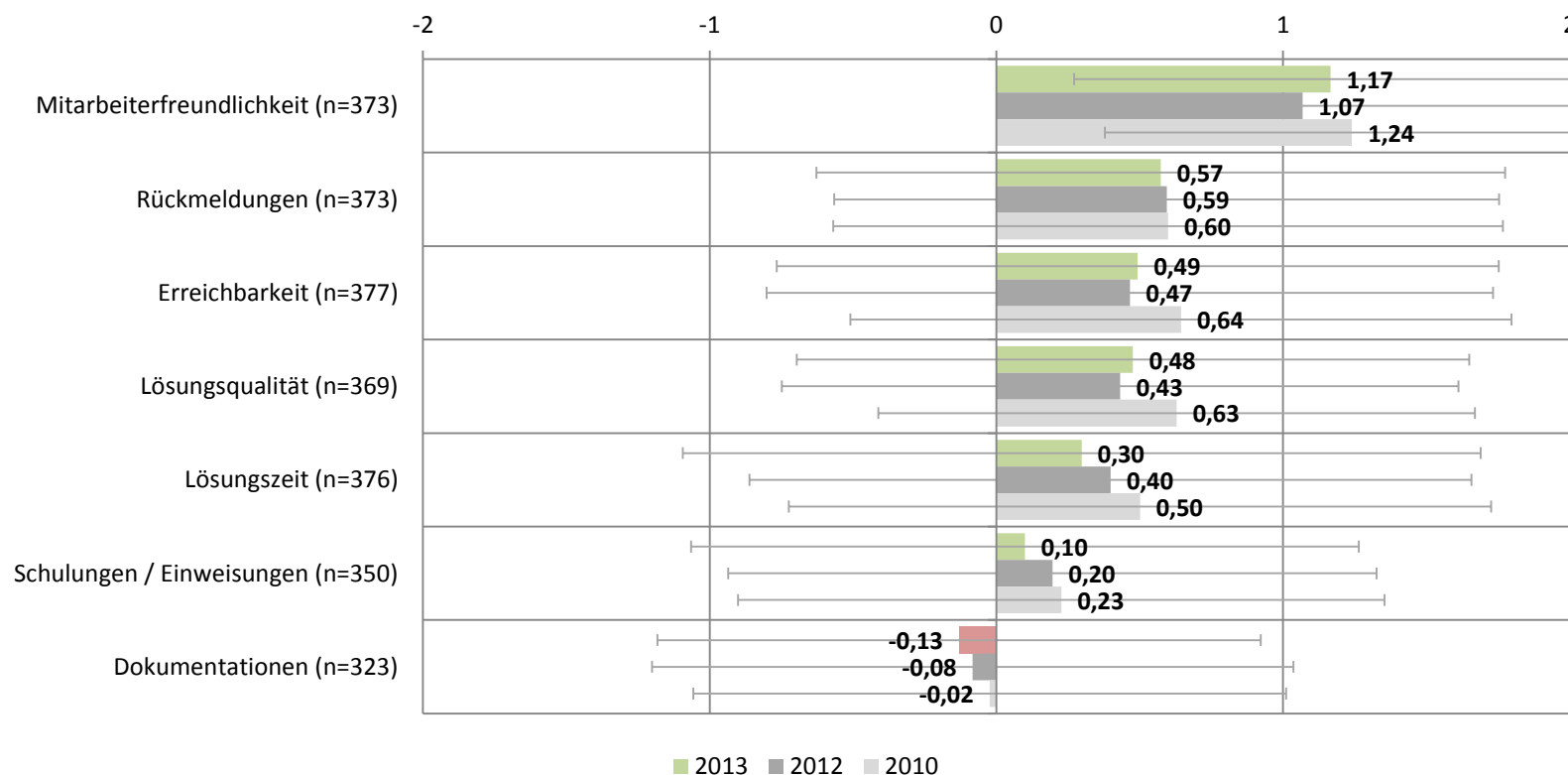
Support SfBWG (2/2)

**Zufriedenheit mit dem Support bei der Senatorin für Bildung, Wissenschaft und Gesundheit
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)**



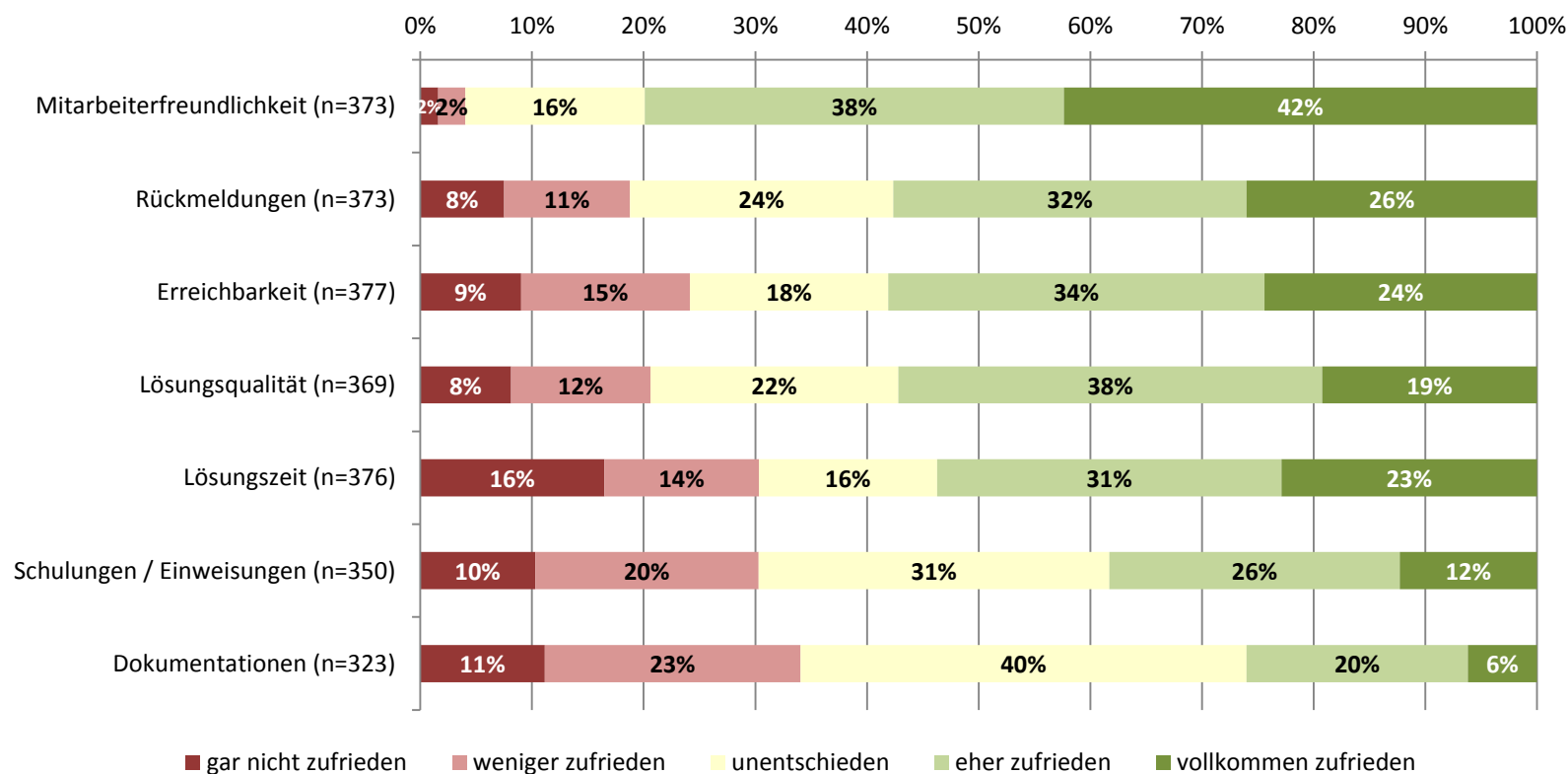
Support SfF (1/2)

