

**Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt**  
**Arbeitsstelle für Sozialinformatik**  
**Prof. Helmut Kreidenweis**



# **Support-Qualität der Fachsoftware-Anbieter für die Sozialwirtschaft**

## **Eine empirische Studie**

Eichstätt 22.07.2008

Ostenstraße 24-26  
85072 Eichstätt  
Tel.: 08421 / 93-1111 bzw. 0821 / 2620336  
Fax.: 08421 / 93-1796  
helmut.kreidenweis@ku-eichstaett.de  
www.sozialinformatik.de

### **Studentische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Projekt-Teams**

Jonas Fröschle, Andreas Milde, Simon Pagany, Monika Schattenkirchner,  
Gerlinde Steidl

*Diese Studie ist kostenfrei per Download verfügbar, ihre auch ausschnittweise Nutzung für gewerbliche Zwecke bedarf der schriftlichen Genehmigung des Autors.*

# Inhalt

<b>1. Ziele und Inhalt der Studie.....</b>	<b>3</b>
1.1. Studiendesign.....	3
1.2. Fragebogen.....	4
1.3. Methodik und Datenbasis.....	6
<b>2. Ergebnisse.....</b>	<b>7</b>
2.1. Vorbemerkung.....	7
2.2. Basisdaten.....	8
2.3. Fragen zu Software und Anbieter.....	10
2.4. Fragen zu Support-Nutzung und -Zufriedenheit.....	12
<b>3. Überprüfung der Hypothesen.....</b>	<b>17</b>
<b>4. Zusammenfassung und Fazit.....</b>	<b>22</b>

## 1. Ziele und Inhalt der Studie

Fachsoftware für soziale Einrichtungen und Dienste gibt es seit über 25 Jahren. Die überwiegende Mehrzahl zumindest der mittleren und großen Sozialdienstleister kann heute nicht mehr auf Programme für Leistungsabrechnung, Dokumentation, Hilfe- oder Dienstplanung und Statistik verzichten.

Ebenso lange wie es diese Fachsoftware gibt, hallen mehr oder minder laute Klagen über die Qualität der Anwender-Unterstützung seitens der Hersteller durch die Szene: Inkompetent, schlecht erreichbar, ständig wechselnde Ansprechpartner, ungeduldig oder unfreundlich sind Attribute, die den Hotlines dieser Firmen von „Insidern“ nicht selten angeheftet wurden oder werden.

Doch wie solide ist diese Klagemauer wirklich? Verhält es sich auch hier so, dass Zufriedenheit flüstert und Unzufriedenheit schrill ans Ohr dringt? Oder herrscht bei den Software-Anbietern tatsächlich das Motto: Nach mir – also nach Kaufabschluss – die Sintflut?

Erstmals in der Entwicklungsgeschichte der Fachsoftware für soziale Organisationen wurde nun die Support-Qualität in diesem Bereich von der Arbeitsstelle für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt mit wissenschaftlichen Methoden untersucht. Alle Ergebnisse sind in diesem Papier zusammengefasst.

### 1.1. Studiendesign

Die Projektgruppe erarbeitete ausgehend von der zentralen Frage der Support-Qualität zunächst eine Reihe von Forschungshypothesen, die verschiedene Dimensionen der Qualität ausdifferenzierten. Anschließend wurden für jede Hypothese empirisch überprüfbare Indikatoren gesucht. Hypothesen, für die sich keine sinnvollen Indikatoren finden ließen, wurden verworfen.

Eingang in die Hypothesenbildung fanden auch die drei Qualitätsdimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (Donabedian). So spiegeln sich in der Erreichbarkeit der Hotline Aspekte der Strukturqualität; Problemlösungsdauer und Kontakthäufigkeit sind primär der Prozessqualität und die tatsächliche Problemlösung sowie die Lerneffekte seitens der Hotline-Nutzer sind der Ergebnisqualität zuzuordnen. Indikatoren wie Freundlichkeit und Engagement der Hotline-Mitarbeiter und die Vertrautheit mit den Arbeitsprozessen sind gleichermaßen Elemente der Struktur- wie der Prozessqualität.

Die folgende Zusammenstellung gibt einen Überblick über alle in die Studie eingeflossenen Hypothesen und Indikatoren.

Nr.	Hypothese	Indikatoren
1	Der Anbieter-Support entspricht / entspricht nicht den Anforderungen der Sozialwirtschaft hinsichtlich der Problemlösungskompetenz	Zeitdauer bis zur Problemlösung Kontakthäufigkeit bis zur Problemlösung Vertrautheit der Hotline-Mitarbeiter mit den Arbeitszusammenhängen der Einrichtung Fähigkeit beim nächsten Mal das Problem selbst zu lösen (Lerneffekt) Gesamtzufriedenheit mit dem Support
2	Der Anbieter-Support entspricht / entspricht nicht den Anforderungen der Sozialwirtschaft hinsichtlich der Kommunikationskompetenz	Freundlichkeit und Engagement der Hotline-Mitarbeiter Erreichbarkeit des Supports Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle Subjektiv erlebtes Problemverständnis („fühle ich mich verstanden?“) Gesamtzufriedenheit mit dem Support
3	Der Anbieter-Support nutzt stärker den besonders IT-kompetenten Mitarbeitern bzw. den IT-Beauftragten der Einrichtungen als den durchschnittlichen Mitarbeitern	Funktion der Befragten in Bezug auf die Software in Korrelation mit den eigenen PC-Kenntnissen, ihren Lösungsstrategien sowie ihrer Support-Zufriedenheit
4	Bei der Lösung von Software-Problemen spielt der Anbieter-Support gegenüber formalen und informellen internen Lösungsformen nur eine untergeordnete Rolle	Problemlösungsstrategien (Workarounds, kollegiale Hilfen etc.)
5	Die Zufriedenheit mit der Software spiegelt sich in der Zufriedenheit mit dem Support wider.	Korrelation der Zufriedenheit mit der Software mit der Support-Zufriedenheit
6	Eine höhere Problemhäufigkeit verursacht eine höhere Unzufriedenheit mit der Software und mit dem Support	Korrelation der Problemhäufigkeit mit der Software- und Supportzufriedenheit
7	Die Zufriedenheit mit dem Support hängt mit der Erreichbarkeit der Hotline zusammen	Korrelation der Support-Zufriedenheit mit der Hotline-Erreichbarkeit

