

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2020)

Sophia Teeuwen, Jennifer Grampe, Nicole Wießner



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2020)

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen, die an der Zufriedenheitsumfrage 2020 teilgenommen haben!

Die Teilnahmequote von etwa 30% belegt deutlich das Interesse an der Nutzerzufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung. Vielen Dank für die vielen konstruktiven offenen Kommentare, die sehr dazu beitragen werden, unsere Prozesse und unseren Service weiter zu verbessern.

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2020)

Hintergrund der Befragung

- Erhebung der Nutzerzufriedenheit von Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen, deren Einrichtungen bereits durch Netzerneuerungsmaßnahmen versorgt wurden
- Qualitätsmanagement aus technischer und organisatorischer Perspektive
- Evaluation von Anleitungen und Informationsmaterial

Umfrageinhalte

- Informationen zu Nutzer*innen und Einrichtungen
- Umsetzungsmodule der Netzerneuerung
- Eingesetzte Komponenten
- Projektplanung und Organisation
- Umsetzung und Service

Befragungszeitraum und Befragte

- 11.11.2020 – 06.12.2020
- Insgesamt 663 „Klicks“
- 429 angefangene Datensätze, davon wurden 312 abgeschlossen
- 307 Teilnehmerinnen werden berücksichtigt
(5 Personen beantworteten mehr als 20% der Fragen nicht)

Allgemeine Fragen

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

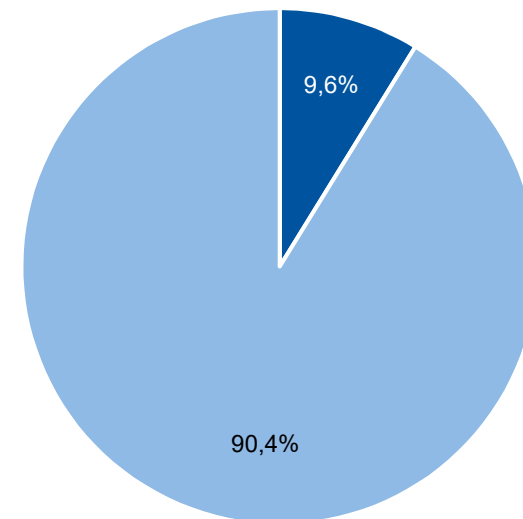
Zu welcher Personengruppe gehören Sie?

Erläuterung

Befragt wurden Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen, deren Einrichtungen bereits durch Netzerneuerungsmaßnahmen versorgt wurden.

Aufgrund ihrer Rolle und der direkten Zusammenarbeit mit den Projektkoordinatoren der Netzerneuerung erhalten Netzansprechpartner*innen einen erweiterten Fragenpool zum Thema Projektorganisation.

Anteil von Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen



■ Netzansprechpartner/innen ■ Nutzer/innen

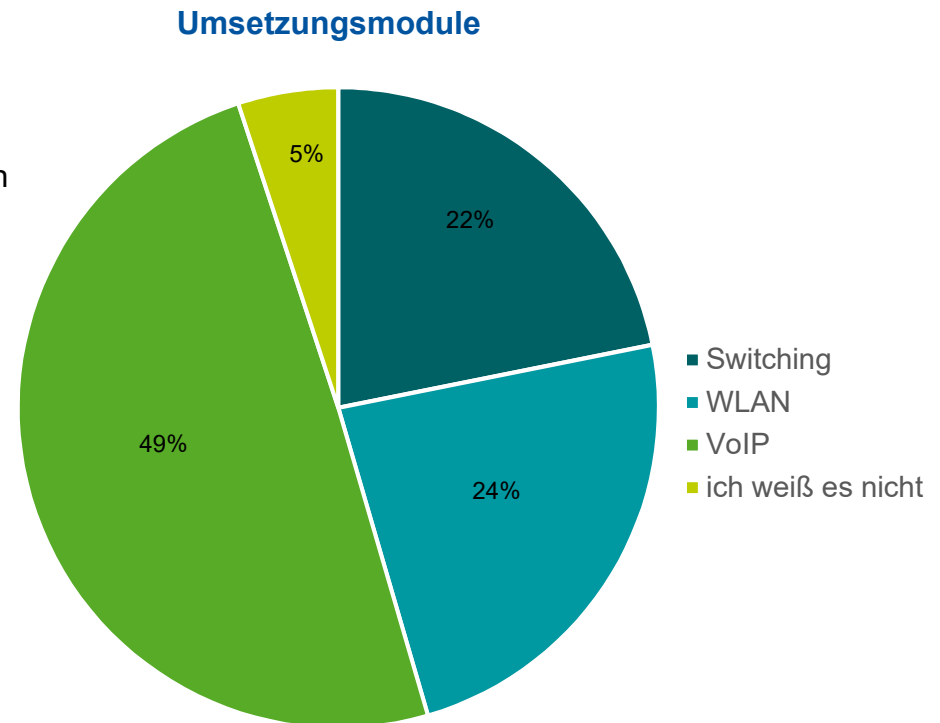
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Welche Module wurden in Ihrer Einrichtung umgesetzt? (falls bekannt, MA mögl.)

Erläuterung

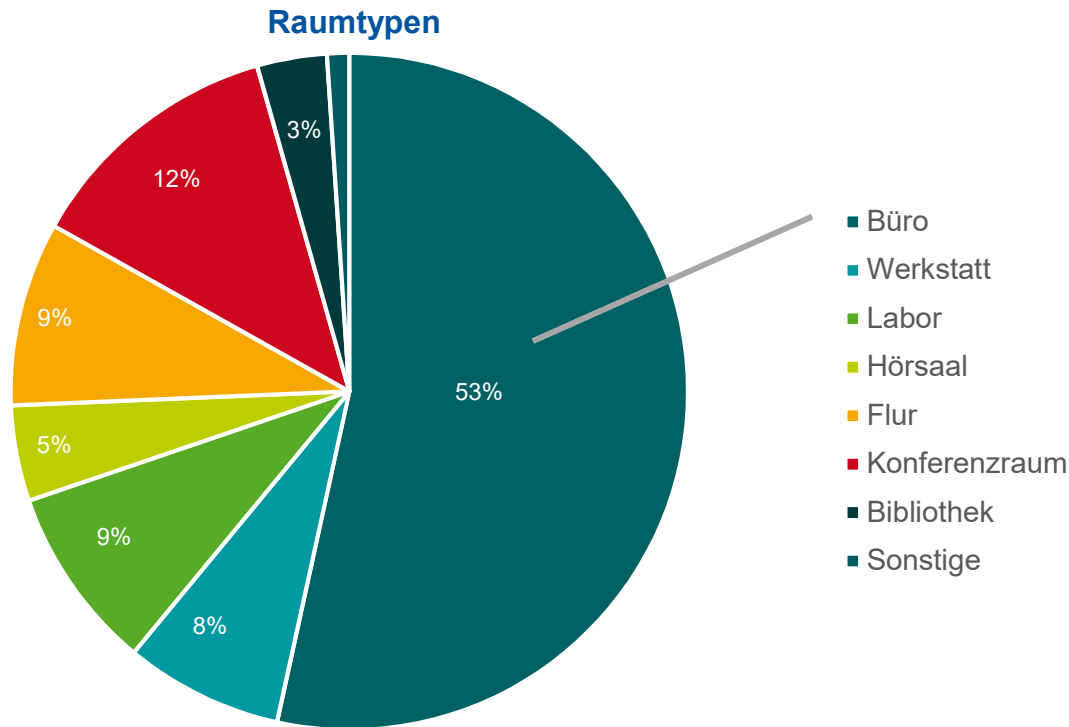
In den Einrichtungen der Befragten wurden bis zum Befragungszeitpunkt teilweise unterschiedlich Netzerneuerungsmodule umgesetzt.

Aufgrund ihrer Antworten erhielten die Befragten im Folgenden jeweils Fragen zu denen in ihrer Einrichtung relevanten Umsetzungsmodulen.



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Welcher Raumtyp wurde bearbeitet? (Mehrere A mögl.)

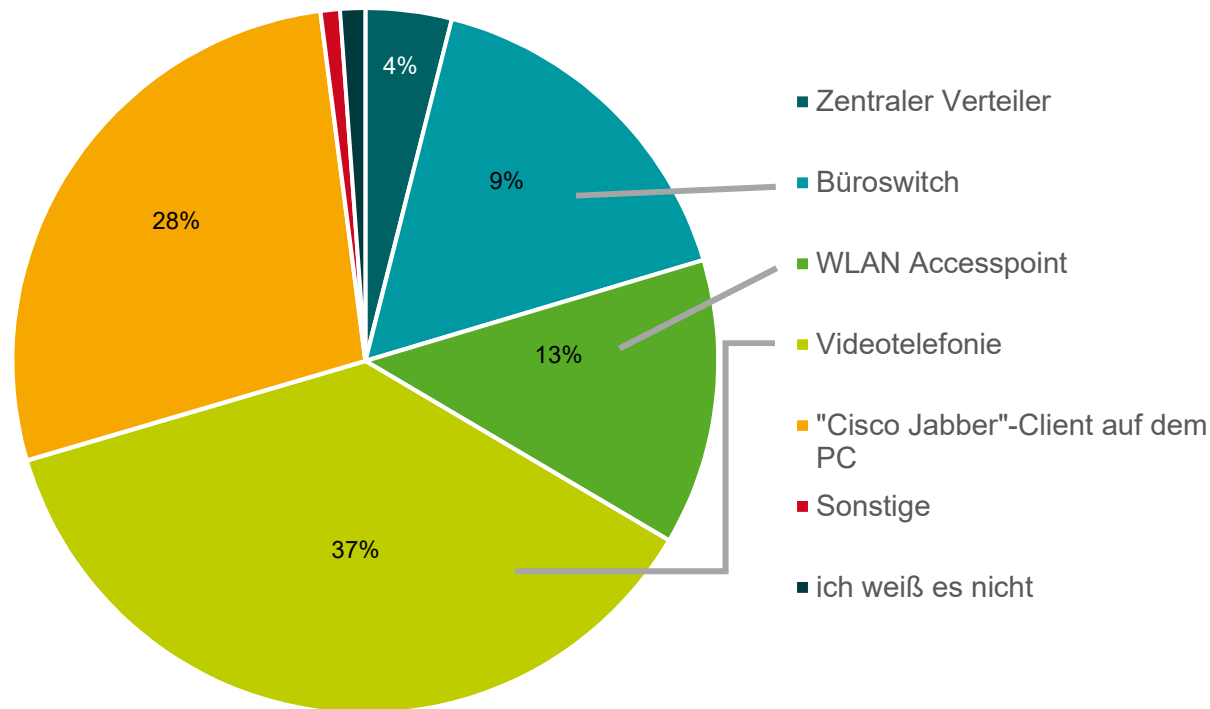


Erläuterung

Fragen zur Einrichtung zur statistischen Auswertung

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Welche neuen Komponenten wurden im Rahmen der Netzerneuerung in Ihrer Einrichtung verbaut / auf Ihren Geräten installiert? (falls bekannt)



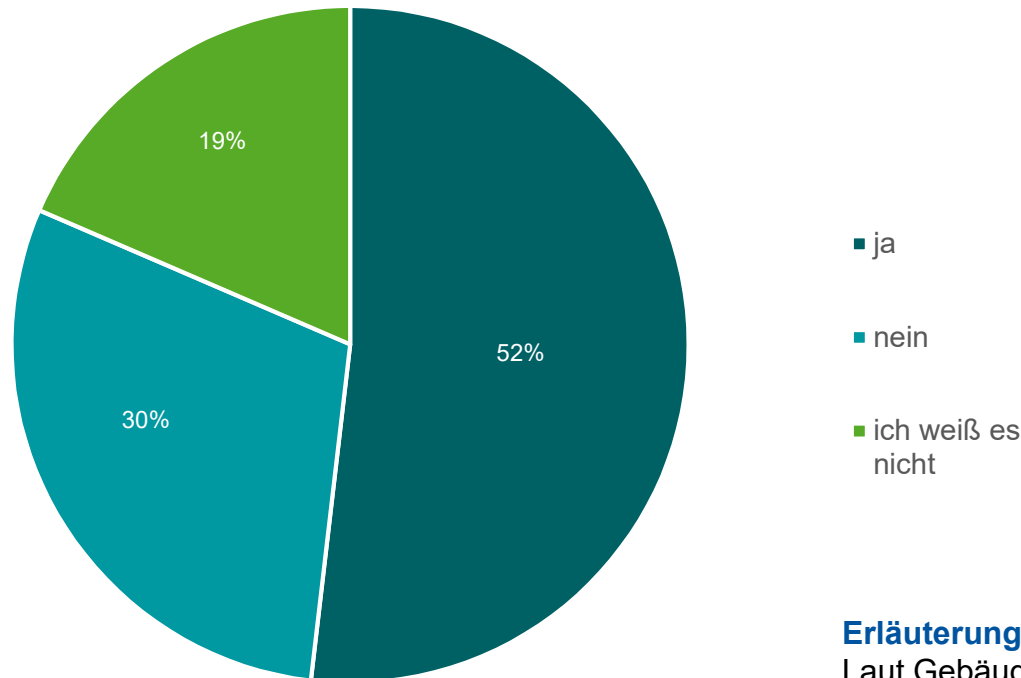
Erläuterung

In den Einrichtungen der Befragten wurden bis zum Befragungszeitpunkt teilweise unterschiedliche Komponenten eingesetzt.

Aufgrund ihrer Antworten erhielten die Befragten im Folgenden jeweils Fragen zu denen in ihrer Einrichtung verbauten Geräte.

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Besteht in ihrem Gebäude Asbestverdacht oder eine nachgewiesene Asbestbelastung? (falls bekannt)



Erläuterung

Laut Gebäudedatenbank besteht in rund 70% aller Gebäude Asbestverdacht. Der Kenntnisstand der Befragten deckt sich weitgehend mit diesem Sachverhalt.

