



Nutzerzufriedenheitsbefragung zum Support des IT-ServiceDesk

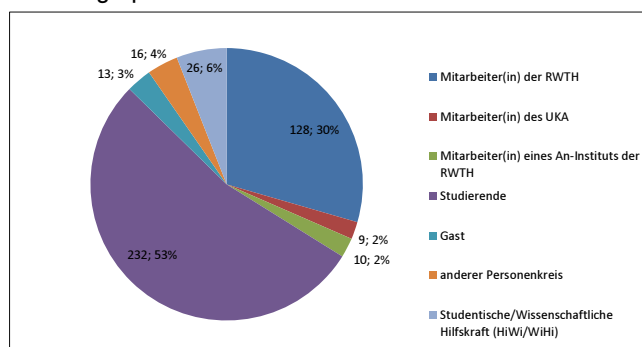
Auswertung | Bericht auf der Admin-Runde | 23.02.2015




Befragung 2014

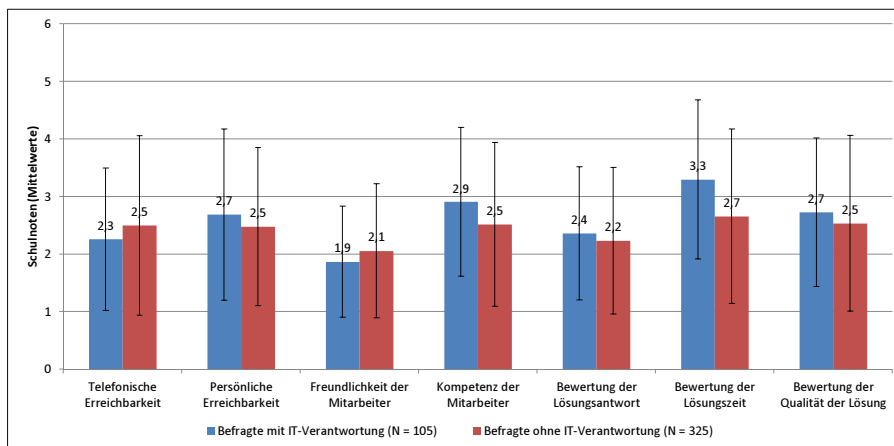
Allgemeines

- Befragungszeitraum: 29.09.2014 – 07.11.2014
- Stichprobengröße $N = 434$
- Demographie



Befragung 2014

Bewertungen des IT-ServiceDesk (Vergleich Befragte mit/ohne IT-Verantwortung)



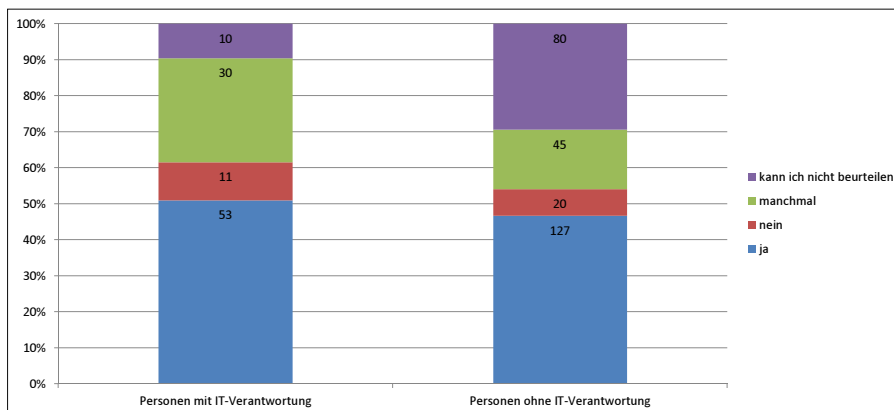
3 von 9 Nutzerzufriedenheitsbefragung zum Support des IT-ServiceDesk | Florian Krämer | 23.02.2015



Befragung 2014

SPoC-Bewertung (Vergleich Befragte mit/ohne IT-Verantwortung)

Halten Sie die Kommunikation über das IT-ServiceDesk für hilfreich?

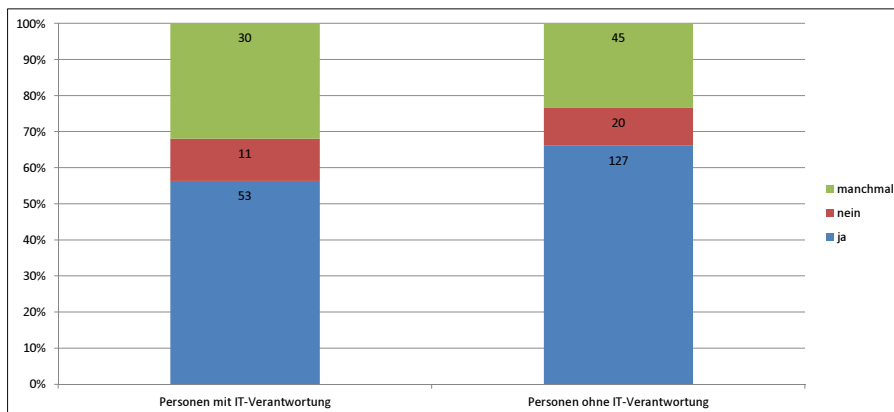


4 von 9 Nutzerzufriedenheitsbefragung zum Support des IT-ServiceDesk | Florian Krämer | 23.02.2015



