

Kundenzufriedenheitsumfrage 2017

Version 1.0

Inhalt

Einleitung	3
Ablauf und Werbemaßnahmen	3
Teilnehmerinnen und Teilnehmer	3
Fragebogen	5
Informationsangebote	6
Service Desk und BITS-Beratung	10
Kommunikationskanäle	14
Arbeitsplatzbetreuung	16
Poolräume	17
Allgemeine BITS-Services	19
BITS-Services für Beschäftigte	24
BITS-Services für Studierende	26
WLAN	27
Zufriedenheit	29
Offene Angaben	30

Einleitung

Im Jahr 2017 wurde erstmalig eine Kundenzufriedenheitsumfrage des Bielefelder IT-Servicezentrums (BITS) durchgeführt. Primäre Ziele der Befragung waren, Erkenntnisse über die Zufriedenheit mit bestehenden Services zu gewinnen und Ideen für Verbesserungen bzw. Neuaufnahme von Services zu bekommen.

Ablauf und Werbemaßnahmen

Die Kundenzufriedenheitsumfrage 2017 fand im Zeitraum Juni-Oktober 2017 statt. Die Umfrage wurde über die Uni-Facebook Seite, den Uni-Newsletter für Beschäftigte, in der H1 und auf der BITS-Webseite beworben. Während der gesamten Laufzeit der Umfrage wurde diese mit einem entsprechenden Pop-up-Fenster auf den öffentlichen PC-Arbeitsplätzen und als Aushang an den Pool- und Kursräumen beworben. Zudem lief am Semesterstart ein entsprechender Hinweis auf allen öffentlichen Infomonitoren.

Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Insgesamt nahmen 942 Personen an der Umfrage teil. Davon waren 768 Studierende und 156 Bedienstete.

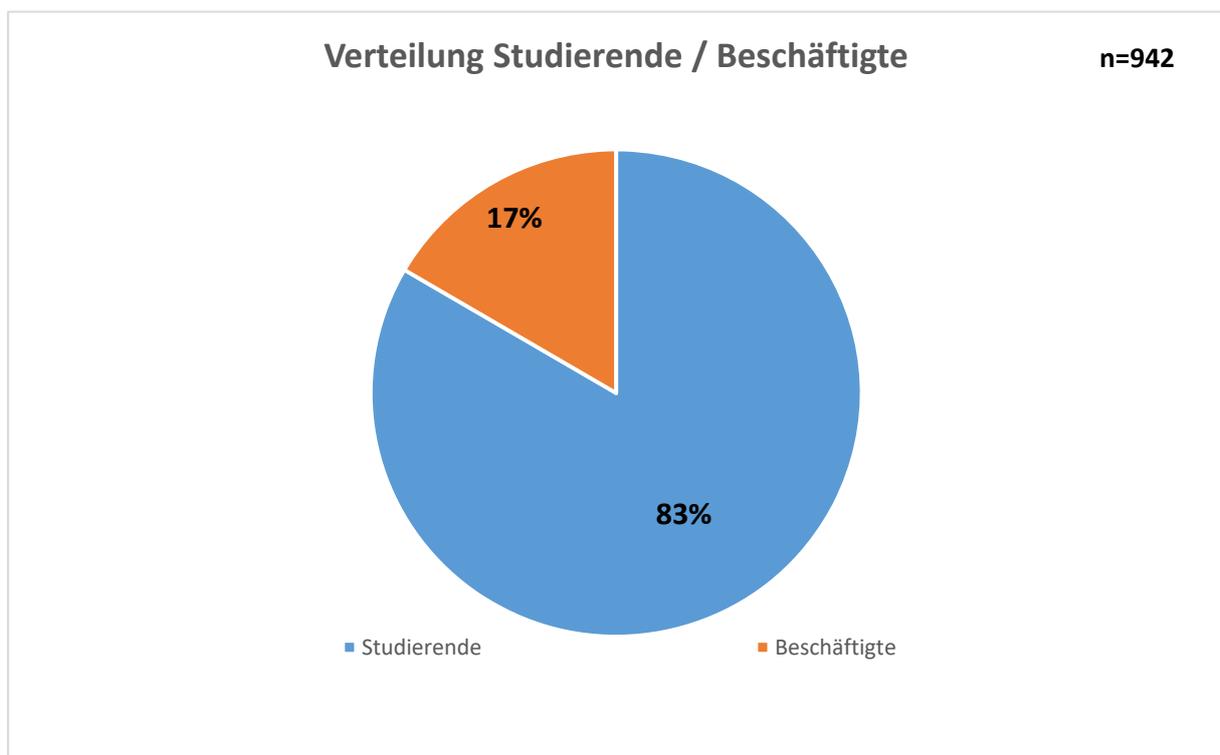


Abb. 1. „Bitte wählen Sie Ihren Status aus“¹

¹ „n“ gibt in den Abbildungen die Anzahl der Nennungen in der jeweiligen Frage an. Da die Anzahl aufgrund der Möglichkeit zu Mehrfachnennungen oder durch Überspringen von Fragen je nach Frage variiert, wird die Anzahl der gültigen Nennungen für jede Frage in den Abbildungen ausgewiesen. Prozentwerte beziehen sich auf die Gesamtzahl der Nennungen für die jeweilige Frage, nicht auf die Gesamtheit der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer.

17% der Befragten gaben an den Status Beschäftigte zu besitzen, 83% der Teilnehmenden waren Studierende.

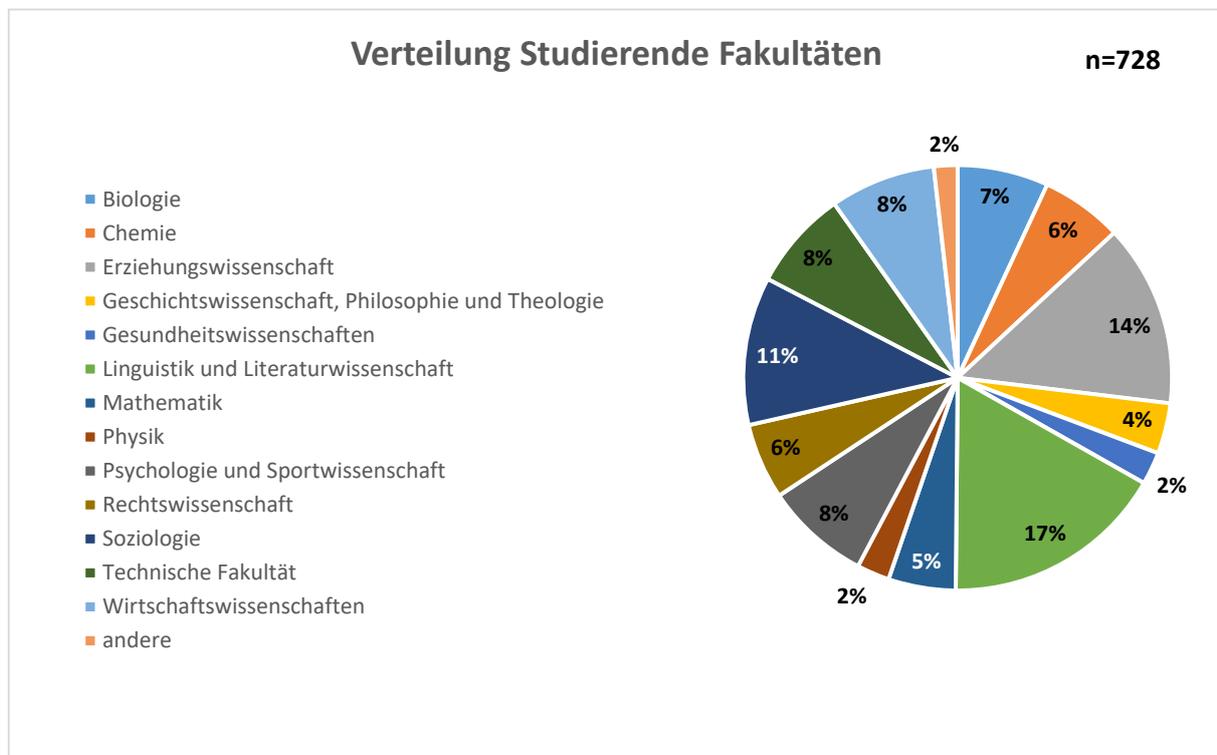


Abb.2 „In welcher Fakultät studieren Sie?“

Der Großteil der teilnehmenden Studierenden gab an, an der Fakultät für Linguistik und Literaturwissenschaft zu studieren (17%). 14 % waren Studierende der Erziehungswissenschaften und 11% waren an der Fakultät für Soziologie eingeschrieben. Der Rest teilt sich entsprechend auf die anderen Fakultäten auf.

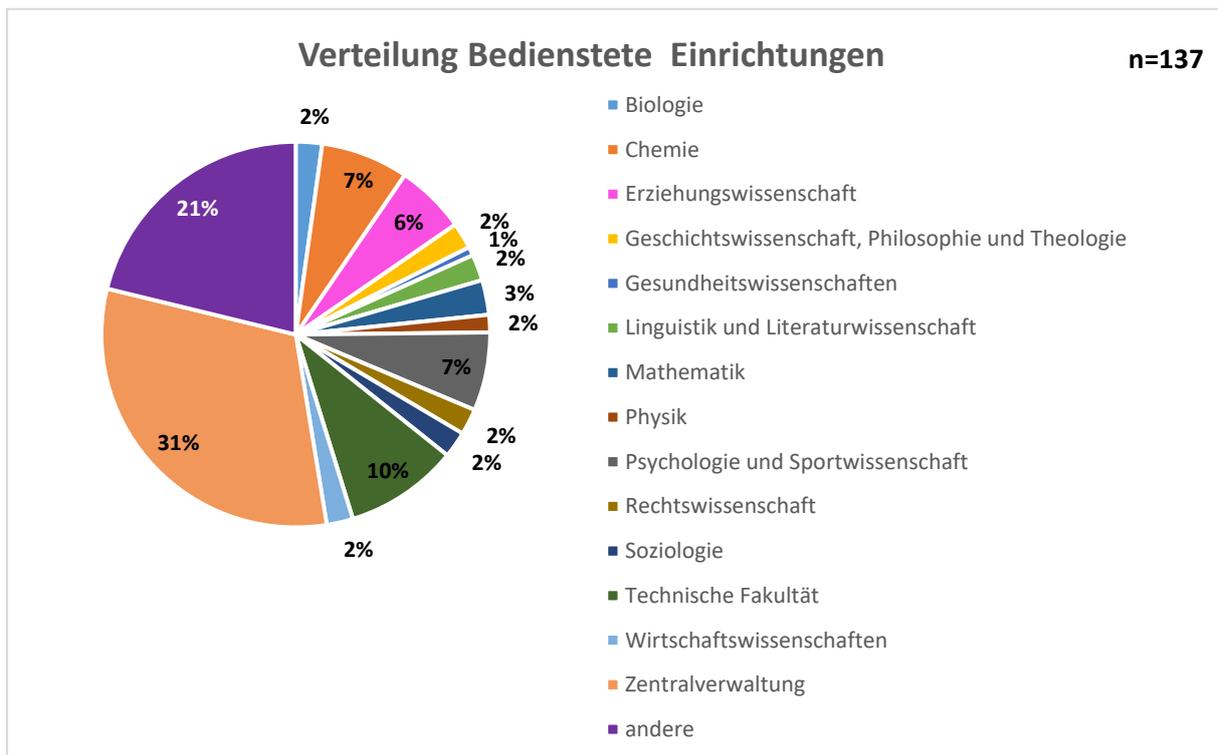


Abb. 3 „In welcher Einrichtung/Fakultät sind Sie beschäftigt?“

Unter den Bediensteten gehörte mit 31% der Großteil der Teilnehmenden der Zentralverwaltung an, gefolgt von der Technischen Fakultät (10%) und den Fakultäten für Chemie und Psychologie und Sportwissenschaft (je 7%). Der große Anteil der Zentralverwaltung kann sich dadurch erklären, dass die dort Beschäftigten mehr Kontakt mit dem BITS haben als Beschäftigte in Forschung und Lehre, da sie vom Service Desk betreut werden (Stichworte: SAP und betreute Rechner).

64% der befragten Beschäftigten ließen sich dem Bereich Service/Verwaltung zurechnen, 36% dem Bereich Forschung/Lehre.

Fragebogen

Neben der Ermittlung des Status (Personenkreis, Zugehörigkeitsdauer, Einrichtung) bestand der Fragebogen unter anderem aus Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit, zum Support (allgemein, Service Desk, BITS-Beratung), zu den Kommunikationskanälen (Webseite, E-Mail, Berichterstattung etc.), zu den vom BITS angebotenen IT-Services sowie zu Fragen, die vom Arbeitskreis DV-ISA-Benchmarking NRW erarbeitet wurden. Zum Abschluss der Befragung hatten die Teilnehmenden zudem die Möglichkeit freie Rückmeldungen zu geben. Im Folgenden werden die Fragen mit den aussagekräftigsten Ergebnissen vorgestellt.

Informationsangebote

Im ersten Abschnitt der Befragung wurden die Teilnehmer gefragt, wie zufrieden sie mit den Informationsangeboten des BITS sind. Dazu zählen neben der Webseite auch die aktuellen Meldungen, die Universitätsweite Berichterstattung sowie die Präsenz in den sozialen Medien.

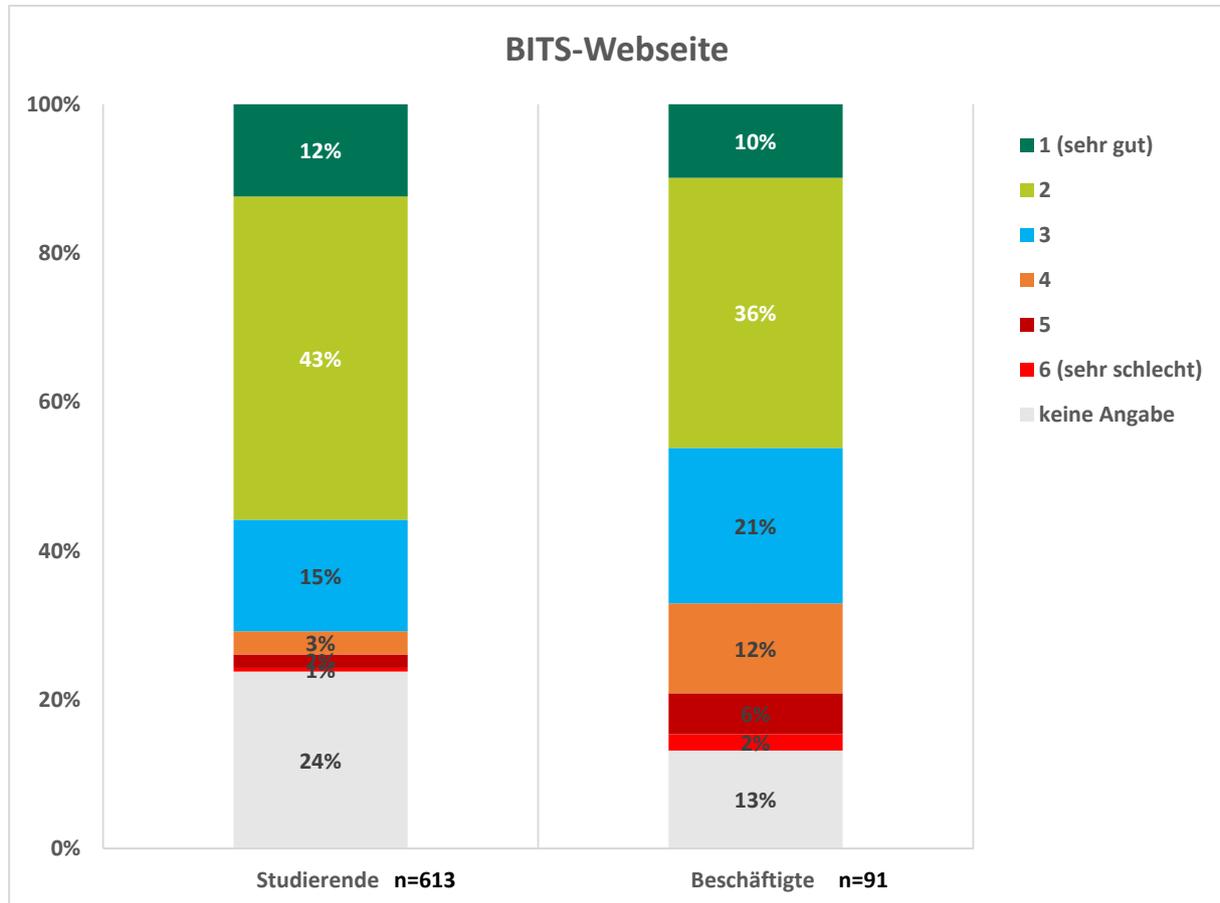


Abb.4 „Wie zufrieden sind Sie mit den Informationsangeboten des BITS? BITS-Webseite Insgesamt“

Die BITS-Webseite wurde sowohl von den Studierenden als auch von den Beschäftigten positiv bewertet. 55% der Studierenden vergaben die Schulnote 1 bzw. 2. 46 % der Beschäftigten vergaben ebenfalls diese Noten. Die negativen Bewertungen fielen in beiden Gruppen gering aus und blieben im einstelligen Prozentbereich. Keine Angabe zu der Frage machten 24% der Studierenden und 13% der Beschäftigten.

