



Ergebnis Umfrage 2016 ProNotel2-Help-Desk-Dienst

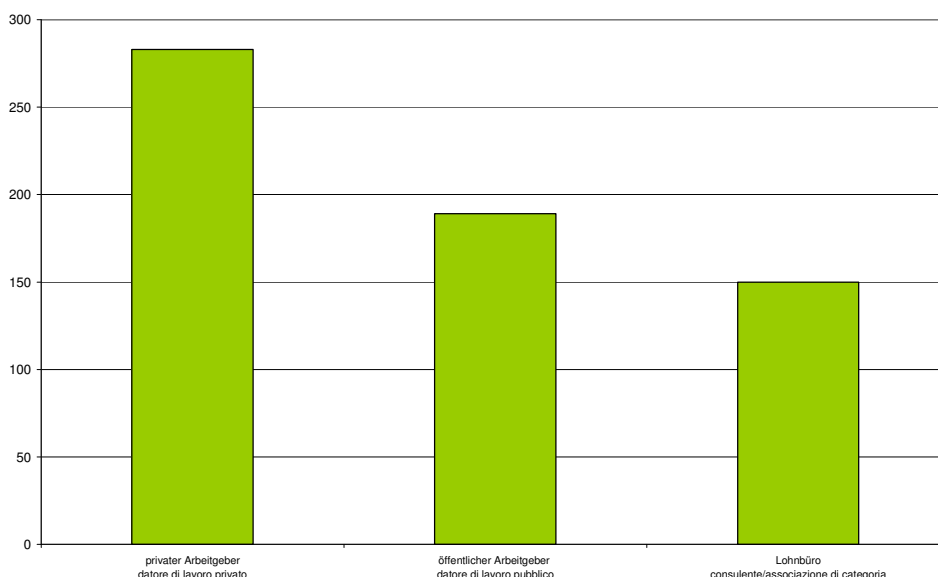
Die Umfrage wurde 15 Tage lang durchgeführt und zwar im Zeitraum vom 30. November bis 14. Dezember 2016.

Die Umfrage war für jeden über ProNotel2 frei zugänglich. Zudem wurden knapp 2000 Benutzer mittels E-mails informiert.

An der Umfrage haben sich 622 Personen beteiligt. 432 Personen haben den Fragebogen fertig ausgefüllt.

1. Sie nutzen ProNotel2 als

| | | | |
|---|-----|-----|--------------------------------------|
| privater Arbeitgeber | 283 | 46% | datore di lavoro privato |
| öffentlicher Arbeitgeber | 189 | 30% | datore di lavoro pubblico |
| Arbeitsrechtsberater/Arbeitgeberverband | 150 | 24% | consulente/associazione di categoria |



Risultati sondaggio 2016 servizio di help desk di ProNotel2

Il sondaggio, durato 15 giorni, si è svolto tra il 30 novembre e il 14 dicembre 2016.

Condotta tramite internet, l'indagine prevedeva la compilazione di un questionario raggiungibile direttamente da ProNotel2. Circa 2000 utenti sono stati avvisati dell'iniziativa tramite e-mail.

Al sondaggio hanno partecipato 622 persone, 432 hanno completato la compilazione del questionario.