## 1.2. Fragebogen

Auf der Basis der identifizierten Indikatoren wurde folgendes Fragenraster entwickelt:

Nr.	Frage	Antwortmöglichkeiten / Skalierung
1	Nutzt Ihre Einrichtung Fachsoftware, also z.B. Programme zur Klientenverwaltung, Falldokumentation oder Dienstplanung?	Ja / Nein / Weiß nicht / Keine Teilnahmebereitschaft
2	Haben Sie selbst schon einmal ein Hilfsangebot des Anbieters der Software in Anspruch genommen?	Ja / Nein / Weiß nicht
3	<i>Falls ja:</i> Auf welchem Weg?	Telefon / e-Mail / Vor-Ort-Service / Fernwartung / Sonstiges
	<i>Falls nein:</i> Können Sie mich mit jemandem verbinden, der solche Hilfe in Anspruch genommen hat?	(nicht erfasst)
4	Wie schätzen Sie Ihre PC-Kenntnisse ein?	Sehr gut / Gut / Weniger gut / Gering
5	Wie heißt das Programm, das Sie nutzen?	Offene Textnennung
6	Von welchem Anbieter stammt es?	Offene Textnennung
7	Seit wie vielen Jahren nutzen Sie das Programm circa?	Anzahl Jahre / ggf. Monate
8	Sind Sie normaler Anwender oder von Ihrer Einrichtung her offiziell bzw. inoffiziell zuständig für die Betreuung des Programms?	Anwender / offiziell zuständig / inoffiziell zuständig
9	Wenn Sie dem Programm eine Schulnote geben müssten, welche Note würde das sein?	Schulnoten-Skala 1 bis 6
10	Wenn Sie ein Problem mit dem Programm haben, das Sie selbst nicht lösen können: was ist in der Regel Ihr erster Schritt?	Suche nach Ersatzlösung / Kollegen fragen / an die Hotline wenden / Sonstiges
11	Wie oft treten Probleme mit der Software auf?	Mehr als 1x pro Woche / mehr als 1x pro Monat / mehr als 1x pro Vierteljahr / seltener als 1x pro Vierteljahr
	Wenn Sie an den letzten Kontakt mit der Hotline des Anbieters denken:	
12	– Wie ist die Hotline für Sie erreichbar?	Sehr gut / gut / weniger gut / schlecht
13	– Wie zufrieden sind Sie mit Freundlichkeit und Engagement der Hotline? Geben Sie eine Schulnote!	Schulnoten-Skala 1 bis 6
14	– Wie sehr denken Sie sind die Hotline-Mitarbeiter mit Ihren Arbeitszusammenhängen vertraut?	Sehr gut / gut / weniger gut / schlecht
15	– Wie lange hat es gedauert bis Ihr Problem gelöst war?	Anzahl Tage (1= am selben Tag)
16	– Wie viele Kontakte waren notwendig, bis das Problem gelöst war?	Anzahl Kontakte
17	– Fanden Sie Zeitdauer und Kontakthäufigkeit in Hinsicht auf das Problem angemessen?	Ja / Nein / Weiß nicht
18	– Haben Sie das Gefühl, dabei für künftige Problemlösungen etwas gelernt zu haben?	Ja / Nein / Weiß nicht
19	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Unterstützung durch den Anbieter? Geben Sie eine Schulnote!	Schulnoten-Skala 1 bis 6

### 1.3. Methodik und Datenbasis

Als Zielgruppe der Befragung wurden alle Mitarbeiter sozialer Einrichtungen definiert, die mit Fachsoftware im Sinne dieser Studie arbeiten. Dazu gehören sowohl die klassischen Anwender als auch die in der Software-Betreuung offiziell oder inoffiziell tätigen Mitarbeiter.

Als Untersuchungsmethode wurde das telefonische Interview gewählt. Dieser Methodenwahl lag die Vermutung zu Grunde, dass damit aufgrund der höchst unterschiedlichen Verortung der Zielgruppen in den Einrichtungen am ehesten relevante Ansprechpartner identifiziert und für eine Befragung motiviert werden können.

In einem Pretest mit 5 Anrufen wurde der Fragebogen auf Verständlichkeit, Praktikabilität und Akzeptanz getestet und anschließend optimiert. Dabei wurde ein durchschnittlicher Zeitaufwand von 5-10 Minuten pro Befragung ermittelt.

Als Datenbasis für die Hauptbefragung wurde eine Zufalls-Stichprobe von 350 Adressen aus einer deutschlandweiten Datenbank sozialer Einrichtungen der Arbeitsstelle für Sozialinformatik mit einer Grundgesamtheit von 1.500 Datensätzen gezogen. Filterkriterium für die Stichprobe war eine Einrichtungsgröße von über 50 Mitarbeitern. Die Selektion berücksichtigte ferner eine Streuung über verschiedene Arbeitsfelder, darunter v.a. Behindertenhilfe, Altenhilfe, Kinder- und Jugendhilfe sowie Komplexeinrichtungen. Ebenso gegeben war eine geografische Streuung über das gesamte Bundesgebiet sowie über alle Verbände der frei-gemeinnützigen Träger Sozialer Arbeit und Pflege. Öffentliche Träger (v.a. Jugendämter) waren ebenfalls in der Stichprobe repräsentiert.

Von allen angerufenen Einrichtungen wurden 147 erreicht. Gültige und vollständige Antworten konnten von 71 Einrichtungen registriert werden.

Zur Legitimation für die Befragung stand den Projektmitarbeitern ein Schreiben des Studienleiters auf dem Briefkopf der Katholischen Universität zur Verfügung. Die Mitarbeiter waren instruiert, bei Zweifeln seitens des Befragten anzubieten, dieses Schreiben vorab per Fax zuzusenden. Dieses Angebot wurde jedoch nur selten angenommen.