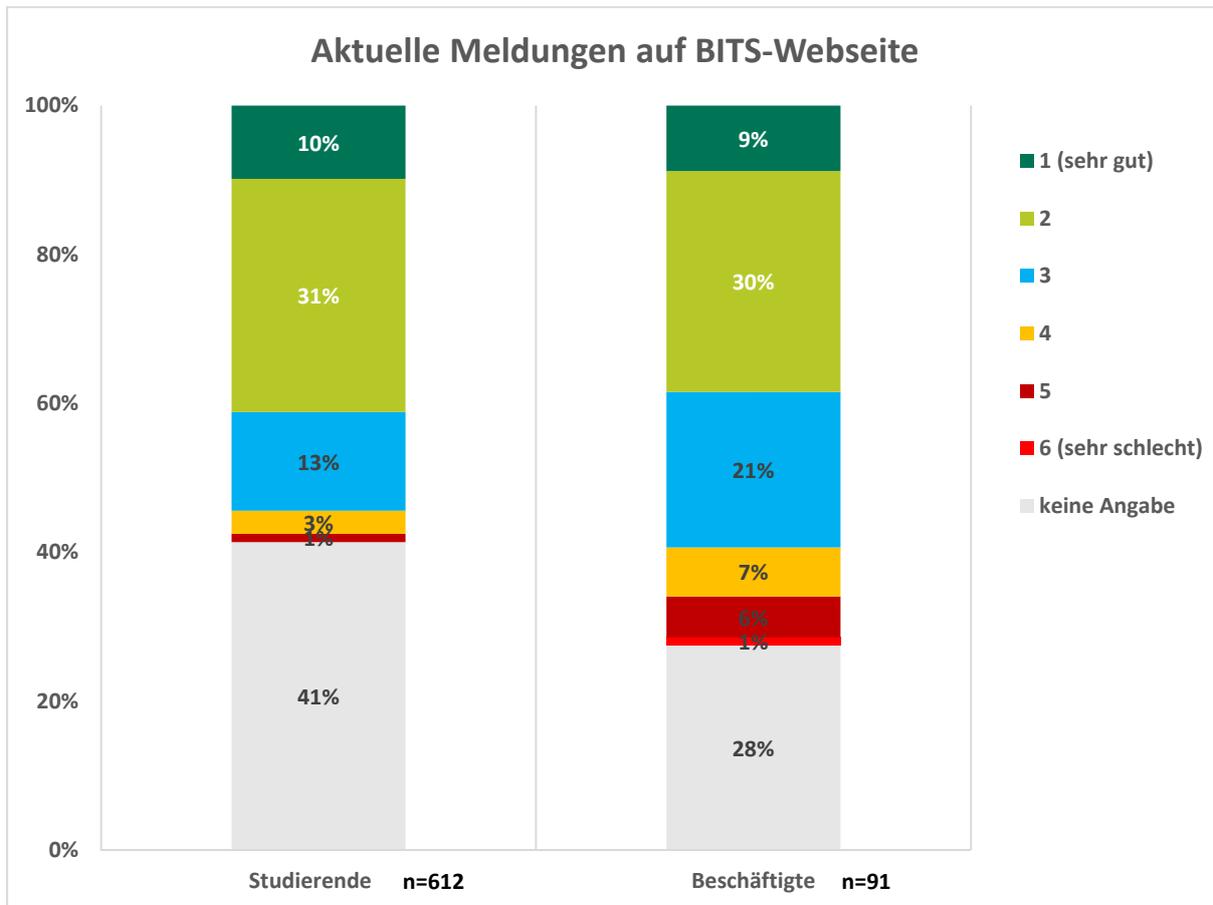


Abb.5 „Wie zufrieden sind Sie mit den Informationsangeboten des BITS? Aktuelle Meldungen auf der BITS-Webseite“

Bei der Benotung der Aktuellen Meldungen auf der BITS-Webseite fällt der große Prozentsatz von Studierenden (41%) auf, die keine Angabe zu der Frage gemacht haben. Auch bei den Beschäftigten machten 28% keine Angabe. Dies kann darauf hindeuten, dass die Meldungen nicht entsprechend wahrgenommen bzw. gelesen werden.

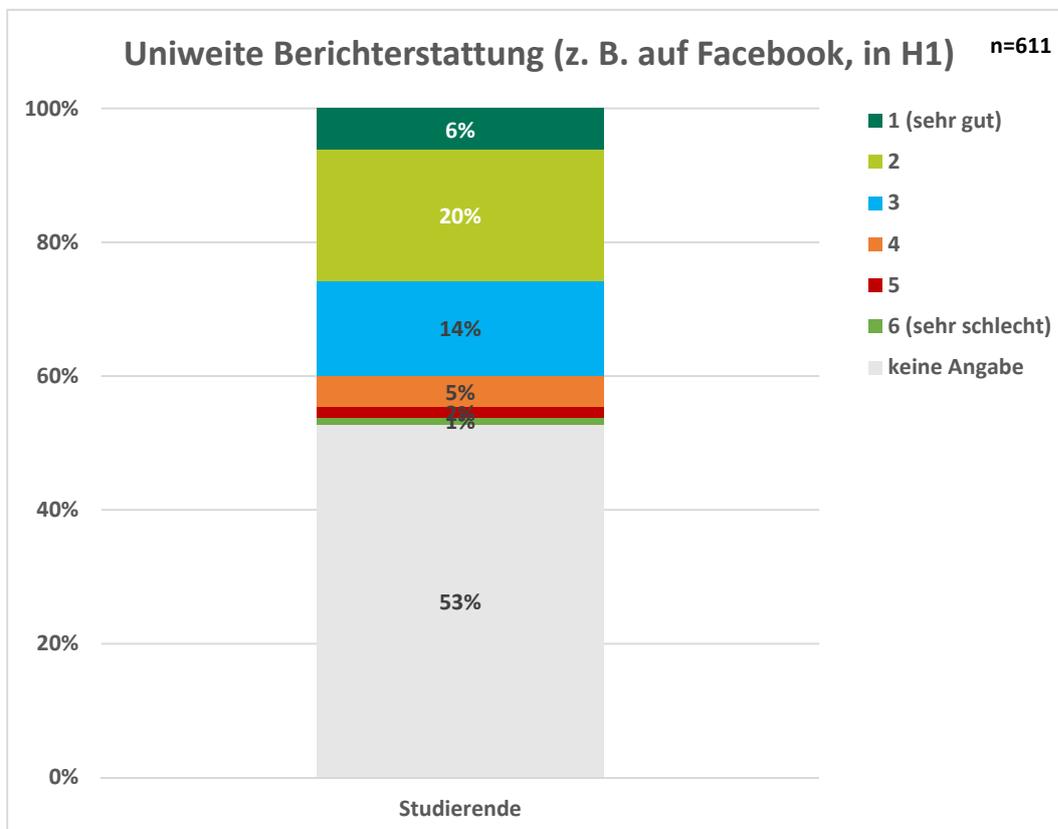
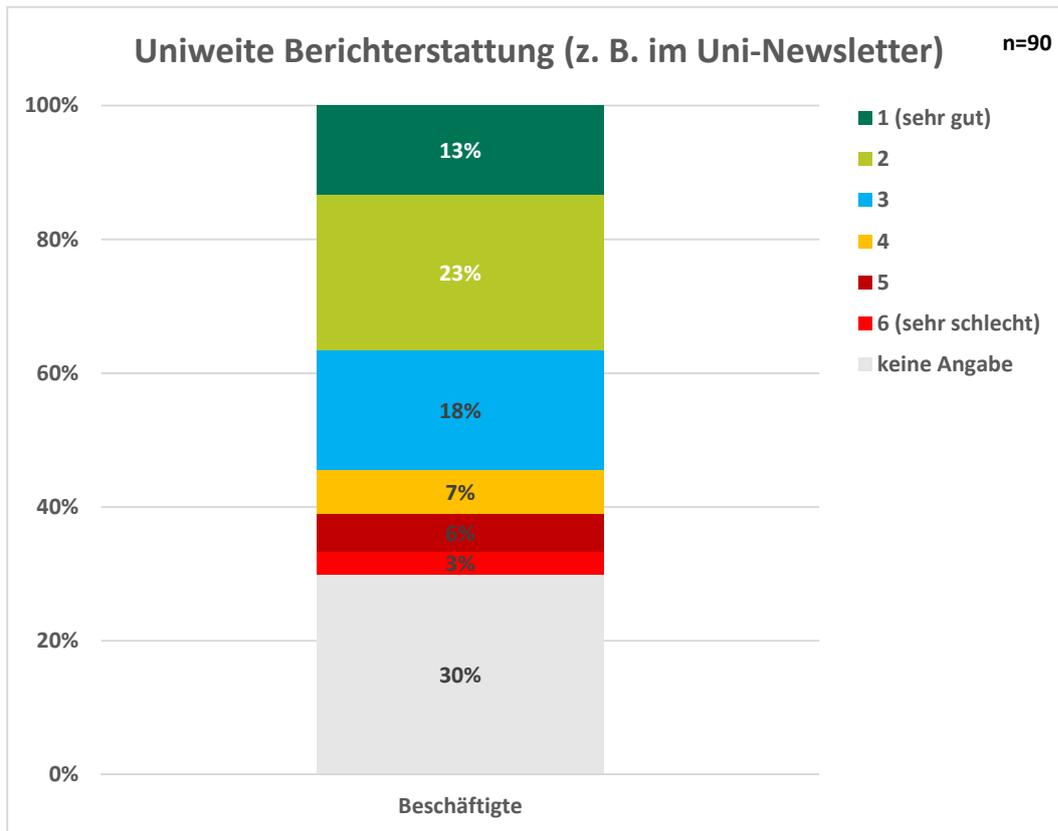


Abb.6 „Wie zufrieden sind Sie mit den Informationsangeboten des BITS? Uniweite Berichterstattung(z. B. im Uni-Newsletter, auf Facebook, in H1)“

36% der Beschäftigten bewerteten die Berichterstattung des BITS in den einschlägigen Medien mit sehr gut (Note 1) oder gut (Note 2). 18% vergaben die Note 3. 30% der Teilnehmenden machten keine Angabe zu der Frage. Ähnlich wie bei den Studierenden (s. u.) lässt der hohe Prozentsatz der Beschäftigten die keine Angabe zu der Frage gemacht haben, die Vermutung zu, dass die Berichterstattung des BITS nicht wahrgenommen wird, da die IT-spezifischen Themen nicht das Interesse der Leser wecken.

Die Beurteilung der uniweiten Berichterstattung des BITS in den Medien der Studierenden (Facebook, H1) durch die Studierenden fiel durchwachsen aus. Immerhin 26% vergaben die Noten 1 und 2, 14% fanden die Berichterstattung befriedigend (Note 3). Ein Großteil der Befragten (53%) machte keine Angabe zu der Frage.

Service Desk und BITS-Beratung

Der sogenannte First Level Support sprich die ersten Anlaufstellen in der Kundenberatung sind der Service Desk für die Beschäftigten bzw. die BITS-Beratung für die Studierenden. Wir wollten wissen, was den Nutzenden beim Kontakt wichtig ist.

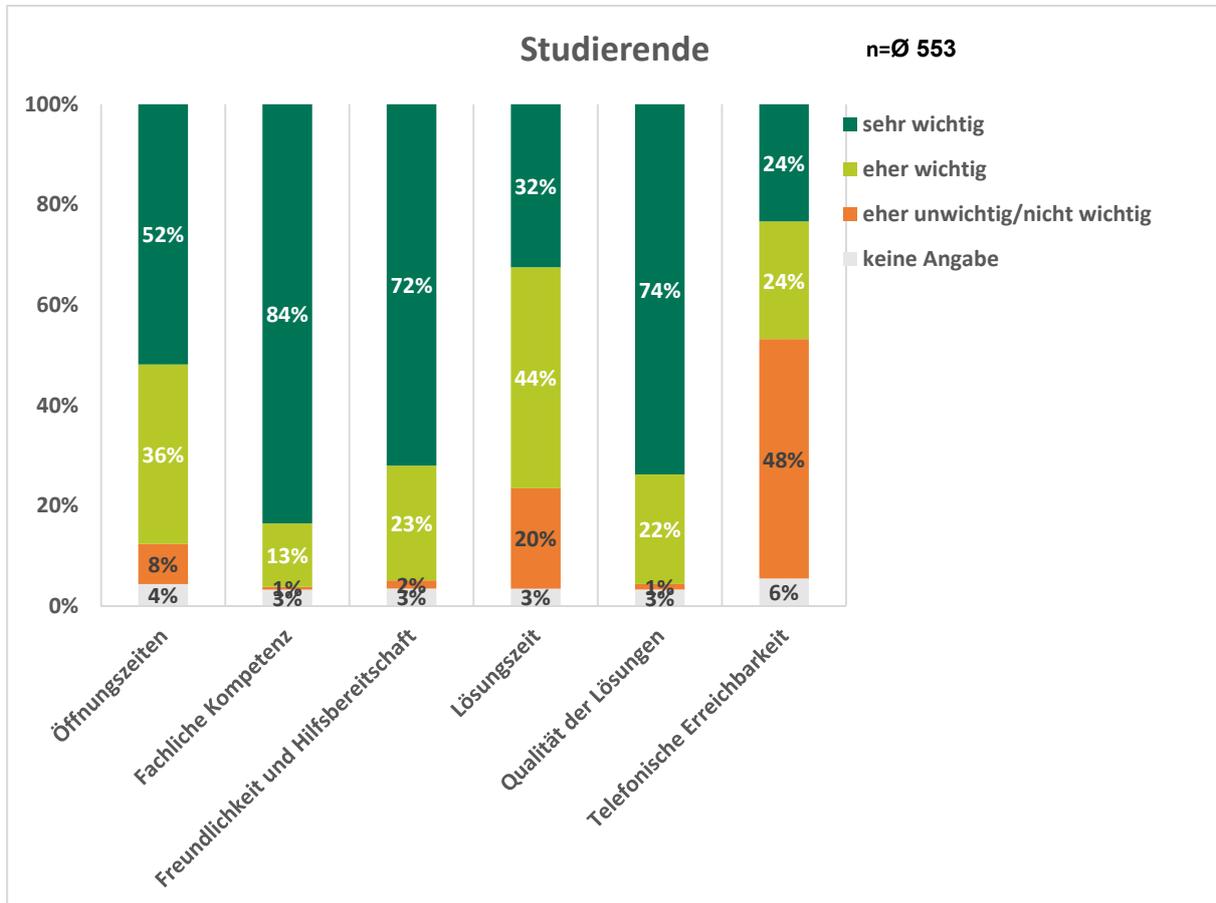


Abb.7 „Was ist Ihnen wichtig, wenn Sie Kontakt zur Kundenberatung (BITS-Beratung, Service Desk) des BITS aufnehmen?“

Fachliche Kompetenz, Qualität der Lösungen sowie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wurden von den Studierenden als sehr wichtig eingeschätzt. Danach folgten Öffnungszeiten, Lösungszeit und Telefonische Erreichbarkeit.

