

# BVET

Anwenderbefragung zur Nützlichkeit der IT im BVET und zur Zufriedenheit der MitarbeiterInnen

## Herausforderung

Der Integrationsmanager BVET, Herr Ralph Bühlmann, wollte eruieren, wie zufrieden die Mitarbeitenden mit der Bürokommunikation und den Fachanwendungen im BVET sind und wie nützlich diese zur Erledigung der Aufgaben sind – ist die verfügbare IT-Infrastruktur Luxus oder gibt es Optimierungspotenzial?

Zusätzlich verfolgt das BVET das strategische Ziel, in seine Mitarbeitenden zu investieren und seine Attraktivität als Arbeitgeber stetig zu verbessern.

## Ziele

Um das Ziel der optimalen Anwenderunterstützung sicherzustellen, wurde beschlossen, eine standardisierte Befragung der Mitarbeitenden durchzuführen und aufgrund ihrer Einschätzungen, Massnahmen einzuleiten, die die Zufriedenheit der Mitarbeitenden steigert sowie deren IT-Kompetenzen verbessert. sieber&partners (s&p) wurde beauftragt die Befragung durchzuführen und die Ergebnisse für das BVET nutzbar zu machen.

Durch die Mitarbeiter-Befragung sollten folgende Fragen beantwortet werden:

- Wie zufrieden sind die Mitarbeitenden im Allgemeinen mit der IT?
- Wie nützlich ist die IT-Infrastruktur (Bürokommunikation/Fachanwendungen) und wo liegt Optimierungspotenzial?
- Wie wird das Supportangebot beurteilt und wo gibt es Verbesserungspotenzial?
- Wie steht es mit dem Ausbildungsbedarf der Mitarbeitenden; welche Gebiete/Bedürfnisse sollen abgedeckt werden und wie soll das Ausbildungsangebot gestaltet sein (Setting, gruppenspezifisch etc.)?

## Vorgehen

- Erarbeitung des Fragebogens und der Auswertungslogik in Zusammenarbeit mit dem BVET
- Durchführung der Online-Befragung
- Auswertung der Daten und Formulierung von potenziellen Massnahmen

*Sieber&Partners ist der unabhängige Anbieter innovativer, kundenspezifischer Marktforschung und Beratung für die Schweizer ICT. Das aus anerkannten Persönlichkeiten bestehende Kernteam ist gezielt mit Fachspezialisten vernetzt und deckt die Geschäftsfelder ICT Investment, Market Intelligence und Productivity Consulting ab.*



## Resultat und Nutzen

Die hohe Rücklaufquote von 74% und die vielen Kommentare der Mitarbeitenden lassen auf eine hohe Relevanz des Themas schliessen. Wichtig für die Zufriedenheit sind folgende Faktoren: 1. die Angemessenheit der Software für die Erledigung der Aufgaben, 2. die Stabilität und Zuverlässigkeit der Software und 3. die interne Unterstützung bei Problemen. Zusätzlich hat die Hardware-Ausstattung einen positiven Einfluss.

Die von s&p formulierten Empfehlungen flossen in die BVET-interne Planung ein und werden baldmöglichst umgesetzt.

*Die Studie ermöglicht uns, aufgrund der vorformulierten Empfehlungen, Massnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit mit der IT und deren Nützlichkeit einzuleiten (Ralph Bühlmann, Integration Manager BVET).*

## Ihr Weg zum Erfolg

Herr Alfred Bertschinger erwartet Ihre Anfrage und präsentiert Ihnen mit Freude den Wert dieser Leistung für Sie.



**Alfred Bertschinger**  
Berater und Soziologe

E-Mail: [ab@pascal-sieber.ch](mailto:ab@pascal-sieber.ch)  
Phone: 031 382 00 24  
Mobile: 076 445 69 73  
[www.sieberpartners.ch](http://www.sieberpartners.ch)