**Zufriedenheit mit dem Support bei der Senatorin für Finanzen
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)**



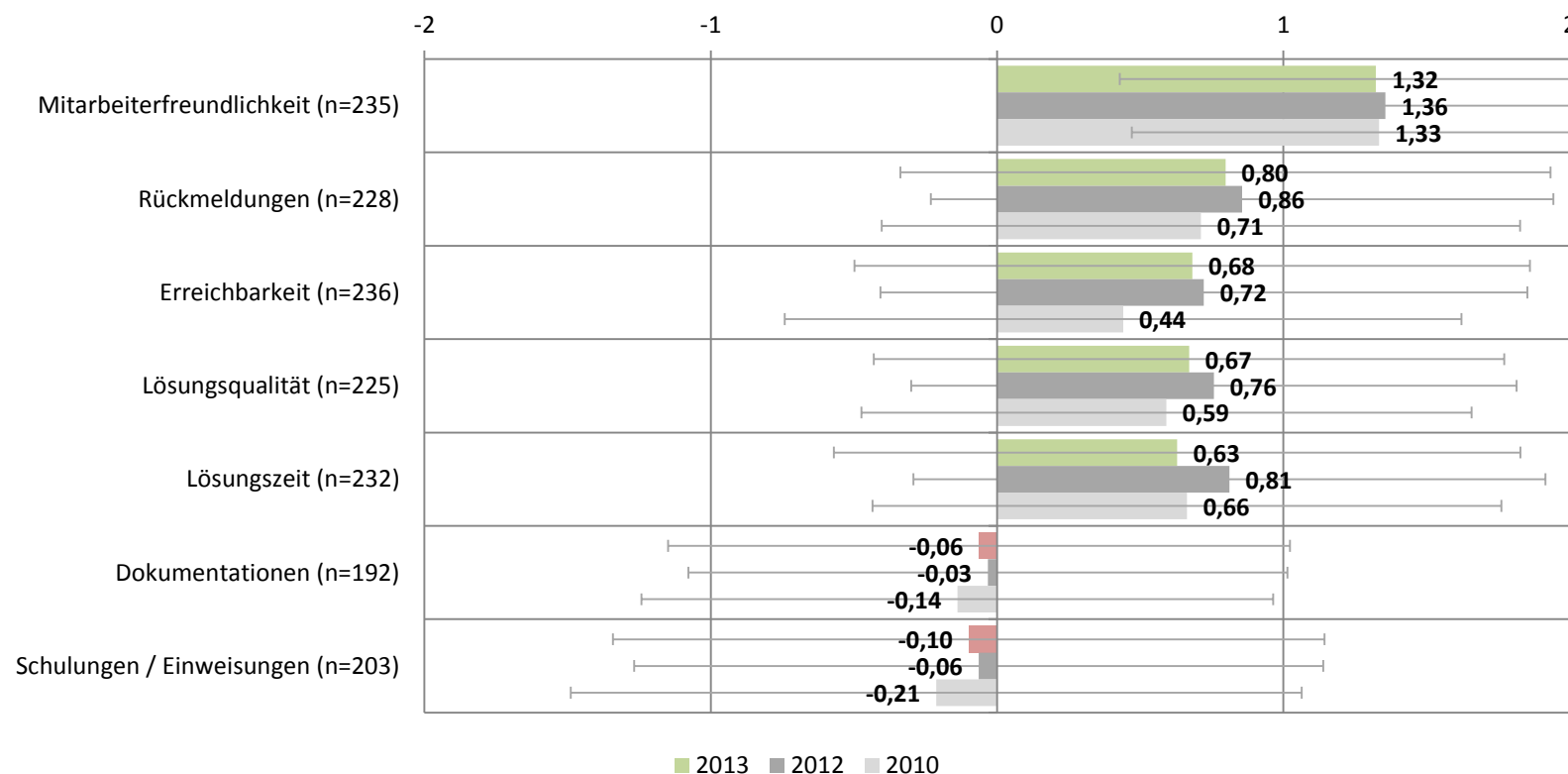
Support SfF (2/2)

**Zufriedenheit mit dem Support bei der Senatorin für Finanzen
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)**



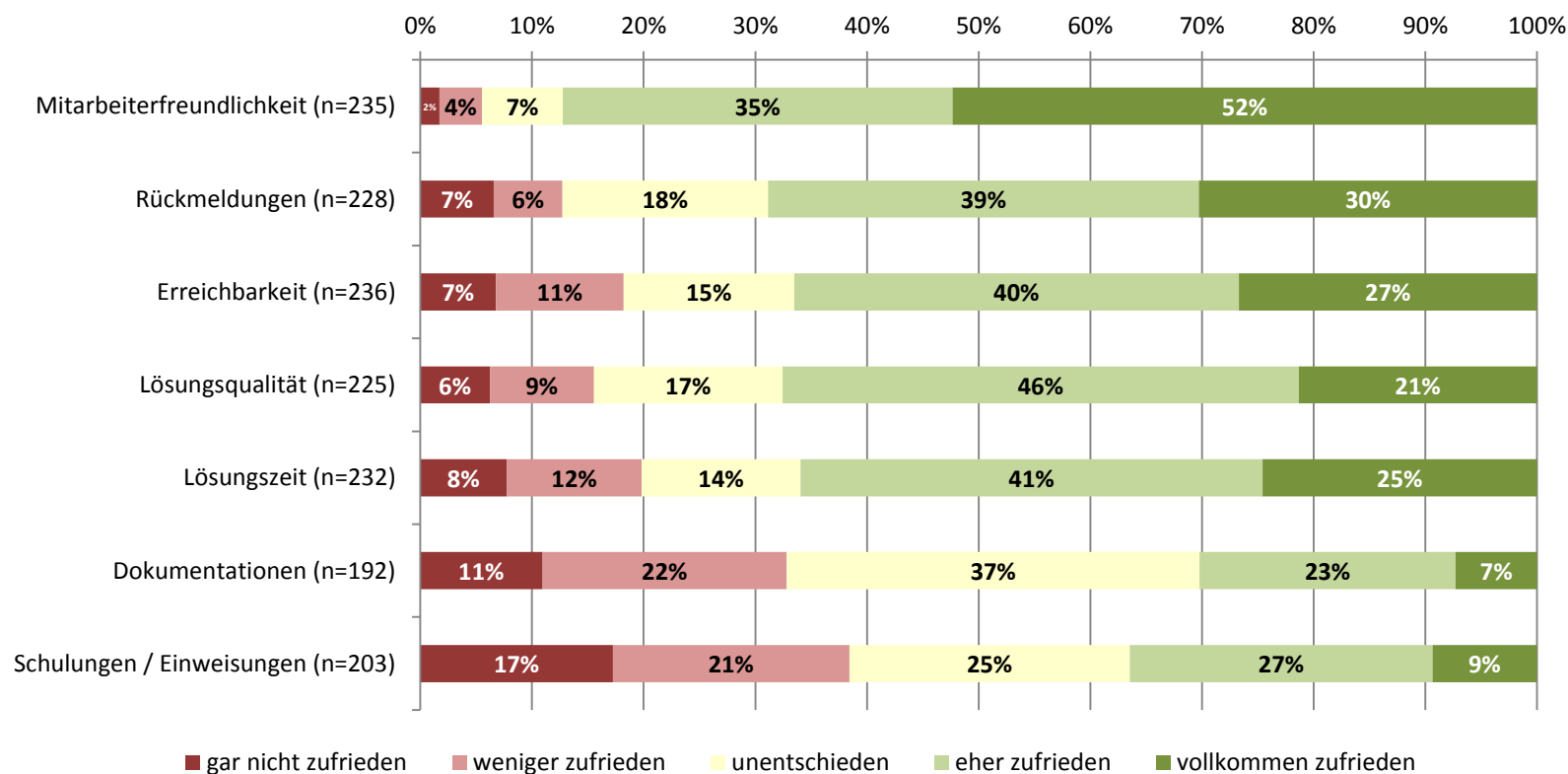
Support SfIS (1/2)