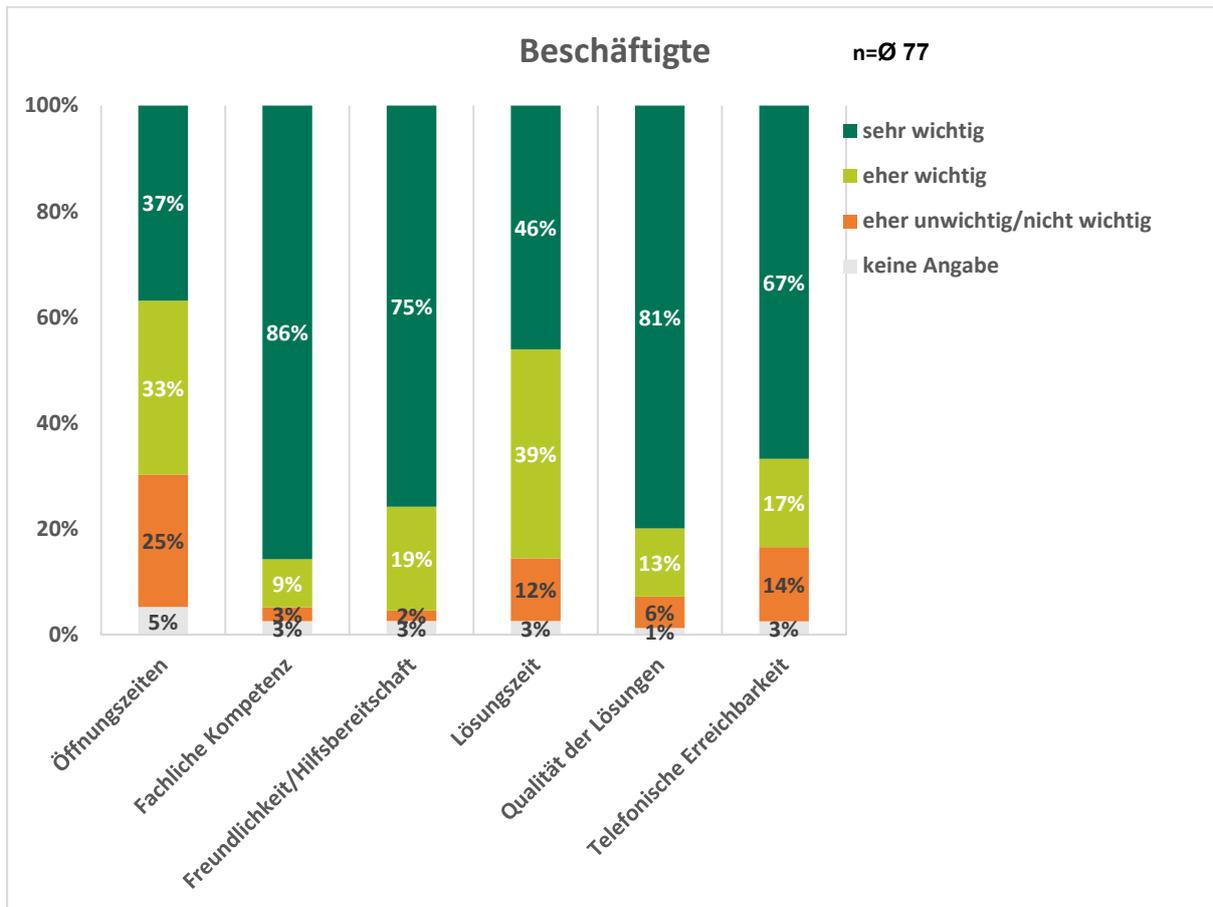


Abb.8 „Was ist Ihnen wichtig, wenn Sie Kontakt zur Kundenberatung (BITS-Beratung, Service Desk) des BITS aufnehmen?“

Auch bei den Beschäftigten standen Fachliche Kompetenz, Qualität der Lösungen sowie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft auf den ersten drei Plätzen bei der Einschätzung der Wichtigkeit. Im Gegensatz zu den Studierenden war den Beschäftigten auch die telefonische Erreichbarkeit sehr wichtig. Grund hierfür ist sicherlich der Kontakt zum Service Desk, der überwiegend telefonisch erfolgt.

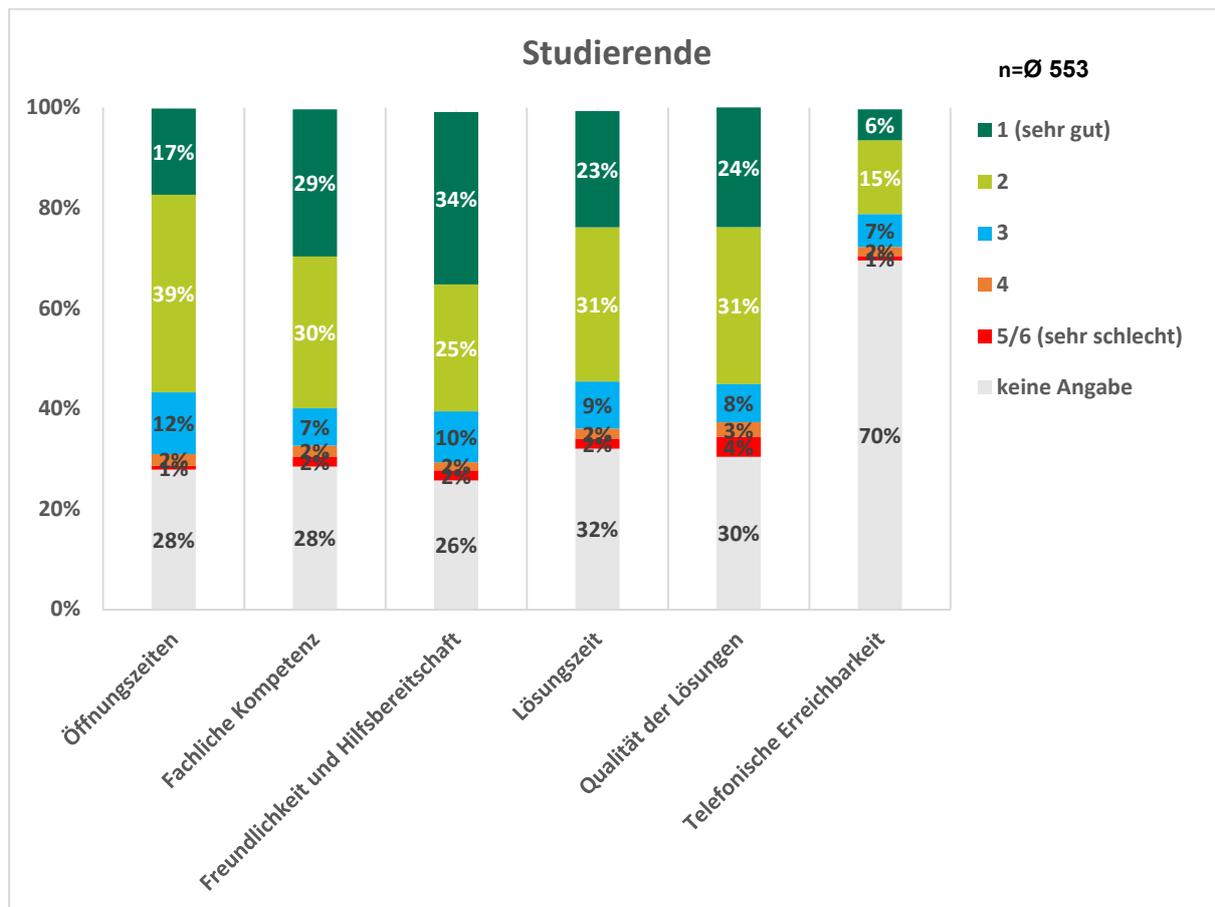


Abb.9 „**NUN** geht es darum, die Kundenberatung des BITS zu beurteilen.“

Nach der Frage, was den Kunden bei der Kundenberatung wichtig ist, wollten wir von den befragten Studierenden auch wissen, wie sie diese beurteilen. Neben Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, Fachliche Kompetenz und Qualität der Lösungen wurden auch die Öffnungszeiten positiv bewertet. Die Telefonische Erreichbarkeit spielte auch hier eine eher untergeordnete Rolle, was man an dem hohen Wert von 70% unter „keine Angabe“ erkennt. Aus den Ergebnissen kann man schließen, dass das BITS bei den Eigenschaften, die den Studierenden wichtig sind, auch gut abschneidet.

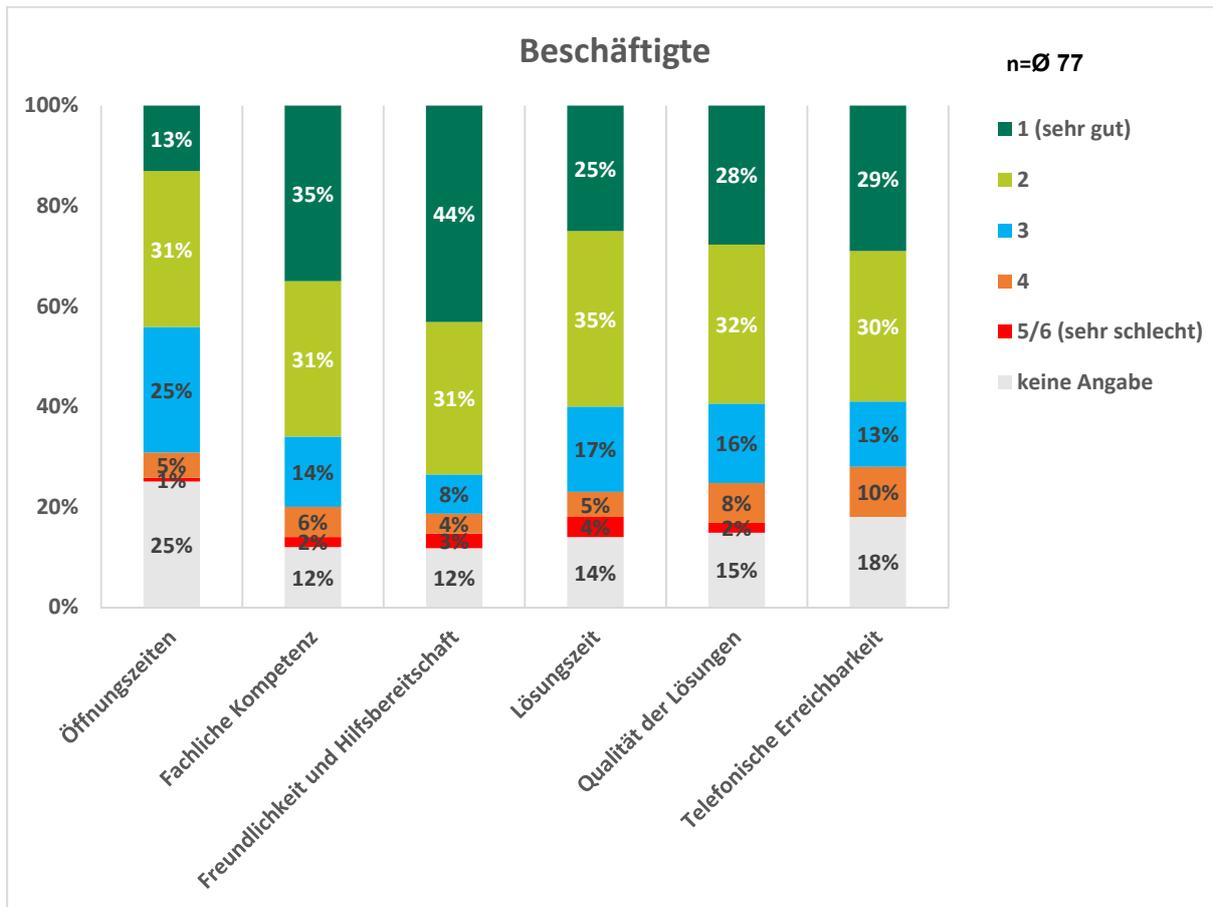
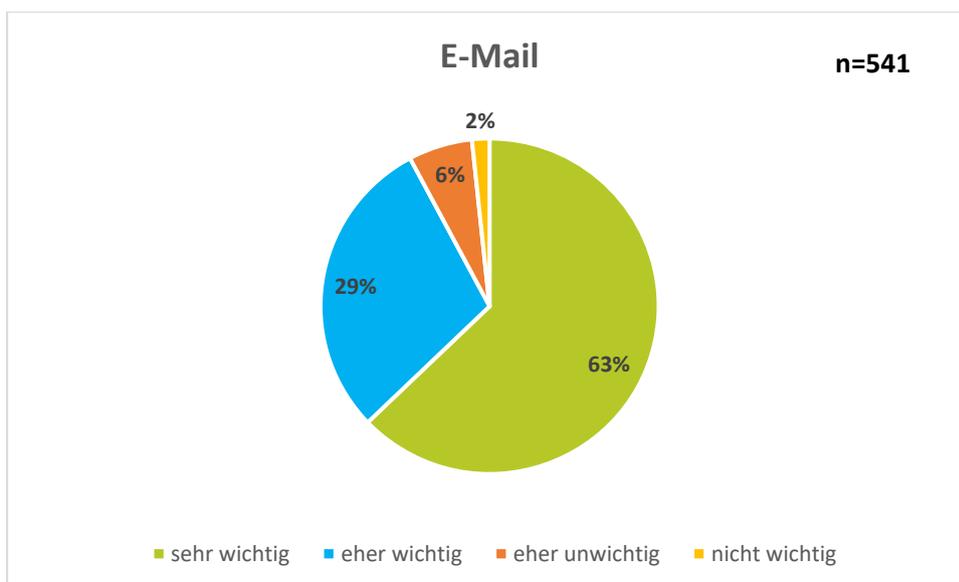
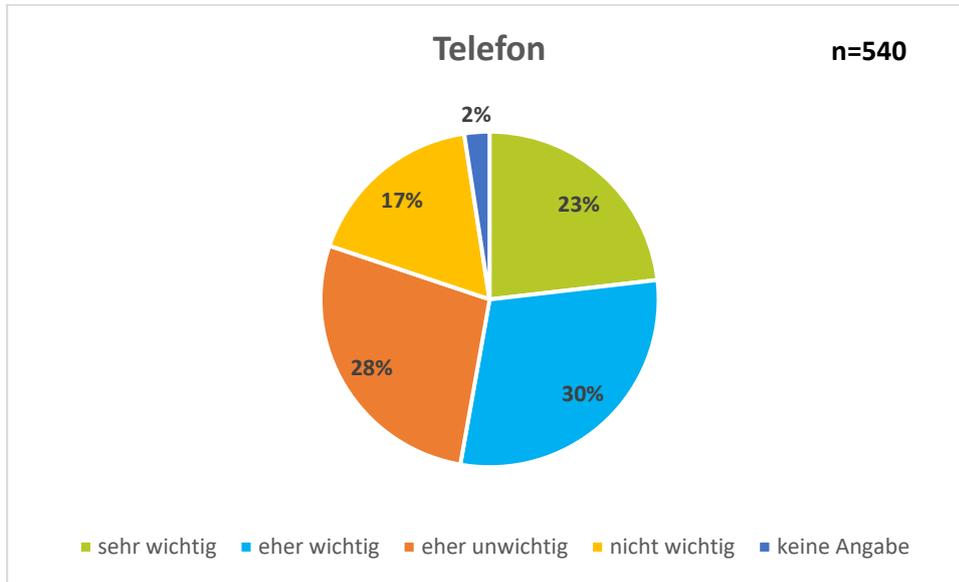