Den Befragten wurde ferner die Internet-Adresse [www.sozialinformatik.de](http://www.sozialinformatik.de) genannt, auf der ab Ende Juli 2008 die Ergebnisse der Studie einzusehen sind.

Durchführungszeitraum der gesamten Studie war April bis Juni 2008. Für die Studie wurden keine Drittmittel in Anspruch genommen.

## **2. Ergebnisse**

### **2.1. Vorbemerkung**

Die telefonische Erreichbarkeit der zu befragenden Einrichtungen stellte zunächst eine unerwartete Hürde dar. Viele Einrichtungen waren zu den üblichen Bürozeiten nicht erreichbar, Anrufbeantworter waren geschaltet oder Anrufe liefen schlicht ins Leere. Etwas verwunderlich erscheint dies insbesondere in einer Zeit, da Servicequalität und Kundenorientierung auch im sozialwirtschaftlichen Sektor groß geschrieben werden. Eine weitere Hürde war, eine Person zu ermitteln, die in der Lage war, die Fragen zu beantworten. Nicht selten entstand der Eindruck, dass nicht recht verstanden wurde, worum es bei der Befragung eigentlich geht. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass insbesondere Mitarbeitern in den Telefonzentralen die einrichtungsinterne Nutzung von Fachsoftware nicht immer geläufig zu sein scheint bzw. sie selbst nur selten zu deren Nutzerkreis zählen.

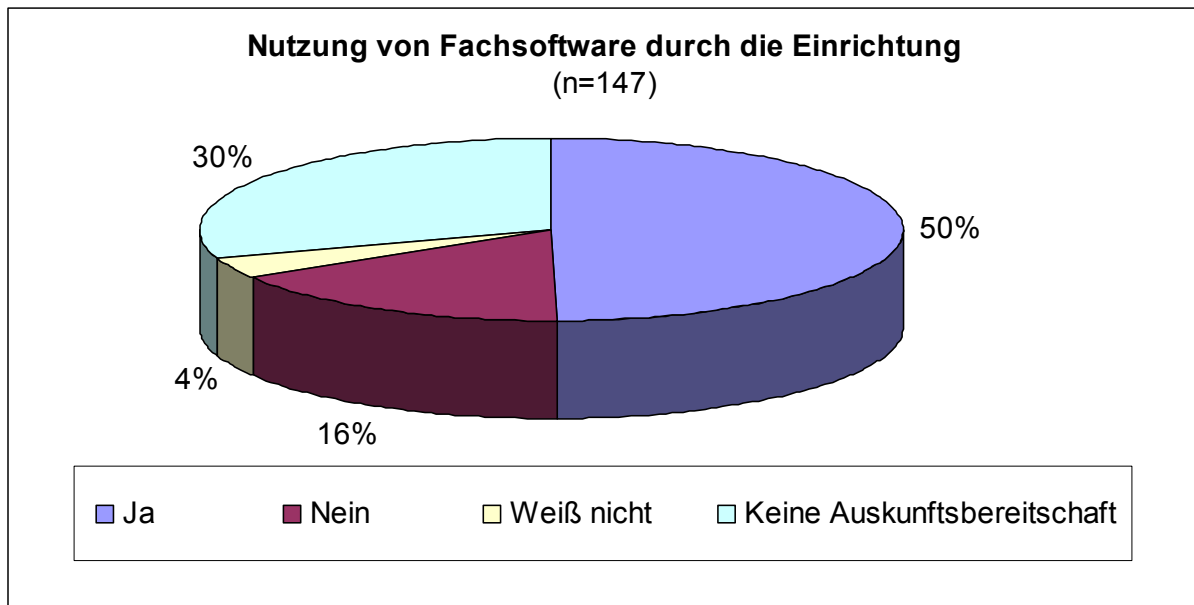
Hinsichtlich der Bereitschaft zur Mitarbeit an derartigen Studien kann den Einrichtungen kein durchweg gutes Zeugnis ausgestellt werden. Die Reaktionen waren sehr unterschiedlich und reichten von freundlich interessiert bis völlig abgeneigt, in Einzelfällen sogar bis zur Unhöflichkeit. Auch der Hinweis darauf, dass es sich um eine wissenschaftliche Studie handele, half nicht in allen Fällen weiter. Auf die studentischen Projektmitarbeiter wirkte dieses Verhalten der Praxisvertreter nicht immer motivierend.

Bei allem Verständnis für aktuelle Prioritäten – es wurde immer auch angeboten, zu einem späteren Zeitpunkt nochmals anzurufen – scheint doch die Frage erlaubt, ob die mittlerweile vielfach geforderte empirische Fundierung der sozialwirtschaftlichen Tätigkeit mit der Bereitschaft der Einrichtungen korrespondiert, sich an derartigen Studien zu beteiligen.

Auffallend häufig wurde darauf hingewiesen, dass aktuell keine Aussagen zum Themenfeld der Umfrage gemacht werden können, da gerade ein Wechsel in der Software-Umgebung stattfindet. Dies bestätigt die im IT-Report für die Sozialwirtschaft 2007/2008 (S. 24) ermittelten Ergebnisse über eine hohe Bereitschaft zur Investition in neue Softwarelösungen.