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



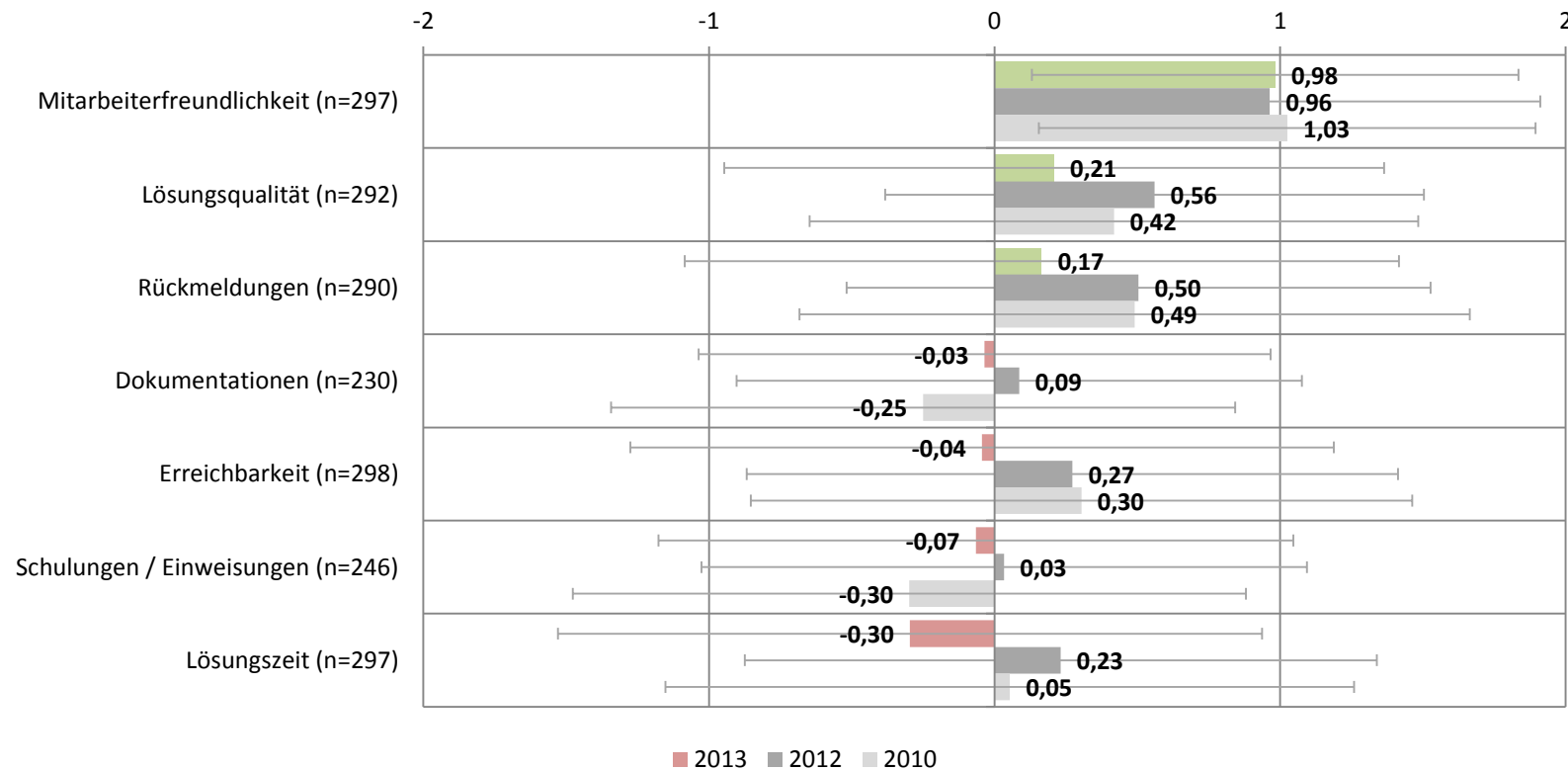
Support SfIS (2/2)

**Zufriedenheit mit dem Support beim Senator für Inneres und Sport
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)**



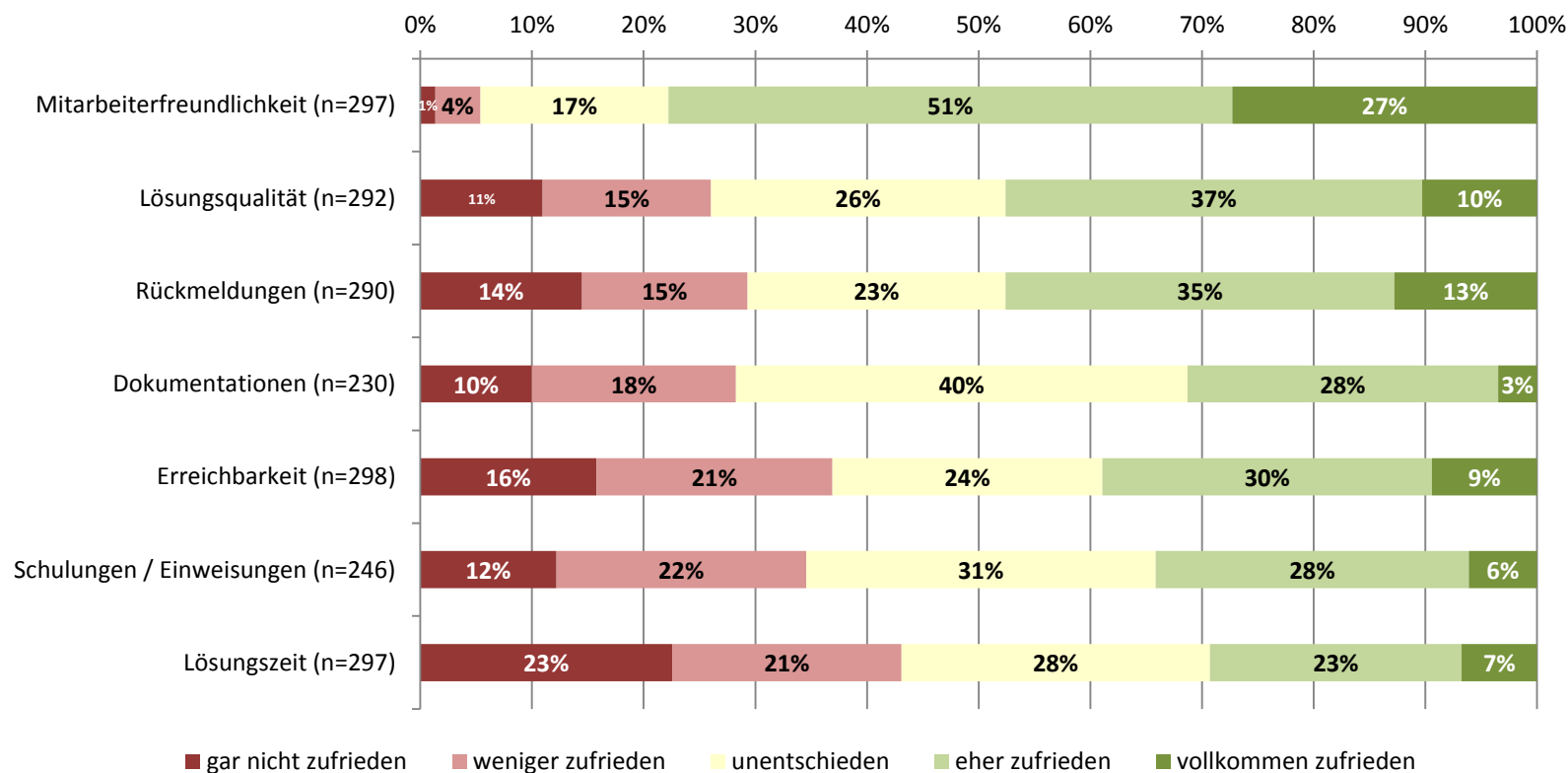
Support SfJV (1/2)