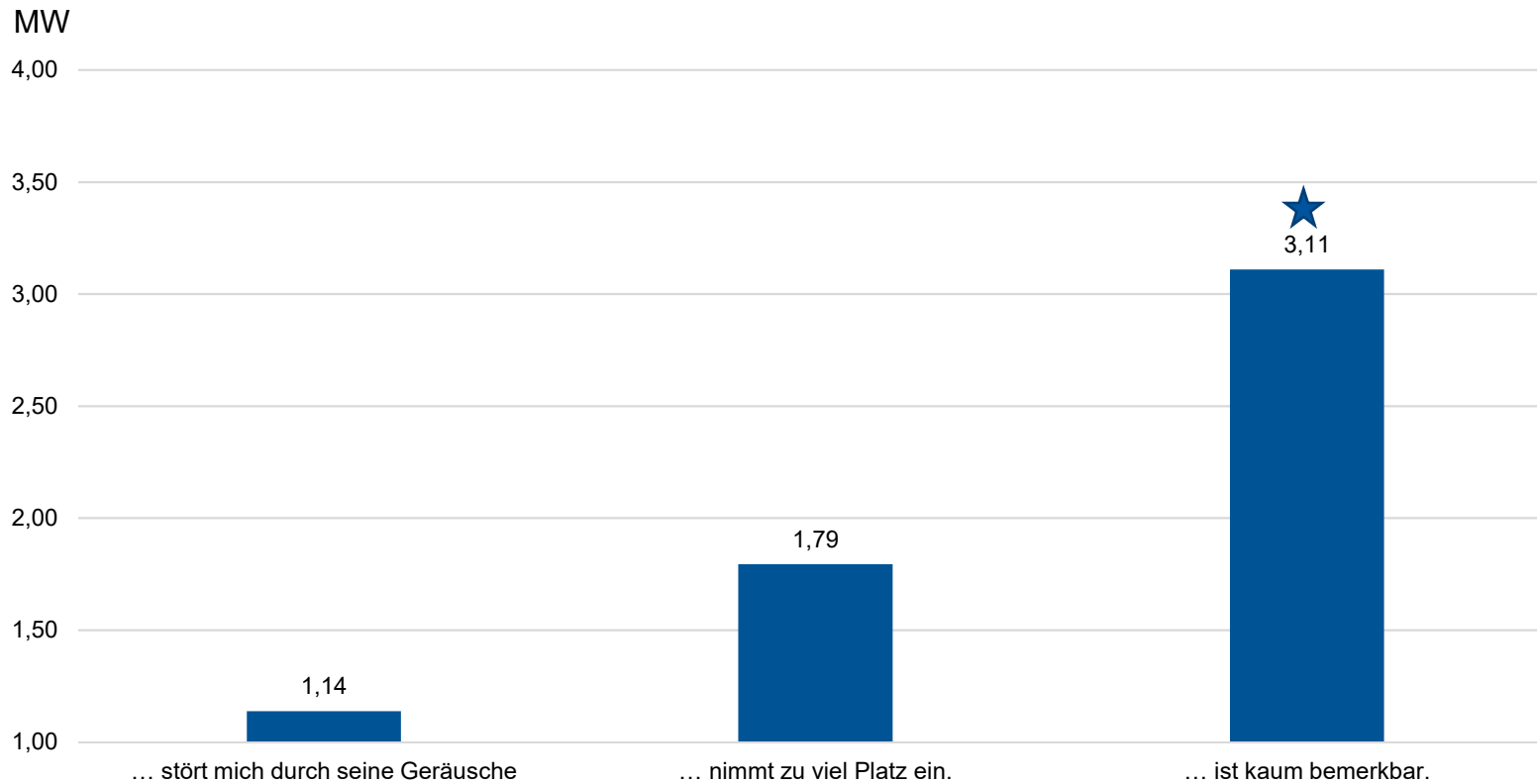
Modul Switching

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?
Der Büroswitch...

1 = trifft gar nicht zu
2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu
4 = trifft voll & ganz zu

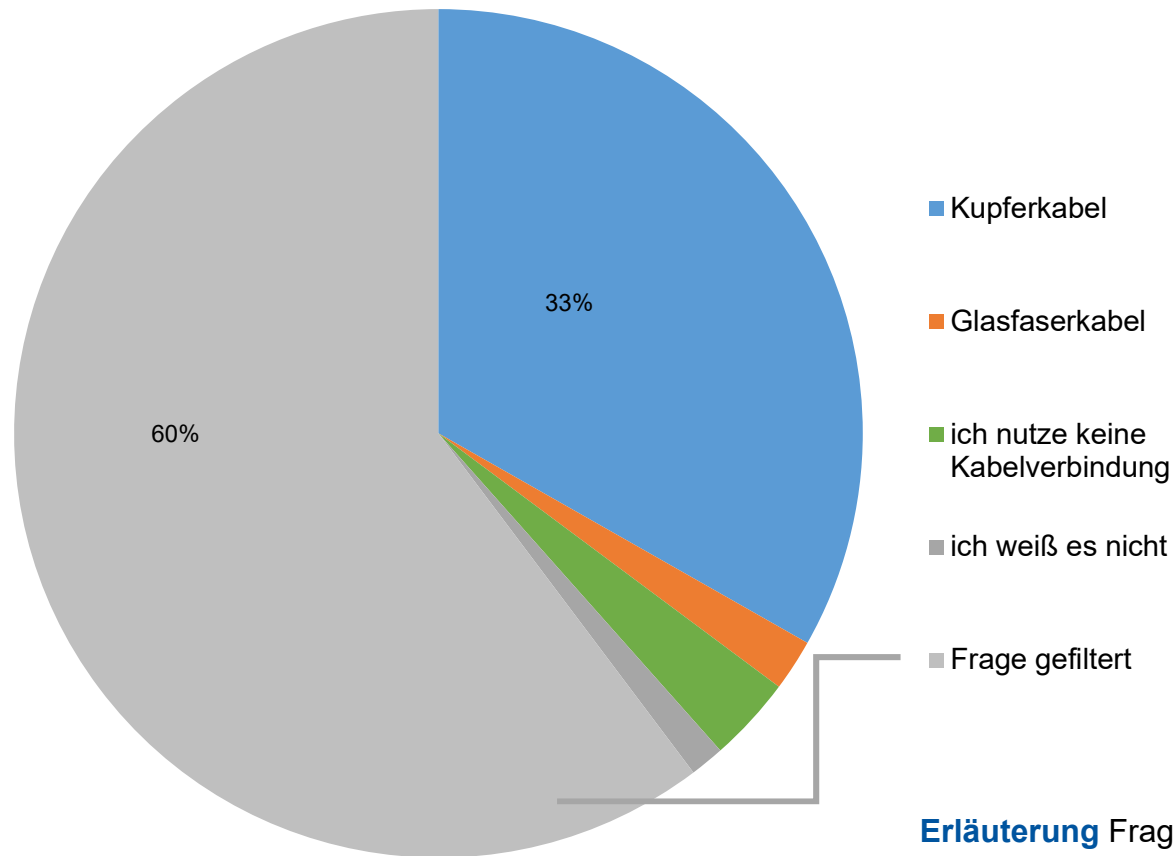
Erläuterung Die Befragten fühlen sich durch Büroswitches i.d.R. nicht gestört.



★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Welche Kabelverbindung nutzen Sie für die Anbindung ihrer Endgeräte (z.B. PC, Laptop, Laborgeräte, etc.)?



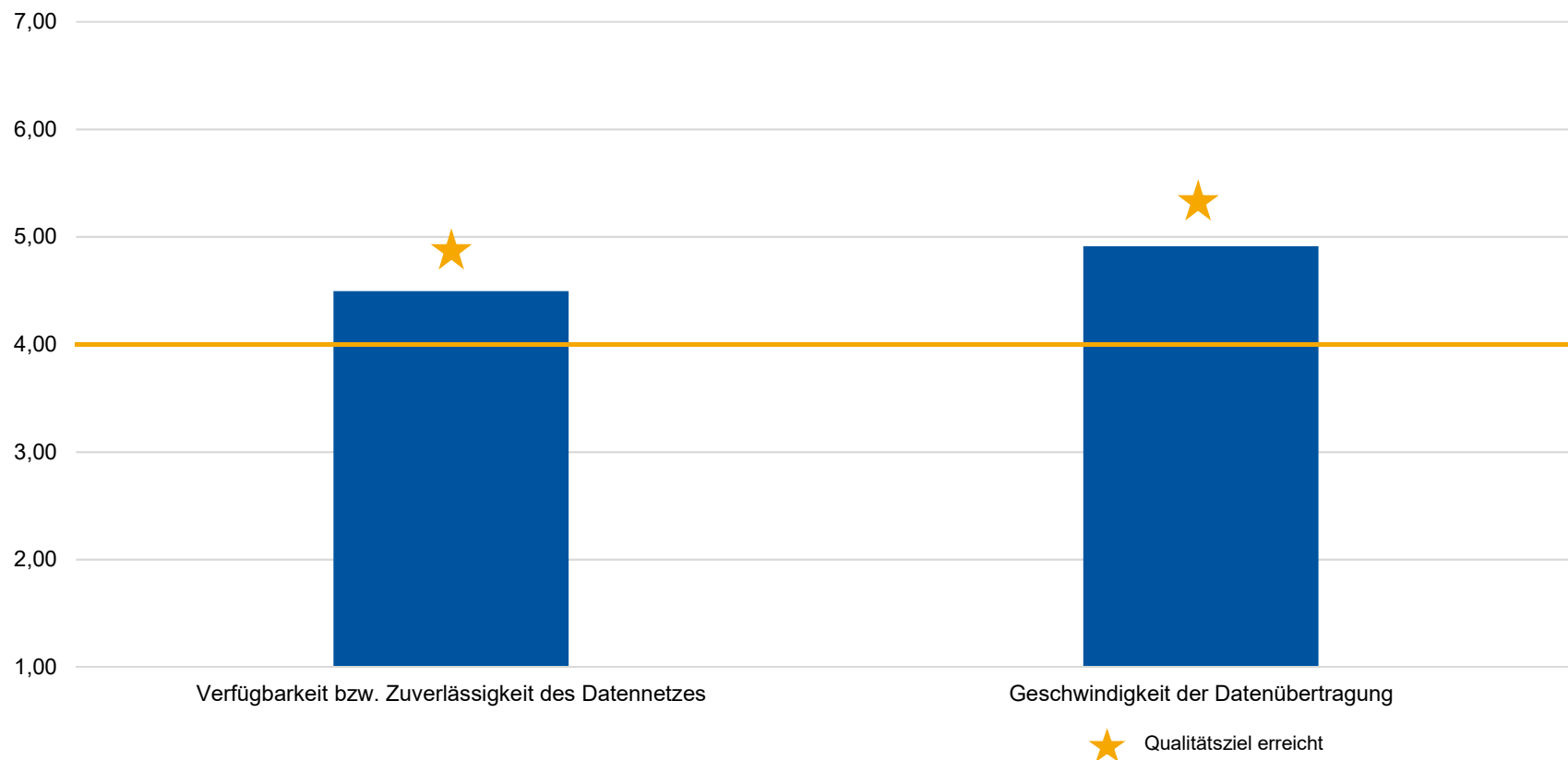
Erläuterung Frage zur statistischen Auswertung

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie empfinden Sie die Datenqualität nach der Installation des Büroswitches im Vergleich zu vorher?

Erläuterung Die Befragten empfinden eine Verbesserung der Datenqualität (Qualitätsziel)

1 = schlechter als vorher
7 = besser als vorher



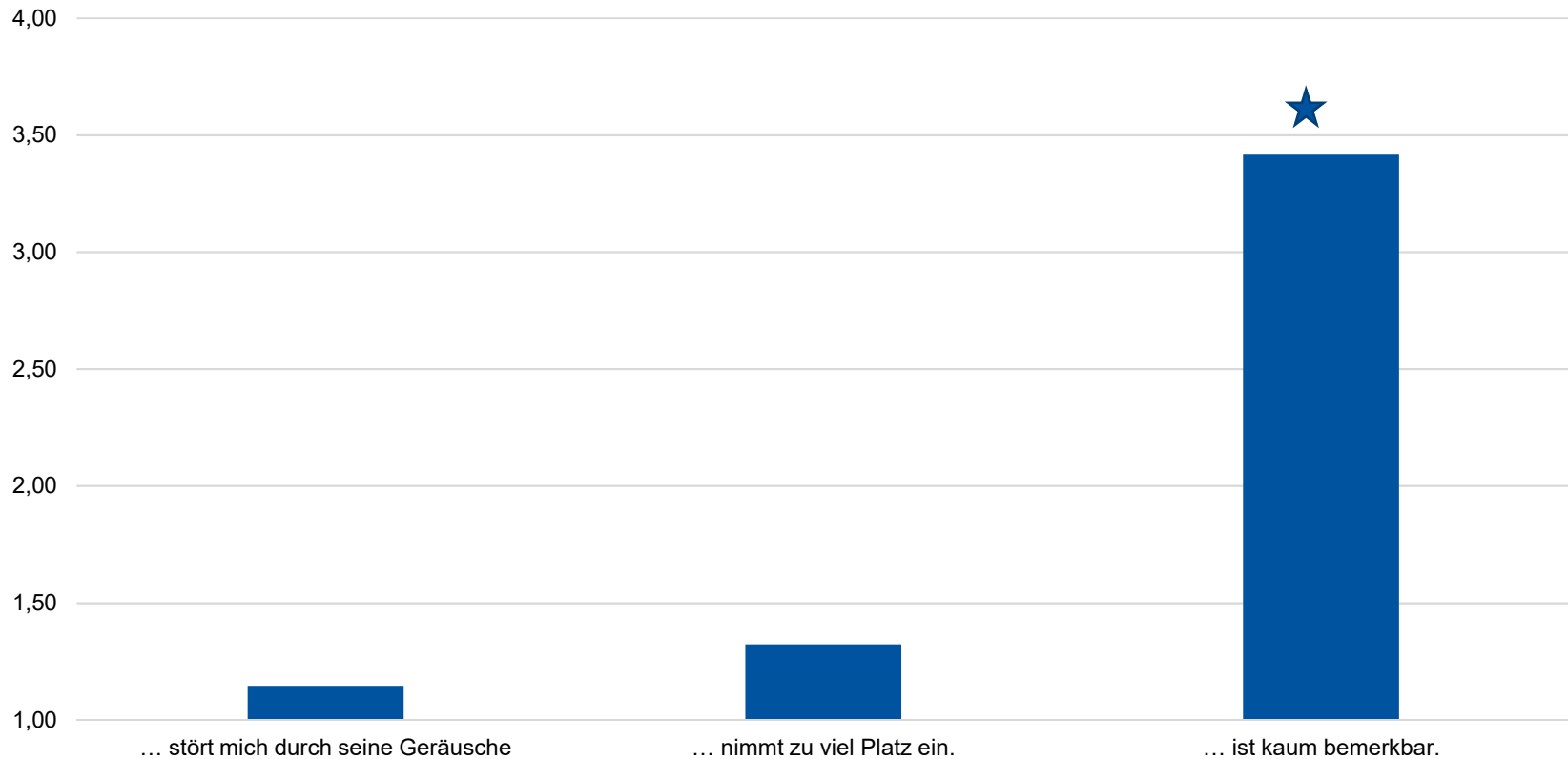
Modul WLAN

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?
Der WLAN-Accesspoint...