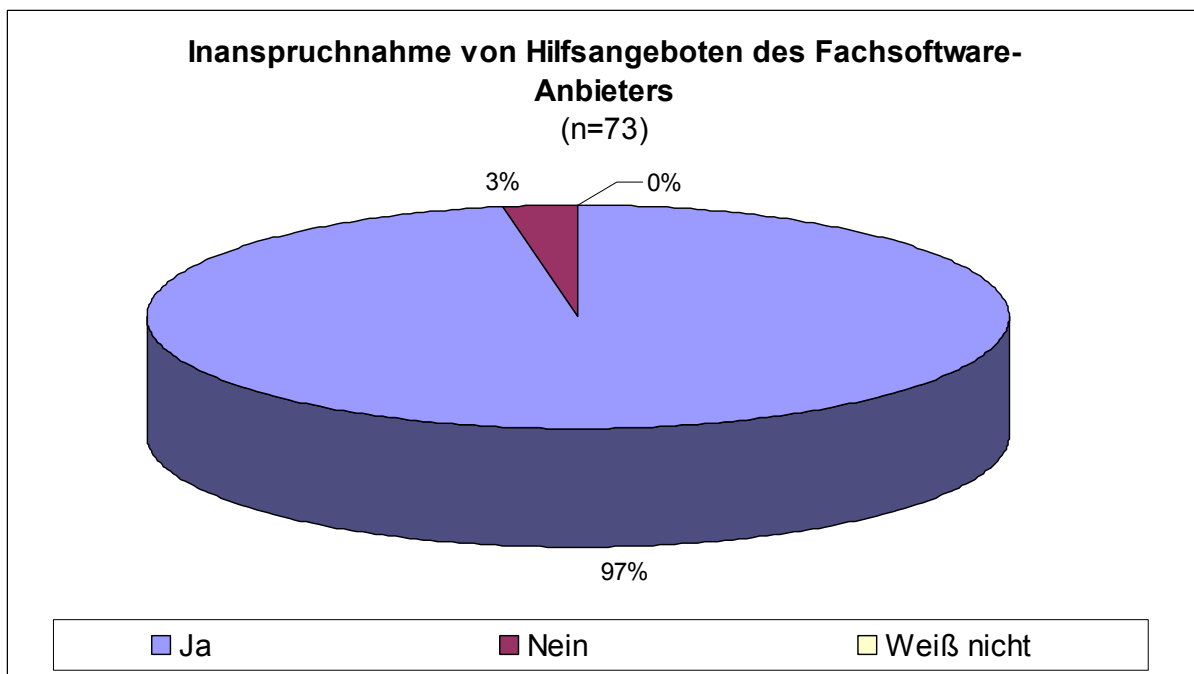
## 2.2. Basisdaten

### Frage 1: Nutzung von Fachsoftware und Auskunftsbereitschaft



Die Hälfte der befragten Einrichtungen nutzt Fachsoftware und ist bereit an der Studie teilzunehmen. Fast ein Drittel der Einrichtungen gibt an, an keiner derartigen Studie teilnehmen zu wollen. 16% der Einrichtungen geben an, keine Fachsoftware zu nutzen und 4 % konnten die Frage nicht beantworten.

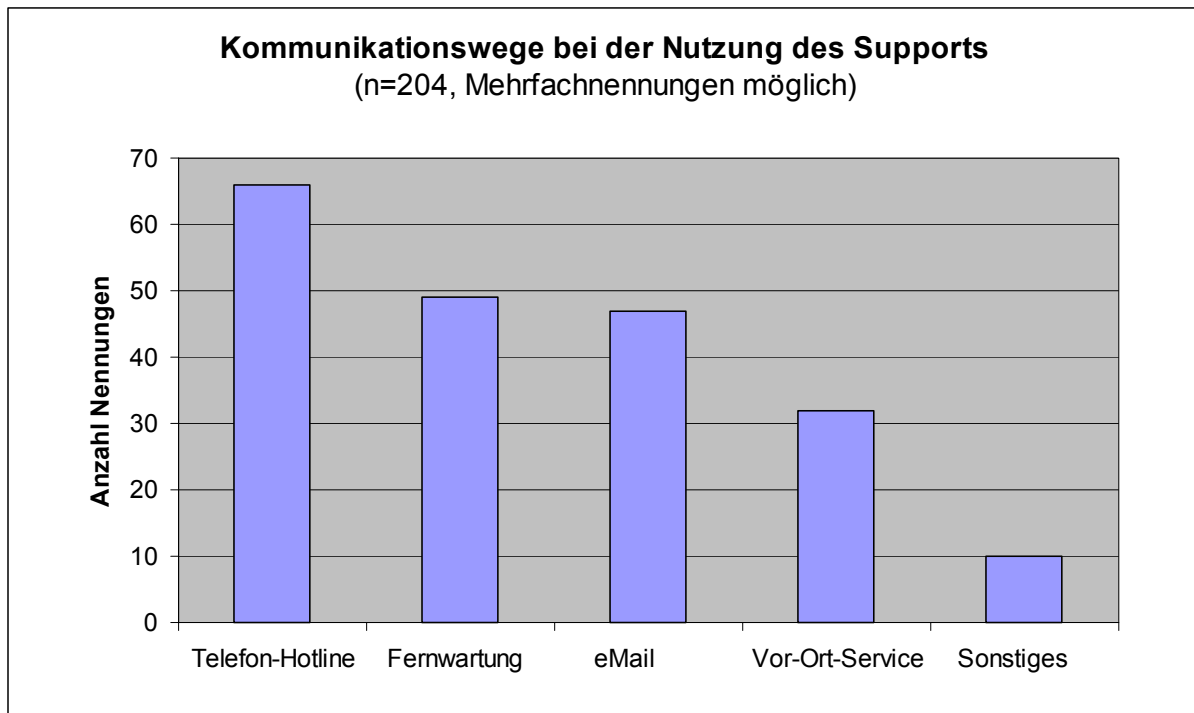
### Frage 2: Inanspruchnahme von Hilfsangeboten



Die weitaus überwiegende Mehrzahl der Fachsoftware-Nutzer hat bereits Hilfsangebote des Anbieters in Anspruch genommen. Dies deutet darauf hin, dass sie zusätzlich zum Kauf der Software zum großen Teil auch Wartungsverträge mit den Anbietern abgeschlossen haben, die die Hotline-Nutzung beinhalten.