Abb. 10 „**NUN** geht es darum, die Kundenberatung des BITS zu beurteilen.“

Überaus positiv bewerteten die Beschäftigten die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der BITS-Beratung und des Service Desk. 44% vergaben hier die Note 1 (sehr gut). Aber auch Fachliche Kompetenz, Qualität der Lösungen und die zuvor schon als wichtig eingestufte Telefonische Erreichbarkeit bekamen gute Noten. Die für Studierende so wichtigen Öffnungszeiten sind den Beschäftigten nicht ganz so wichtig. 25% machten hier keine Angabe.

Kommunikationskanäle



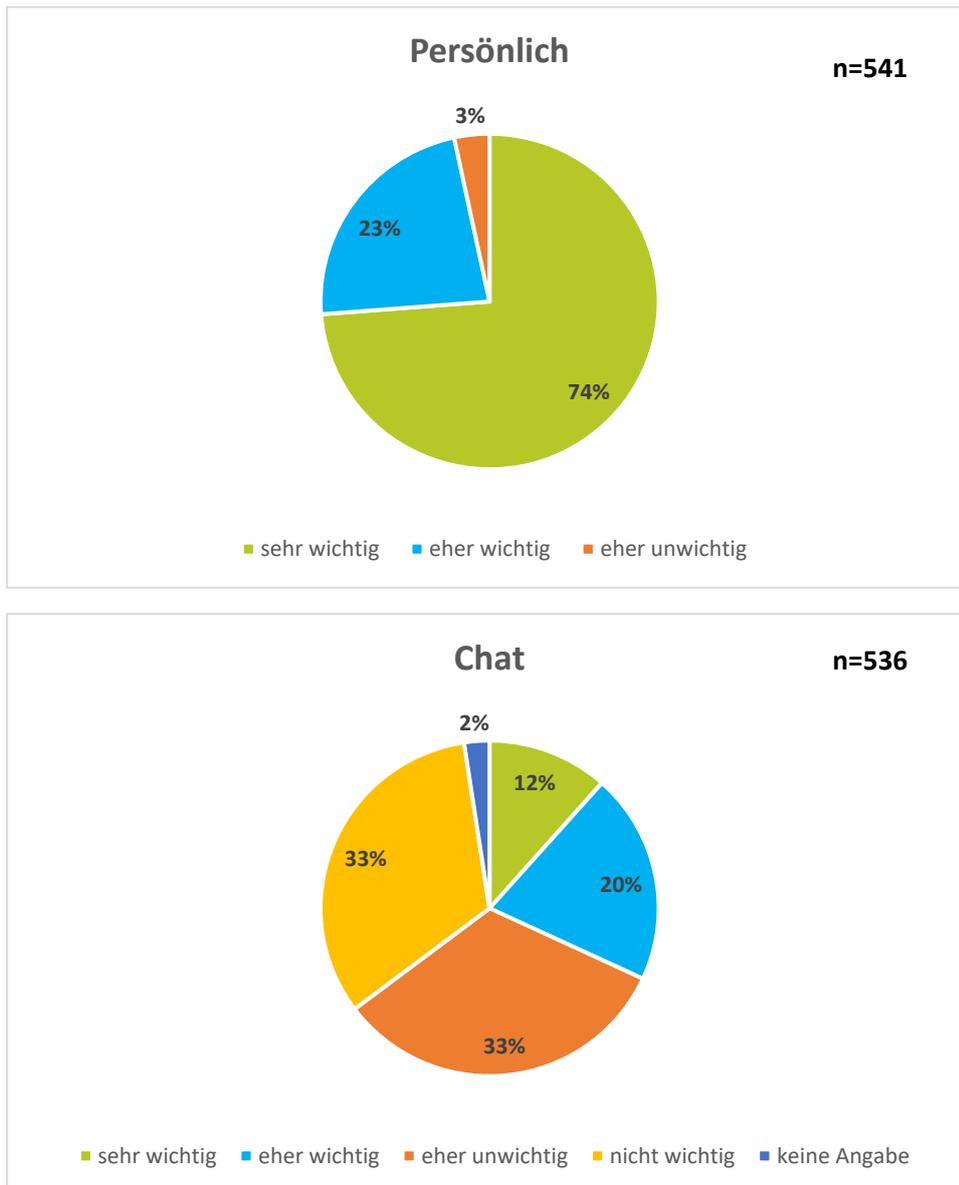


Abb.11 „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kommunikationswege in Bezug auf Supportanfragen?“

74% aller Befragten gaben an, dass ihnen der persönliche Kontakt sehr wichtig ist. Per E-Mail zu kommunizieren fanden 63% sehr wichtig. Wohingegen nur 23% den telefonischen Kontakt als sehr wichtig ansahen. Die Möglichkeit per Chat Kontakt zum BITS aufzunehmen wurde von 66% als eher unwichtig bzw. nicht wichtig eingeschätzt. Dieses Kommunikationsmittel spielt demnach bei den Befragten eine eher untergeordnete Rolle.

Arbeitsplatzbetreuung

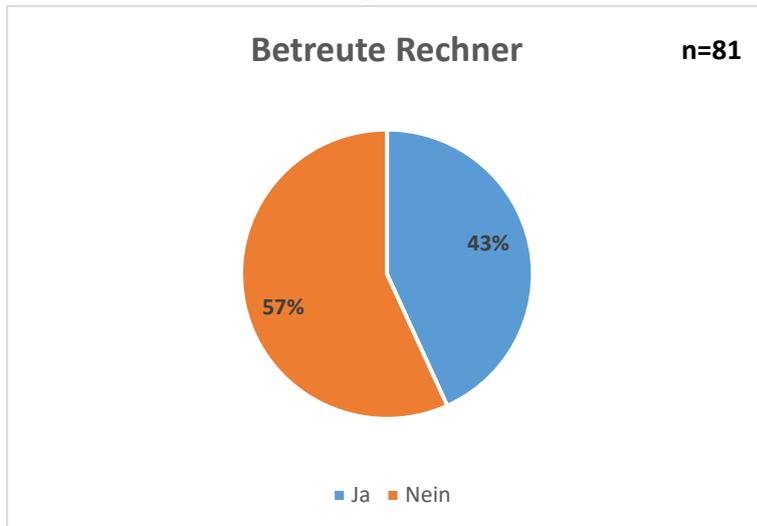


Abb. 12 „Wird Ihr Arbeitsplatzrechner vom BITS betreut?“

81 Beschäftigten haben auf die Frage, ob ihr Arbeitsplatzrechner vom BITS betreut wird, geantwortet. Davon hatten 43% zum Zeitpunkt der Umfrage einen vom BITS betreuten Arbeitsplatz. Diese Gruppe sollte eine Beurteilung ihres Arbeitsplatzrechners vornehmen.

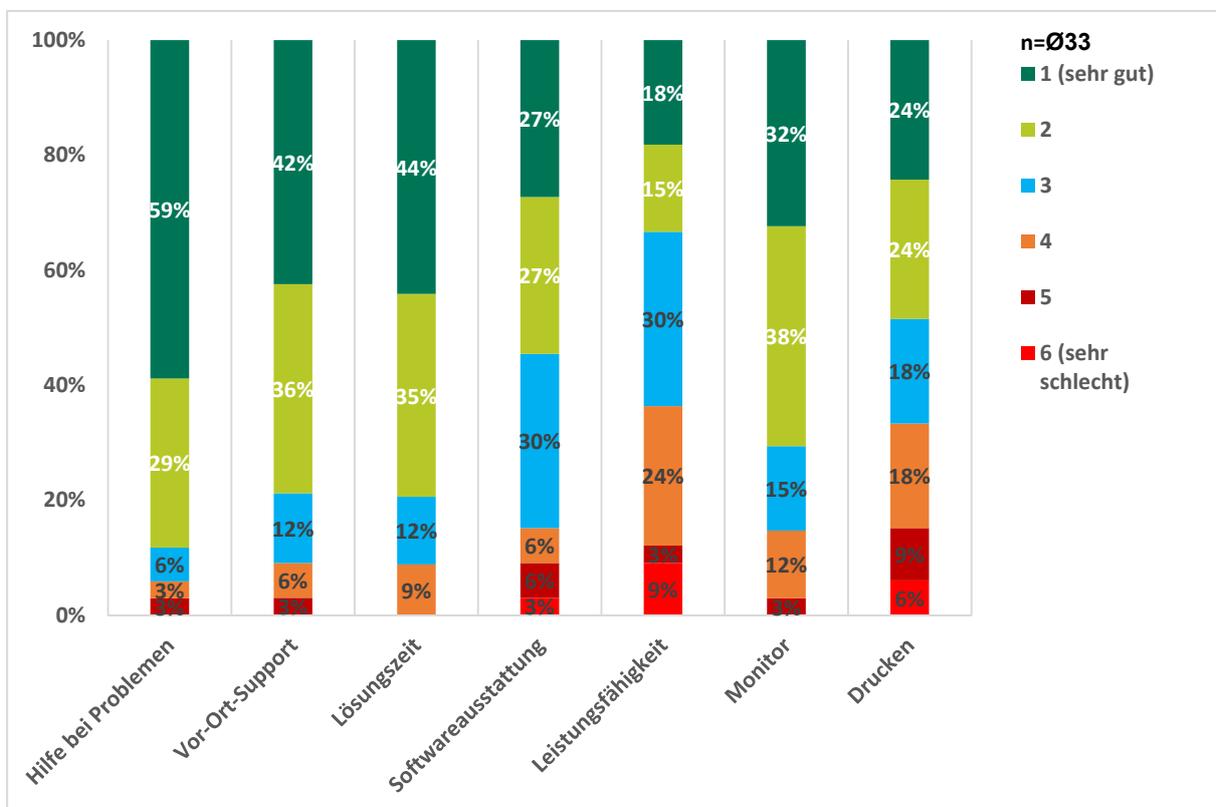
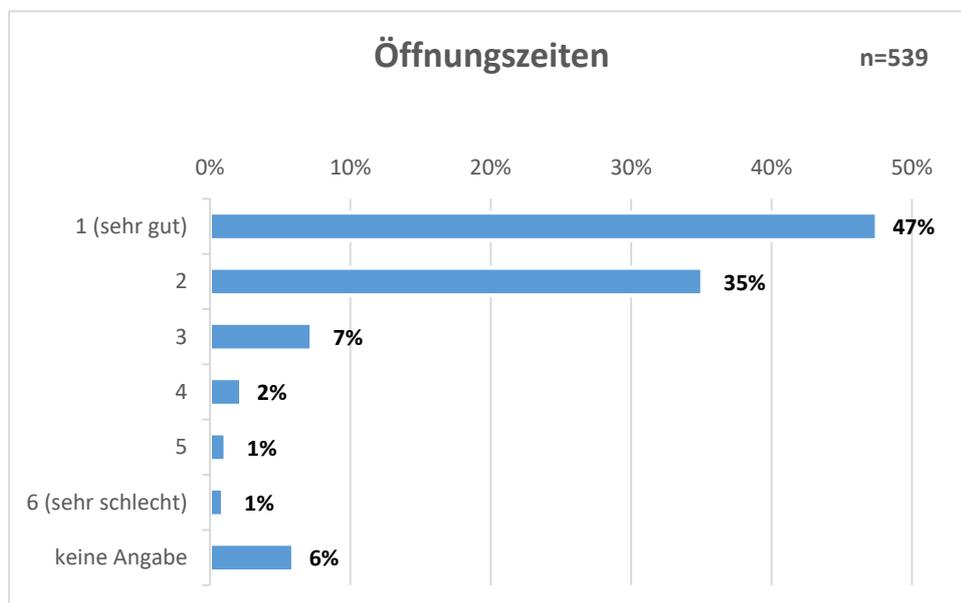
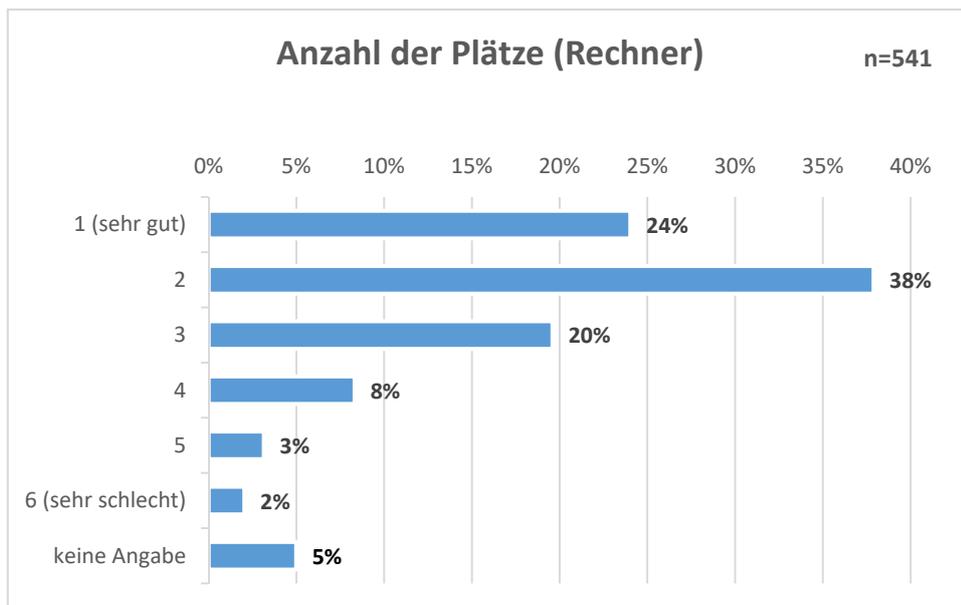


Abb. 13 „Beurteilen Sie bitte die Betreuung Ihres Arbeitsplatzrechners durch das BITS“

Bei der Beurteilung der Arbeitsplatzbetreuung durch das BITS ergibt sich folgendes Bild: Der Bereich Support wurde von den Befragten positiv beurteilt. So fanden 59%

das die Hilfe bei Problemen sehr gut (Note 1) ist. Auch die Lösungszeit erhielt von 44% die Note 1 dicht gefolgt von dem Vor-Ort-Support mit 41%. Die Benotung der Soft- bzw. Hardware zeigt, dass die Leistungsfähigkeit des Arbeitsplatzrechners eher durchwachsen beurteilt wurde. Hier spielt eventuell der Vergleich mit dem privaten Rechner eine Rolle.