Erläuterung Die Befragten fühlen sich durch Accesspoints i.d.R. nicht gestört.

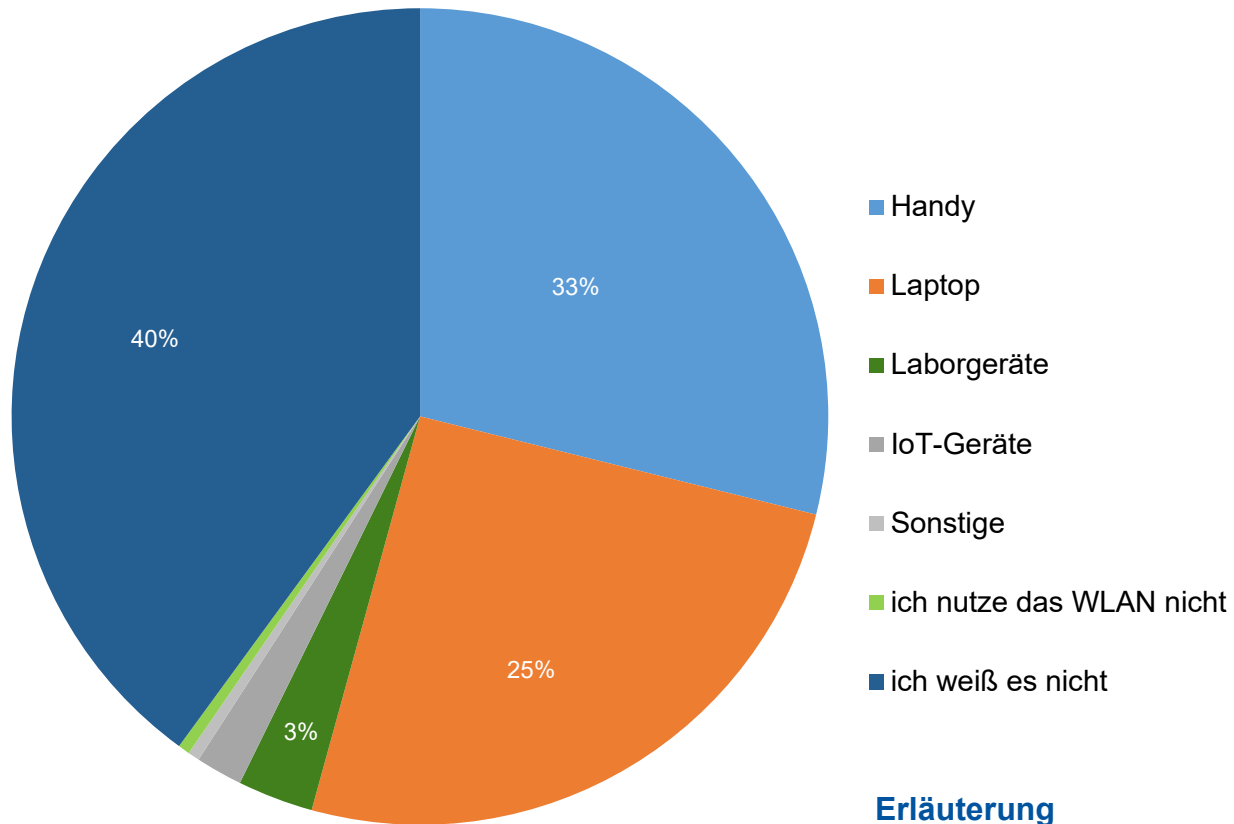
- 1 = trifft gar nicht zu
- 2 = trifft eher nicht zu
- 3 = trifft eher zu
- 4 = trifft voll & ganz zu



★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Mit welchen Geräten nutzen Sie das WLAN? (MA mögl.)



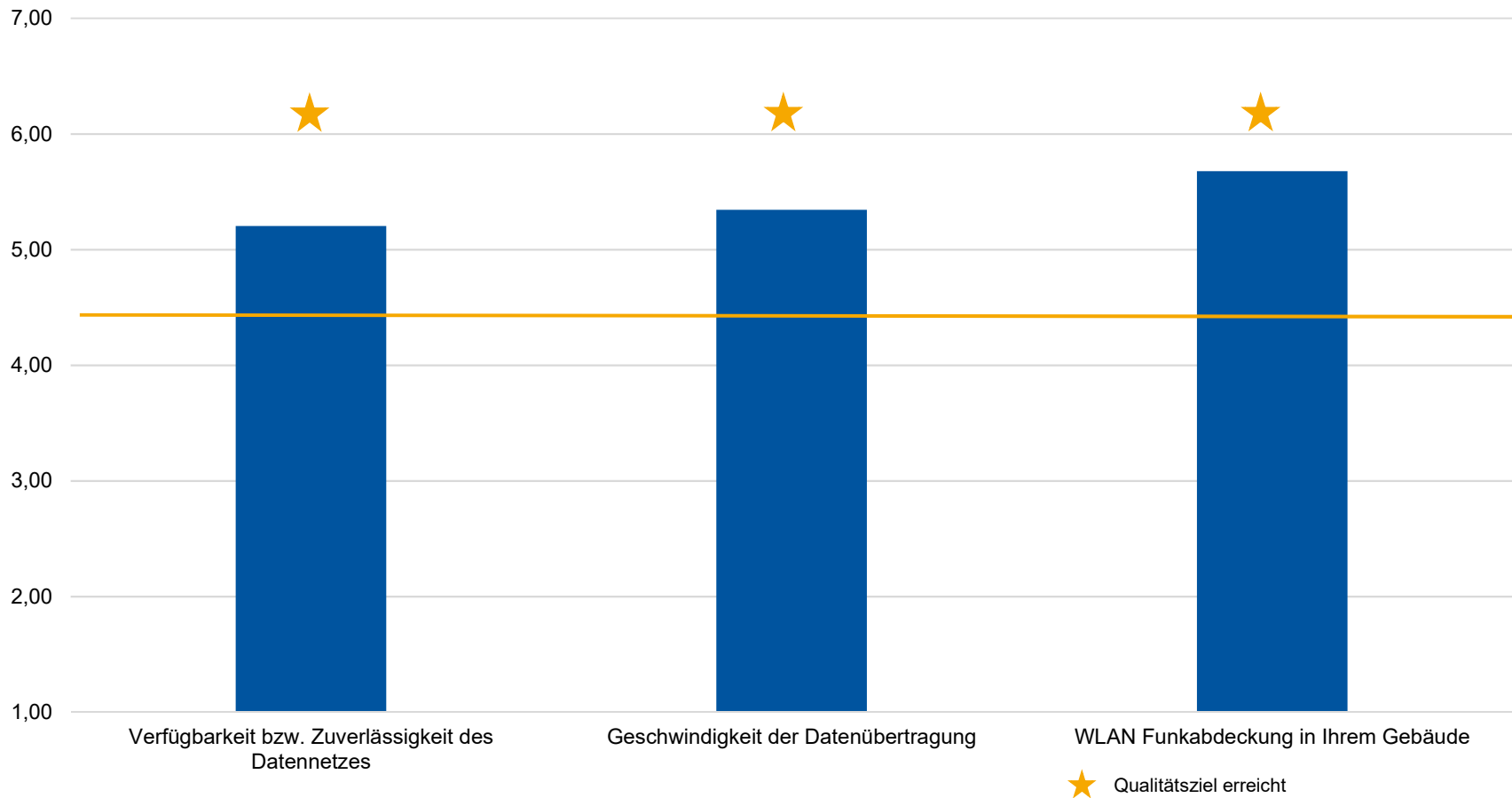
Erläuterung
Frage zur statistischen Auswertung

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie empfinden Sie ... im Vergleich zu vorher?

1 = schlechter als vorher
7 = besser als vorher

Erläuterung Die Befragten empfinden eine Verbesserung der Datenqualität (Qualitätsziel)



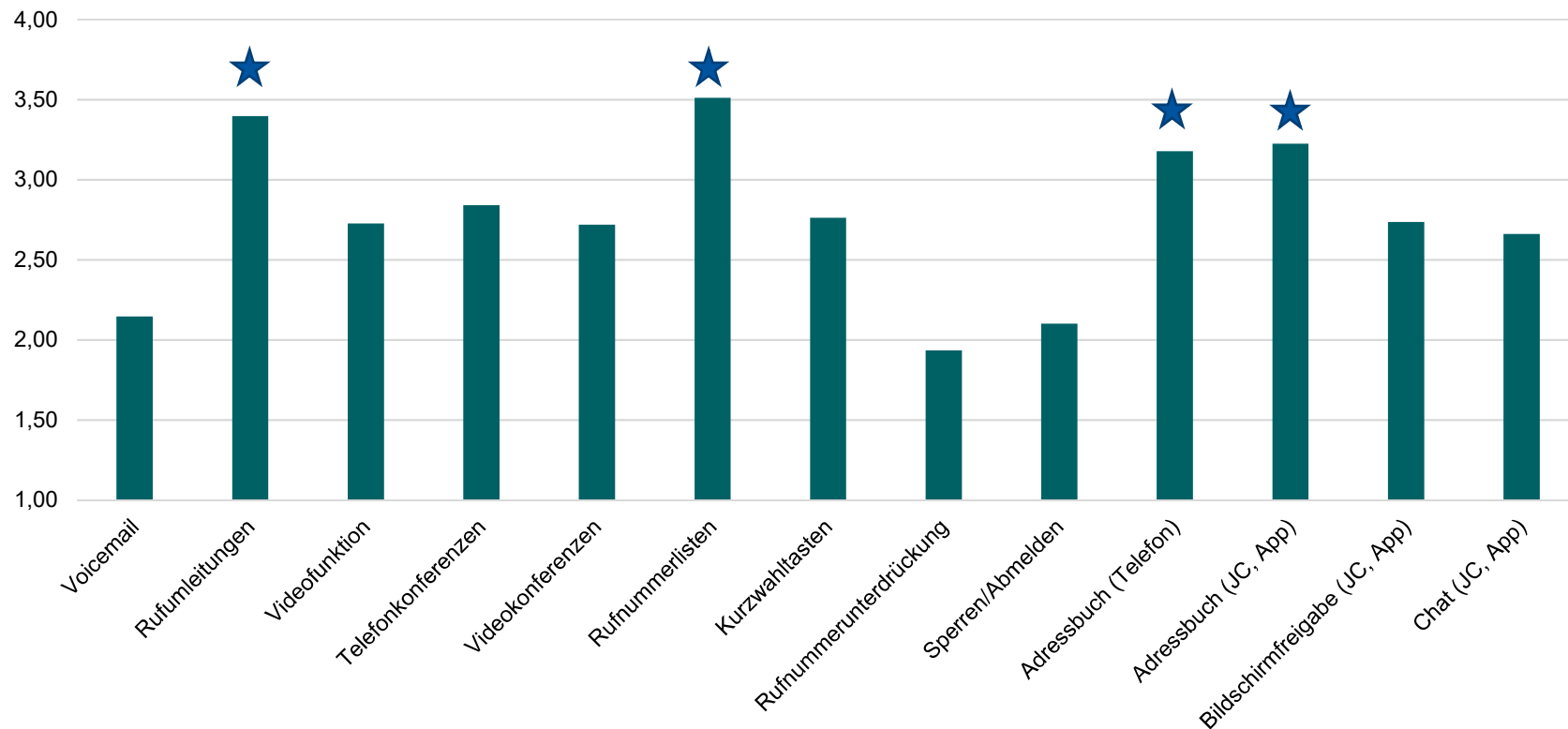
Modul TK

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie wichtig ist Ihnen, dass es die folgenden Funktionen gibt? (TK)

Erläuterung Die Befragten empfinden Rufumleitungen, Rufnummernlisten sowie Adressbücher als wichtigste neue Funktionen.