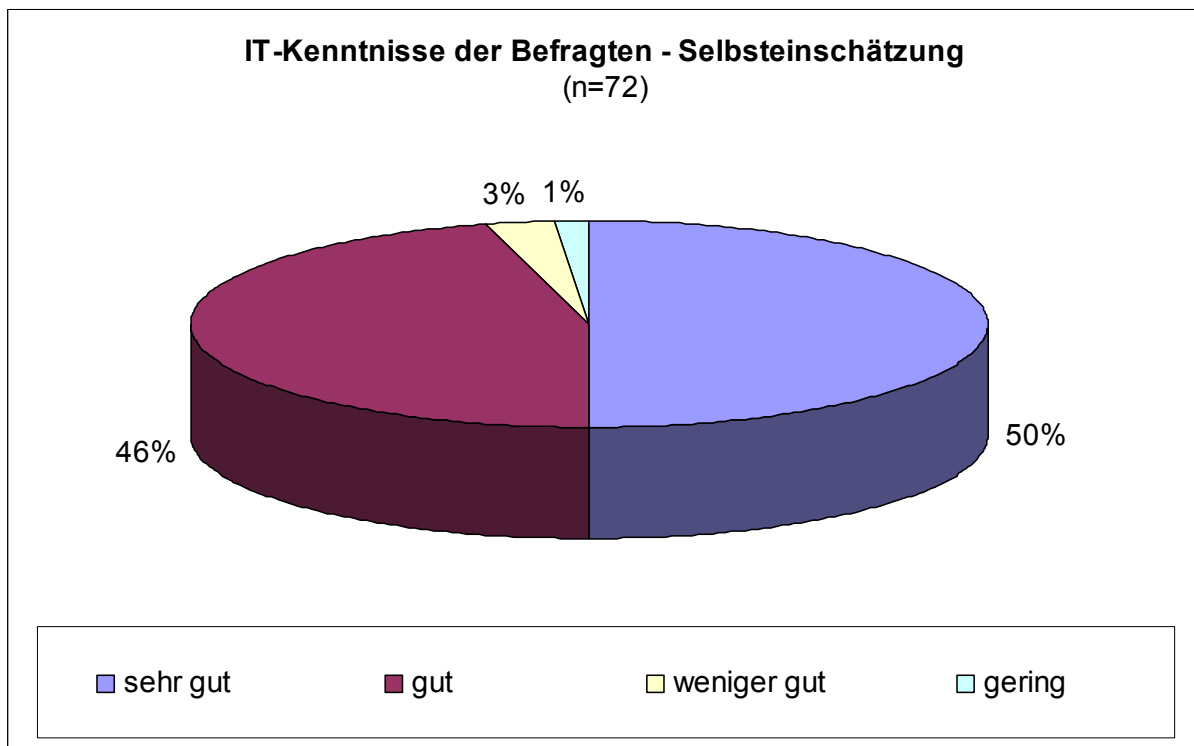


### Frage 3: Kommunikationswege



Die Mehrzahl der Befragten – 66 von 71 – nutzt die telefonische Hotline des Anbieters. 49 bzw. 47 Befragte hatten auch Erfahrung mit Fernwartung bzw. eMail-Support. Somit werden neben der klassischen mittlerweile verstärkt auch neuere Kommunikationsformen aktiv genutzt.

### Frage 4: IT-Kenntnisse der Befragten



96 Prozent der Befragten schätzten ihre PC-Kenntnisse entweder als „sehr gut“ oder „gut“ ein. Nur 4 % gaben an über weniger gute oder über geringe PC-Kenntnisse zu verfügen.

### 2.3. Fragen zu Software und Anbieter

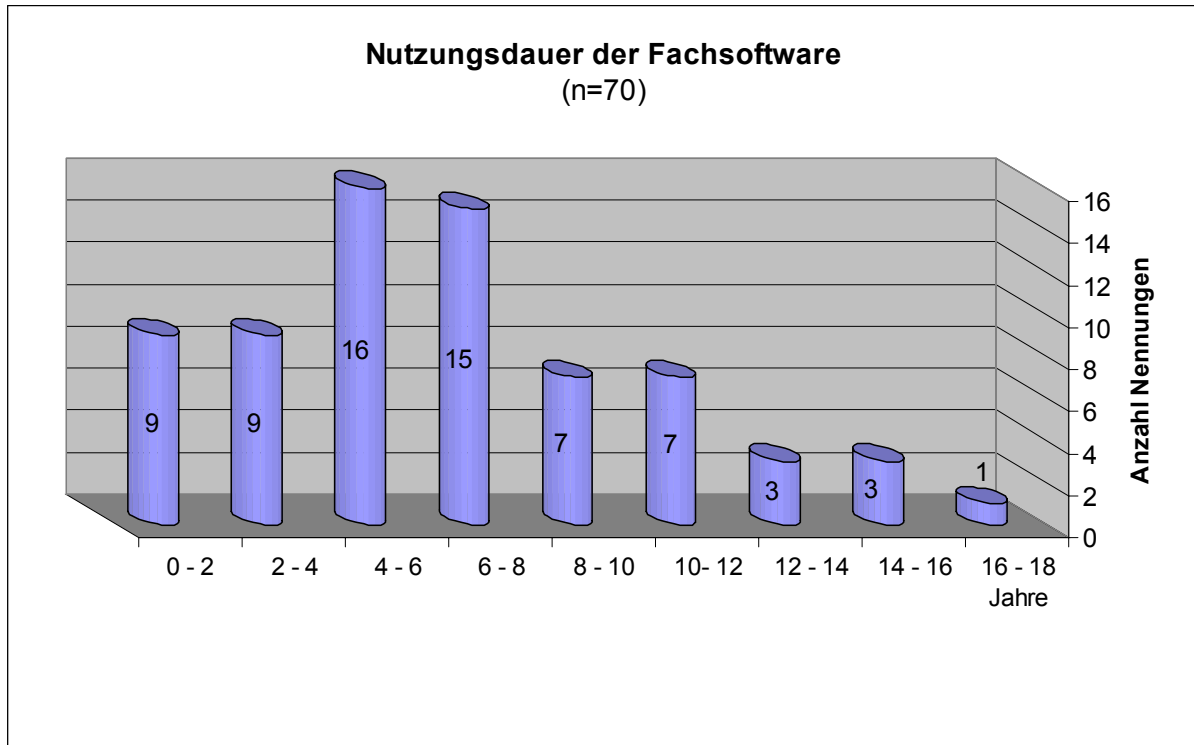
#### Fragen 5 und 6: Namen der Programme und Anbieter