1. Utilizzi ProNotel2 come



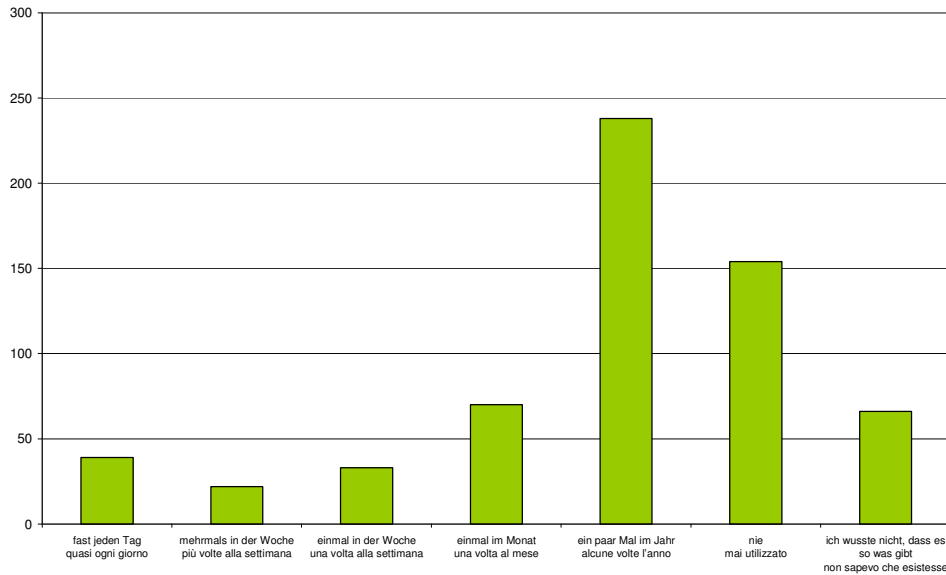


2. Wie oft nutzen Sie durchschnittlich den Help-Desk-Dienst?

| | |
|---------------------------------------|-----|
| fast jeden Tag | 39 |
| mehrmals in der Woche | 22 |
| einmal in der Woche | 33 |
| einmal im Monat | 70 |
| ein paar Mal im Jahrg | 238 |
| nie | 154 |
| ich wusste nicht, dass es so was gibt | 66 |

2. Ti rivolgi spesso al servizio di help desk?

| | |
|-----|--------------------------|
| 6% | quasi ogni giorno |
| 4% | più volte alla settimana |
| 5% | una volta alla settimana |
| 11% | una volta al mese |
| 38% | alcune volte l'anno |
| 25% | mai utilizzato |
| 11% | non sapevo esistesse |

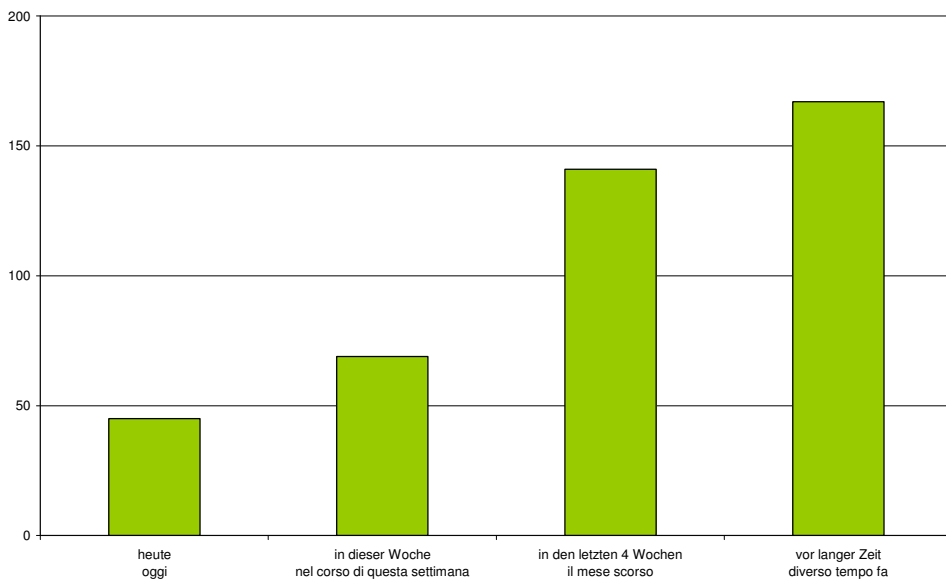


3. Wann haben Sie den Help-Desk-Dienst zum letzten Mal verwendet?

| | |
|-------------------------|-----|
| heute | 46 |
| in dieser Woche | 70 |
| in den letzten 4 Wochen | 145 |
| vor langer Zeit | 171 |

3. Quando hai utilizzato l'ultima volta il servizio?

| | |
|-----|-------------------------------|
| 11% | oggi |
| 16% | nel corso di questa settimana |
| 33% | il mese scorso |
| 40% | diverso tempo fa |