- 1 = gar nicht wichtig
- 2 = eher unwichtig
- 3 = eher wichtig
- 4 = sehr wichtig



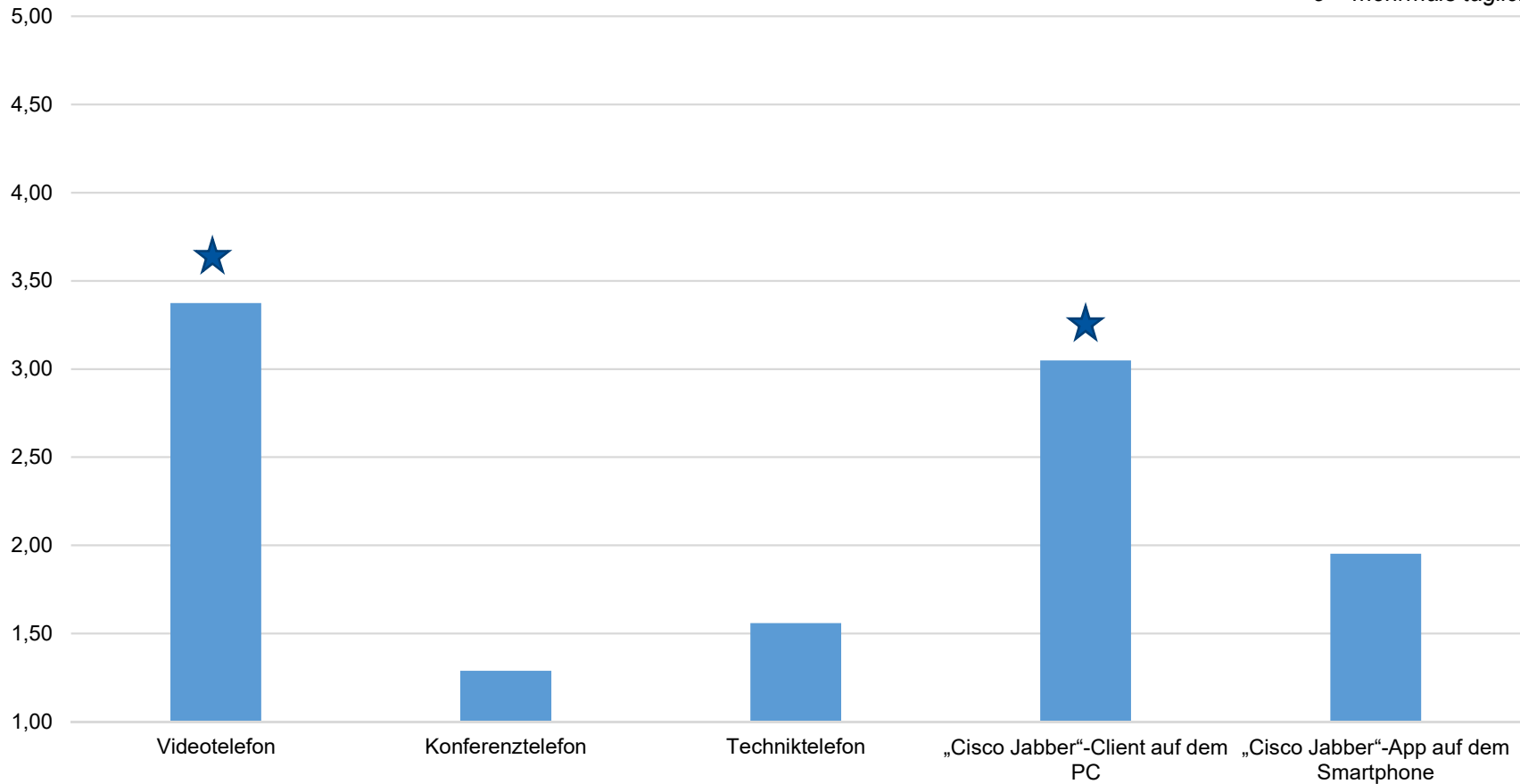
★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie häufig telefonieren Sie über die folgenden Möglichkeiten?

- 1 = seltener
- 2 = mehrmals im Monat
- 3 = mehrmals in der Woche
- 4 = täglich
- 5 = mehrmals täglich

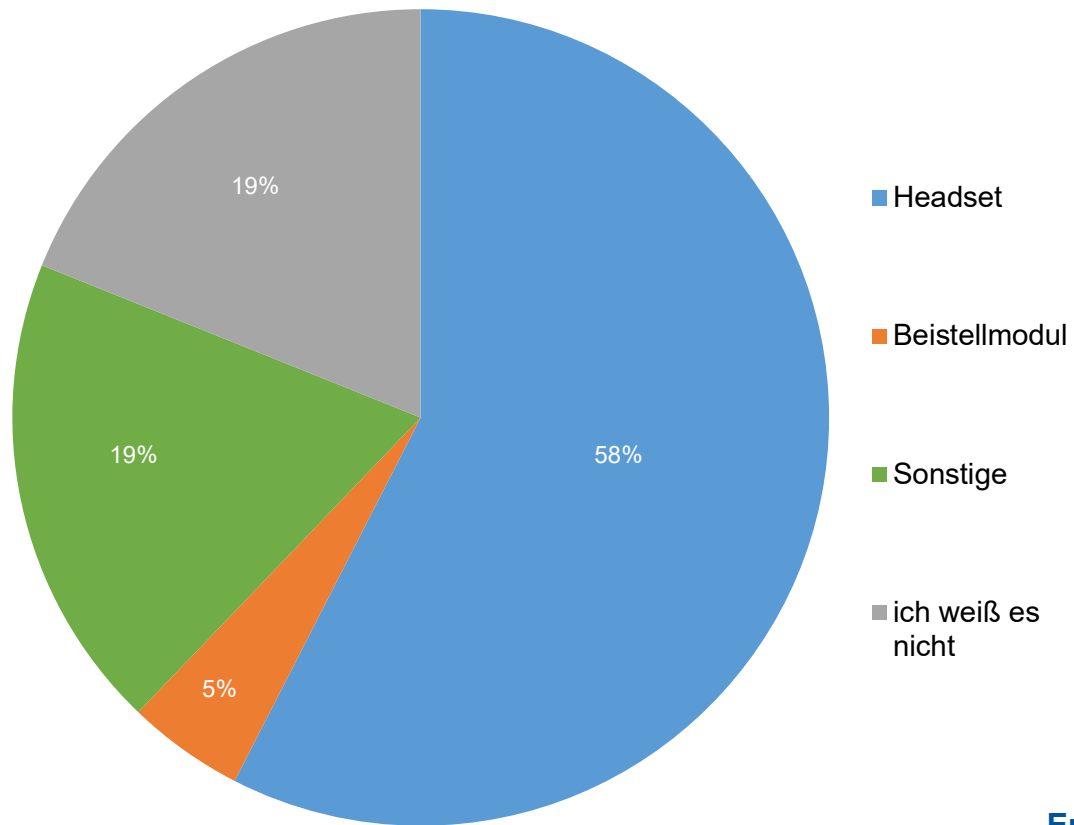
Erläuterung Die Befragten nutzen am häufigsten das Videotelefon oder den Cisco Jabber Client.



★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Welches Zubehör nutzen Sie?

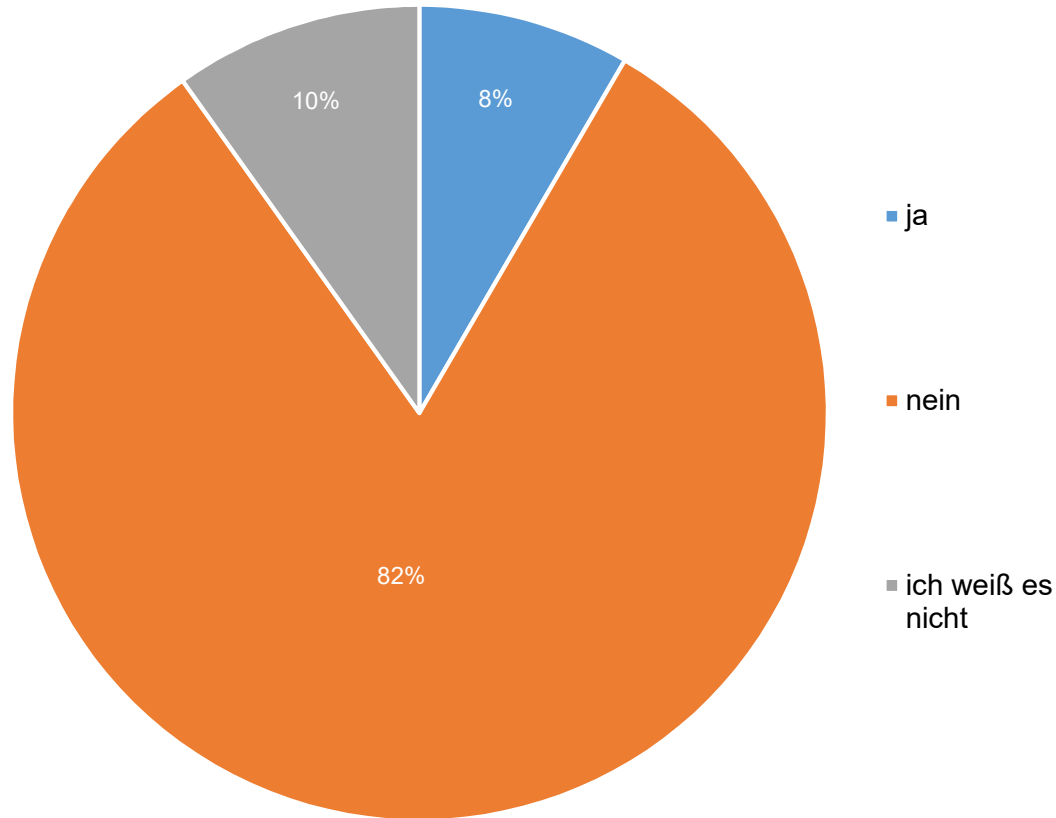


Erläuterung

Frage zur statistischen Auswertung

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Nutzen Sie eine Chef-Sekretariatsschaltung?



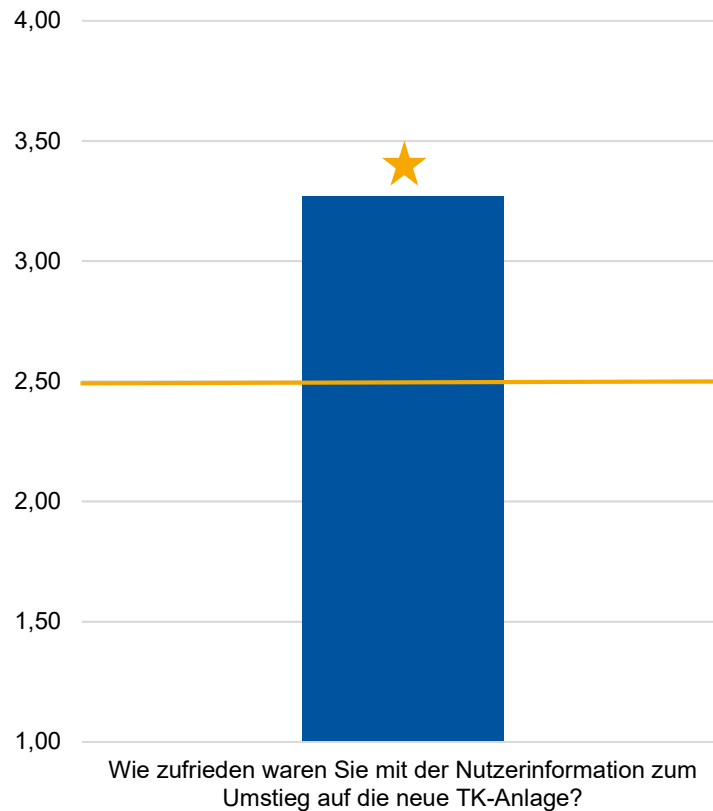
Erläuterung

Befragte, die eine Chef-Sekretariatsschaltung nutzen, erhielten eine weitere Frage zu diesem Thema (Folie 24).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zufrieden waren Sie mit der Nutzerinformation zum Umstieg auf die neue TK-Anlage?

1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden



Erläuterung

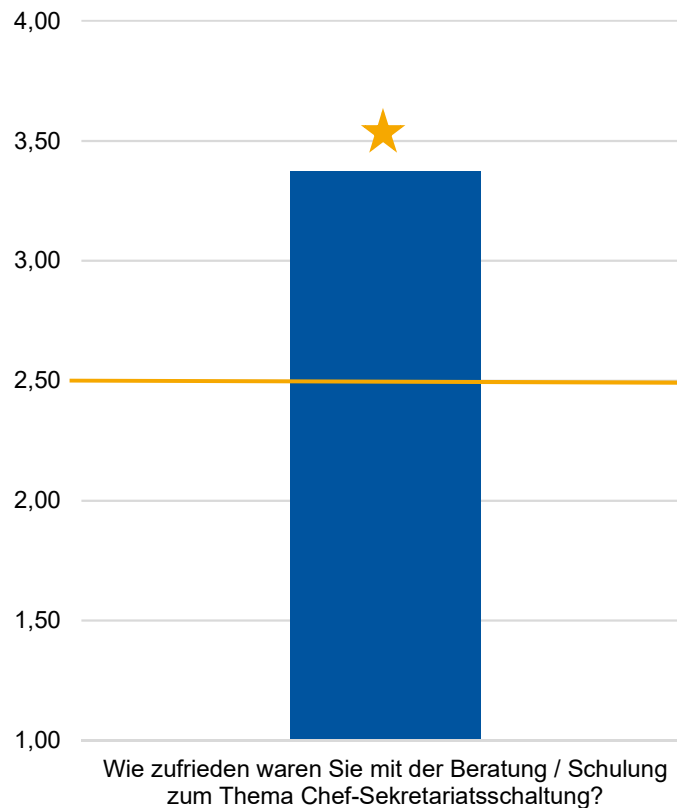
Die Befragten sind mit der bereitgestellten Nutzerinformation zufrieden (Qualitätsziel).

★ Qualitätsziel erreicht

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung / Schulung zum Thema Chef-Sekretariatsschaltung?