Poolräume



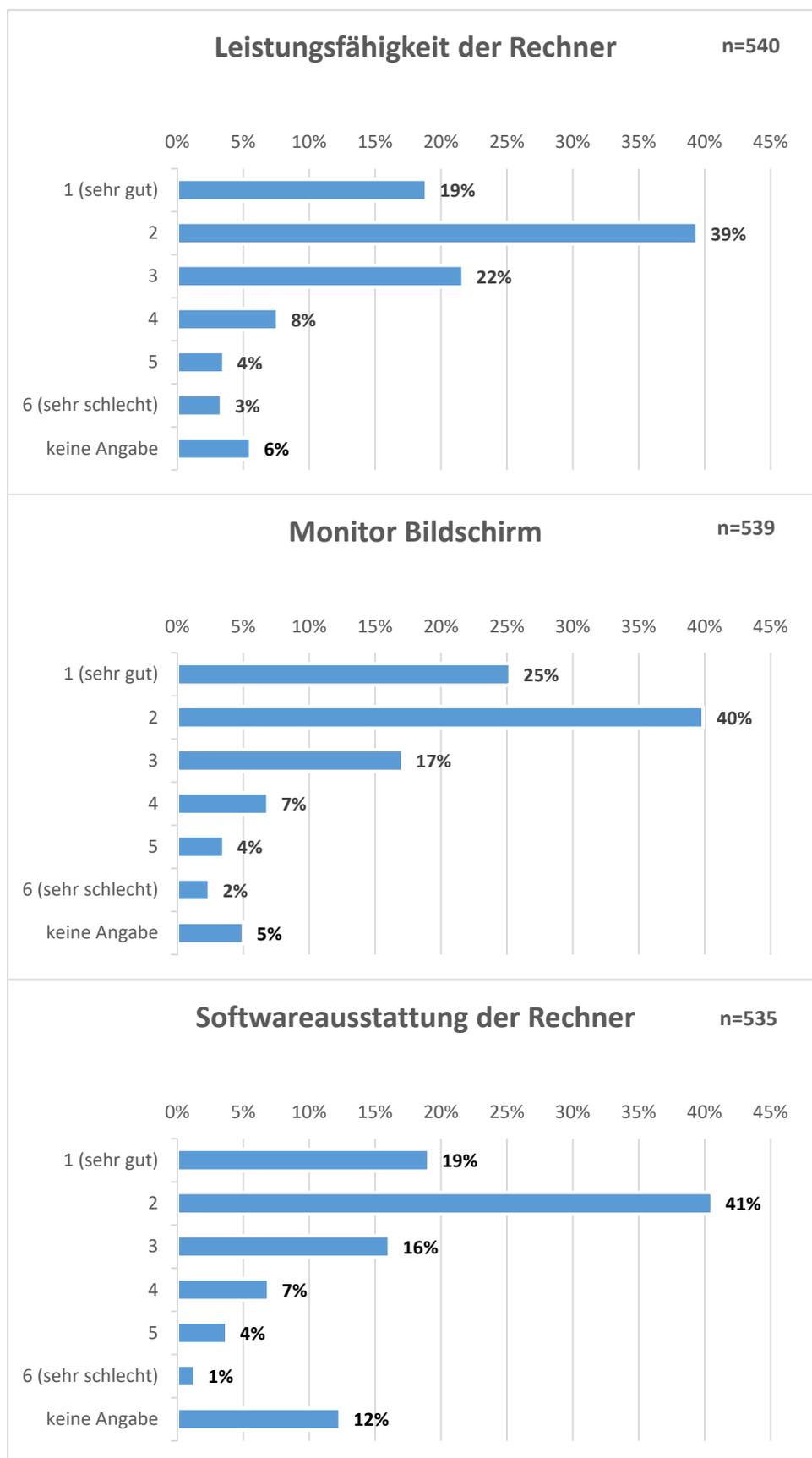


Abb. 14 „Wie beurteilen Sie die Poolräume (Rechnerräume) des BITS?“

Die Zufriedenheit mit den Poolräumen unter den Studierenden war hoch. Allerdings wurde in den offenen Angaben eindeutige Kritik zu den hygienischen Zuständen der Tastaturen und Mäuse sowie dem Zustand des Mobiliars sprich der Stühle geäußert.

Allgemeine BITS-Services

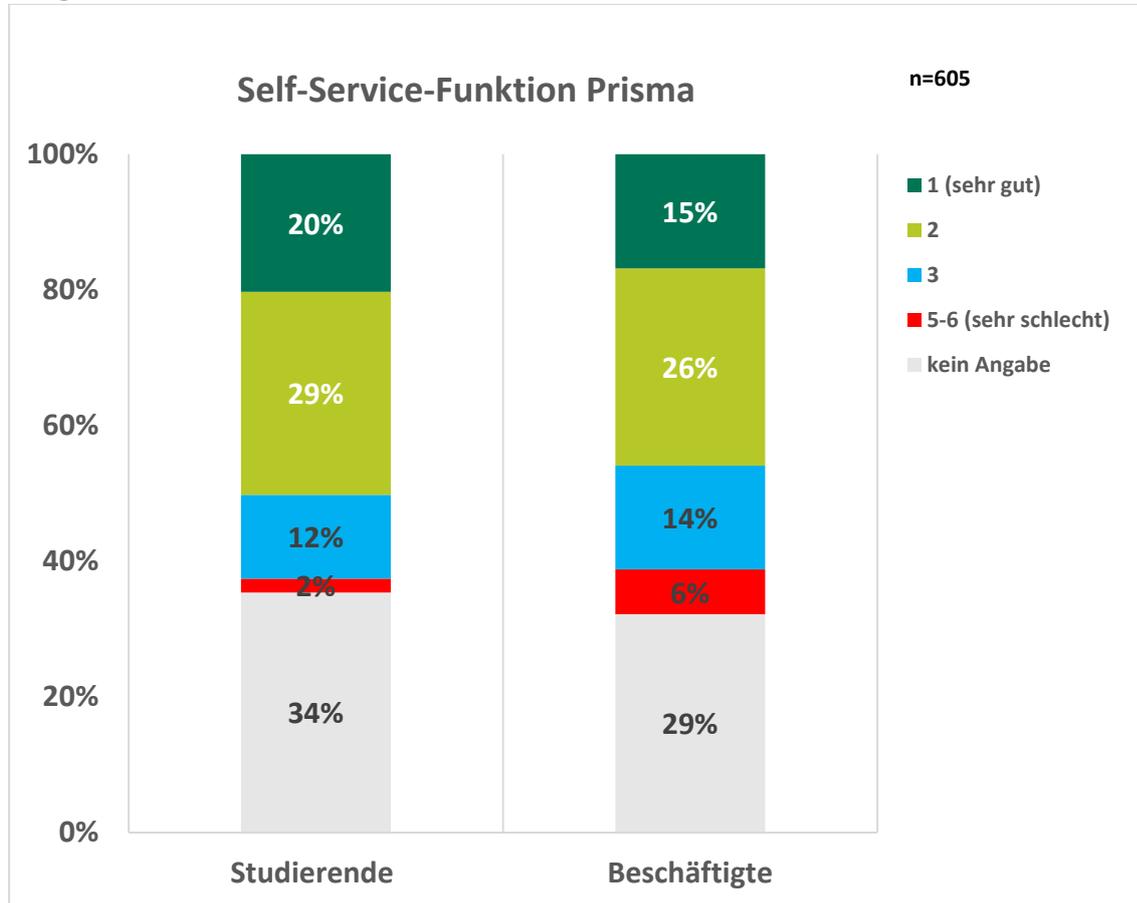


Abb. 15 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Mehr als ein Viertel der Beschäftigten und Studierenden nahm keine Beurteilung der Self-Service Funktion Prisma vor. Dies kann eventuell damit zusammenhängen, dass es zu dem Zeitpunkt der Umfrage noch keine bzw. geringe Berührungspunkte mit dem Service gab. Darüber hinaus vergaben rund 50% der Studierenden die Bestnoten 1 oder 2, bei den Beschäftigten waren es rund 40%.

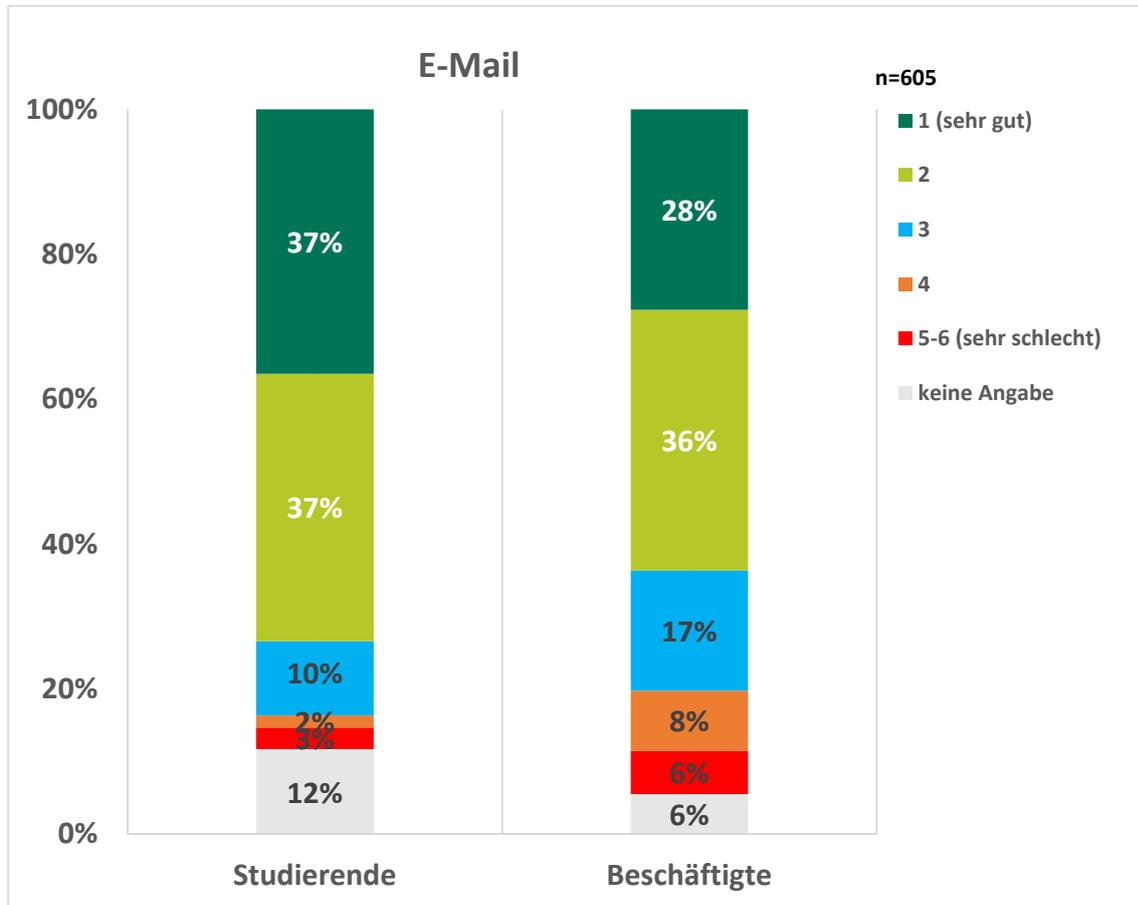


Abb. 16 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Der Service E-Mail wurde von den befragten Teilnehmern überdurchschnittlich gut beurteilt. Dreiviertel der Studierenden und Zweidrittel des Beschäftigten vergaben die Bestnoten 1 und 2.

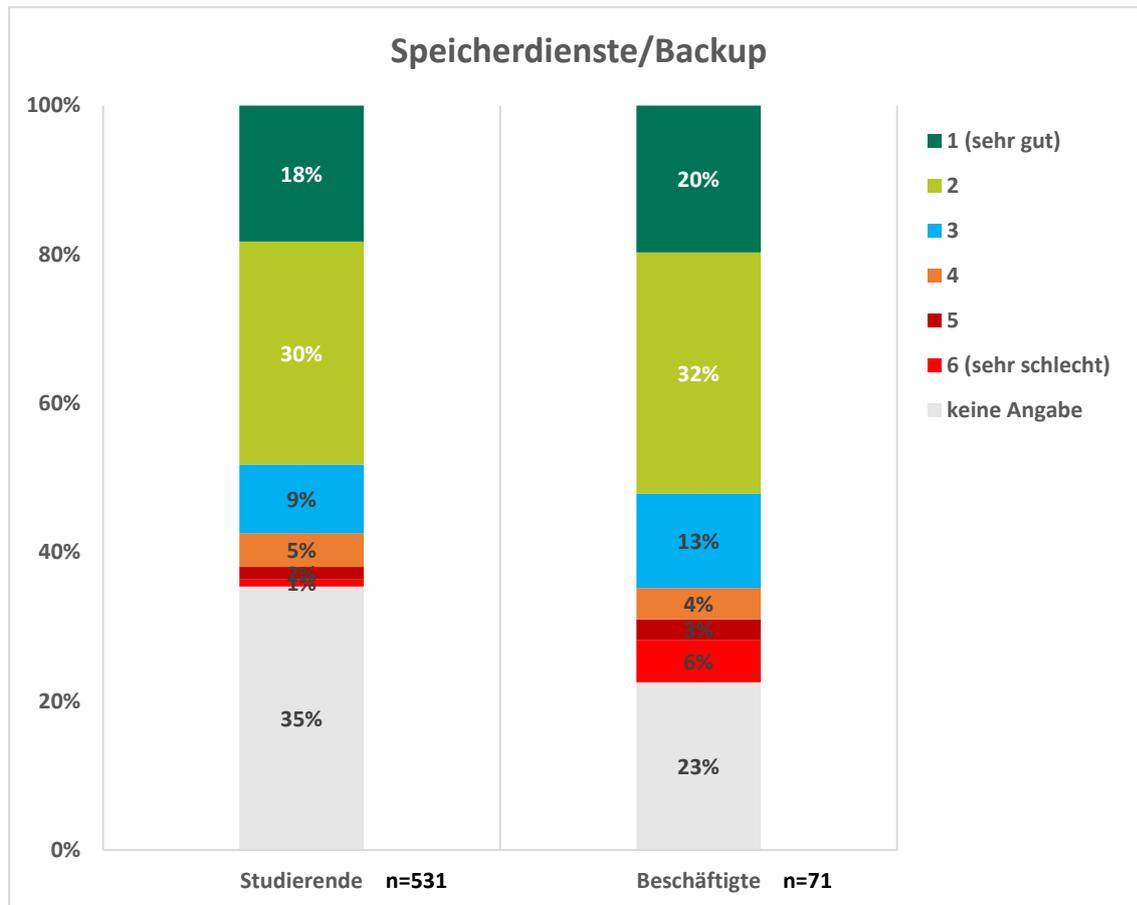


Abb. 17 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Rund 50% der Teilnehmer bewerteten den Service Speicherdienste/Backup mit den Noten 1 und 2. Mehr als ein Viertel der teilnehmenden Studierenden machten keine Angabe zu dem Dienst, 23% der teilnehmenden Beschäftigten schlossen sich dem an. Dies kann ein Hinweis auf die fehlende Bekanntheit des Dienstes sein.