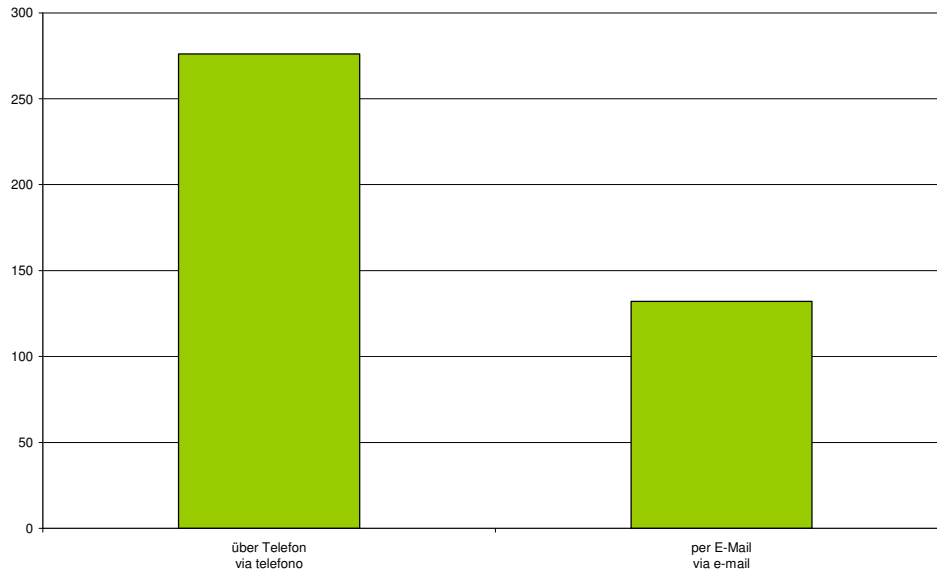




4. Kontaktieren Sie unseren Help-Desk lieber über Telefon oder per E-Mail?

4. Preferisci il contatto telefonico o via e-mail?

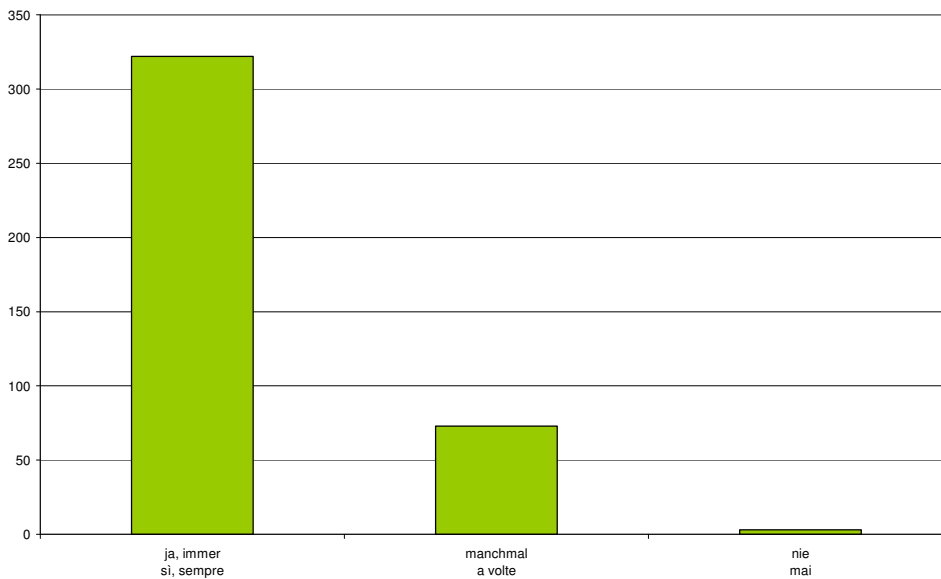
| | | | |
|--------------|-----|-----|--------------|
| über Telefon | 282 | 68% | via telefono |
| per E-Mail | 135 | 32% | via e-mail |



5. Als Sie sich an den Help-Desk-Dienst gewandt haben, bekamen Sie die Hilfe, die Sie sich erwarteten?

5. Quando ti sei rivolto al servizio di help-desk hai ottenuto l'aiuto che ti aspettavi?

| | | | |
|-----------|-----|-----|------------|
| ja, immer | 328 | 81% | sì, sempre |
| manchmal | 75 | 18% | a volte |
| nie | 3 | 1% | mai |