1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden



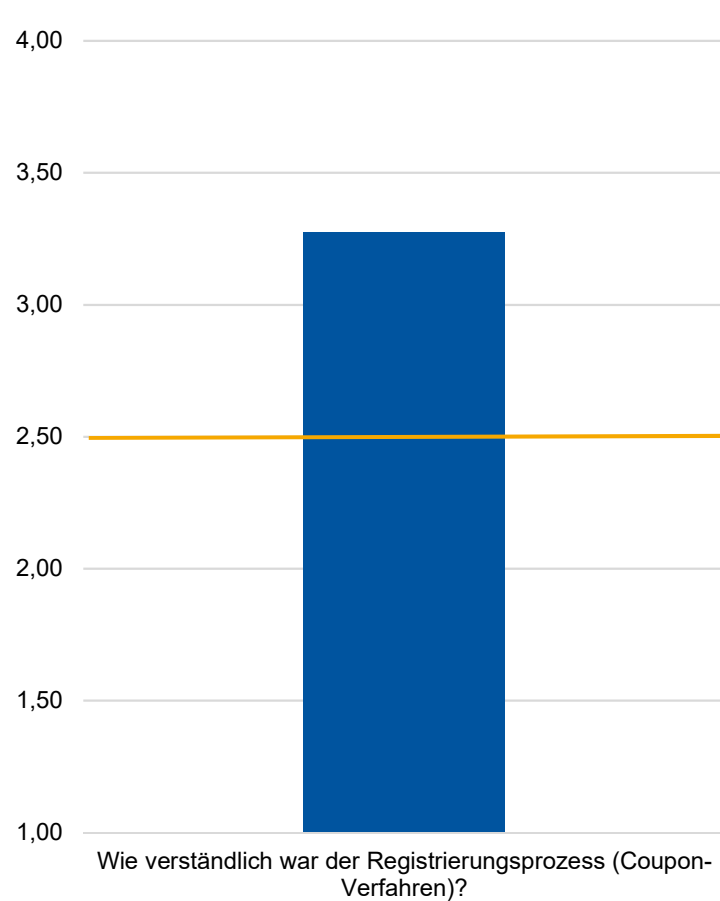
Erläuterung

Die Befragten sind mit der Beratung und Schulung zur Chef-Sekretariatsfunktion zufrieden (Qualitätsziel).

★ Qualitätsziel erreicht

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie verständlich war der Registrierungsprozess (Coupon-Verfahren)?



1 = sehr unverständlich 2 = eher unverständlich
3 = eher verständlich 4 = sehr verständlich

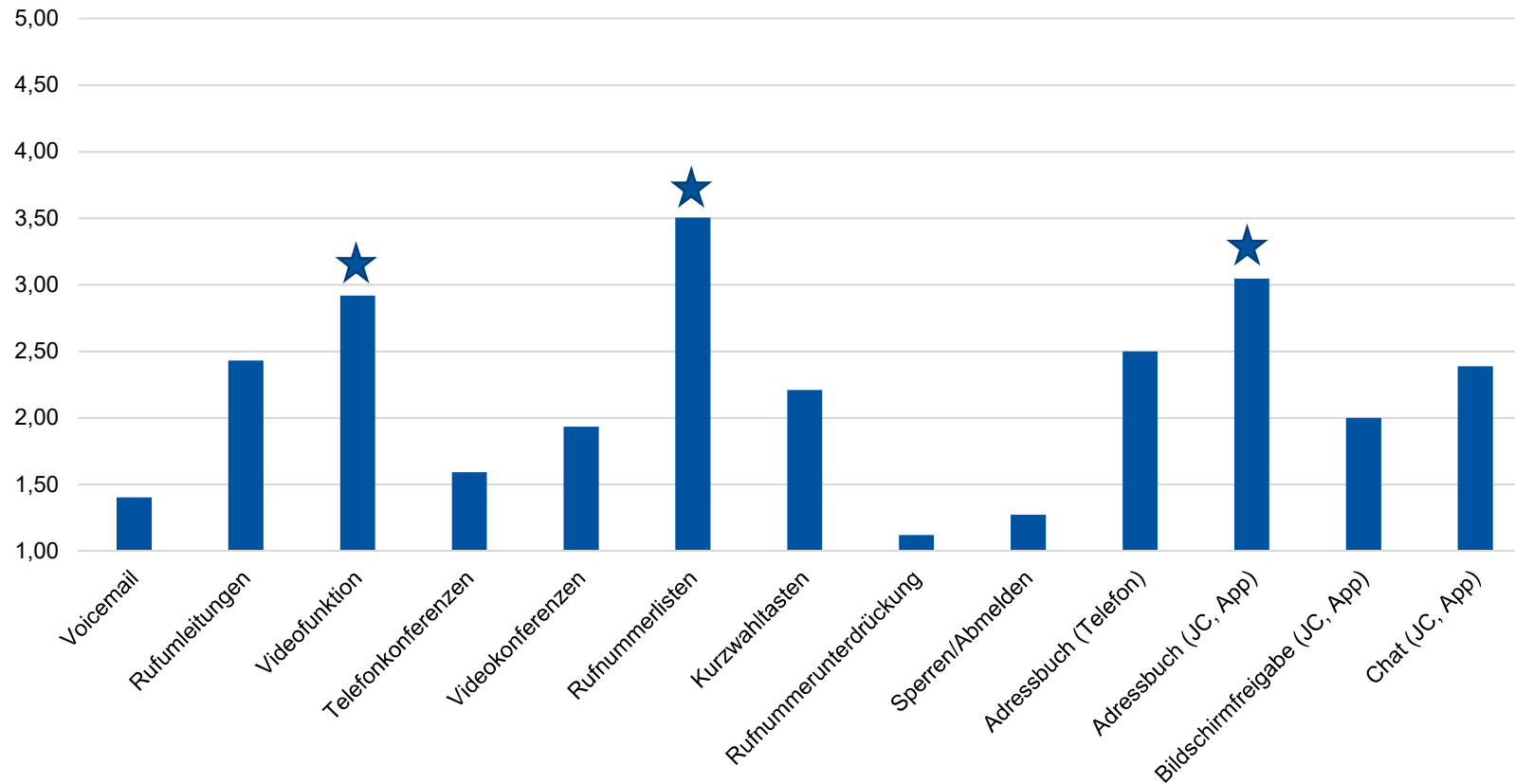
Erläuterung
Der Registrierungsprozess war verständlich.

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Funktionen?

Erläuterung Die Befragten nutzen besonders häufig Rufnummernlisten, Adressbücher und die Videofunktion der neuen TK-Anlage.

1 = seltener 2 = mehrmals im Monat
3 = mehrmals in der Woche 4 = täglich
5 = mehrmals täglich



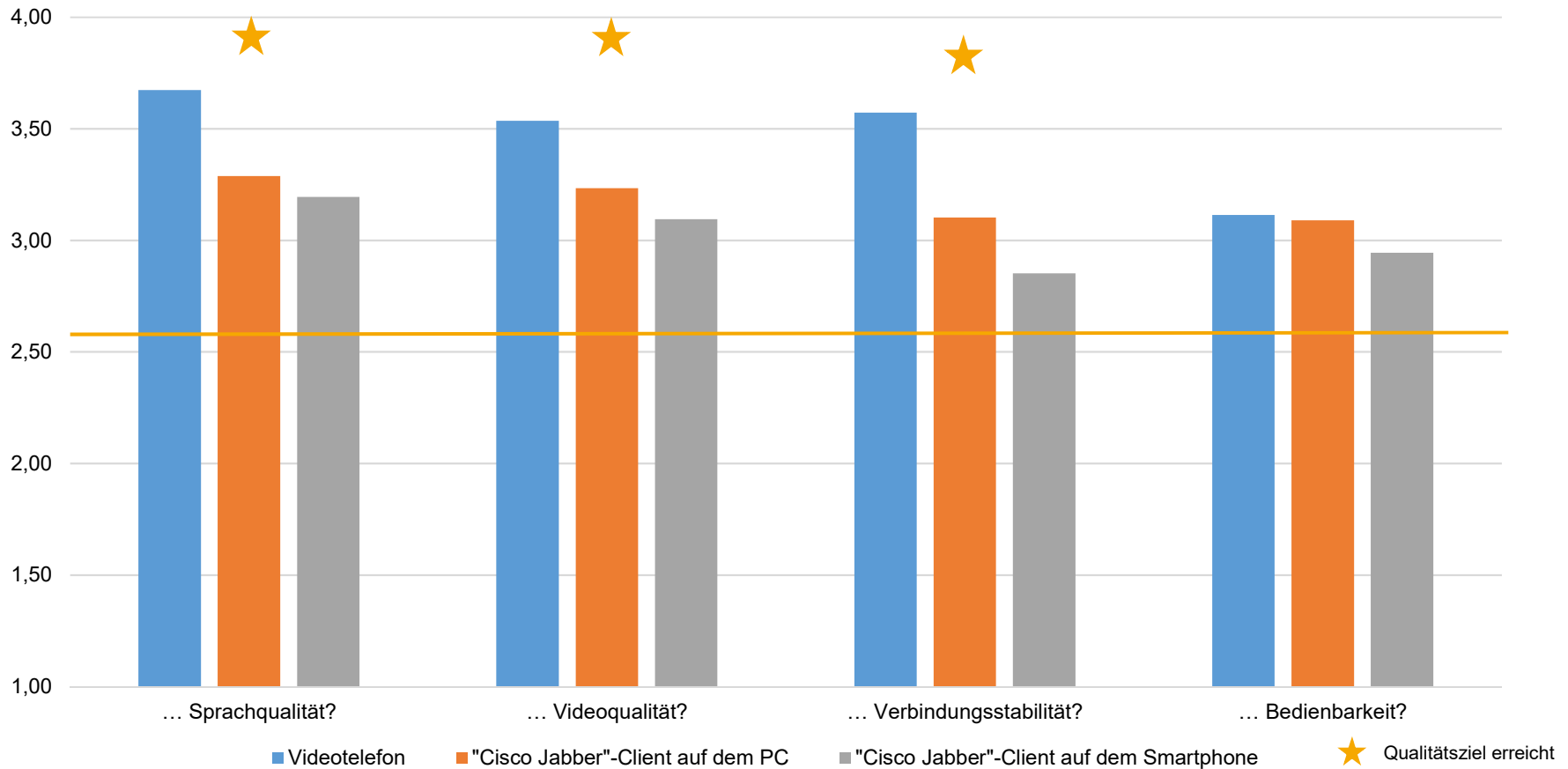
★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zufrieden waren Sie mit der ...

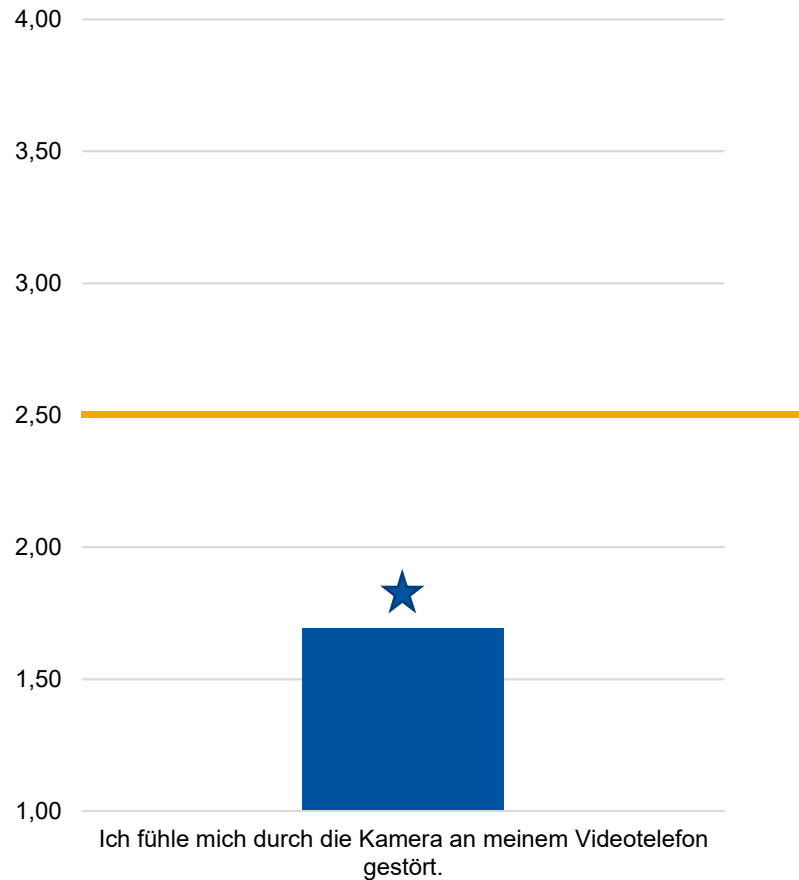
1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung Die Befragten sind mit der Sprach-, Video- und Verbindungsqualität (Qualitätsziele) und der Bedienbarkeit zufrieden.



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu?
Ich fühle mich durch die Kamera an meinem Videotelefon gestört



1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

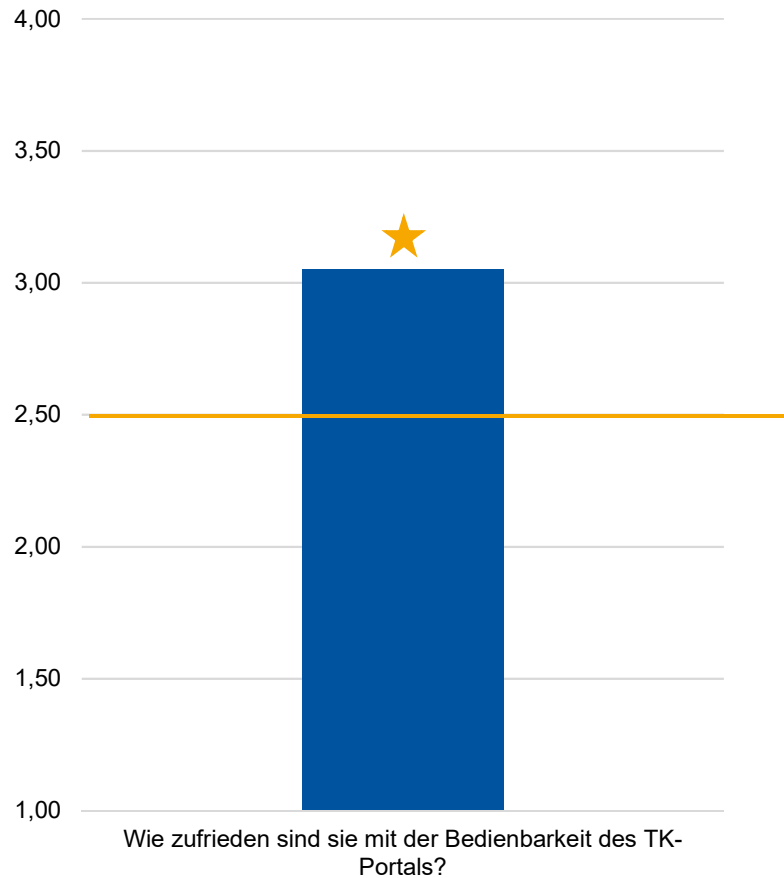
Erläuterung

Die Befragten fühlen sich durch die Kamera am Videotelefon nicht gestört.

