

8. Integrationsmanager-Briefing

8. Dezember 2011

accelerate the pulse of ICT 

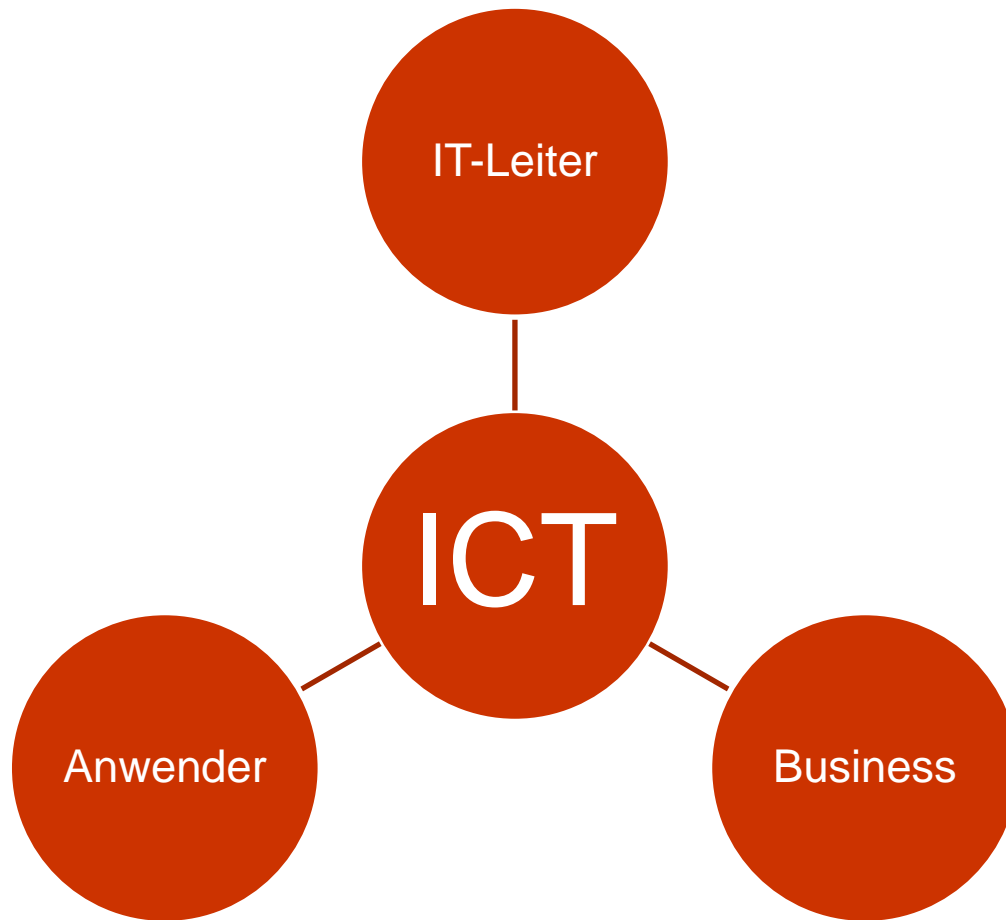
Mensch & IT

Alfred Bertschinger

accelerate the pulse of ICT 



3 Stakeholder





Die Situation



Copyright © Randy Glasbergen. www.glasbergen.com



Des IT-Leiters höchstes Lob

- Keiner sagt etwas
- Nur wenige «schreien»

→ Ein IT-Leiter hat nur ein Bauchgefühl, wie «seine» IT im Feld wahrgenommen wird. Eine Befragung der Mitarbeitenden schafft Klarheit