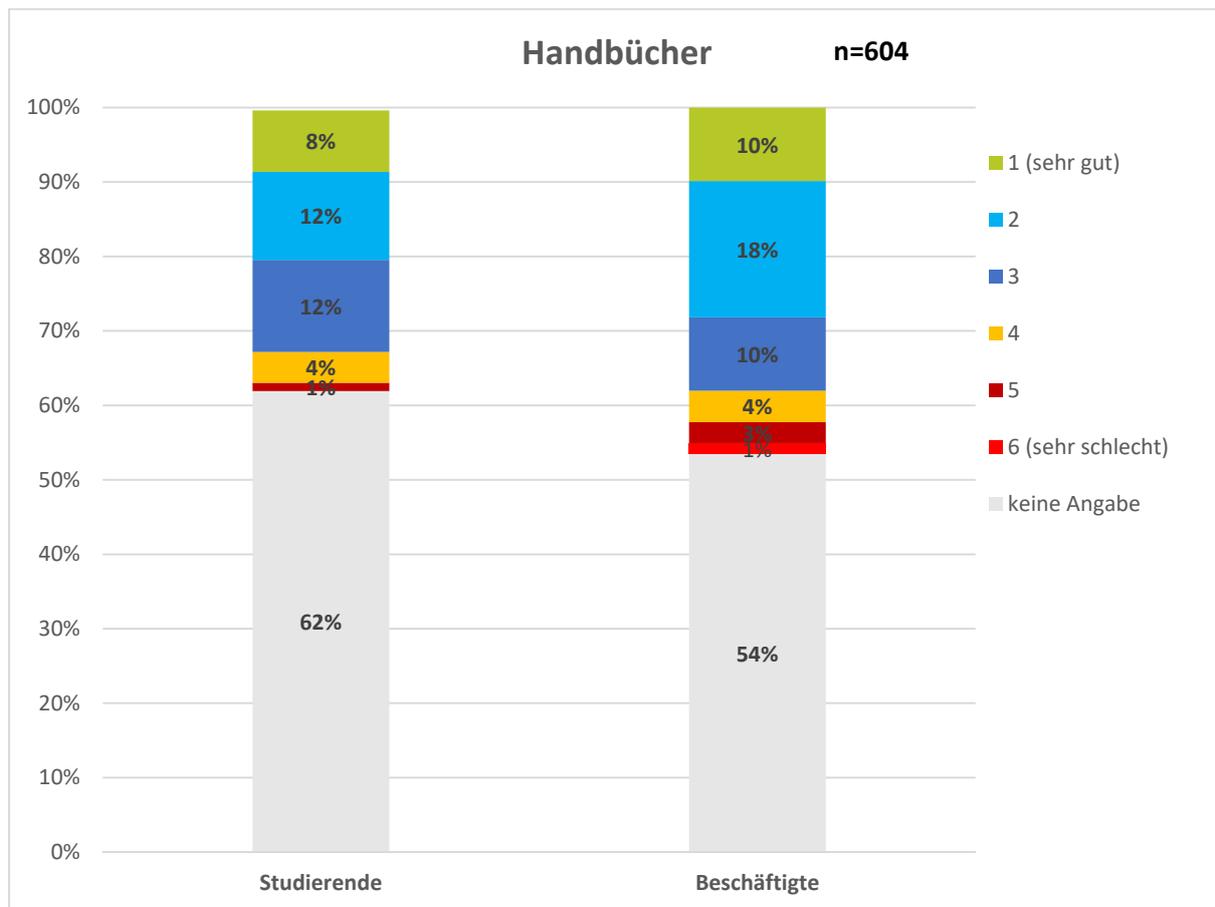


Abb. 18 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Bei der Beurteilung des Services Handbücher fällt auf, dass über die Hälfte der Teilnehmer dazu keine Angabe gemacht hat. Die gesunkenen Verkaufszahlen bestätigen den rückläufigen Trend zum Einsatz von Printprodukten.

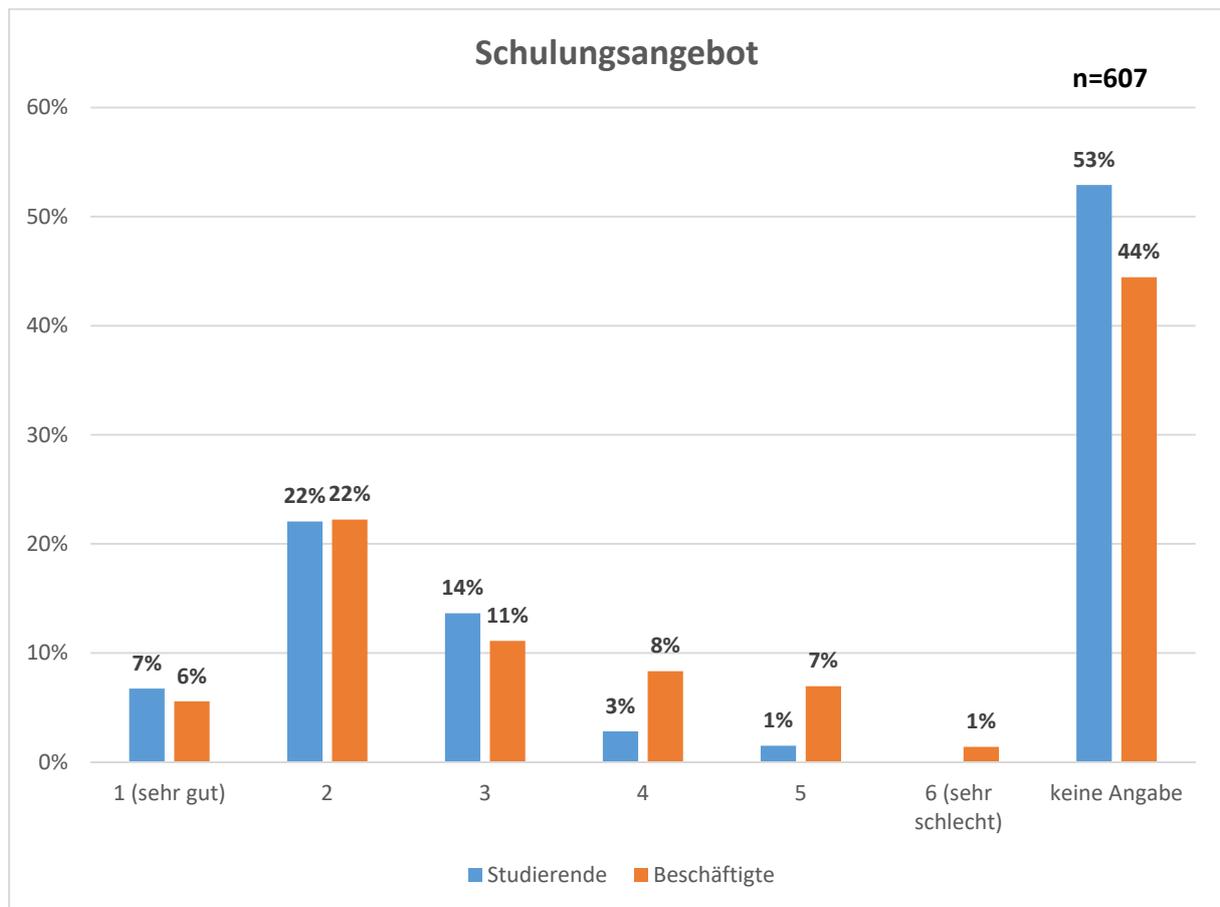


Abb. 19 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Bei der Beurteilung der BITS-Services fällt auf, dass viele Befragte keine Angabe zu den jeweiligen Angeboten machten. Besonders hohe Prozentzahlen sind hier bei der Beurteilung des Schulungsangebotes (53% Studierende und 44% Beschäftigte) und der Handbücher (62% Studierende und 54% Beschäftigte) zu verzeichnen. Aber auch zu dem Self-Service-Portal-Prisma und Speicherdienst/Backup machten über 30% der Studierenden und über 20% der Beschäftigten keine Angabe. Hier gilt es die Services stärker in den Fokus der Befragten zu rücken bzw. die Relevanz bestimmter Services auf den Prüfstand zu stellen.

BITS-Services für Beschäftigte

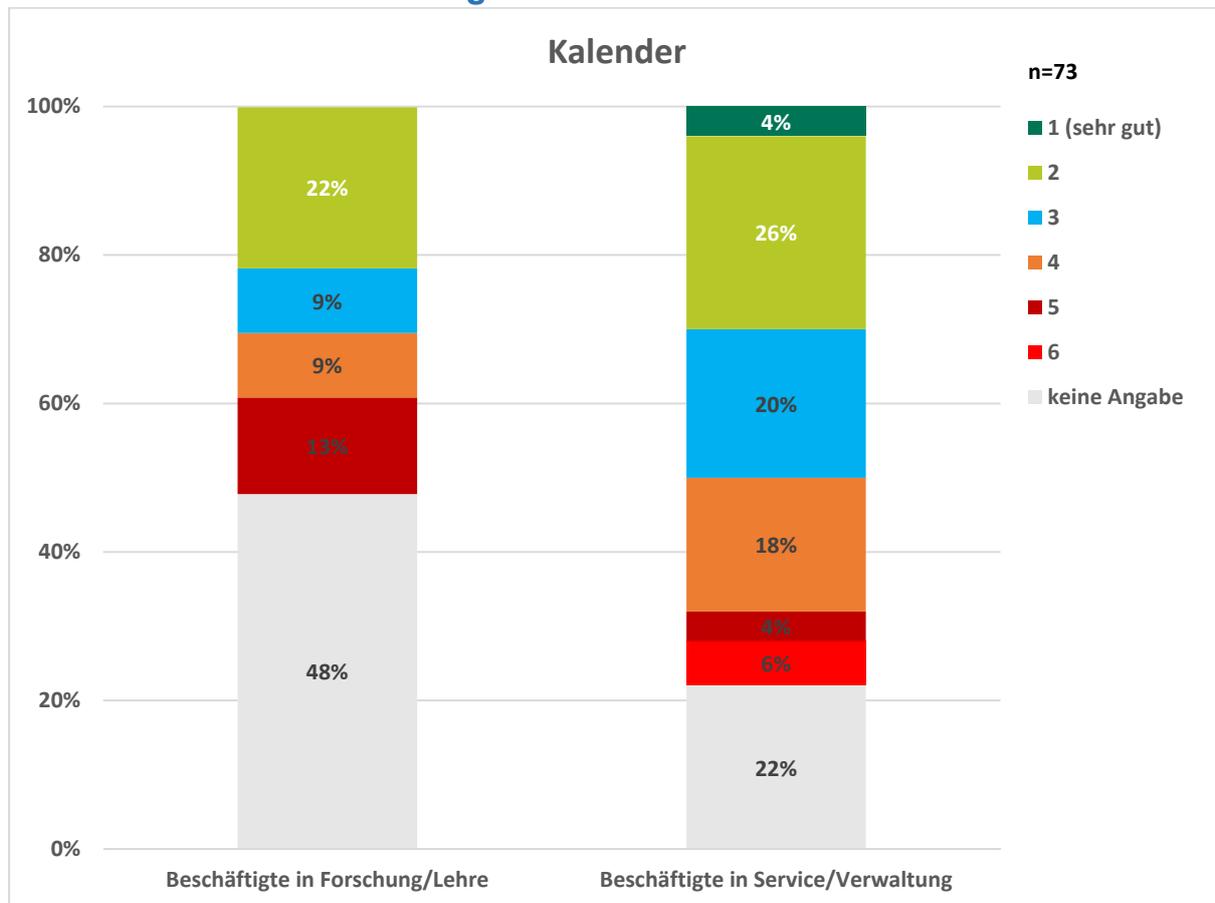


Abb.20 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Die Beurteilung des Services Kalender durch die Beschäftigten haben wir uns einmal etwas genauer angeschaut, da dieser Service in der Vergangenheit ein vergleichsweise hohes Ticketaufkommen im Service Desk generiert hat. 30% der befragten Beschäftigten machten hier allerdings keine Angabe. Überwiegend stammten diese Teilnehmer aus Forschung/Lehre. Ein Bereich, der den Kalender erfahrungsgemäß wenig nutzt.

Die durchwachsene Beurteilung der Beschäftigten aus Service/Verwaltung ist sicherlich auf die bekannten Fehler im Zusammenspiel zwischen Outlook-Client und Sun-Server und der daraus resultierenden Unzufriedenheit zurückzuführen. Das BITS hat im September 2018 eine Migration der Mail-/Kalender-Infrastruktur auf das Produkt „Exchange“ durchgeführt und es ist zu erwarten dass das Ergebnis zu dieser Frage in der nächsten Nutzerbefragung bei dieser Zielgruppe anders ausfällt.