Die Namen der Programme konnten vielfach nur unvollständig oder gar nicht ermittelt werden, teilweise war auch die Schreibweise dieser häufig mit Kunstnamen versehenen Programme unklar, so dass hier auf die Wiedergabe verzichtet wird. Relativ eindeutig identifizieren ließen sich jedoch die Anbieter:

Anbieter	Nennungen
MICOS GmbH	11
All for One AG	9
C&S Software GmbH	5
Connex GmbH	5
TDS HR Services + Solutions GmbH	5
develop-group Sigma GmbH	3
IC-SYS Informationssysteme GmbH	2
MediFox GmbH & Co. KG	2
THS Software GmbH	2
GSDA GmbH - Gesellschaft für Standard-Dokumentation und Auswertung	1
Redline Data GmbH	1
Euregon AG	1
Heimbach GmbH	1
Klages & Partner GmbH	1
Dobrick & Wagner Softwarehouse GmbH	1
DM EDV- und Bürosysteme GmbH	1
AKDB	1
ASD Personalinformationssysteme GmbH	1
Clue Systems GmbH	1
CSG Pradke GmbH	1
DAN Produkte Pflegedokumentation GmbH	1
Data Schafhausen GmbH	1
DVHAUS Software und Solutions GmbH	1
Grün Software AG	1
iSL Software GmbH	1
I-Soft GmbH	1
Prosoz Hertel GmbH	1
Sage Software GmbH & Co. KG	1
SAP AG	1
SHI GmbH - Systemhaus für Integration	1
Sommer & Partner Gesellschaft für EDV-Anwendung mbH	1
Nicht zuordenbar	5
<b>Summe</b>	<b>71</b>

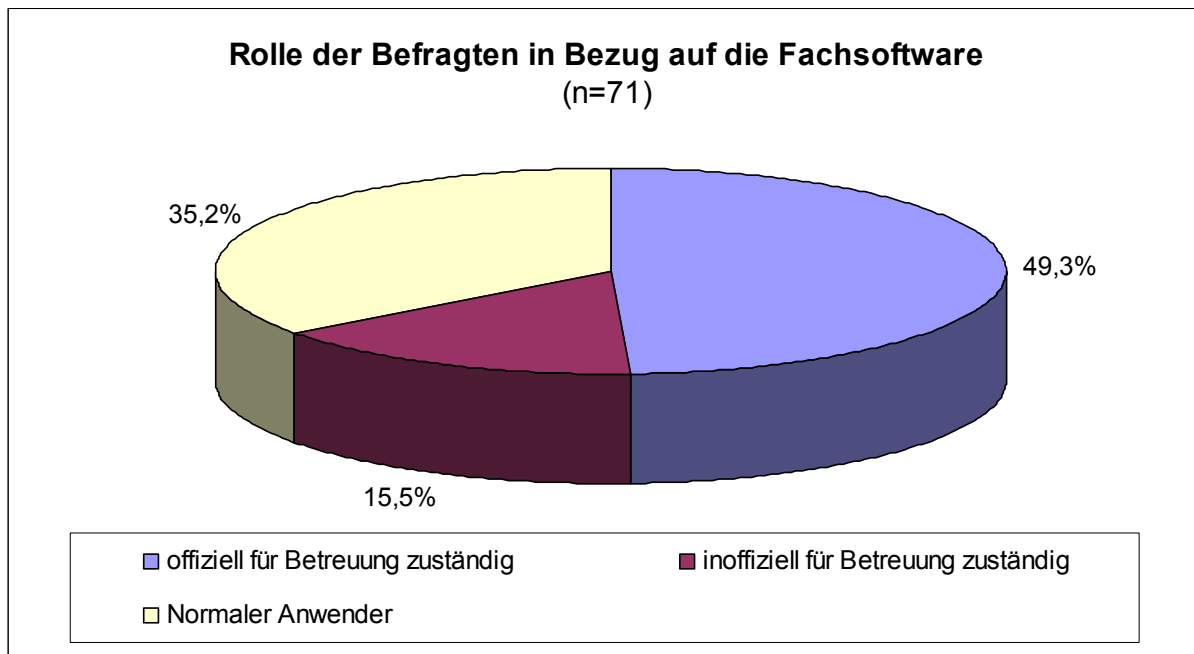
In dieser Liste sind zahlreiche namhafte Fachsoftware-Anbieter der Branche vertreten. Wenn auch bei der vorliegenden Stichprobengröße keine Repräsentativität erwartet werden kann, so zeigt die Auflistung doch, dass die laut IT-Report für die Sozialwirtschaft marktführenden Unternehmen (vgl. Kreidenweis/Halfar 2007, S. 29f) auch hier in der vordersten Reihe zu finden sind.