Befragung 2014

SPoC-Bewertung (Vergleich Befragte mit/ohne IT-Verantwortung | ohne Ausweichoption) Halten Sie die Kommunikation über das IT-ServiceDesk für hilfreich?

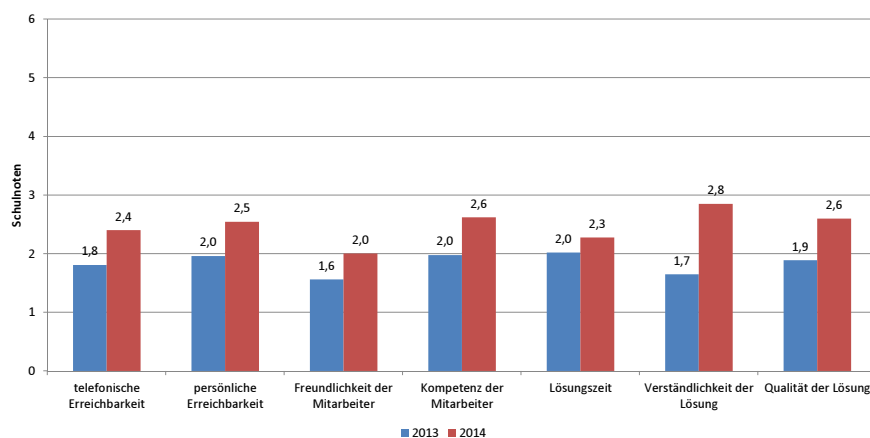


5 von 9 Nutzerzufriedenheitsbefragung zum Support des IT-ServiceDesk | Florian Krämer | 23.02.2015



Vergleich der Befragungen 2013 und 2014

Bewertungen des IT-ServiceDesk



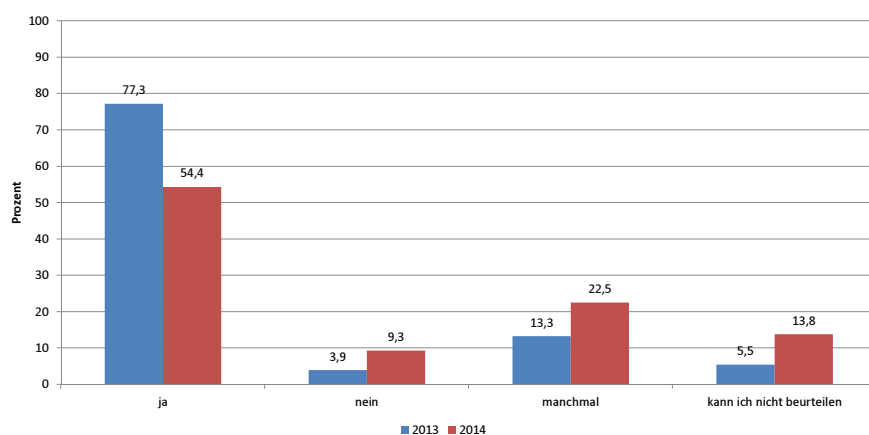
6 von 9 Nutzerzufriedenheitsbefragung zum Support des IT-ServiceDesk | Florian Krämer | 23.02.2015



Vergleich der Befragungen 2013 und 2014

SPoC-Bewertung

Halten Sie die Kommunikation über das IT-ServiceDesk für hilfreich?



7 von 9 Nutzerzufriedenheitsbefragung zum Support des IT-ServiceDesk | Florian Krämer | 23.02.2015



Vergleich der Befragungen 2013 und 2014

Ansätze zur Bewertung

- Anderer Befragungszeitraum: Beginn des Sommersemesters vs. Beginn des Wintersemesters
- Facebook-Posts: mehr Studierende, mehr „Trolle“?
- Anderes Fragebogendesign: keine Möglichkeit, Datensätze auszuschließen
- Koinzidenz zum L2P-Relaunch

Maßnahmen zur Verbesserung

- Qualitätsmanagement
- Schulungen / Trainings

8 von 9 Nutzerzufriedenheitsbefragung zum Support des IT-ServiceDesk | Florian Krämer | 23.02.2015



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen?