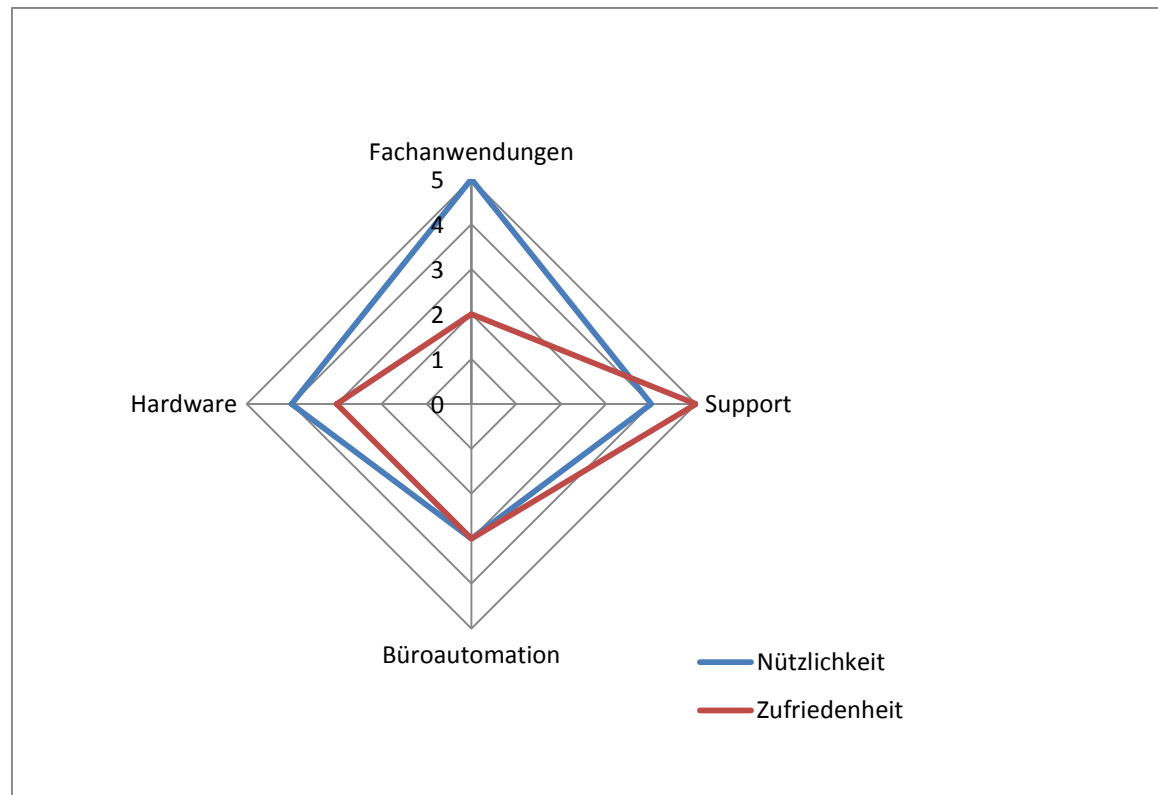


Mitarbeiter-Befragung

- Eine Befragung der MA zur Zufriedenheit mit und Nützlichkeit der IT liefert wichtige Implikationen für kurz- und mittelfristige Optimierungen und die (langfristige) IT-Strategie
- Eine Zufriedenheitsbefragung ist Teil einer Situationsanalyse, die alljährlich durchgeführt/überprüft werden sollte
- «Konventionelle» MA-Befragungen decken die Spezifika der IT zu wenig ab



Nützlichkeit und Zufriedenheit





Mitarbeiter-Befragung

Durch die Mitarbeiter-Befragung können folgende Fragen beantwortet werden:

- Wie zufrieden sind die Mitarbeitenden mit der IT?
- Wie nützlich ist die IT-Infrastruktur und wo liegt Optimierungspotenzial?
- Wie wird das Supportangebot beurteilt und wo gibt es Verbesserungspotenzial?
- Wie steht es mit dem Ausbildungsbedarf der Mitarbeitenden und wie soll das Ausbildungsangebot ausgestaltet?



Was Anwender wollen



What do Users Want?

- To get their job done
 - ... without regard to technology
 - (To work anywhere, any time)
 - (To work on any device)
- } Mobile Computing / Flexibilität

→ What do users want? You have to find out!



Wann ist der User zufrieden?