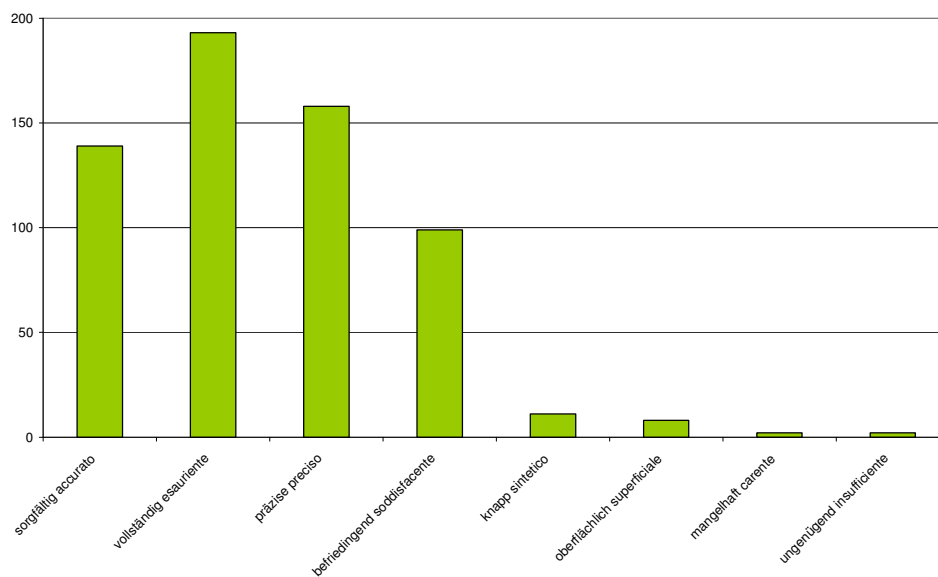




6. Wie beurteilen Sie den erhaltenen Dienst?

6. Come definiresti il servizio ottenuto?

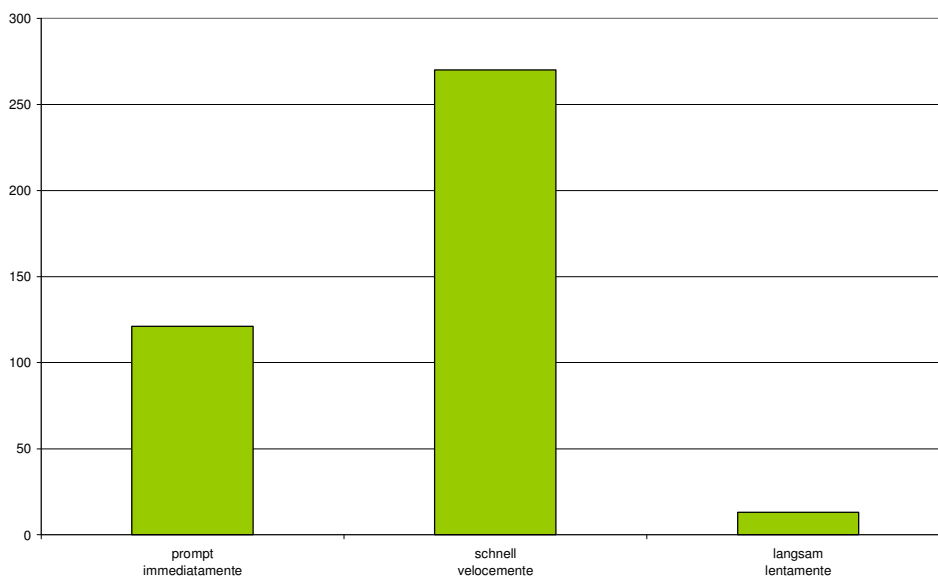
| | | | |
|---------------|-----|------|---------------|
| sorgfältig | 141 | 23% | accurato |
| vollständig | 195 | 31% | esauriente |
| präzise | 159 | 26% | preciso |
| befriedigend | 103 | 17% | soddisfacente |
| knapp | 11 | 2% | sintetico |
| oberflächlich | 8 | 1% | superficiale |
| mangelhaft | 2 | 0,3% | carente |
| ungenügend | 2 | 0,3% | insufficiente |



7. Wie schnell wurde Ihre Anfrage beantwortet?

7. In che tempi è stata trattata la tua richiesta?

| | | | |
|---------|-----|-----|----------------|
| prompt | 121 | 30% | immediatamente |
| schnell | 270 | 67% | velocemente |
| langsam | 13 | 3% | lentamente |

