

Anwenderzufriedenheit – Service

1. Allgemeine Ausstattung Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	teils / teils	trifft ziemlich zu	trifft völlig zu	keine Angabe
1.1. Mit der IT-Ausstattung in meinem Arbeitsbereich bin ich zufrieden (Software und Hardware).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2. Die IT-Ausstattung in meinem Arbeitsbereich ist aufgabenadäquat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Nutzung von IT-Dienstleistungen: Haben Sie nachfolgende Dienste schon genutzt?	
2.1. IT-Hotline <input type="radio"/> täglich <input type="radio"/> 2 – 3 mal pro Woche <input type="radio"/> mehrmals im Monat <input type="radio"/> selten <input type="radio"/> nie überspringen Sie die Fragen 3 und 4	2.2. IT-Rufbereitschaft (IT-Notfälle und betriebsbedingte Störungen nachts und an Wochenenden) <input type="radio"/> 1 mal in den letzten zwölf Monaten <input type="radio"/> bis 3 mal in den letzten zwölf Monaten <input type="radio"/> 4 mal und öfter <input type="radio"/> nie überspringen Sie die Frage 5
2.3. IT-Schulungen / Weiterbildungen Anzahl der Schulungsmaßnahmen an denen Sie in den letzten 12 Monaten teilgenommen haben Intern (im Haus) _____ Extern _____	
Art der Schulungsmaßnahmen: _____	

3. IT-Hotline über unsere Telefonnummer XXX Platzhalter für die jeweilige Hotline-Nr. des Hauses	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	teils / teils	trifft ziemlich zu	trifft völlig zu	keine Angabe
3.1. Die Hotline ist gut zu erreichen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2. Die Fachkompetenz der IT-Mitarbeiter der Hotline ist gut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3. Die IT-Mitarbeiter der Hotline sind engagiert und freundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4. Die Zeit von der Fehlermeldung bis zur Fehlerbehebung ist angemessen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5. Die Servicezeiten (Öffnungs-/Ansprechzeiten) sind ausreichend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6. Der Bearbeitungsstand der Fehlermeldung war gut nachvollziehbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.7. Die Unterstützung durch die IT-Hotline ist mir wichtig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.8. Mit der IT-Hotline bin ich insgesamt zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.9. Sofortlösungsrate – Meine Probleme konnten telefonisch gelöst werden zu:	0%	25%	50%	75%	100%	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.10. Was ich zum Thema „Hotline“ noch sagen möchte (Lob, Kritik, Vorschläge)						

4. Vor-Ort-Betreuung Für den Fall, dass die Probleme nicht über die Hotline telefonisch oder per Fernwartung lösbar waren.	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	teils / teils	trifft ziemlich zu	trifft völlig zu	keine Angabe
4.1. Vereinbarte Vor-Ort-Termine werden von den IT-Mitarbeitern eingehalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2. Die Vor-Ort-Betreuung wird fachlich kompetent durchgeführt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3. Die IT-Mitarbeiter der Vor-Ort-Betreuung sind engagiert und freundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.4. Die Beeinträchtigung meiner Arbeit während des Vor-Ort-Einsatzes der IT-Mitarbeiter ist akzeptabel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5. Das Thema „Vor-Ort-Betreuung“ ist mir wichtig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.6. Mit der Vor-Ort-Betreuung der IT bin ich insgesamt zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.7. Was ich zum Thema „Vor-Ort-Betreuung“ noch sagen möchte (Lob, Kritik, Vorschläge)						

Platzhalter für die jeweiligen Rufbereitschaftszeiten des Hauses

5. Rufbereitschaft IT-Notfälle / betriebsbedingte Störungen nachts oder am Wochenende (außerhalb der Erreichbarkeit der Hotline).	gar nicht zu	wenig zu	teils / teils	trifft ziemlich zu	trifft völlig zu	keine Angabe
5.1. Ein zuständiger IT-Mitarbeiter in der Rufbereitschaft ist schnell erreichbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. Die Zeit, bis sich ein IT-Mitarbeiter der Rufbereitschaft um das Problem kümmert, ist angemessen (gefühlte Reaktionszeit).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. Das Problemhandling durch die Rufbereitschaft ist fachlich kompetent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. Die IT-Mitarbeiter der Rufbereitschaft sind der außergewöhnlichen Problemlage entsprechend engagiert und freundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5. Die Unterstützung durch die IT-Rufbereitschaft ist mir wichtig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.6. Mit der Leistung der IT-Rufbereitschaft bin ich insgesamt zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.7. Was ich zum Thema „Rufbereitschaft“ noch sagen möchte (Lob, Kritik, Vorschläge)						

Platzhalter für die jeweilige Bezeichnung des Hauses:
z.B. Multiplikatoren, Keyuser, Superuser

6. IT-Schulung / Weiterbildung	gar nicht zu	wenig zu	teils / teils	trifft ziemlich zu	trifft völlig zu	keine Angabe
6.1. Das IT-Schulungsangebot entspricht meinem Bedarf (Auswahl an Kursen, Seminaren bzw. Vor-Ort-Maßnahmen).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2. Die IT-Schulungen, an denen ich teilgenommen habe, waren für mich von Nutzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3. Die IT-Einarbeitungskonzepte für neue Mitarbeiter sind angemessen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.4. Die dezentrale Unterstützung vor Ort durch IT-erfahrene Kollegen ist ausreichend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.5. Die Schulungsmaßnahmen im Rahmen der Neueinführung von Software bzw. Systemen sind bedarfsgerecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.6. Die IT-Schulung/Weiterbildung ist mir wichtig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.7. Mit der IT-Schulung bin ich insgesamt zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.8. Was ich zum Thema „Schulung“ noch sagen möchte (Lob, Kritik, Vorschläge)						