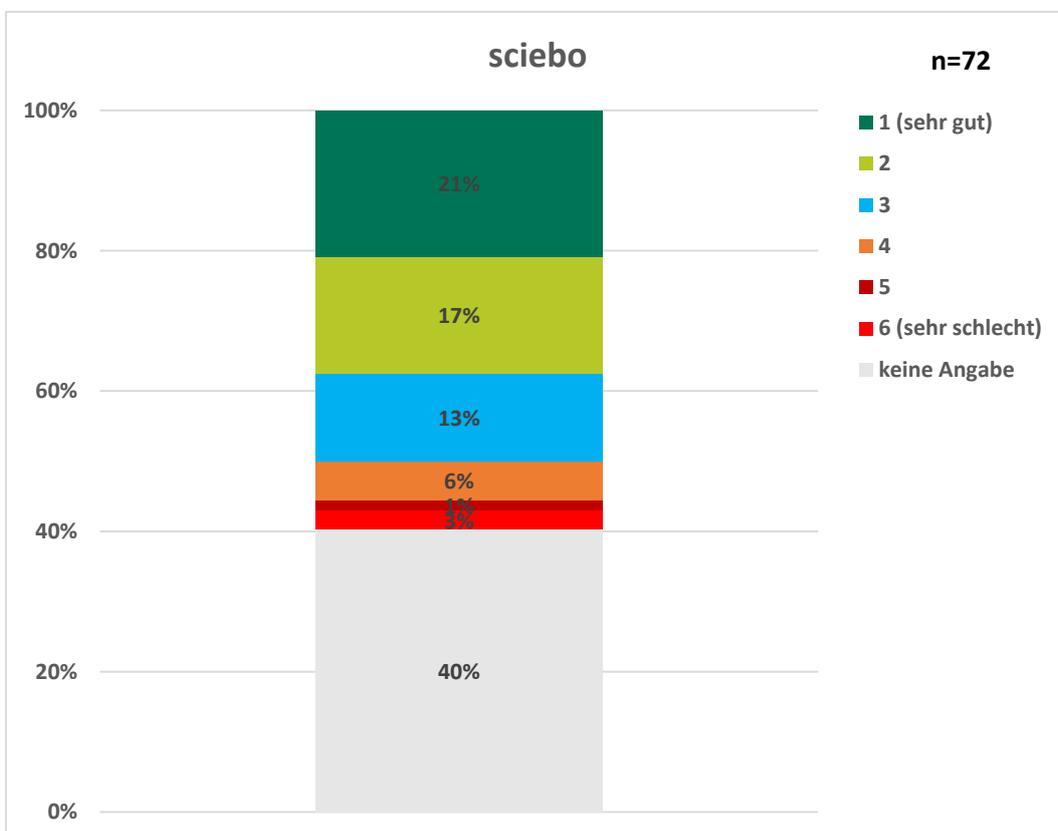
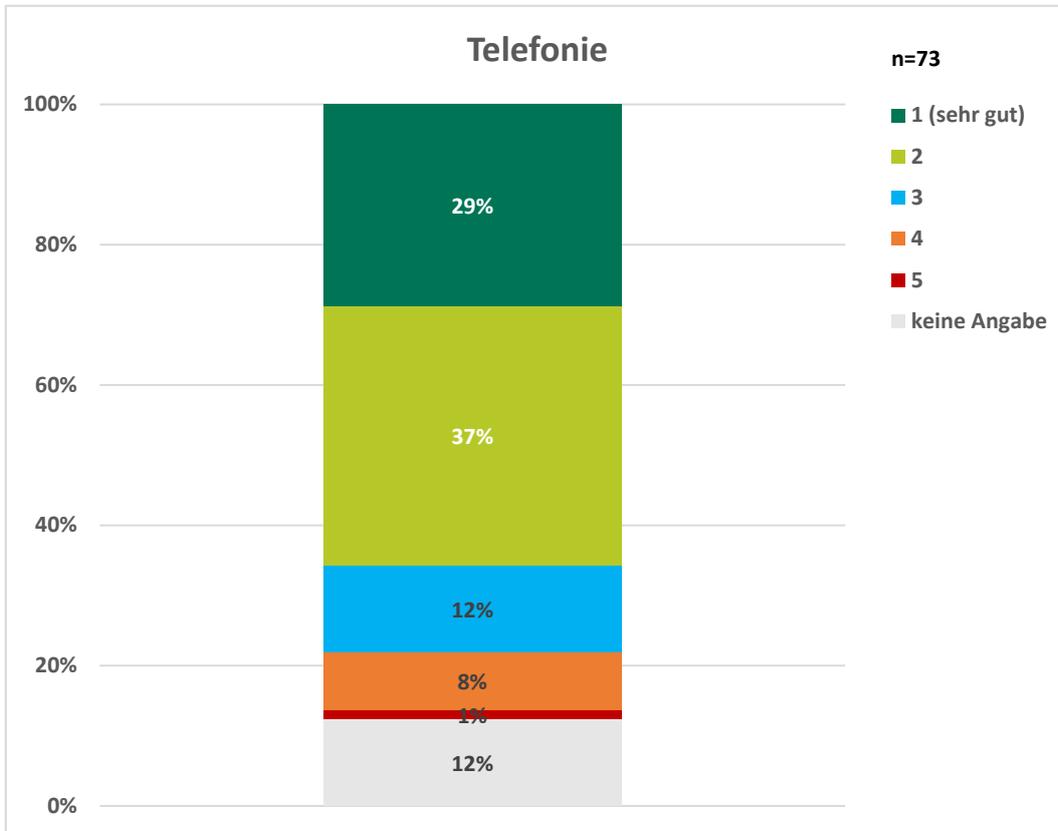


Abb.21 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Die Bewertung der Services sciebo und Telefonie oblag allein den Beschäftigten, da diese beiden Services zum Zeitpunkt der Umfrage nicht von den Studierenden genutzt werden konnten.

Der Service Telefonie wurde von rund 80% der befragten Beschäftigten positiv beurteilt. 29% vergaben die Note 1 (sehr gut), 37% die Note 2 und 12% die Note 3. Lediglich 8% vergaben die Note 4 und ein 1% beurteilte den Service als mangelhaft.

Rechnet man die 40% heraus, die keine Angabe zu dem Service sciebo gemacht haben, dann vergaben rund 35% der befragten Beschäftigten die Note 1, 28% die Note 2 und 21% die Note 3. Ein geringer Prozentsatz beurteilte ihn mangelhaft bzw. sehr schlecht.

BITS-Services für Studierende

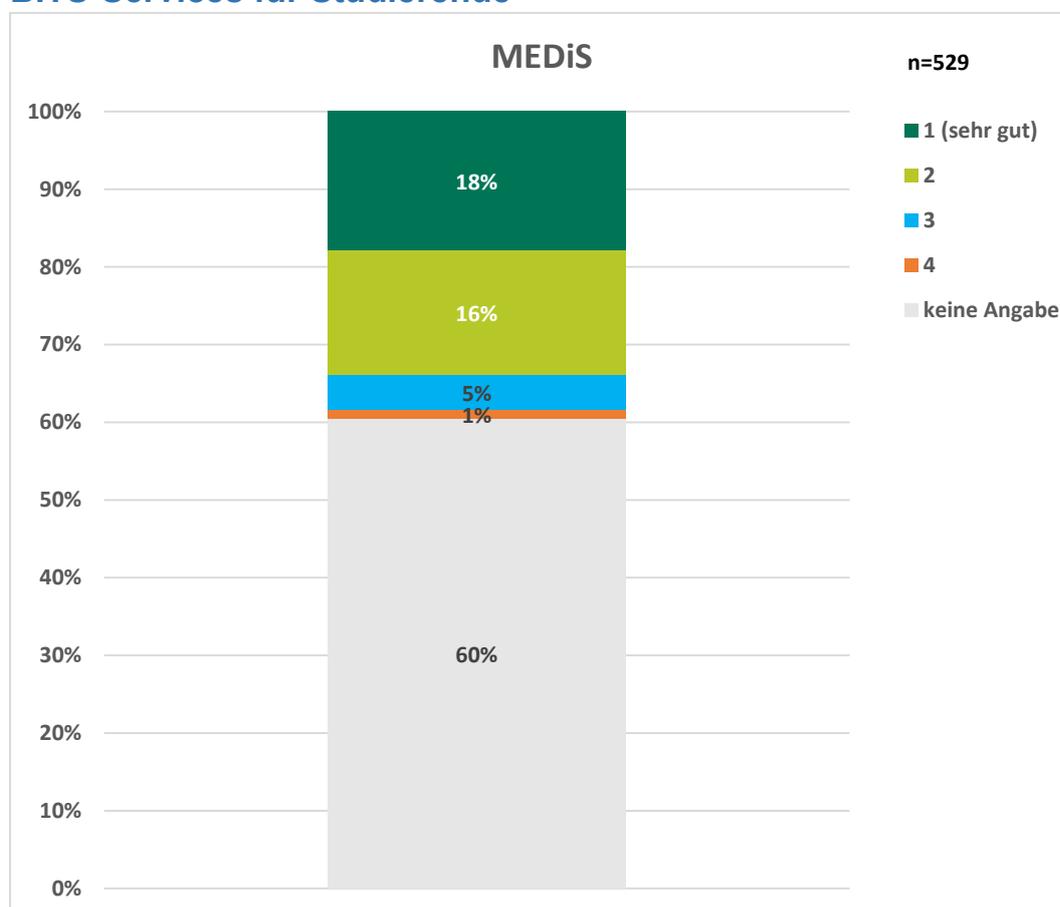


Abb.23 „Wie beurteilen Sie den Service MEDiS?“

Rechnet man bei der Beurteilung von MEDiS die 60% heraus, die keine Angabe zu dem Service gemacht haben, dann vergaben 45% der befragten Studierenden die Note 1, 40% die Note 2 und 11% die Note 3. Besonders positiv kann hervorgehoben werden, dass die Noten 5 und 6 nicht vergeben wurden.

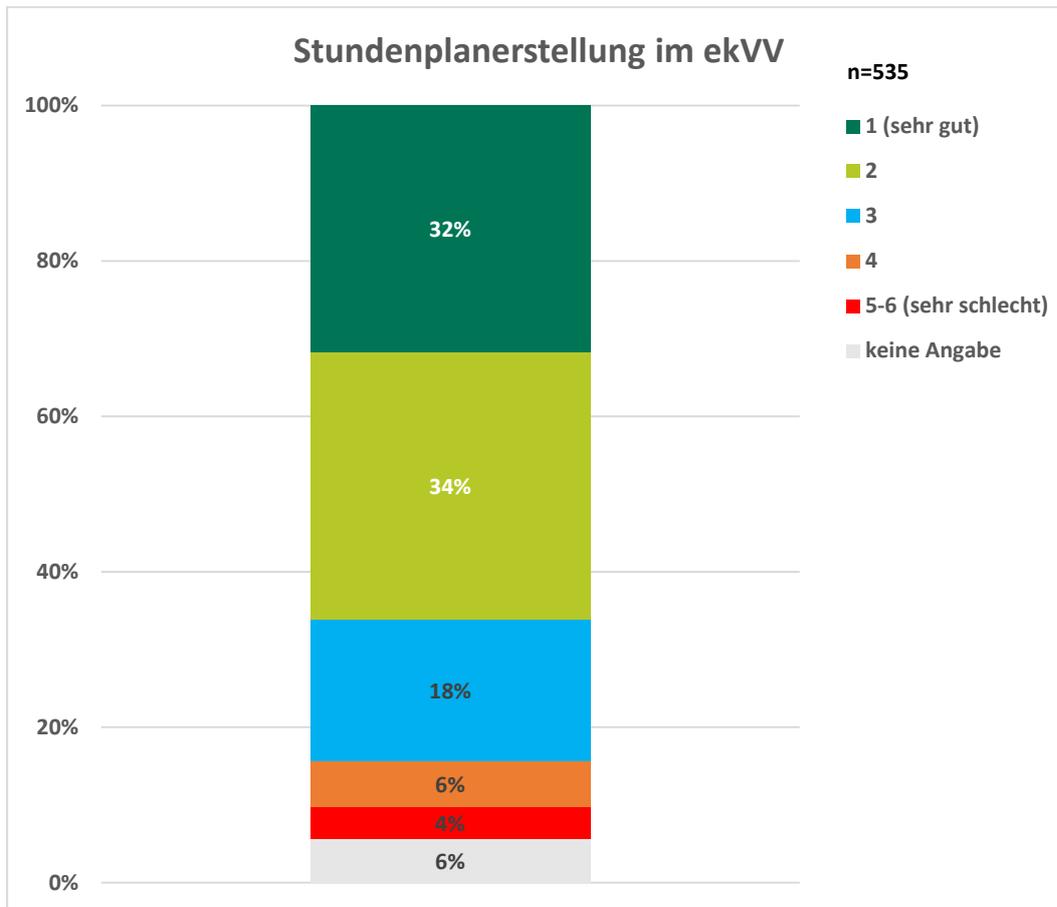
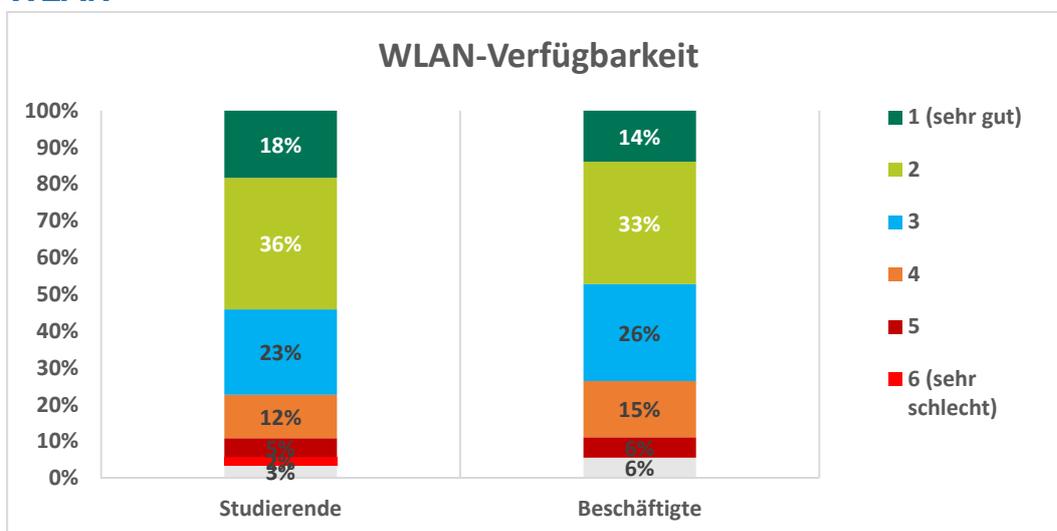


Abb.24 „Wie beurteilen Sie folgende Services des BITS?“

Über die Hälfte aller befragten Studierenden waren mit der Stundenplanerstellung im ekVV zufrieden. 32% vergaben die Note 1, 34% die Note 2 und 18% die Note 3. Insgesamt 10% vergaben die Noten 4, 5 oder 6. 6% machten keine Angabe zu der Frage.

WLAN



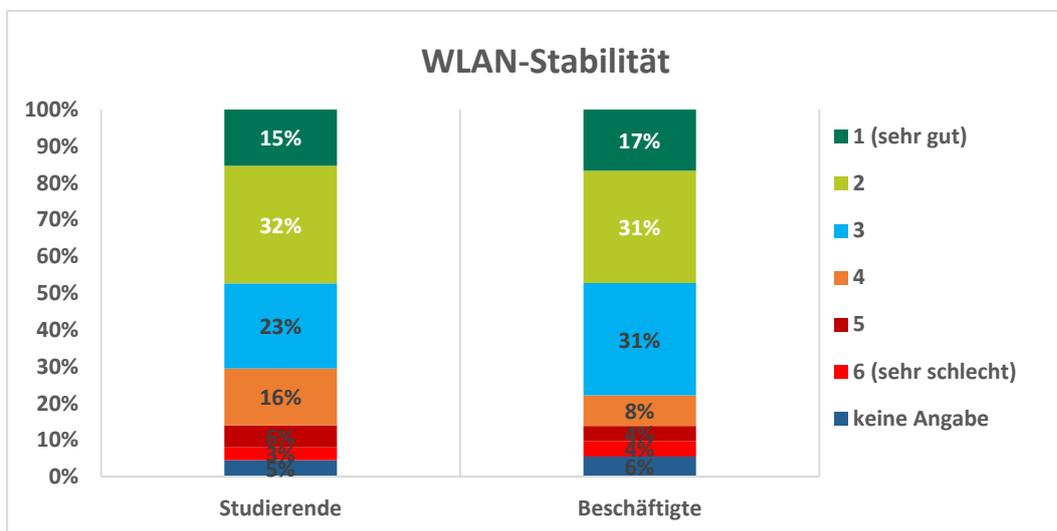
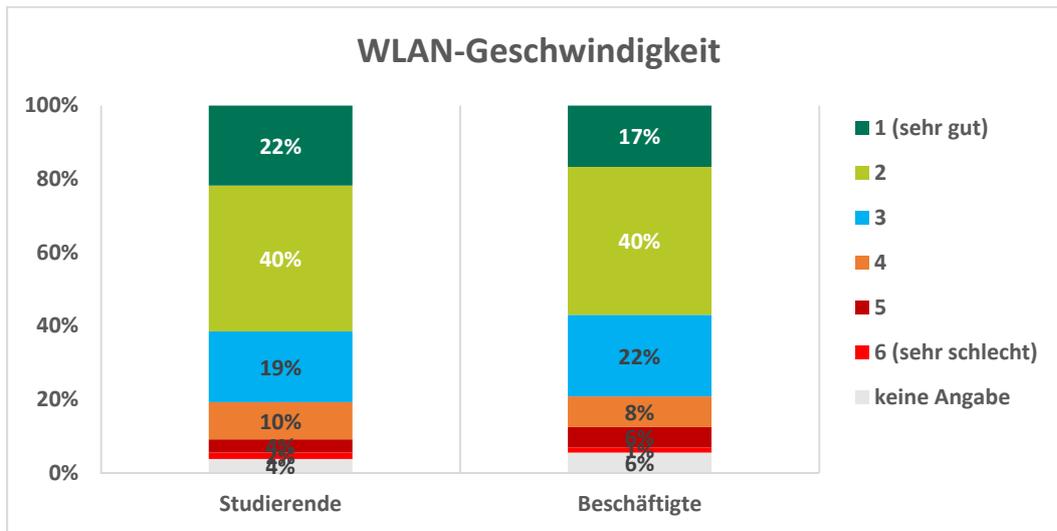


Abb. 25 „Wie zufrieden sind Sie mit dem Datennetz der Universität Bielefeld?“

Wir fragten nach der Zufriedenheit mit dem WLAN der Universität Bielefeld. Anhand der Benotung ist zu erkennen, dass die allgemeine Zufriedenheit mit dem WLAN hoch ist. In den Bereichen Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Stabilität vergaben jeweils über 50% der Studierenden und Beschäftigten die Noten 1 und 2. Als besonders positiv sind hier die geringen Prozentzahlen in den Notenbereichen 5 und 6 zu vermerken. Anregungen bzw. Kritik in den offenen Angaben zum Thema WLAN waren leider zu unspezifisch als das die entsprechende Fachabteilung daraus hätte entsprechende Maßnahmen ableiten können.