### Frage 7: Nutzungsdauer der Fachsoftware



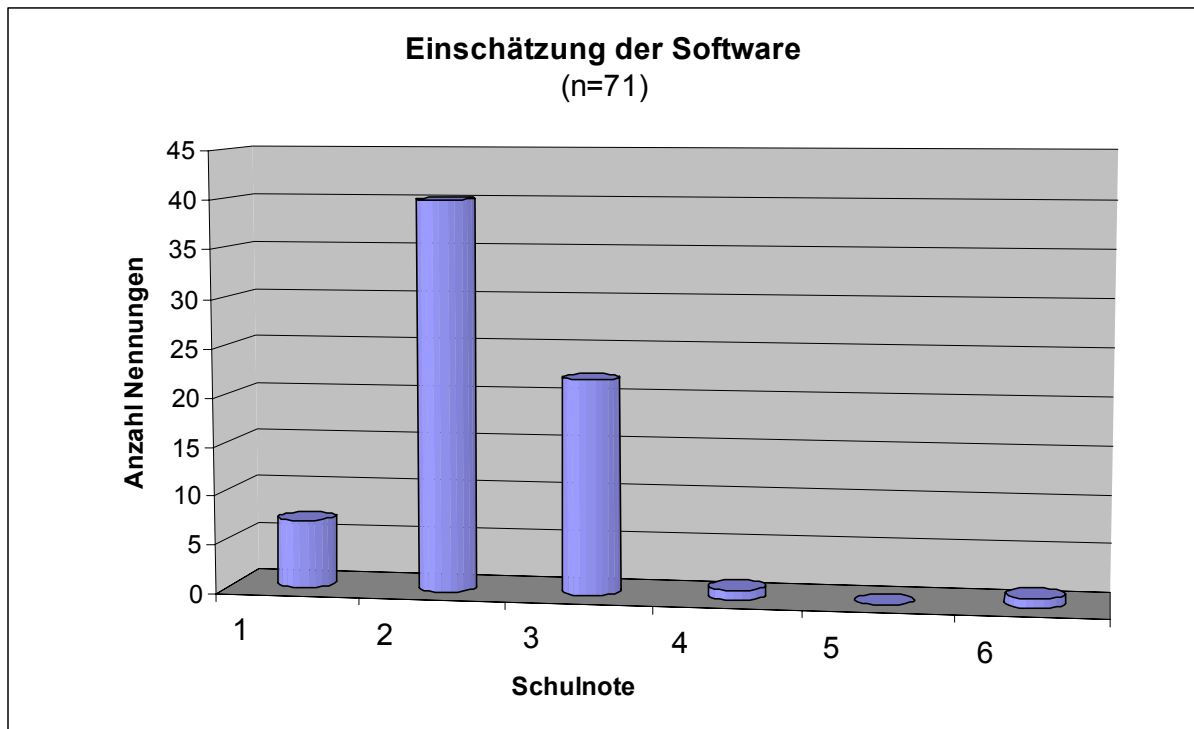
In der Mehrzahl (57%) der befragten Einrichtungen wird die aktuell in Betrieb befindliche Fachsoftware seit 2 bis 8 Jahren genutzt, der Schwerpunkt liegt bei 4-8 Jahren. Nutzungszeiten von über 12 Jahren sind dagegen vergleichsweise selten.

### Frage 8: Rolle der Befragten in Bezug auf die Fachsoftware



Die Hälfte der Befragten waren Mitarbeiter, die offiziell von Ihrer Einrichtung zu Betreuern für die Fachsoftware benannt wurden. Reine Anwender der Programme stellten ein Drittel und 1/6 üben die Tätigkeit als IT-Betreuer zwar faktisch aus, wurden jedoch von Ihrer Organisation nicht offiziell damit beauftragt.

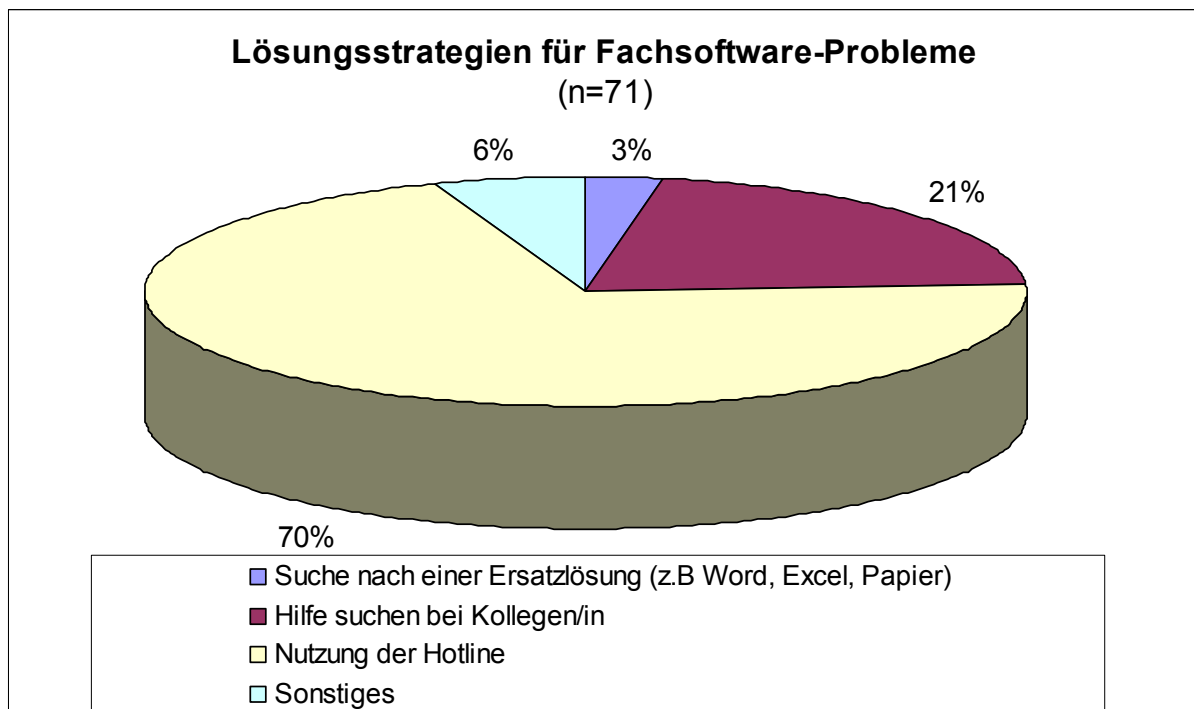
### Frage 9: Benotung der Software, für die der Support in Anspruch genommen wird



Die Mehrzahl der Befragten ist mit dem verwendeten Programm zufrieden, zwei Drittel gaben hier die Noten 1 und 2, der Notendurchschnitt beträgt 2,3.