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



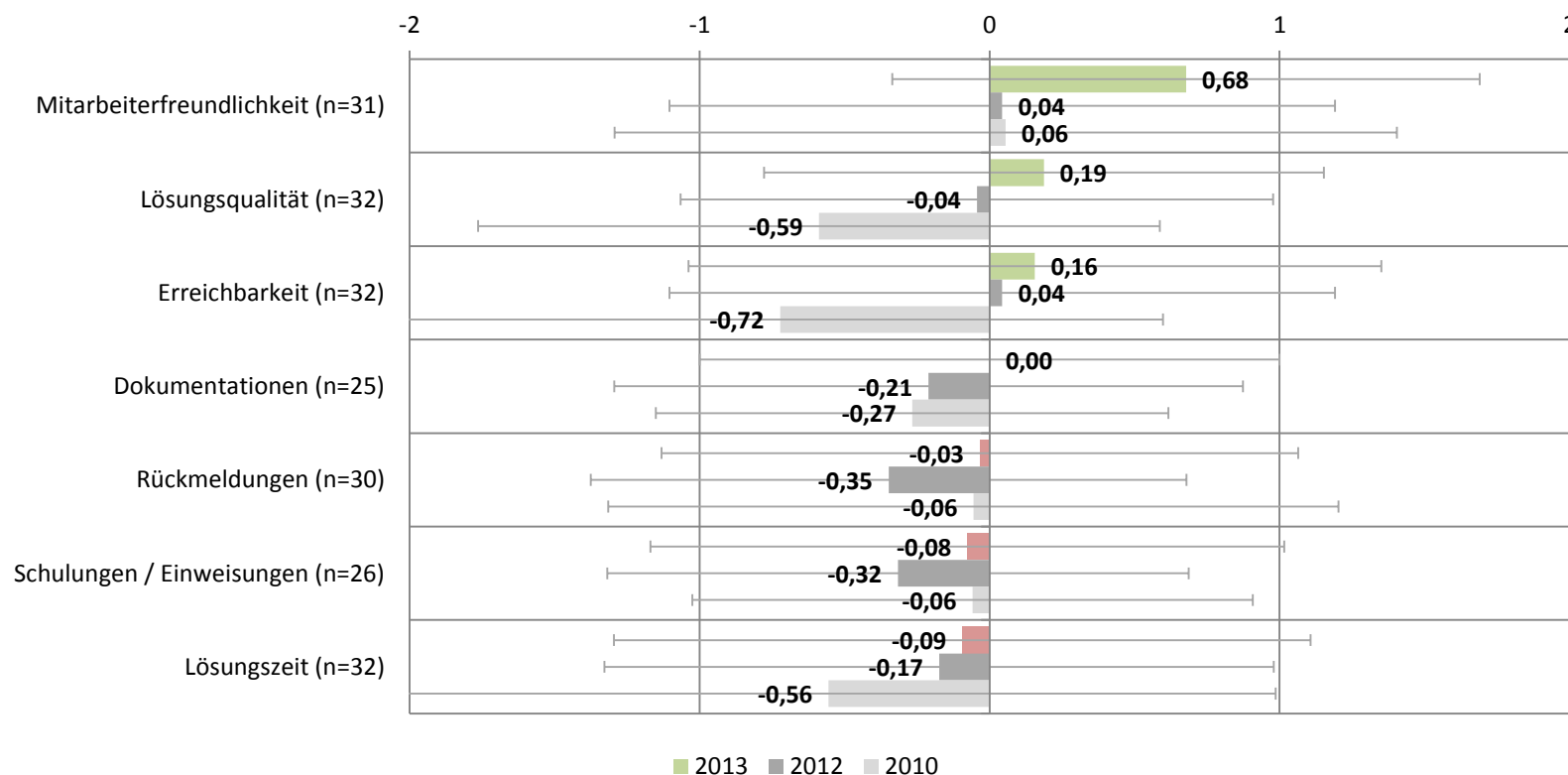
Support SfJV (2/2)

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



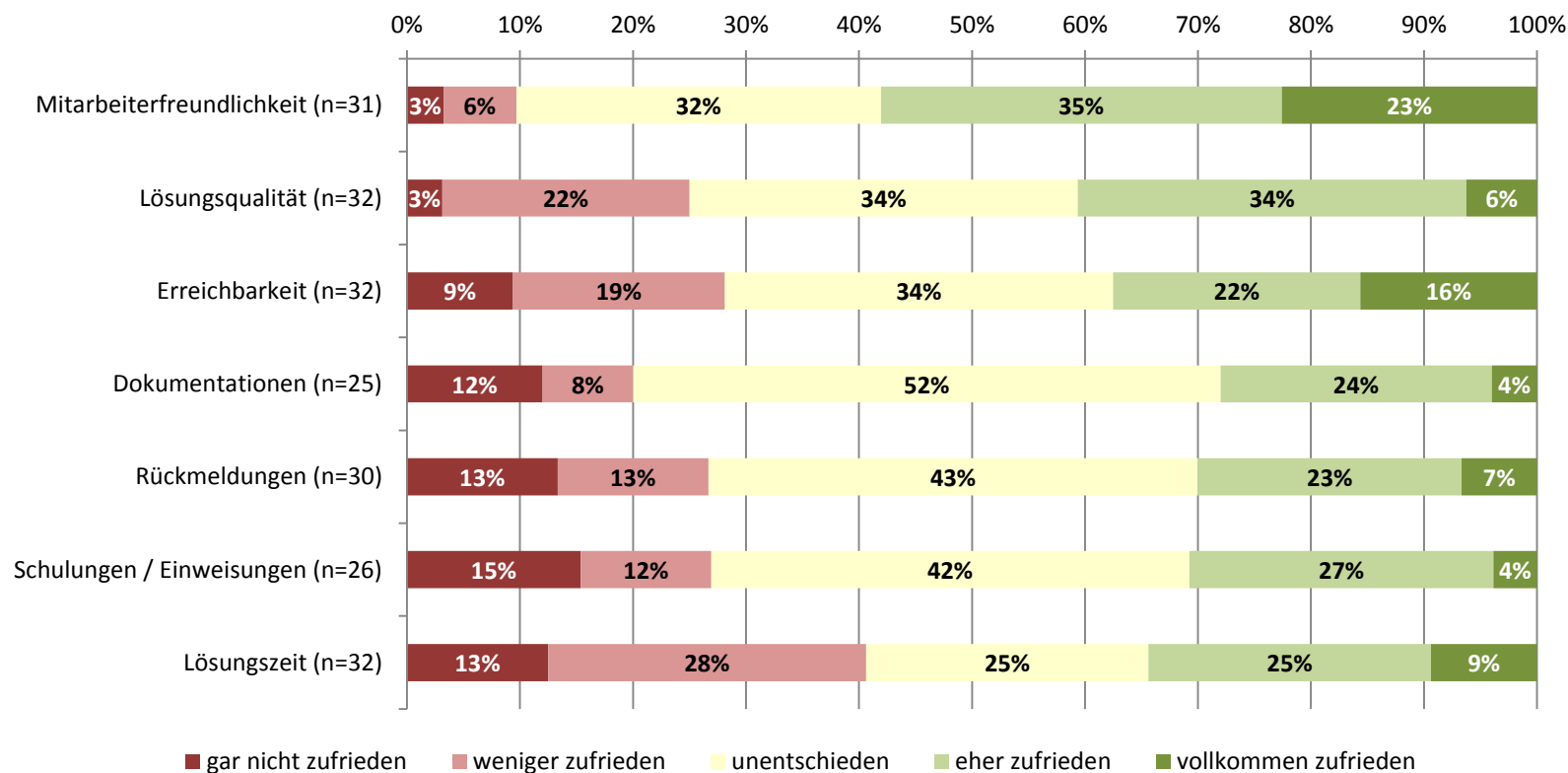
Support SfK (1/2)

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



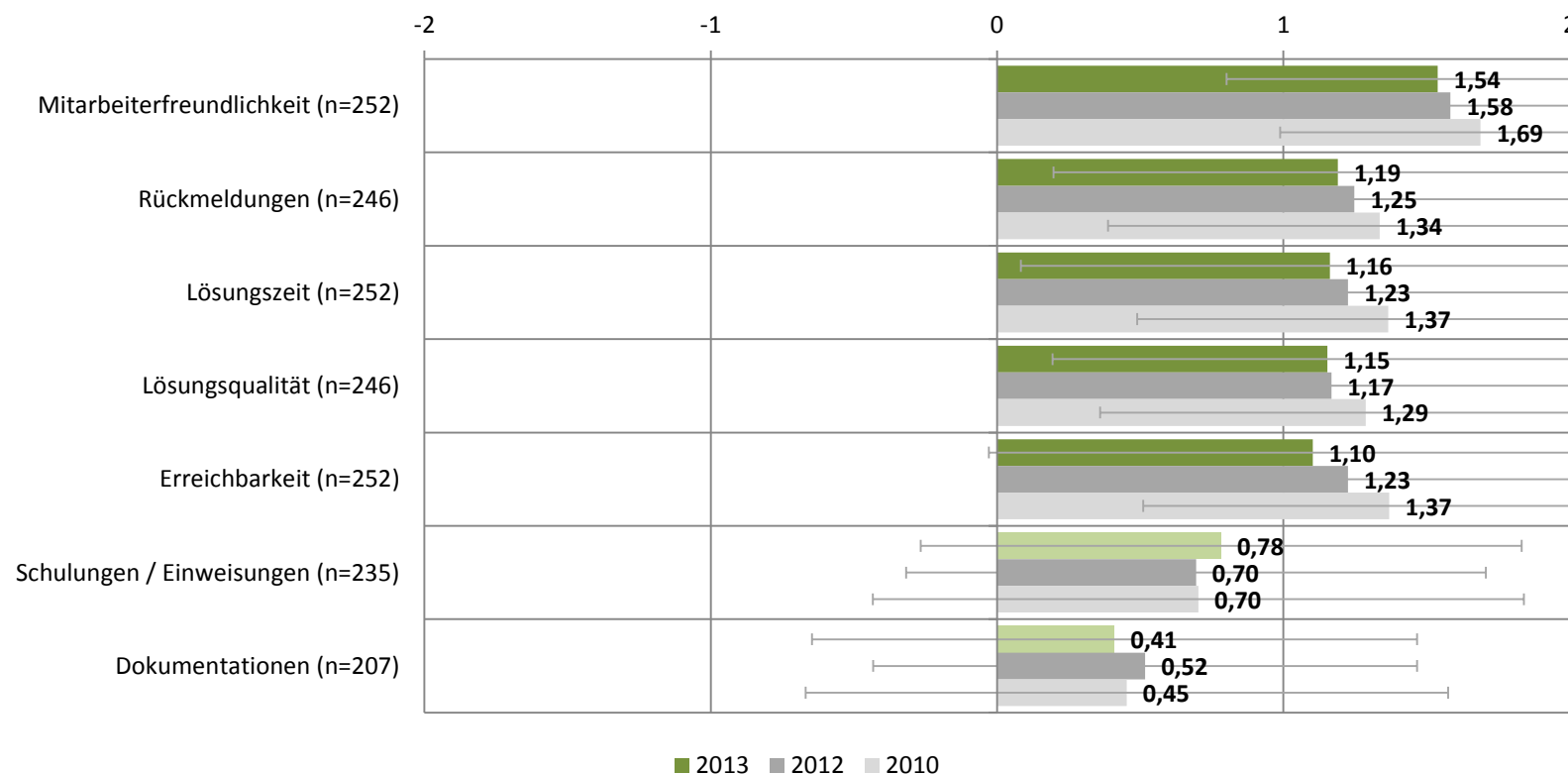
Support SfK (2/2)