★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu?
Wie zufrieden sind sie mit der Bedienbarkeit des TK-Portals?



1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung

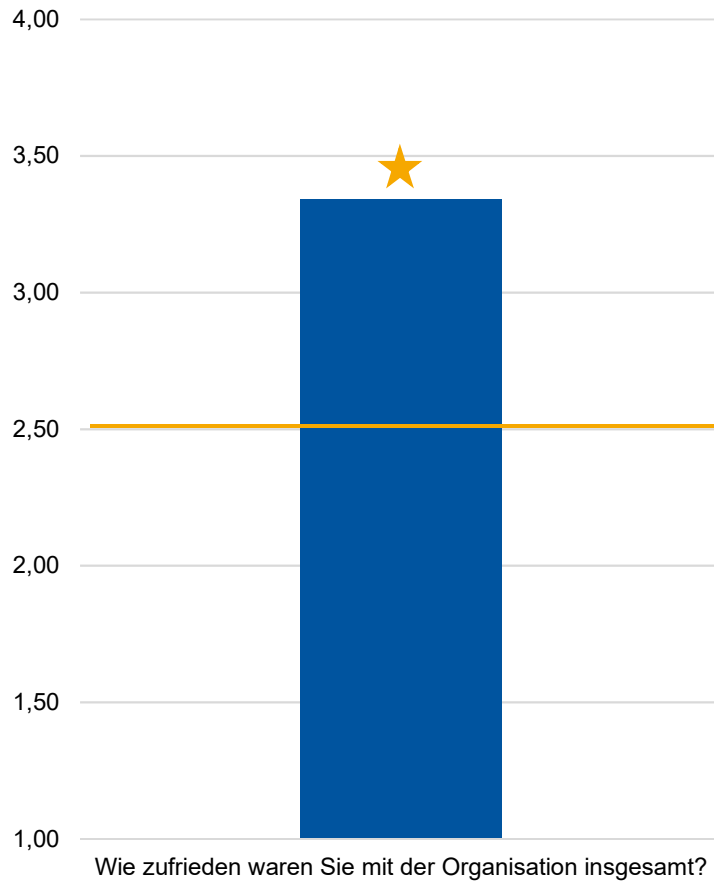
Die Befragten sind mit der Bedienbarkeit des TK-Portals zufrieden (Qualitätsziel).

★ Qualitätsziel erreicht

Modul Organisation

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation insgesamt?



1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

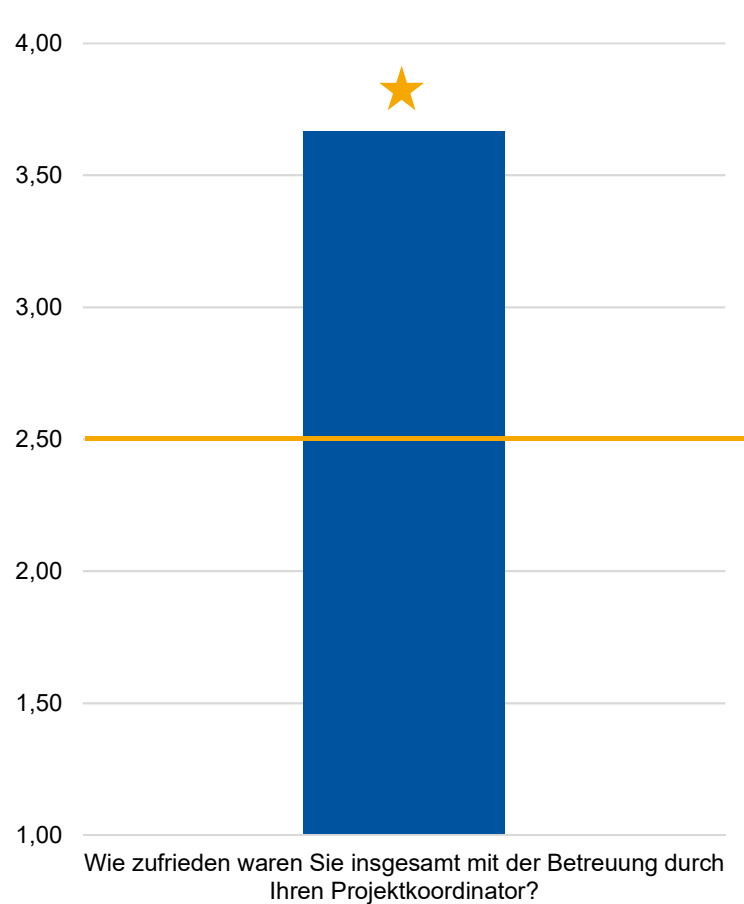
Erläuterung

Die Befragten sind mit der Organisation der Netzerneuerung zufrieden (Qualitätsziel).

★ Qualitätsziel erreicht

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Betreuung durch Ihren Projektkoordinator?



1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung

Die befragten Netzansprechpartner sind mit der Betreuung durch Ihren Projektkoordinator sehr zufrieden (Qualitätsziel).

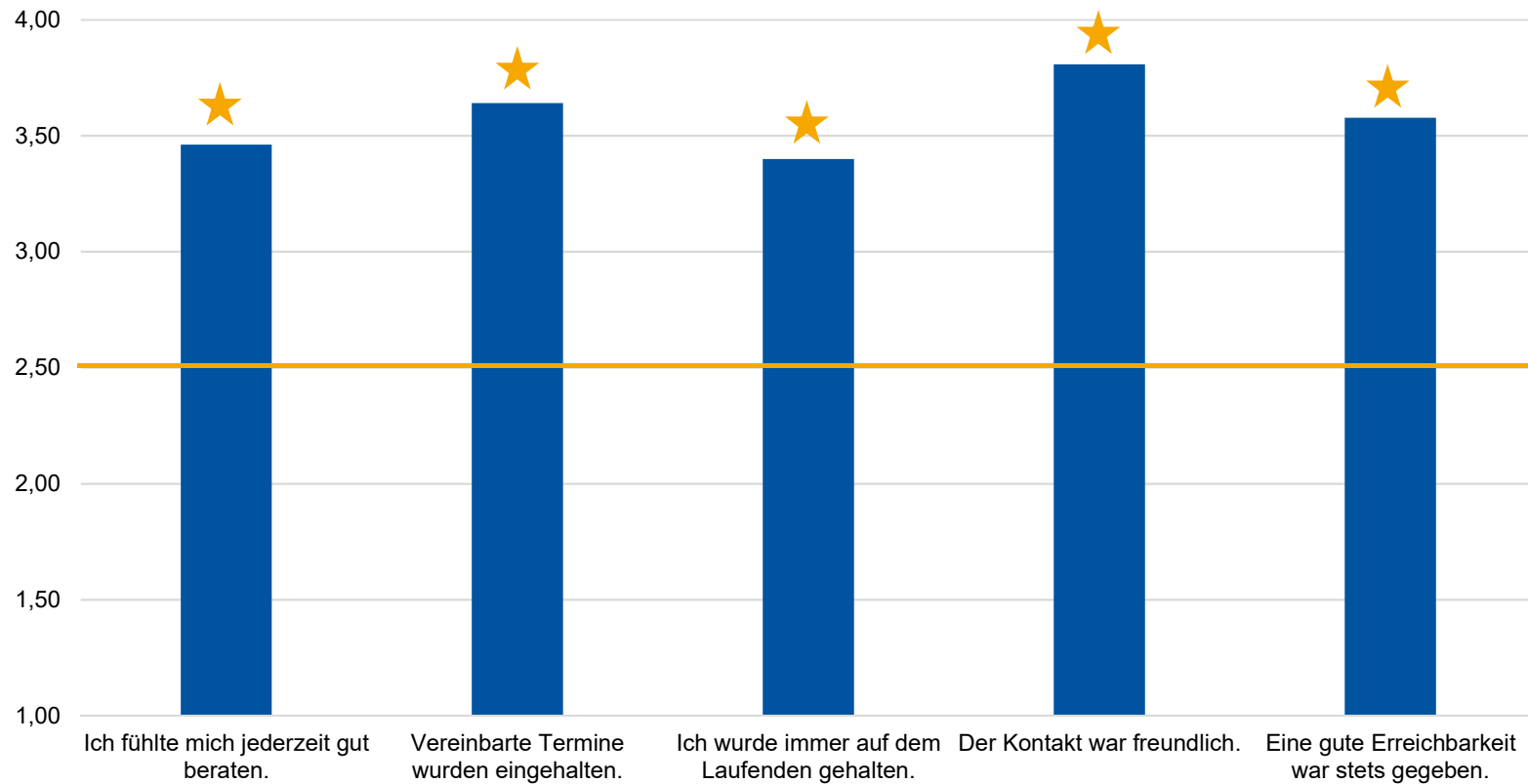
★ Qualitätsziel erreicht

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich Ihres Projektkoordinators?

Erläuterung Die Befragten sind mit der Projektkoordination insgesamt sehr zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



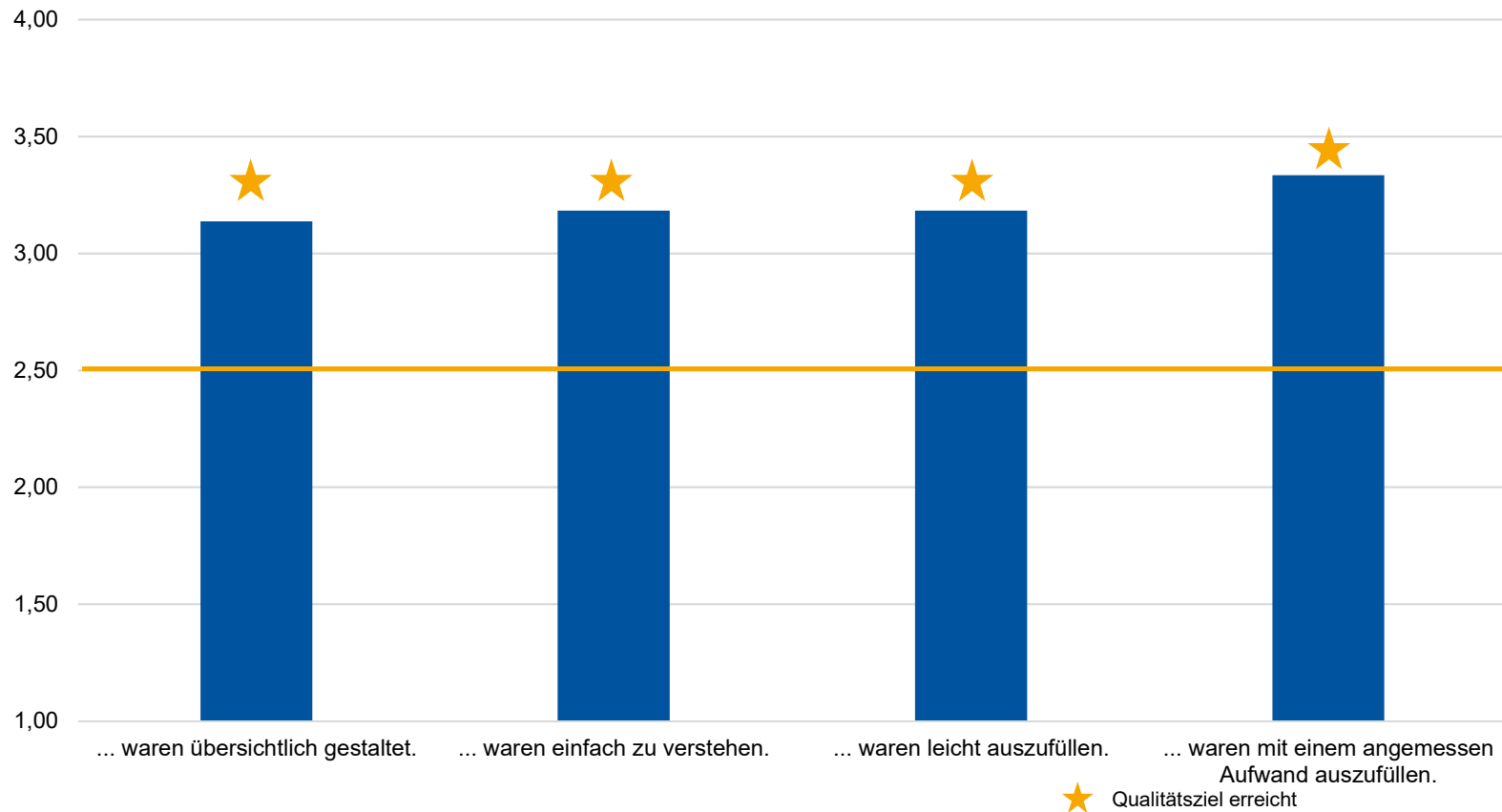
★ Qualitätsziel erreicht

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Bestandsaufnahme, die durch Sie erfolgte? Die Unterlagen...