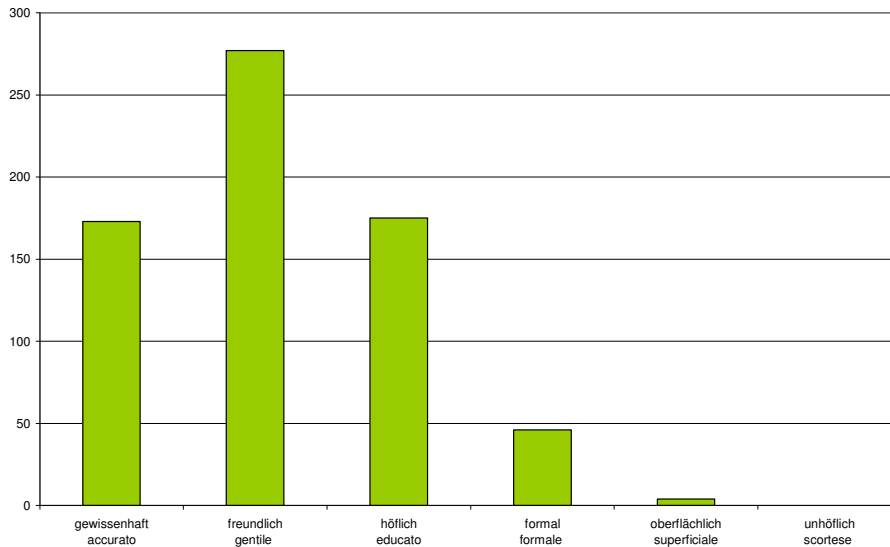




8. Wie beurteilen Sie das Verhalten der Mitarbeiterinnen?

| | | | |
|---------------|-----|-----|--------------|
| gewissenhaft | 175 | 25% | accurato |
| freundlich | 282 | 41% | gentile |
| höflich | 179 | 26% | educato |
| formal | 48 | 7% | formale |
| oberflächlich | 4 | 1% | superficiale |
| unhöflich | 0 | 0% | scortese |

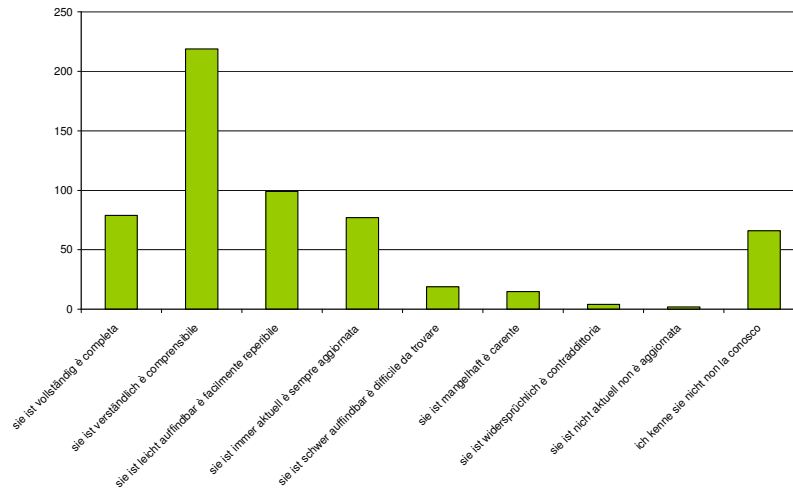
8. Come giudichi l'atteggiamento delle operatrici?



9. Wie beurteilen Sie die Online-Dokumentation: FAQ, technische Dokumentation zum Download, News...?

9. Cosa pensi della documentazione consultabile online: FAQ, documentazione tecnica scaricabile, news...?

| | | | |
|---------------------------|-----|------|-------------------------|
| sie ist vollständig | 82 | 14% | è completa |
| sie ist verständlich | 221 | 38% | è comprensibile |
| sie ist leicht auffindbar | 101 | 17% | è facilmente reperibile |
| sie ist immer aktuell | 73 | 12% | è sempre aggiornata |
| sie ist schwer auffindbar | 20 | 3% | è difficile da trovare |
| sie ist mangelhaft | 15 | 3% | è carente |
| sie ist widersprüchlich | 4 | 0,7% | è contraddittoria |
| sie ist nicht aktuell | 2 | 0,3% | non è aggiornata |
| ich kenne sie nicht | 67 | 11% | non la conosco |



**10. Wie bewerten Sie den Help-Desk-Dienst allgemein?****10. Dai un voto al servizio di help desk nel suo complesso?**

| | | | |
|--------------|-----|-----|----------|
| hervorragend | 115 | 29% | ottimo |
| gut | 257 | 64% | buono |
| befriedigend | 30 | 7% | discreto |
| miserabel | 0 | 0% | scadente |