**Zufriedenheit mit dem Support beim Senator für Kultur
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)**



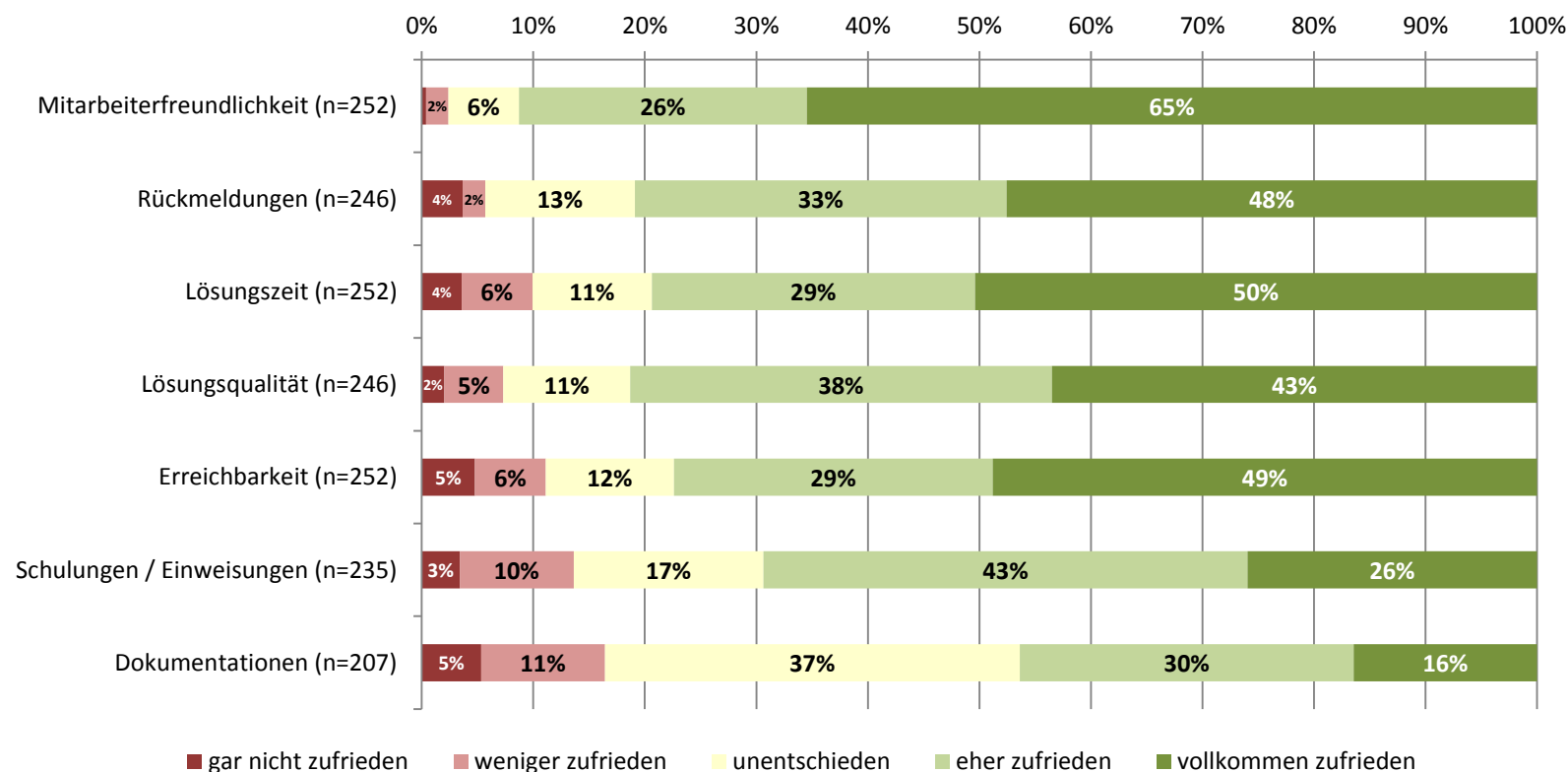
Support SfUBV (1/2)

**Zufriedenheit mit dem Support beim Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)**



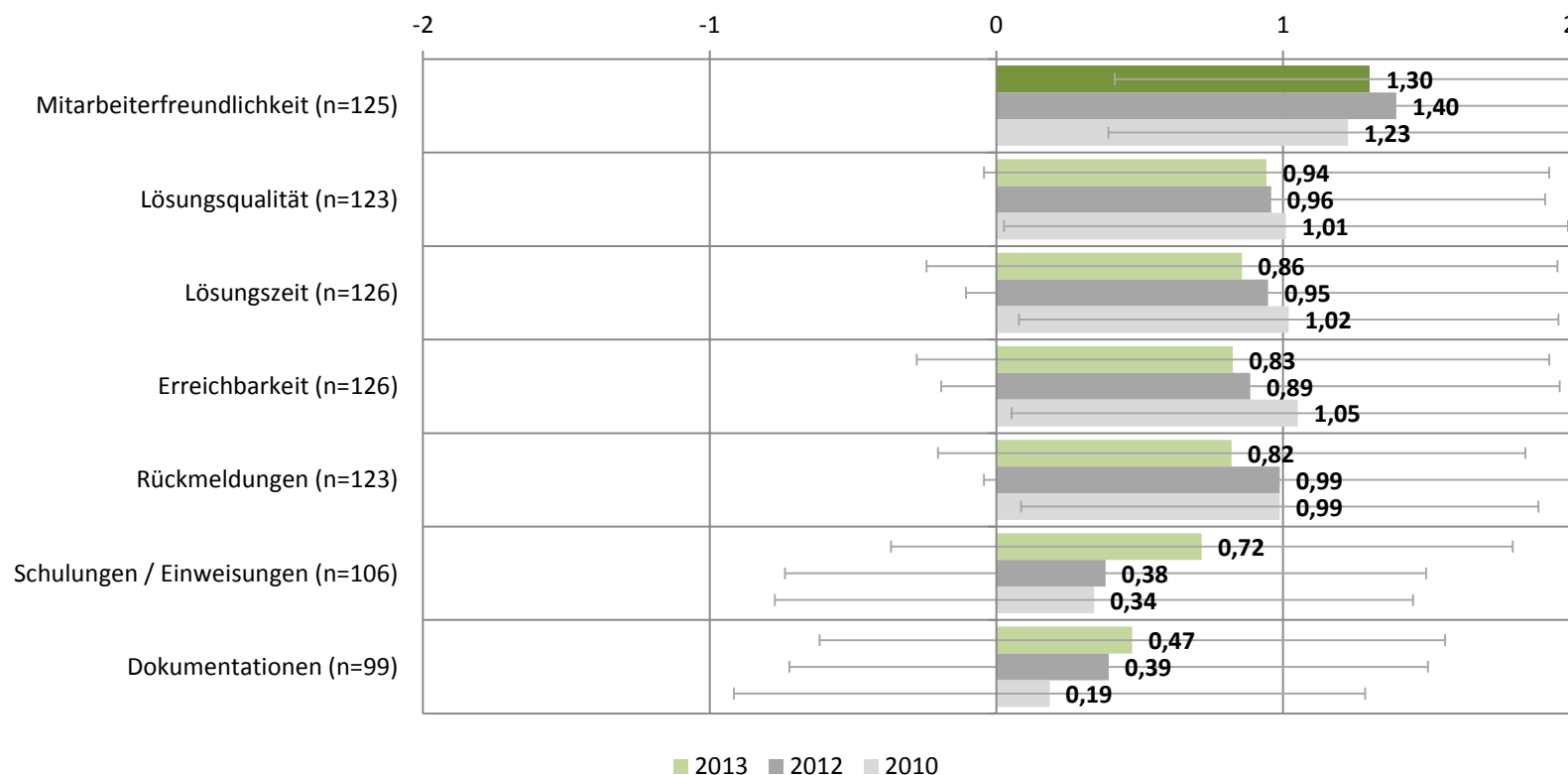
Support SfUBV (2/2)