Zufriedenheit

Der Abschluss der Befragung beschäftigte sich mit der generellen Zufriedenheit mit dem BITS und seinen Beschäftigten.

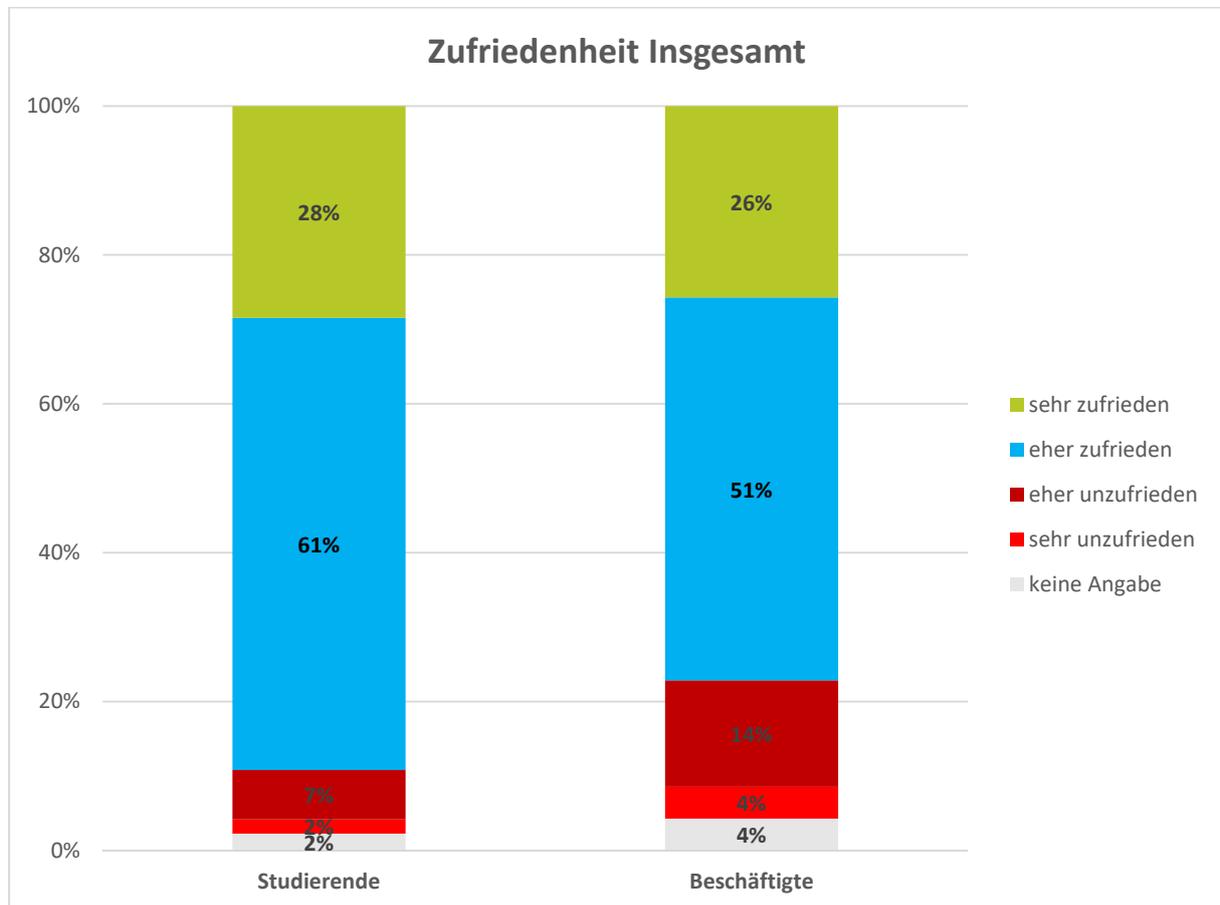


Abb. 26 „Wie zufrieden sind sie mit dem BITS insgesamt?“

Von den befragten Studierenden waren 89% sehr zufrieden bzw. eher zufrieden, 9% waren eher unzufrieden bzw. sehr unzufrieden, 2% haben keine Angabe gemacht.

Von den befragten Bediensteten waren 77% sehr zufrieden bzw. eher zufrieden, 19% waren eher unzufrieden bzw. sehr unzufrieden, 4% haben keine Angabe gemacht.

Wir wollten es noch genauer wissen und baten deshalb um eine detaillierte Einschätzung des BITS und seiner Mitarbeiter. Dazu stellten wir Fragen, die im Arbeitskreis „DV-ISA-Benchmarking NRW“ erarbeitet wurden und die eine Vergleichbarkeit zwischen den teilnehmenden Rechenzentren des Arbeitskreises erlauben.

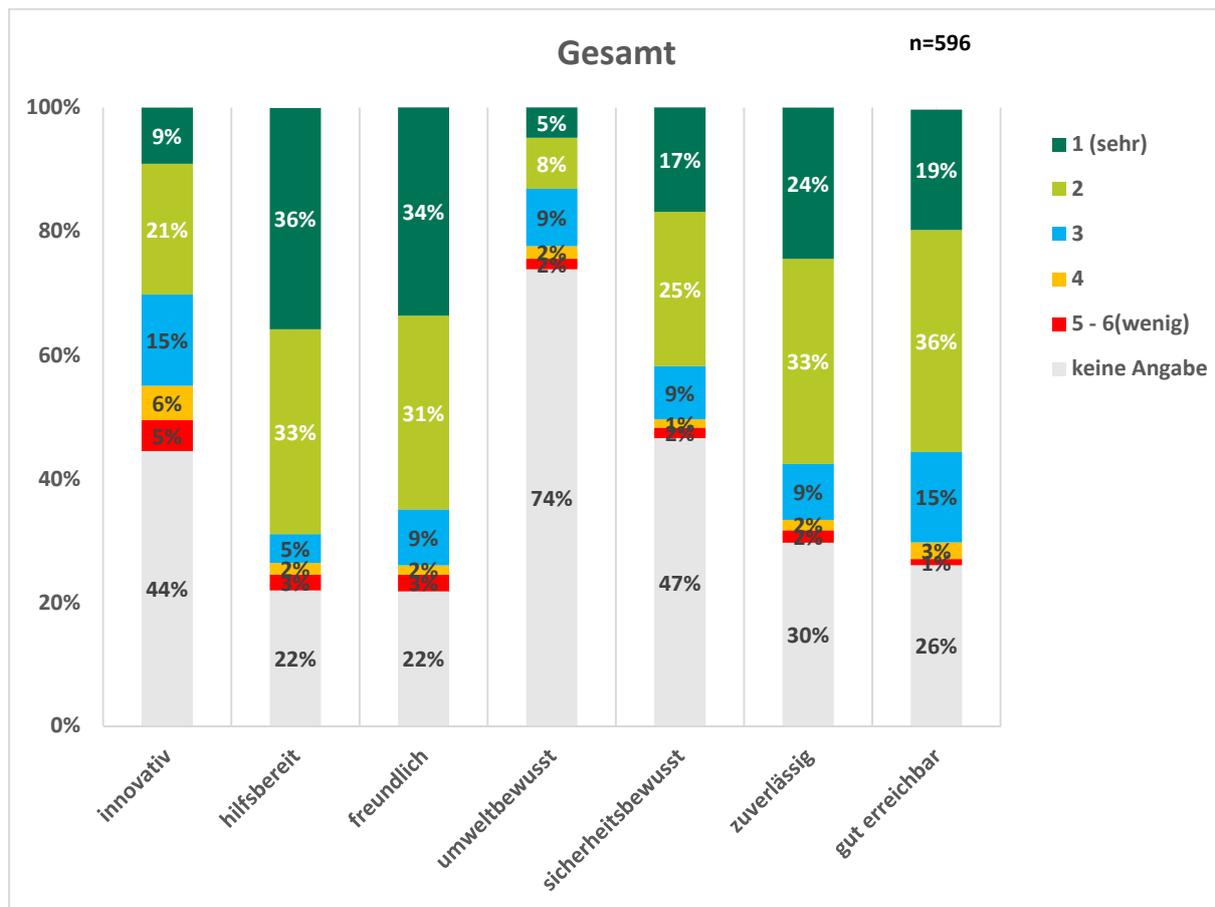


Abb.27 Frage: „Das BITS und seine Mitarbeiter sind ...“

Insgesamt fiel die Beurteilung der Mitarbeitenden des BITS positiv aus. Besonders gut wurden Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit bewertet. Da die Bewertungen 5 und 6 (wenig) kaum vergeben wurden, wurden diese im Diagramm zusammengefasst. Es fällt auf, dass bestimmte Eigenschaften wie Umweltbewusstsein oder Sicherheitsbewusstsein anscheinend nicht von den Teilnehmern bewertet werden konnten. Hier machten 74% bzw. 47% keine Angabe. Auch die Bewertung der Innovationsfähigkeit des BITS fiel den Teilnehmern scheinbar schwer, hier machten 44% keine Angabe. Sind diese Themen dem BITS wichtig, müssten diese stärker kommuniziert werden.

Offene Angaben

Am Ende der Befragung wurde den Teilnehmern die Möglichkeit gegeben, weitere Beurteilungen oder Kommentare zu den Services des BITS im Rahmen eines Freitextfeldes abzugeben. Rund 140 Rückmeldungen zu unterschiedlichen Themengebieten wurden abgegeben. 6 Themenfelder wurden dabei besonders angesprochen: Linux/Open-Source als zusätzliche vom BITS zu unterstützende Betriebssysteme, die Öffnungszeiten der Studentischen Anwenderberatung, die Betriebsbereitschaft der öffentlich zugänglichen Kopier-/Druckgeräte, die Ausstattung der Pool-/Kursräume, das elektronisch kommentierte Vorlesungsverzeichnis und das Thema Umbenennung. Alle offenen Angaben wurden kritisch geprüft und mit den

entsprechenden Fachabteilungen diskutiert bzw. im Fall der Drucker an den externen Dienstleister weitergeleitet.

Fazit & Ausblick

Die erste Nutzerzufriedenheitsumfrage des BITS hat zufriedenstellende Ergebnisse hervorgebracht. Nicht nur das das BITS insgesamt gut bewertet wurde (s. Abb. 26), insbesondere die Rückmeldungen aus den offenen Angaben waren sehr aufschlussreich und haben unter anderem dazu geführt, dass im Bereich der Pool- und Kursräume zahlreiche Maßnahmen ergriffen werden konnten. Um die beanstandeten hygienischen Mängel zu beseitigen, wurden Tastaturen und Mäuse ausgetauscht sowie Handdesinfektionsautomaten aufgehängt. Um das soziale Miteinander zu verbessern, wurden außerdem neue Verhaltensregeln aufgehängt. Zudem werden nach und nach alle Stühle durch neue abwischbare Modelle ersetzt. Der Bereich „Sauberkeit & Hygiene“ soll in zukünftigen Befragungen separat abgefragt und ausgewertet werden, um zu sehen, ob es hier eine Verbesserung in der Bewertung gibt.

Ein weiterer Punkt, welcher in den offenen Angaben angesprochen wurde, ist das Thema sciebo für Studierende. Die Campuscloud sciebo stand bis dato Studierenden nicht zur Verfügung, was von einzelnen Befragten kritisch beurteilt wurde. Hier trat eine Änderung zu Oktober 2018 ein. sciebo steht seitdem sowohl Beschäftigten als auch Studierenden zur Verfügung.

Die Abfrage zum Thema „Öffnungszeiten“ hat kein klares Ergebnis hervorgebracht. Die konkrete Beurteilung der Öffnungszeiten des Service Desk und der BITS-Beratung waren positiv. In den offenen Angaben hingegen verlangten einige der Teilnehmer nach veränderten Öffnungszeiten. Da geänderte Zeiten in der Vergangenheit nicht von den Nutzenden angenommen wurden und es zudem die momentane personelle Situation nicht zulässt, werden diese vorerst unverändert bleiben.

Ansonsten hat die Umfrage die Vermutung bestätigt, dass einige vom BITS angebotene IT-Dienste den Nutzenden anscheinend unbekannt sind. Besonders hohe Prozentzahlen im Bereich „keine Angabe“ sind hier bei der Beurteilung des Schulungsangebotes (53% Studierende und 44% Beschäftigte) und den Handbüchern (62% Studierende und 54% Beschäftigte) zu verzeichnen. Aber auch zu dem Self-Service-Portal-Prisma und Speicherdienst/Backup machen über 30% der Studierenden und über 20% der Beschäftigten keine Angabe. Hier gilt es, die Bekanntheit dieser Dienste zu steigern bzw. deren Nutzen für Studierende und Beschäftigte in der Kommunikation stärker hervorzuheben. Zudem sollte generell die Relevanz bestimmter Services auf den Prüfstand gestellt werden. So wird bereits darüber nachgedacht, den Vertrieb von Printprodukten wie den „IT-Handbüchern“ mittelfristig einzustellen und stattdessen Services wie Lynda (Plattform für Lernvideos) stärker zu bewerben.

Das BITS ist bestrebt, wenn realisierbar, Anforderungen/Wünsche der Nutzer umzusetzen. Leider waren die Ergebnisse in manchen Bereichen zu unspezifisch bzw. zu breit gestreut, um daraus konkrete Maßnahmen ableiten zu können. Hier besteht die Hoffnung, dass durch eine Verstetigung der Umfrage (alle 2 Jahre) sich

solideres Zahlenmaterial ermitteln lässt und Tendenzen erkennen lassen, wo Verbesserungen bzw. Verschlechterungen zu verzeichnen sind.