Hohes «Involvement»

■ Hohe Rücklaufquoten:

- Privatwirtschaft: 47.5%
- Öffentliche Verwaltung: 74%



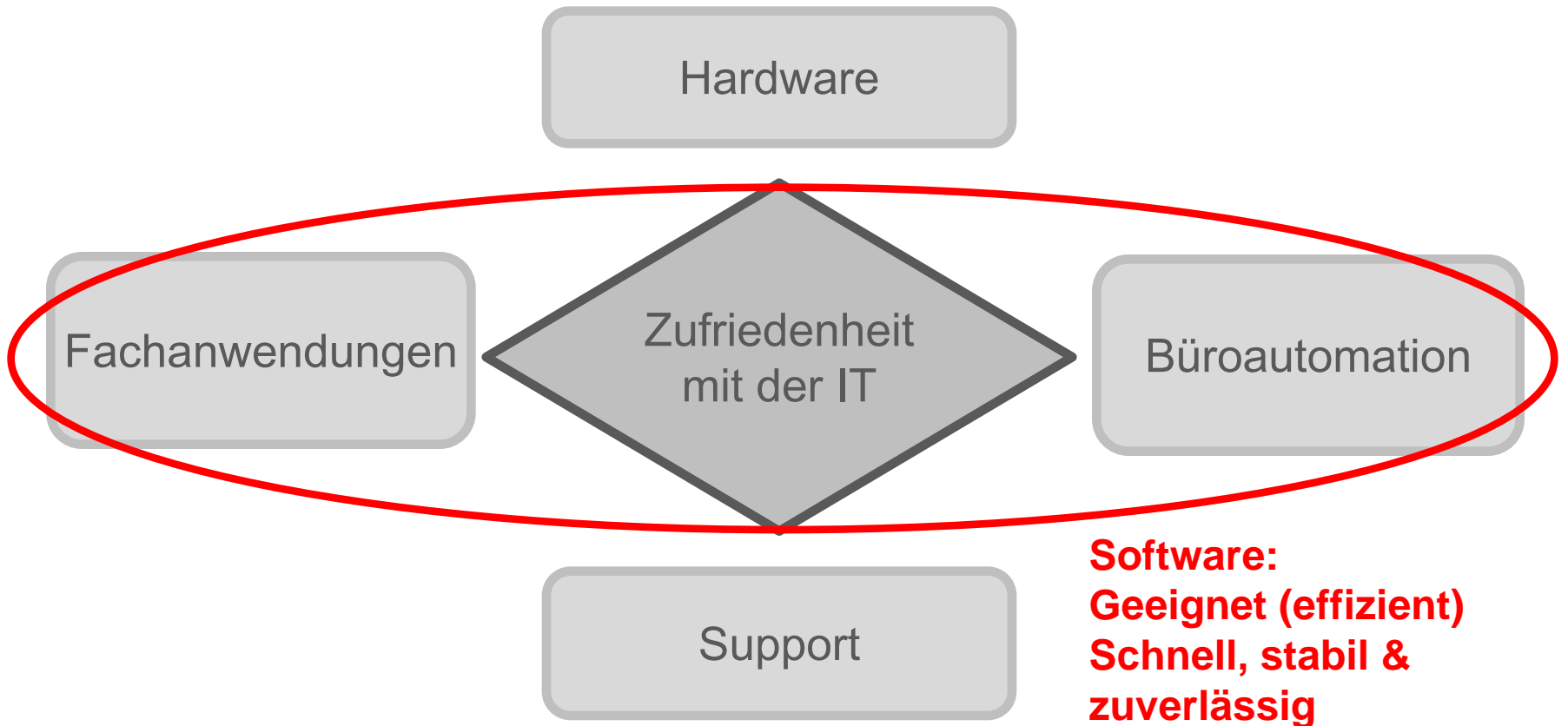
■ Viele Kommentare

- Privatwirtschaft: 60% aller Befragten
- Öffentliche Verwaltung: 86% aller Befragten