**Zufriedenheit mit dem Support beim Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)**



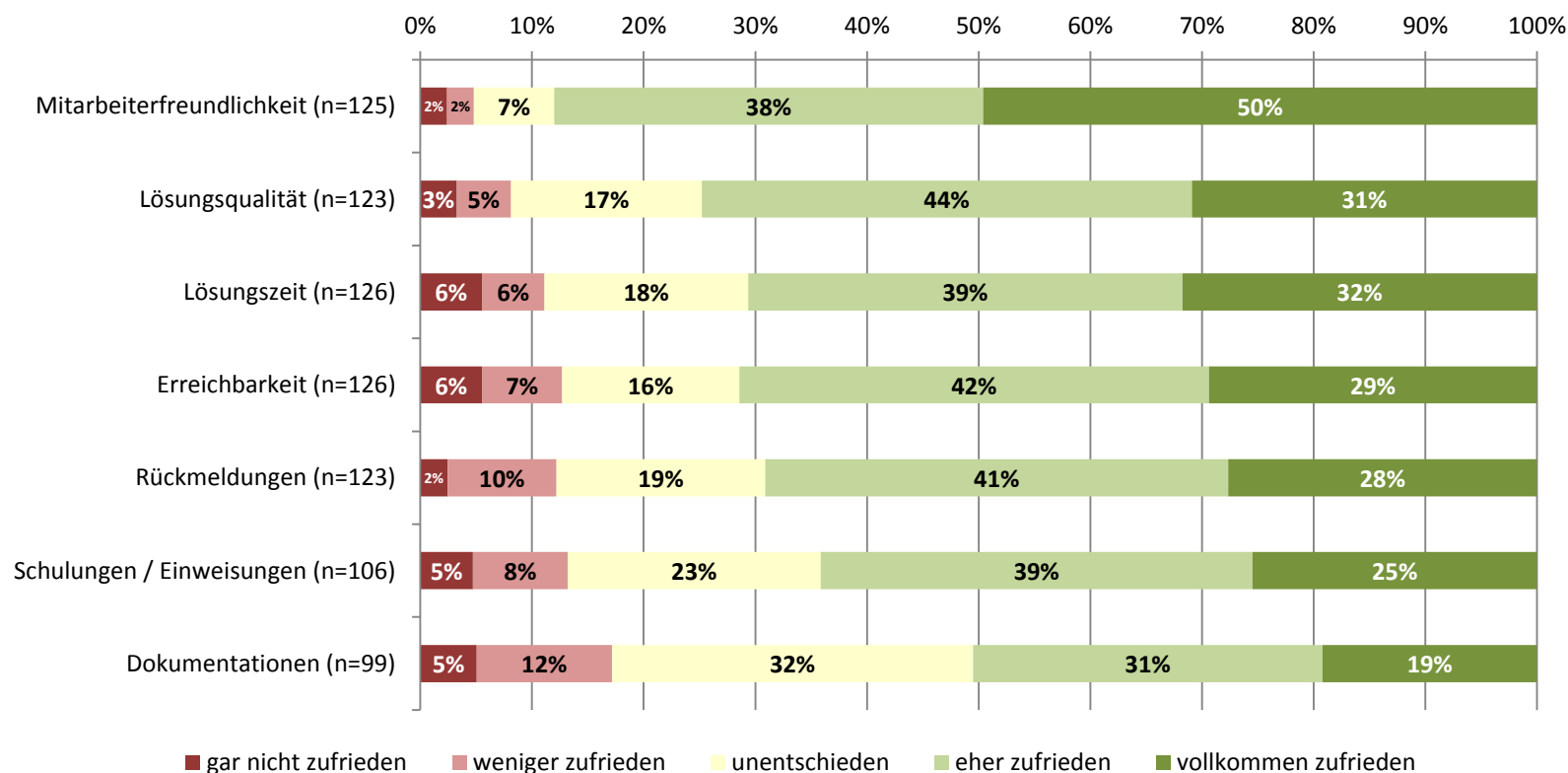
Support SfWAH (1/2)

**Zufriedenheit mit dem Support beim Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)**



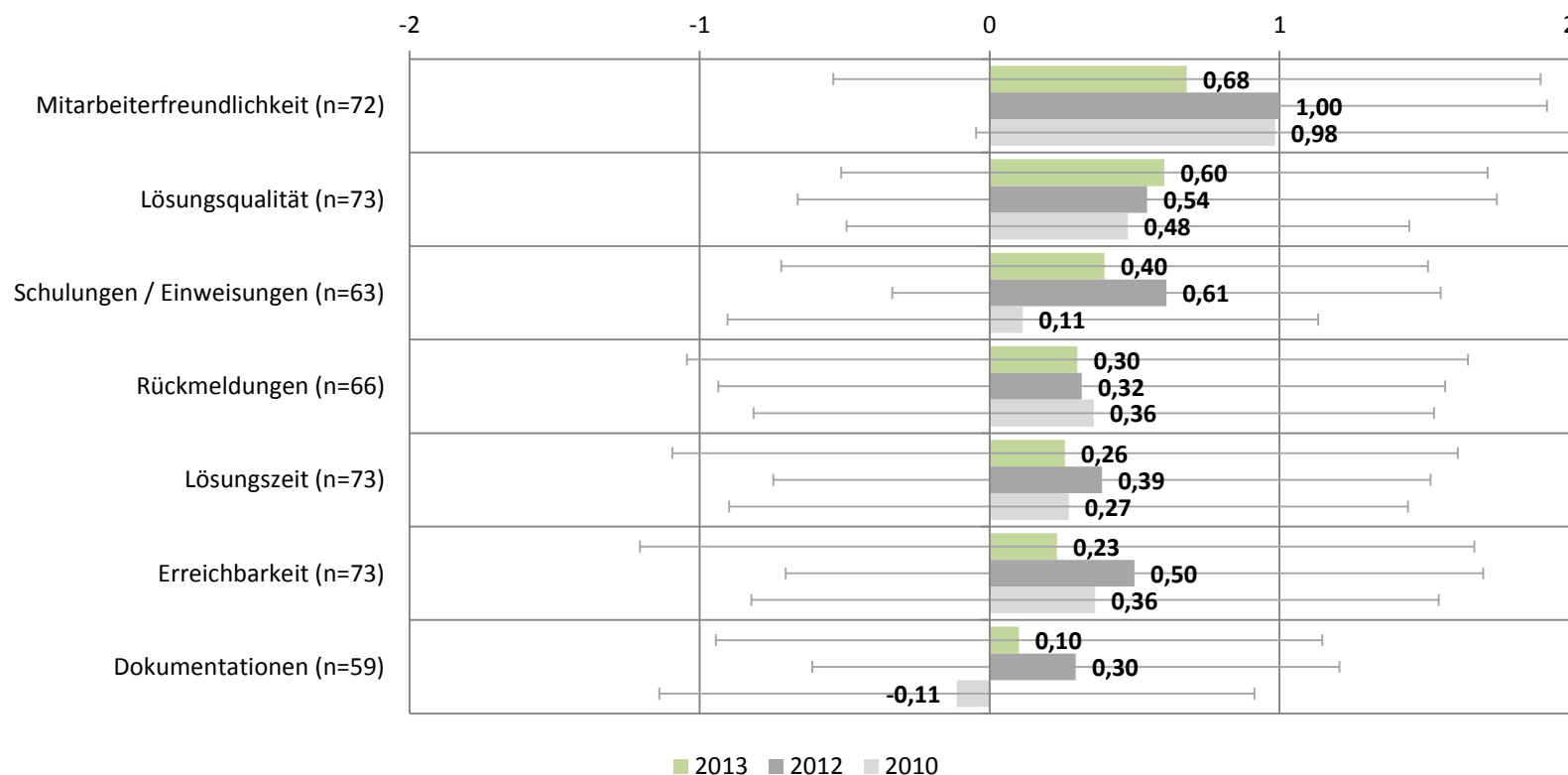
Support SfWAH (2/2)