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

Erläuterung Die Befragten sind mit der Bestandsaufnahme zufrieden (Qualitätsziel).

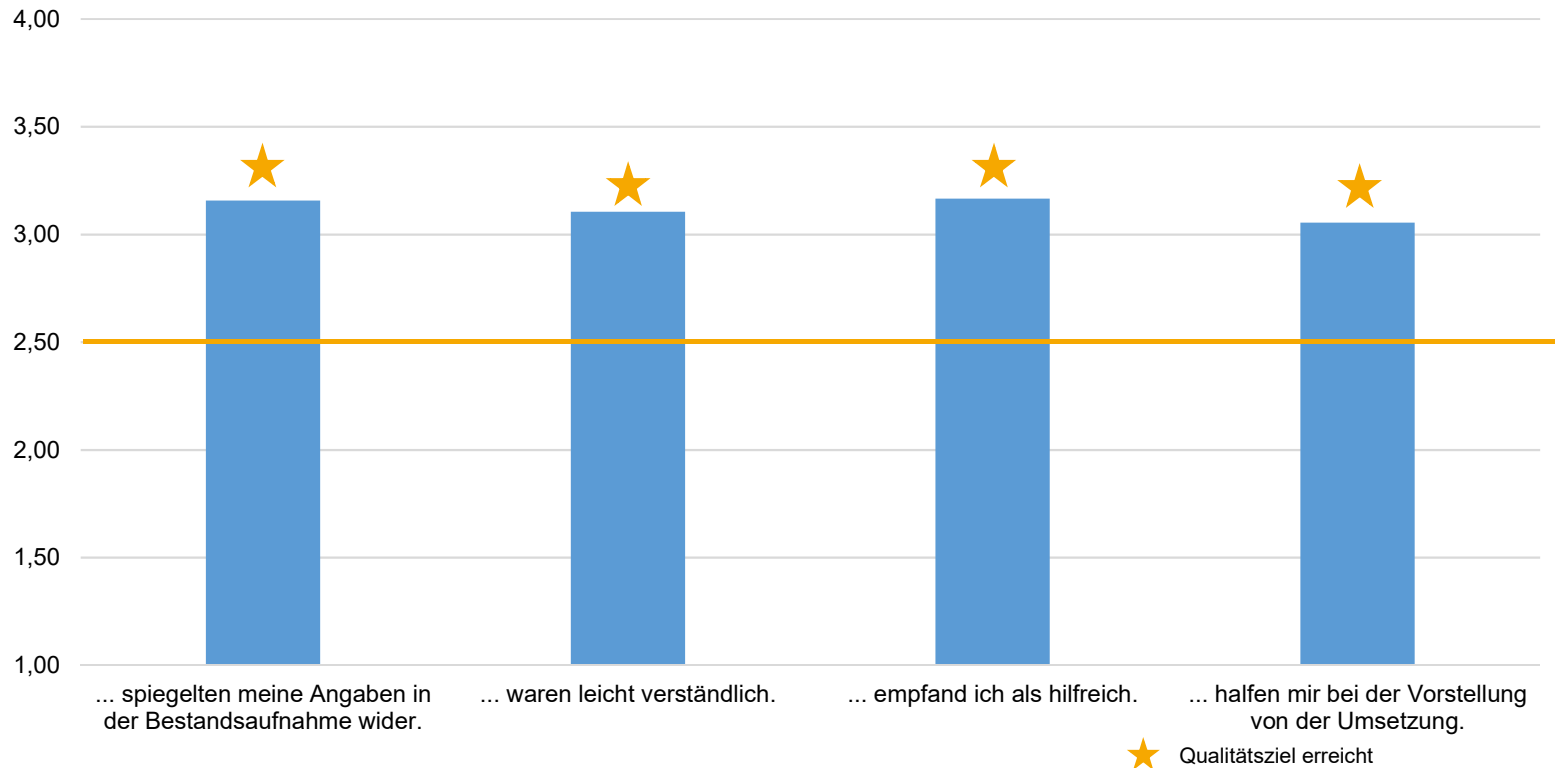


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Dokumentation (Gebäudepläne, Skizzen, Tabellen), die Sie von uns nach der Bestandsaufnahme erhielten? Die Dokumente...

Erläuterung Die Befragten sind mit der Dokumentation zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

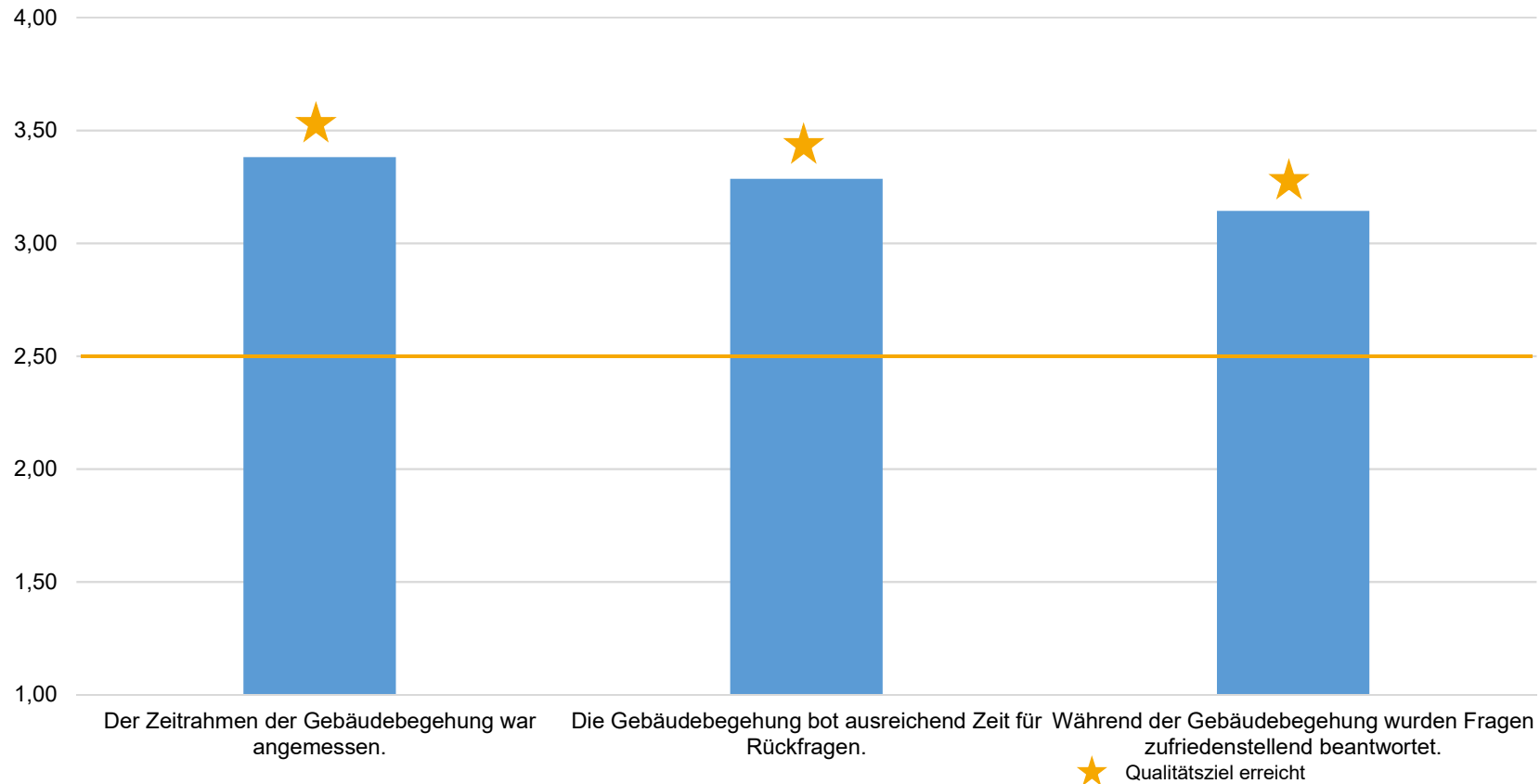


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Gebäudebegehung?

Erläuterung Die Befragten sind mit der Gebäudebegehung zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

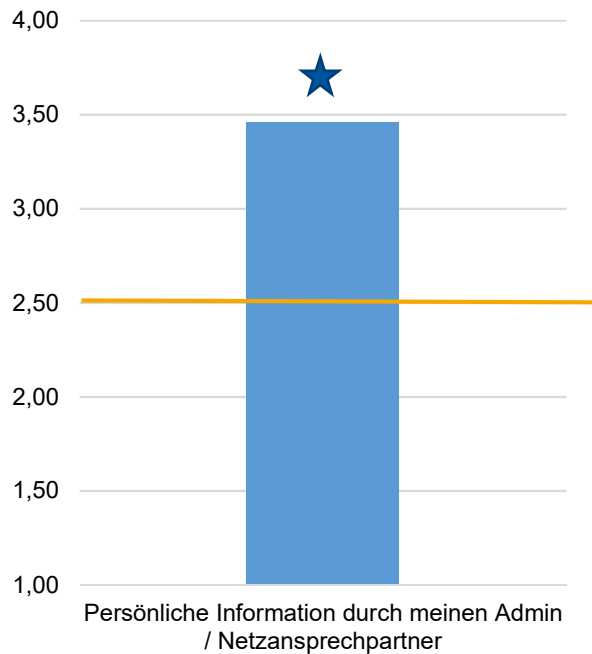


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

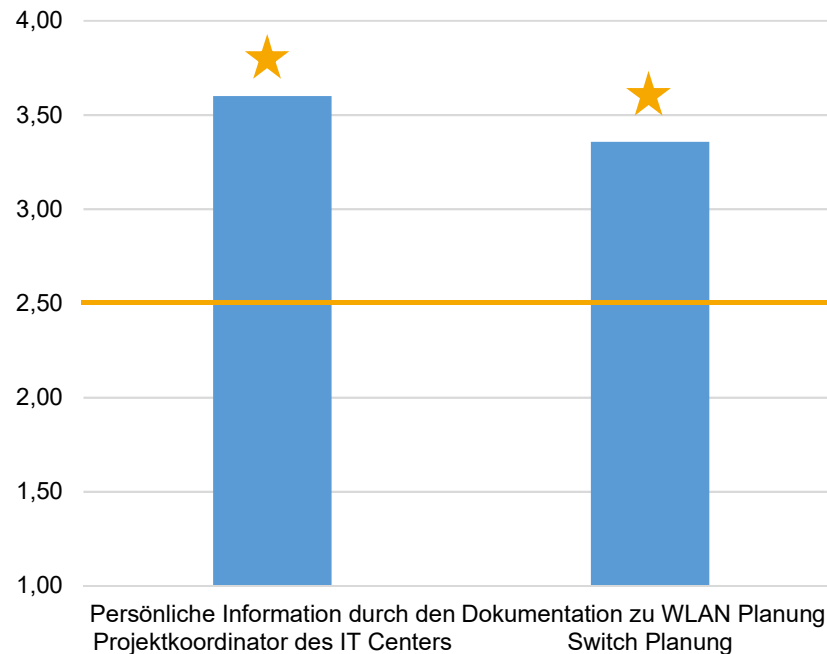
Als wie hilfreich empfanden Sie die folgenden Informationsquellen? 1/2

Erläuterung Die Befragten fanden die persönliche Kommunikation durch den Netzansprechpartner und den Projektkoordinator des IT Centers (Qualitätsziel) sehr hilfreich.

1 = nicht hilfreich 2 = wenig hilfreich
3 = ziemlich hilfreich 4 = sehr hilfreich



Befragte: Nutzer



Befragte: Netzansprechpartner

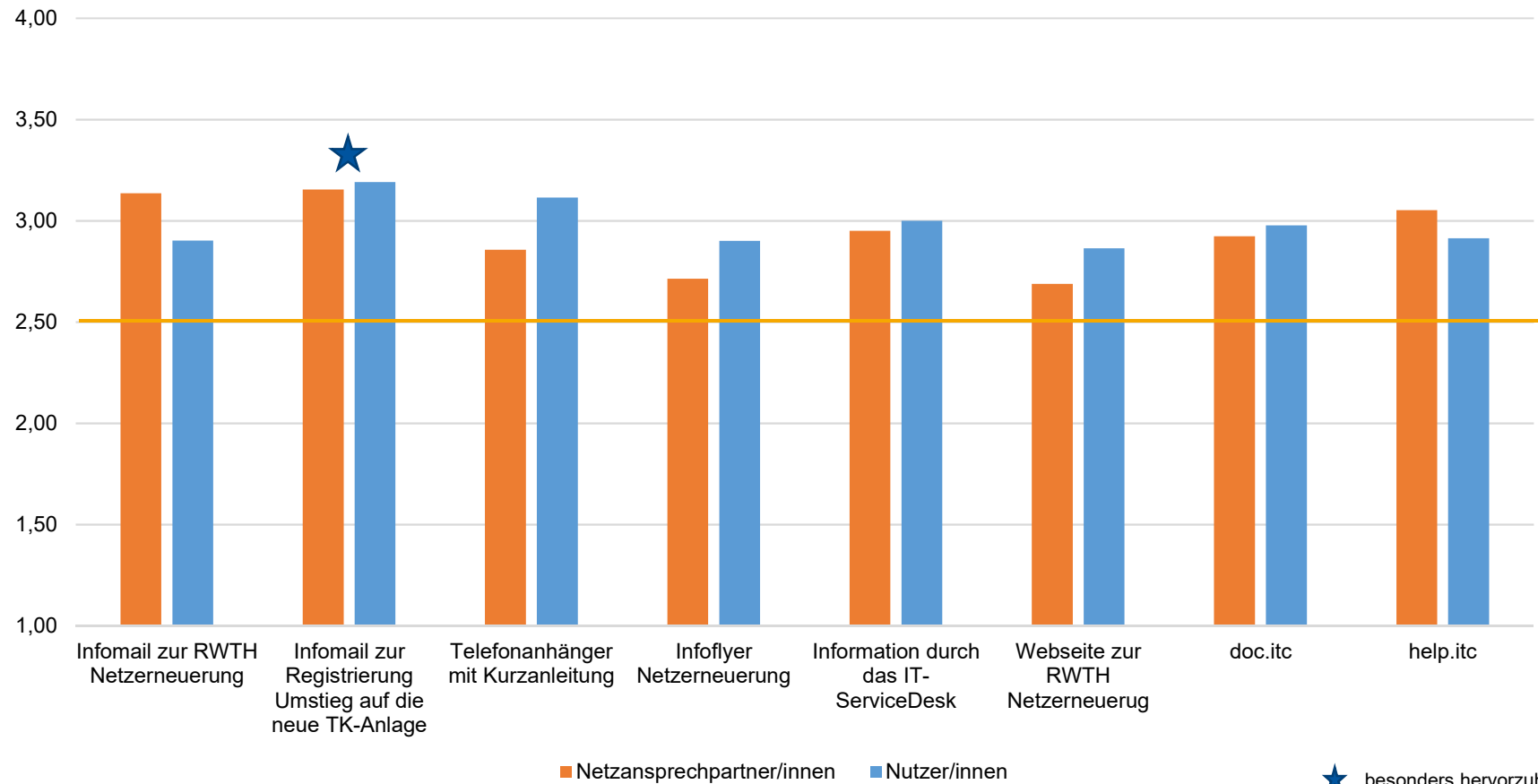
★ Qualitätsziel erreicht ★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Als wie hilfreich empfanden Sie die folgenden Informationsquellen? 2/2

Erläuterung Die Befragten fanden die bereitgestellten Informationen hilfreich.