→ Kommentare sind wichtig für die Detailanalyse



Zufriedenheit mit 4 Dimensionen

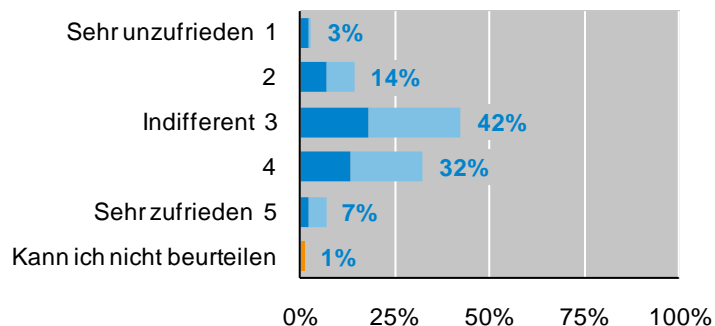


**Software:
Geeignet (effizient)
Schnell, stabil &
zuverlässig**



Allgemeine Zufriedenheit mit der IT

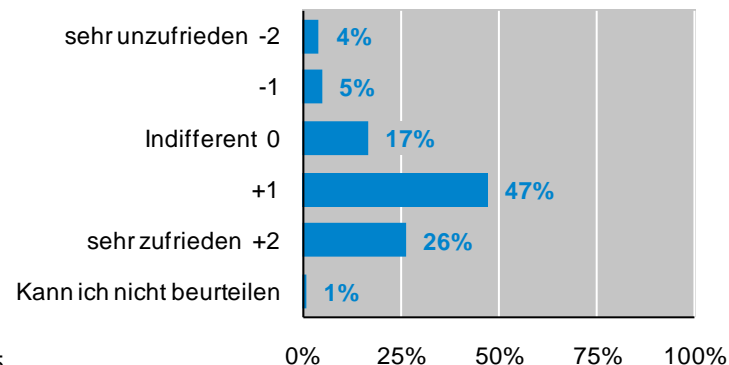
Wie zufrieden sind Sie generell mit der IT? (privat)



n = 623



Wie zufrieden sind Sie generell mit der IT? (Verwaltung)



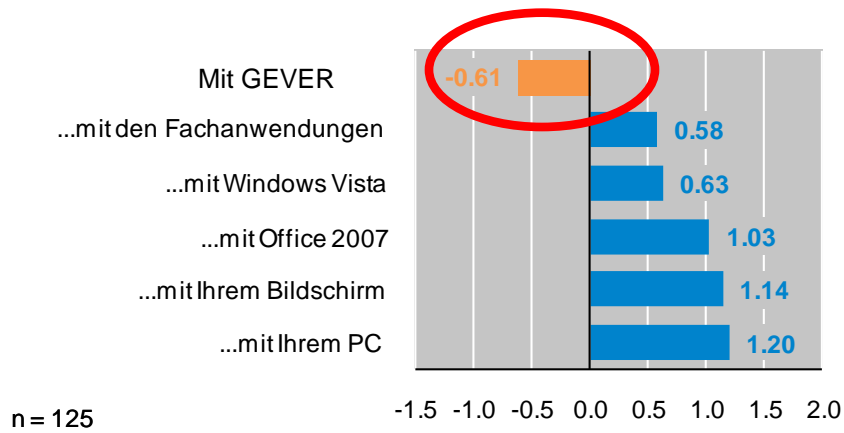
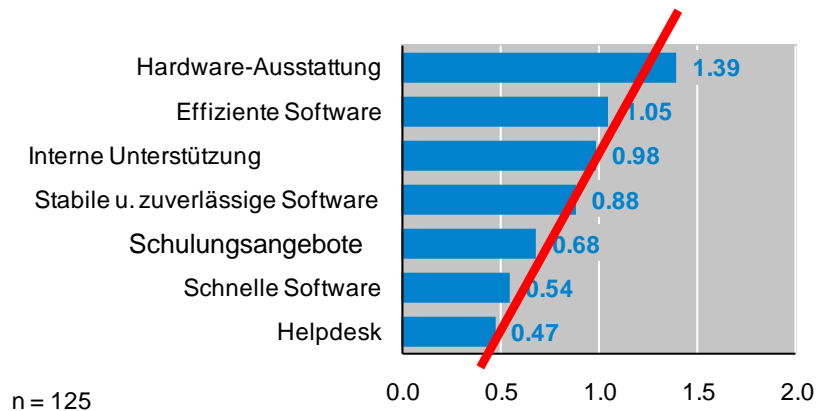
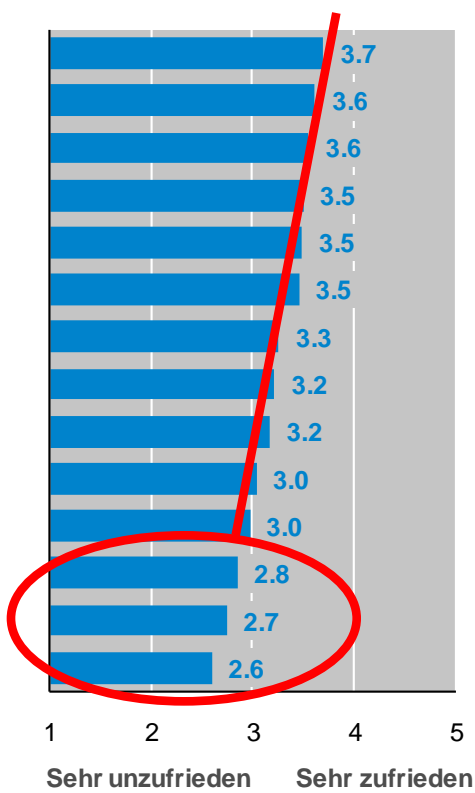
n = 125