**Zufriedenheit mit dem Support beim Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)**



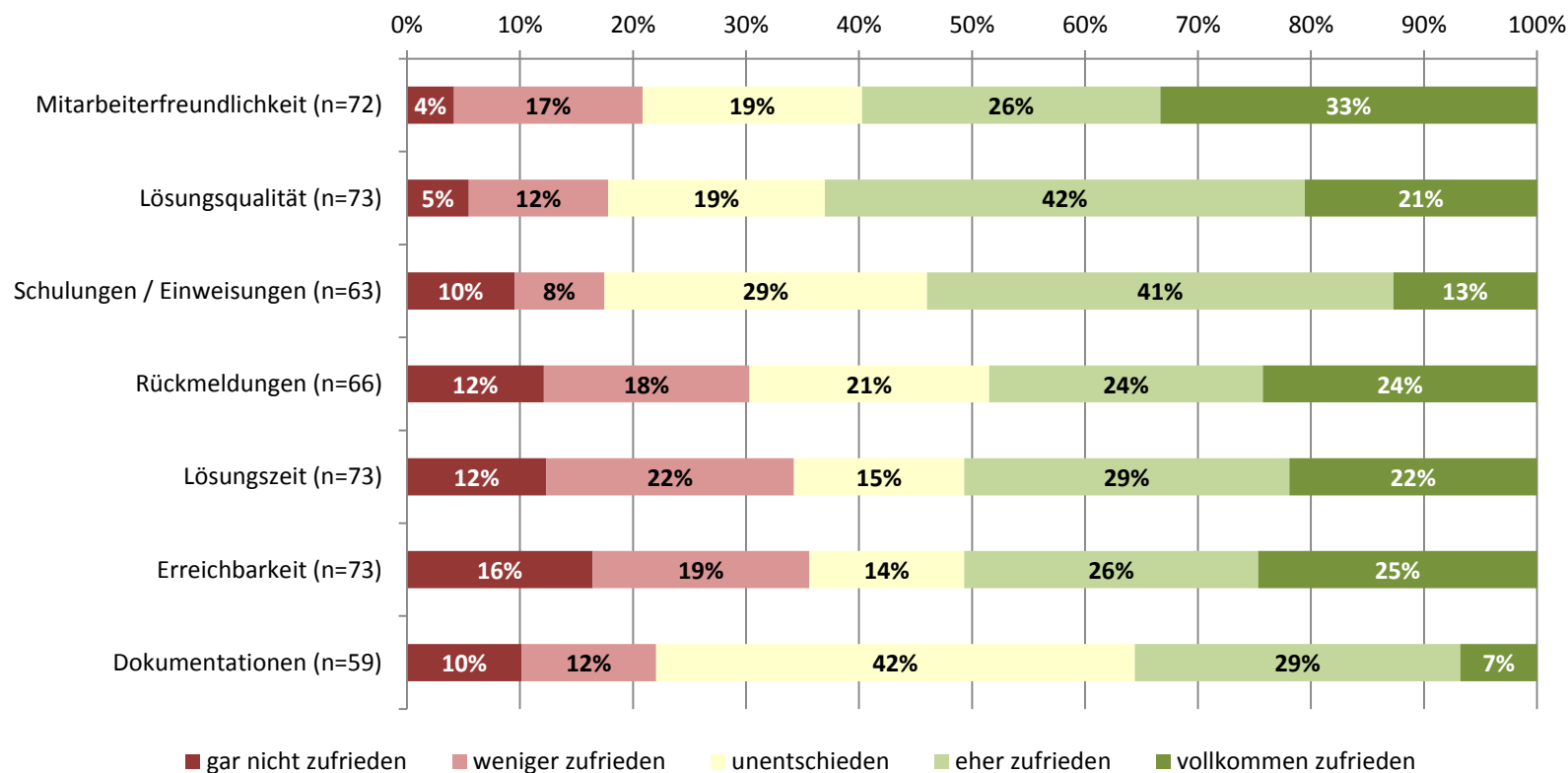
Support Sonstige und Senatskanzlei (1/2)

**Zufriedenheit mit dem Support bei Sonstigen und Senatskanzlei
(Mittelwertvergleich der 7 Fragen des Supportblocks)**



Support Sonstige und Senatskanzlei (2/2)

**Zufriedenheit mit dem Support bei Sonstigen und Senatskanzlei
(Prozentverteilung der 7 Fragen des Supportblocks)**



Offene Fragen

Offene Fragen: Kritik Anwendungen allgemein

(Anzahl Nennungen)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
Office (Aktualität)	3	1	3	5	4	1	5	3	0	3	28
Aktualität (Standardsoftware)	0	3	7	5	3	0	0	0	0	0	18
Kompatibilität / Interoperabilität	3	1	2	4	1	0	0	2	0	1	14
Produktverfügbarkeit (Beschaffung/Warenkorb)	3	2	2	0	0	0	4	0	0	0	11
DMS-Möglichkeit (fehlend)	0	0	1	2	1	0	4	2	1	0	11
Spracherkennung (Probleme)	0	0	0	0	9	0	0	0	0	1	10
Virenschutz	0	0	2	1	2	0	4	0	0	0	9
Internet-Explorer (Funktionalität)	1	0	2	1	1	0	0	1	1	1	8
Office (Funktionalität)	1	0	2	0	0	0	1	0	1	1	6
Betriebssystem (Policies)	0	0	3	0	0	0	1	0	1	0	5
Softwarekritik (ohne Produktnennung)	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	5
Bedienbarkeit der Software	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
Citrix-Interoperabilität	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Player, Viewer (Aktualität)	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
Bildbearbeitung (fehlend)	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	4
Betriebssystem (Individualisierbarkeit)	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
Fileservice (Speicherplatz)	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
Bildbearbeitung (Funktionalität)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
PDF-Erstellung (fehlend)	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Performace	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Störanfälligkeit	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Suchfunktion (fehlend)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Kollaborationsmöglichkeiten (fehlend)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Firefox (fehlend)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Flash (fehlend)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Spracherkennung (fehlend)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Verschlüsselungssoftware (fehlend)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

Offene Fragen: Kritik E-Mail/Exchange

(Anzahl Nennungen)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
AD/Exchange Passwort-Handling	14	6	6	10	6	2	13	4	2	4	67
Performance / Probleme	2	1	5	21	1	1	7	0	0	0	38
Postfach- / Nachrichtenbegrenzung	2	2	2	5	2	2	13	0	4	0	32
Synchronisation Mobilgeräte	5	1	5	0	0	0	2	1	1	0	15
Outlook (Probleme)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	6
E-Mail-Archivierung	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
Faxempfang (fehlend)	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
E-Mail-Fehler	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Bedienbarkeit / Restriktionen	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

Offene Fragen Ergebnisse Anwendungen

- Vorgaben/Restriktionen der Passwort-Vergabe und Anmeldeprozedur bei AD/Exchange/Outlook werden als umständlich empfunden – Single-Sign-On für System und Anwendungen gewünscht
- E-Mail-Performance wird nach Umstieg auf das neue AD/Exchange weiterhin kritisiert
- Postfach- und max. Nachrichtengröße werden als zu gering angesehen
- Aktualität der Software wird (insbesondere in Bezug auf Windows/Office/Internetbrowser) kritisiert – zunehmend Kompatibilitätsprobleme mit neuern Dokumentversionen
- Produktverfügbarkeit (Softwarewarenkorb) wird kritisiert

Offene Fragen: Kritik Drucker, Kopierer, Scanner

(Anzahl Nennungen)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
Drucker Schadstoff-/Lärmbelastung	9	2	3	3	6	0	1	0	2	2	28
Drucker Störanfälligkeit	2	2	1	8	8	0	2	1	0	1	25
Scanner (fehlend)	3	1	3	1	0	0	6	0	1	0	15
Drucker Aktualität / Qualität	3	1	1	1	3	0	3	1	0	0	13
Drucker Warenkorb	2	1	1	0	1	1	5	0	0	1	12
Drucker Performance	0	0	2	2	4	0	0	0	0	1	9
Kopierer Ausstattungsumfang	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Faxgerät Aktualität	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
Kopierer Warenkorb	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Kopierer Nutzungsmöglichkeiten	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Kopierer Störanfälligkeit	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Kopierer Funktionalität	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Kopierer Performance	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Kopierer Bedienbarkeit	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Drucker Tonerqualität / Beschaffung	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Scanner Funktionalität	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Scanner Störanfälligkeit	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Drucker Bedienbarkeit	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Scanner Warenkorb	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