1 = nicht hilfreich 2 = wenig hilfreich
3 = ziemlich hilfreich 4 = sehr hilfreich



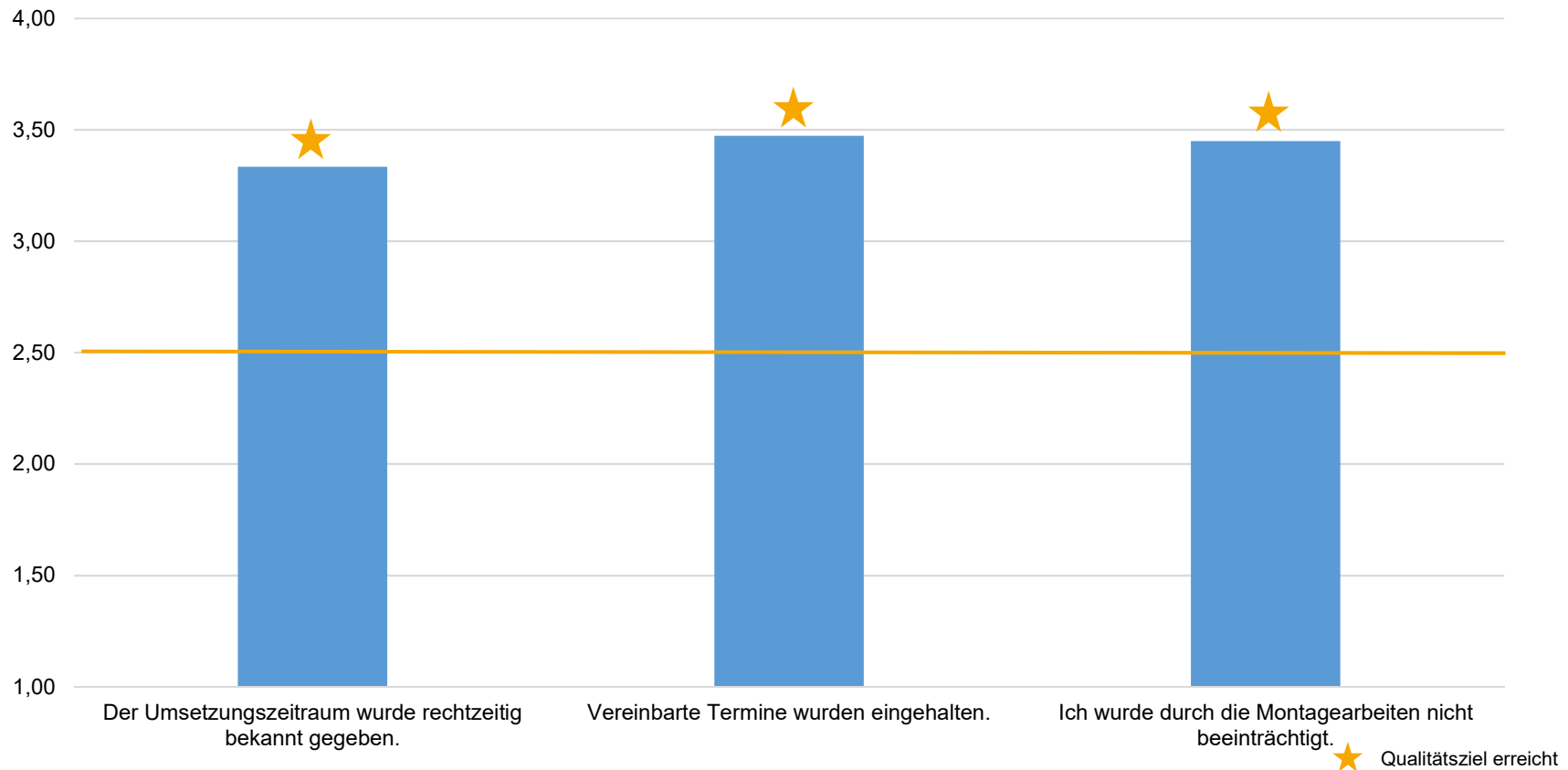
★ besonders hervorzuheben

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Projektdurchführung?

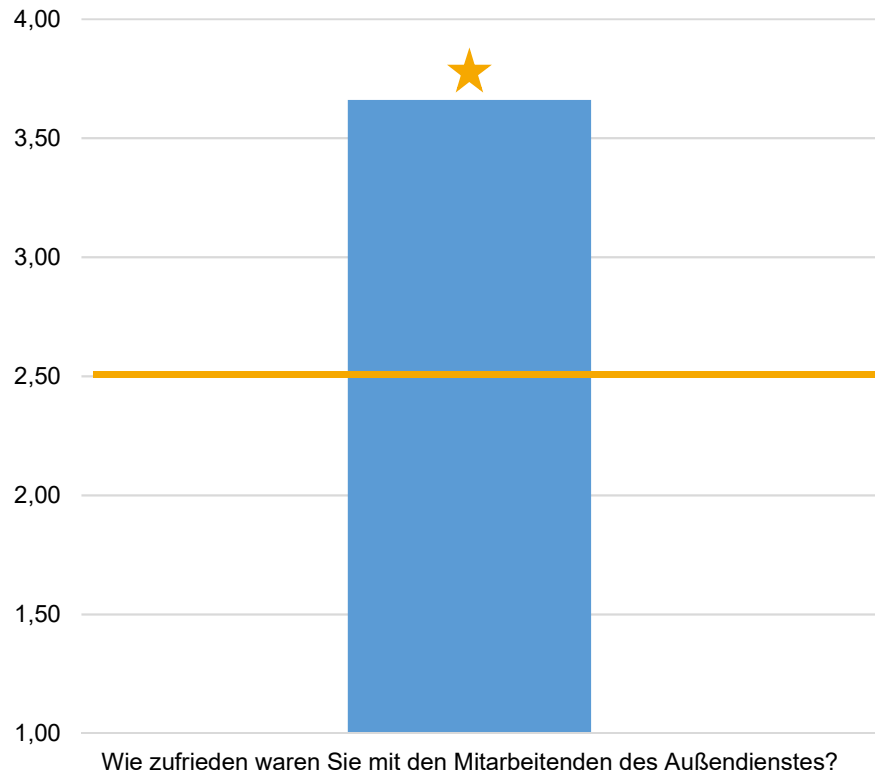
Erläuterung Die Befragten wurden durch die Montagearbeiten i.d.R. nicht beeinträchtigt (Qualitätsziel). Der Umsetzungszeitraum wurde rechtzeitig bekanntgegeben und vereinbarte Termine wurden eingehalten (Qualitätsziele).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zufrieden waren Sie mit den Mitarbeitenden des Außendienstes?



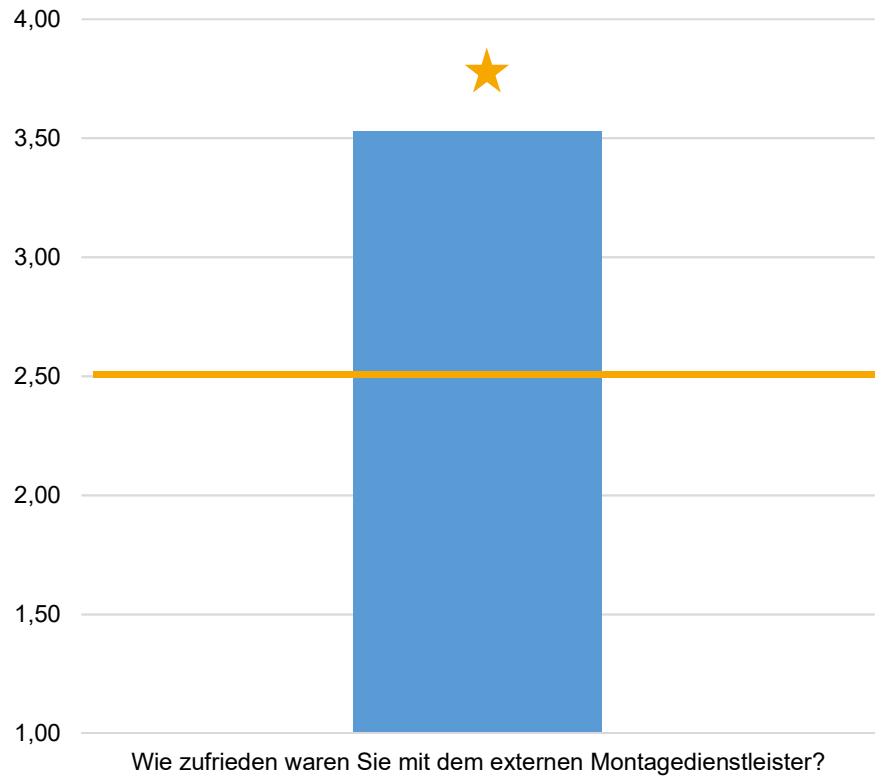
1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung Die Befragten sind mit den Mitarbeiter*innen des Außendienstes sehr zufrieden (Qualitätsziel).

★ Qualitätsziel erreicht

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung

Wie zufrieden waren Sie mit dem externen Montagendienstleister?



1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden 3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung Die Befragten sind mit dem externen Montagendienstleister sehr zufrieden (Qualitätsziel).

★ Qualitätsziel erreicht

Offene Kommentare

Offene Kommentare

Beispiele typischer positiver Rückmeldungen



„Der gesamte Prozess lief **reibungslos** und wurde von [Projektkoordinator] wunderbar begleitet. Er hatte immer ein **offenes Ohr für Fragen** und mögliche Probleme. Lösungen wurden immer **schnell, unkompliziert** und unbürokratisch gefunden. Auch der eigentliche Austausch der Telefone durch das Außenteam lief wunderbar und in kürzester Zeit ab! [...]“

„[...] Vielen Dank, dass Sie rechtzeitig auf die **neuen Telefone** umgestellt haben. **In der Corona-Zeit** ist der Wechsel zum Jabber-Client und dynamische Rufumleitungen nach extern **praktisch unentbehrlich**.

„Die Projektkoordination war super. Alles verlief ohne größere Probleme. Sehr großes **Kompliment an das IT-Center**. Auch die Telefoneinrichtung verlief ohne Schwierigkeiten. Vielen Dank an dieser Stelle. [...]“

„**Die Kollegen der Umsetzungen waren sehr nett**. Für Fragen offen und haben diese zur **vollsten Zufriedenheit** beantwortet.“

Offene Kommentare

Beispiele typischer kritischer Rückmeldungen



„Mehr **Kommunikation**“

„Könnte etwas **zügiger** gehen...“

„Die für die **Montage** der **Wlan**-Applikationen zuständigen Monteure haben Recht **unprofessionell** agiert [...]“

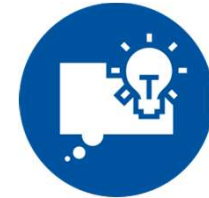
„Die Bedienung des neuen **Cisco Telefon** als auch der **Cisco Jabber** sind überhaupt **nicht selbsterklärend** und es ist notwendig die Funktion des Gerätes und der Software genau zu studieren [...]“

„Eine **Anleitung** zu dem Cisco Jabber Client und dem neuen Telefon mit den gängigsten Funktionen wäre sehr hilfreich. Leider sind diese **nicht vorhanden**, oder für mich **nicht auffindbar**.“

„Ich finde das **TK-Portal** eher **umständlich**. Einige Begriffe sind nicht deutlich, was man darunter verstehen soll.“

Offene Kommentare

Beispiele konstruktiver Änderungswünsche und Vorschläge



„Einfachere **Schritt-für-Schritt-Anleitungen**“ (Telefon-Bedienung)

„**Online Seminar**“ (Telefon-Bedienung)

„Ich finde es umständlich, dass erst auf den **erweiterten Modus** umgeschaltet werden muss, um alle Funktionen nutzen zu können. Wieso ist das nicht **direkt** der Fall?“
(TK-Portal)

„Umwandlung von **Sprachnachrichten auf dem AB in eine Textnachricht** (vor allem für hörgeschädigte Kolleginnen und Kollegen von Vorteil)“ (Telefone)

„**Signalleuchten** am Apparat durch entweder **Blitzleuchten** oder **Vibration** (einige Kolleginnen und Kollegen sind darauf angewiesen)“ (Telefone)

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**