- Privatwirtschaft: Mittelwert 0.3 → nicht unzufrieden
 - Öffentliche Verwaltung: Mittelwert 0.9 → klar positiv
- Interessant sind das obere und das untere Quartil



Hard und Software: Rangfolgen

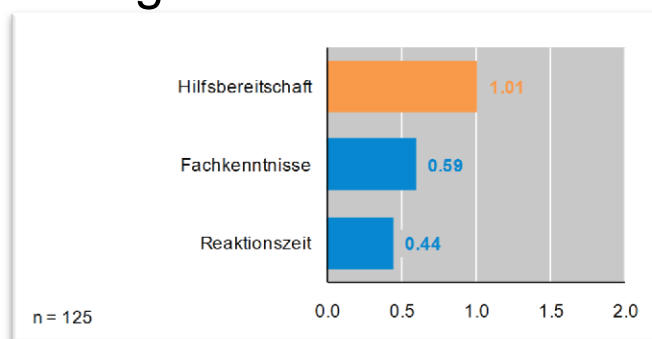
Zufriedenheit mit IT-Mitteln (Mittelwert)





Support ist wichtig

- Support-Kräfte können auf 3 Dimensionen eingeschätzt werden:
 - Hilfsbereitschaft → höchste Werte
 - Fachkenntnisse → mittlere Werte
 - Reaktionszeit → tiefste Werte



- Die Reaktionszeit wird meistens am tiefsten beurteilt, was ein typisches Ergebnis von Zufriedenheitsbefragungen ist
→ **Der User will schnelle Hilfe**



Spannende Erkenntnisse

Es gibt einen gewissen Anteil an MA gibt, die per se negativ gegenüber der IT eingestellt sind (ca. 10-15%)

Ca. 20% haben keinen, ca. 80% haben Ausbildungsbedarf (Selbsteinschätzung). Bedarf an Excel und PowerPoint

Die jungen MA sind weniger zufrieden mit der IT (Office 2003, starke Einschränkungen) → Attraktivität der Firma als Arbeitgeber (Privatwirtschaft)

MA, die einen hohen Bedarf an IT-Support haben sind unzufriedener / Support und Ausbildung haben keinen signifikanten Zusammenhang (Verwaltung)



Spannende Erkenntnisse

**Das Alter der MA hat einen
signifikanten Einfluss auf die
Zufriedenheit mit der IT →
Altersmilde?**

**Ältere MA stimmen der Aussage weniger zu,
dass die Software erlaubt, ihre Aufgaben
effizient zu erledigen (Verwaltung)**