Offene Fragen: Kritik Drucker, Kopierer, Scanner

(Prozent der Fälle)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
Drucker Schadstoff-/Lärmbelastung	6,9%	3,5%	2,0%	2,7%	5,3%	0,0%	0,9%	0,0%	7,4%	6,5%	3,5%
Drucker Störanfälligkeit	1,5%	3,5%	0,7%	7,1%	7,0%	0,0%	1,7%	2,2%	0,0%	3,2%	3,1%
Scanner (fehlend)	2,3%	1,8%	2,0%	0,9%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	3,7%	0,0%	1,9%
Drucker Aktualität / Qualität	2,3%	1,8%	0,7%	0,9%	2,6%	0,0%	2,6%	2,2%	0,0%	0,0%	1,6%
Drucker Warenkorb	1,5%	1,8%	0,7%	0,0%	0,9%	10,0%	4,3%	0,0%	0,0%	3,2%	1,5%
Drucker Performance	0,0%	0,0%	1,3%	1,8%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	1,1%
Kopierer Ausstattungsumfang	1,5%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Faxgerät Aktualität	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Kopierer Warenkorb	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,3%
Kopierer Nutzungsmöglichkeiten	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Kopierer Störanfälligkeit	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Kopierer Funktionalität	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Kopierer Performance	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Kopierer Bedienbarkeit	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Drucker Tonerqualität / Beschaffung	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Scanner Funktionalität	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Scanner Störanfälligkeit	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Drucker Bedienbarkeit	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Scanner Warenkorb	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%

Offene Fragen: Kritik Netze und Server

(Anzahl Nennungen)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
Netz-/Internetperformance	4	1	17	25	9	2	5	8	1	4	76
Netzzugriff von außen / mobil	0	2	18	2	3	0	6	0	2	0	33
Sperren / Einschränkungen priv. Nutzung	0	0	5	1	0	0	0	0	0	1	7
Internetsperren	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	5
Internetzugang Sicherheit	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Datenaustausch mobil	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Netzwerk fehlend	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
WLAN-Verfügbarkeit	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

Offene Fragen Ergebnisse Hardware

- Trotz umfangreicher Ersatzbeschaffung in den letzten Jahren wird die Performance / Aktualität / Qualität der PCs kritisiert (nur wenige sagen explizit, dass die Ausstattung ausreichend sei)
- Ausstattung des Monitors (insbesondere die Bildschirmgröße, aber auch Verstellmöglichkeiten) werden zunehmend kritisiert
- Arbeitsplatzdrucker werden in Hinblick auf Lautstärke und Schadstoffausstoß kritisiert
- Netz-/Internetperformance wird überdurchschnittlich oft kritisiert (Schwankungen in den Ressorts)
- Mobile / Externe Zugriffsmöglichkeiten auf Ressourcen im BVN gefordert

Offene Fragen: Lob Support

(Anzahl Nennungen)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
IT-Mitarbeiter allgemein	11	1	15	16	3	1	33	5	2	1	88
Erreichbarkeit allgemein	2	0	2	2	0	1	5	2	0	0	14
Zeitverhalten Dataport	0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	6
Supportangebot allgemein	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5
Lösungsqualität allgemein	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5
Lösungsqualität Dataport	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
Zeitverhalten allgemein	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	4
IT-Mitarbeiter Freundlichkeit	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Dataport-Mitarbeiter Freundlichkeit	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3

Offene Fragen: Lob Support

(Prozent der Fälle)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
IT-Mitarbeiter allgemein	8,4%	1,8%	9,9%	14,3%	2,6%	10,0%	28,2%	10,9%	7,4%	3,2%	11,0%
Erreichbarkeit allgemein	1,5%	0,0%	1,3%	1,8%	0,0%	10,0%	4,3%	4,3%	0,0%	0,0%	1,8%
Zeitverhalten Dataport	0,0%	5,3%	1,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Supportangebot allgemein	2,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,6%
Lösungsqualität allgemein	2,3%	1,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Lösungsqualität Dataport	1,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Zeitverhalten allgemein	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	3,2%	0,5%
IT-Mitarbeiter Freundlichkeit	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Dataport-Mitarbeiter Freundlichkeit	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%

Offene Fragen: Kritik Support

(Anzahl Nennungen)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
Erreichbarkeit allgemein	5	5	1	1	16	1	8	1	2	3	43
Krisenmanagement Dataport (Virenbefall)	0	0	22	0	18	0	0	0	0	1	41
Supportangebot Dataport	10	4	6	3	3	0	3	0	0	0	29
Lösungszeiten allgemein	0	9	4	2	10	0	0	0	2	0	27
Updatehandling	5	2	1	6	8	0	1	0	1	2	26
Ressourcen allgemein	5	2	1	4	0	0	1	2	1	0	16
Lösungszeiten Dataport	1	2	6	0	2	0	0	0	0	0	11
Anwendungssupport	3	0	0	1	1	0	4	1	1	0	11
Transparenz allgemein	3	0	1	1	3	0	2	0	0	0	10
Erreichbarkeit Dataport	4	0	1	0	4	0	1	0	0	0	10
Lösungsqualität allgemein	1	2	2	0	3	0	0	0	1	1	10
Rückmeldungen allgemein	0	0	3	0	4	0	1	2	0	0	10
Rückmeldungen Dataport	1	1	2	1	3	0	0	0	0	0	8
Externer Support	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	5
Kundenfreundlichkeit Allgemein	1	1	0	1	2	0	0	0	0	0	5
Supportangebot allgemein	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	5
IT-Mitarbeiter allgemein	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	5
Kundenfreundlichkeit Dataport	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Erstinstallationssupport	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Lösungsqualität Dataport	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Administrationsrechte (fehlend)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Flexibilität allgemein	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Freundlichkeit IT-Mitarbeiter allgemein	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Supportangebot KoGla	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Supportangebot Brekom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Konfigurationsmanagement	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Kosten	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Supportangebot E-Mail	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Unterstützungsumfang	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SAP-Support	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Offene Fragen: Kritik Fortbildungsangebot

(Anzahl Nennungen)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
Einweisungen / Erstinformation	2	1	1	4	3	0	1	0	0	0	12
Fortbildungsangebot (Bedarfsgerechtigkeit)	3	0	1	1	2	0	2	0	0	1	10
Termingestaltung / Aktualität	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Fortbildungsqualität	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Handbücher / Lehrmaterial	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2

Offene Fragen: Kritik Fortbildungsangebot

(Prozent der Fälle)

	SfSKJF (n=131)	SfBWG (n=57)	SfF (n=152)	SfIS (n=112)	SfJV (n=114)	SfK (n=10)	SfUBV (n=117)	SfWAH (n=46)	SoSK (n=27)	k.A. (n=31)	Gesamt (n=797)
Einweisungen / Erstinformation	1,5%	1,8%	0,7%	3,6%	2,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
Fortbildungsangebot (Bedarfsgerechtigkeit)	2,3%	0,0%	0,7%	0,9%	1,8%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	3,2%	1,3%
Termingestaltung / Aktualität	2,3%	3,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Fortbildungsqualität	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,4%
Handbücher / Lehrmaterial	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%

Offene Fragen Ergebnisse Support

- Erreichbarkeit und Zeitverhalten des Supports (Reaktions- und Wiederherstellungszeiten) werden überdurchschnittlich oft kritisiert
- Bei SfJV und SfF wird das Krisenmanagement von Dataport während der „Virenkrise“ bemängelt
- Umgang mit Updates von Anwendungen wird bemängelt
- Sehr viel Lob gegenüber eigenen IT-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern trotz der als zu gering wahrgenommenen Ressourcenausstattung und damit schlechterer Erreichbarkeit
- Deutlich negative Einstellungen gegenüber Dataport (eigene Erfahrungen und „Hörensagen“)
- 22 (Vorjahr: 39) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen sich gegen eine Auslagerung des Supports zu Dataport aus (fast die Hälfte davon bei SUBV)
- Transparenz und Rückmeldung des Support werden als Problem wahrgenommen
- Fortbildungsangebot wird als nicht bedarfsgerecht und wenig zeitnah kritisiert; insbesondere Ersteinweisungen in neuen Systeme werden bemängelt



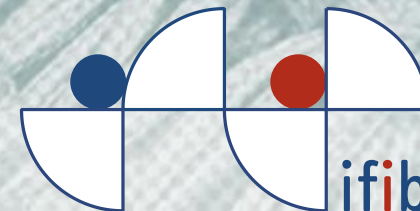
ifib.de/blog



twitter.com/1f1b



facebook.com/ifibGmbH



Institut für
Informationsmanagement
Bremen GmbH

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel. ++49(0)421 218-56580
Fax: ++49(0)421 218-56599
E-Mail: info@ifib.de
www.ifib.de

Björn Eric Stolpmann
stolpmann@ifib.de