**MA mit Leitungsfunktion sind
tendenziell unzufriedener**

**Die Performance im Sinne
von Schnelligkeit ist
wichtig und wird meistens
negativ beurteilt**



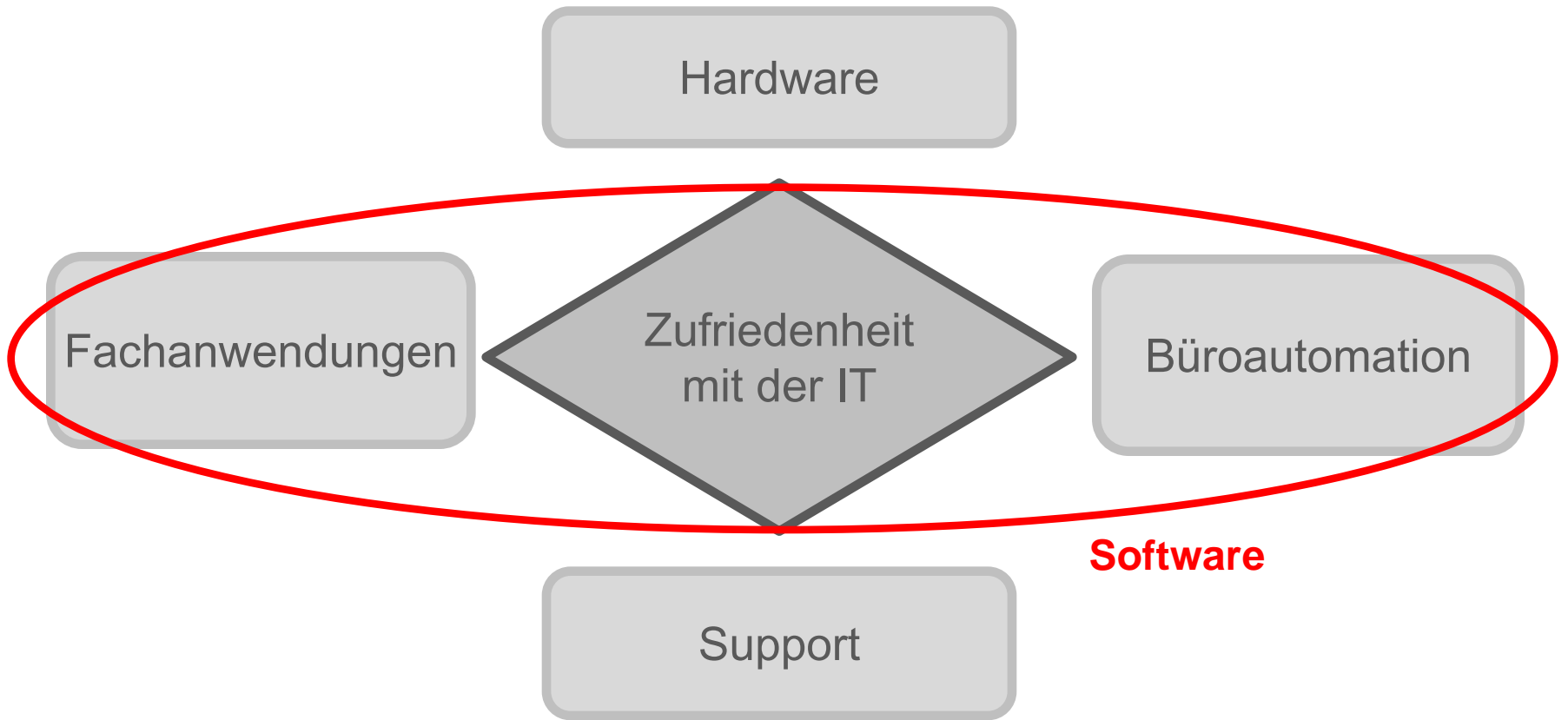
Ist der mobile User zufriedener?

- Die empirischen Ergebnisse sind widersprüchlich:
 - Eine Umfrage zeigt keine signifikanten Unterschiede (öffentliche Verwaltung)
 - Eine zeigt, dass Notebook-Nutzer eher zufriedener sind (öffentliche Verwaltung)
 - Eine andere zeigt, dass Notebook-Nutzer eher unzufriedener sind (Privatwirtschaft)





Schlussbetrachtung





Faktoren der Zufriedenheit

Meine Hardware-Ausstattung ist gut genug

Hardware

**Die Software erlaubt mir, meine Arbeit effizient zu erledigen,
sie läuft stabil und zuverlässig**

Software

**Die Arbeit mit gewissen Anwendungen
demotiviert mich**

Support

Dank der Unterstützung kann ich bei Problemen schnell weiter arbeiten

Zufriedenheit
mit der IT