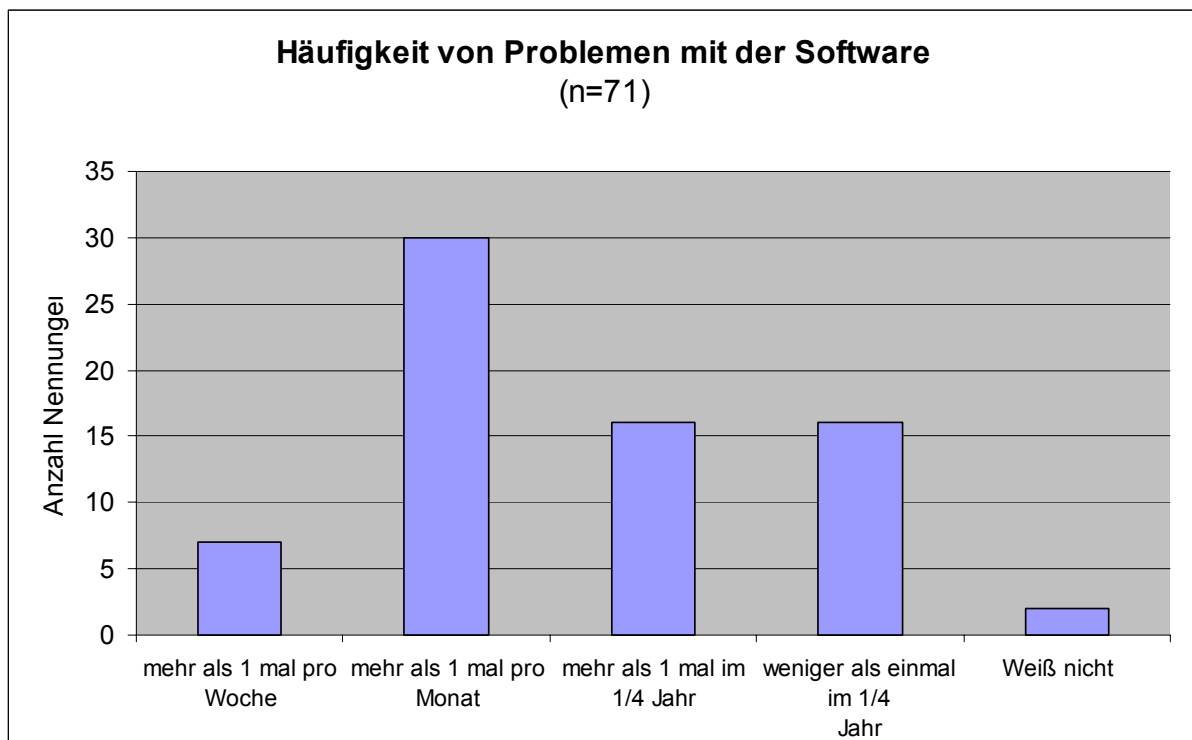
## 2.4. Fragen zu Support-Nutzung und -Zufriedenheit

### Frage 10: Lösungsstrategien für Fachsoftware-Probleme



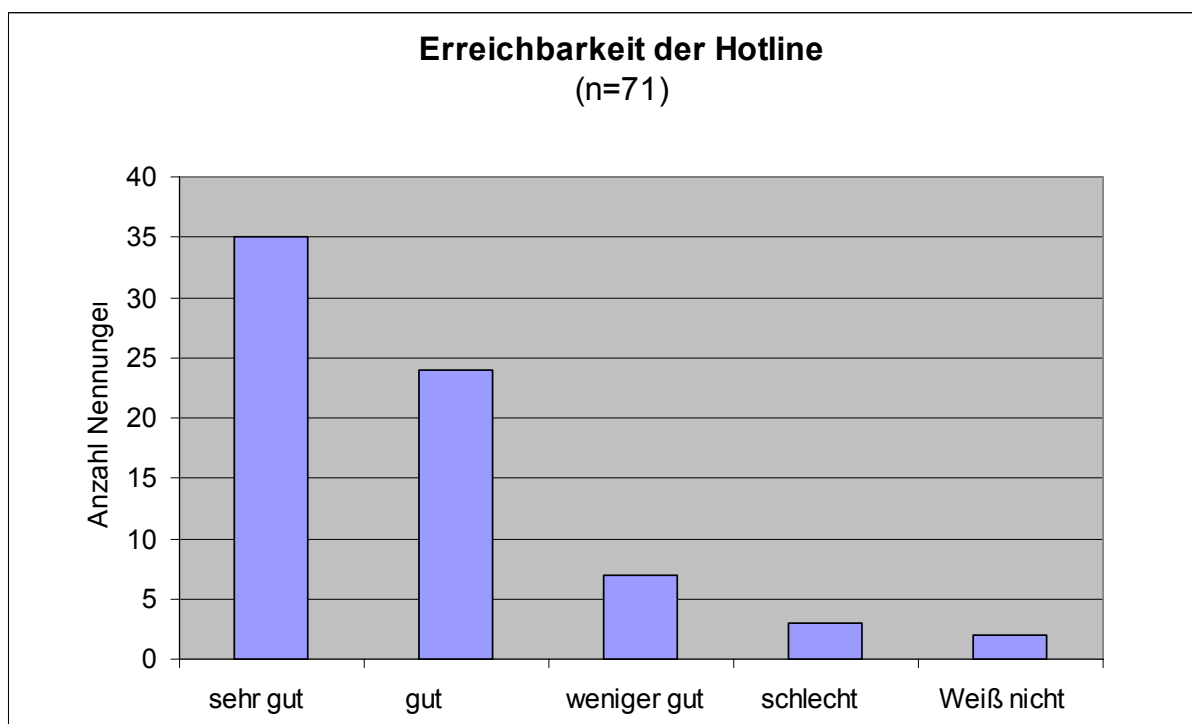
Der überwiegende Teil der Befragten wendet sich bei Programm-Problemen unmittelbar an die Hotline des Anbieters. Hilfe bei Kollegen suchen sich 1/5 und Ersatzlösungen („Workarounds“) bilden eher die Ausnahme.

### Frage 11: Häufigkeit von Problemen mit der Software



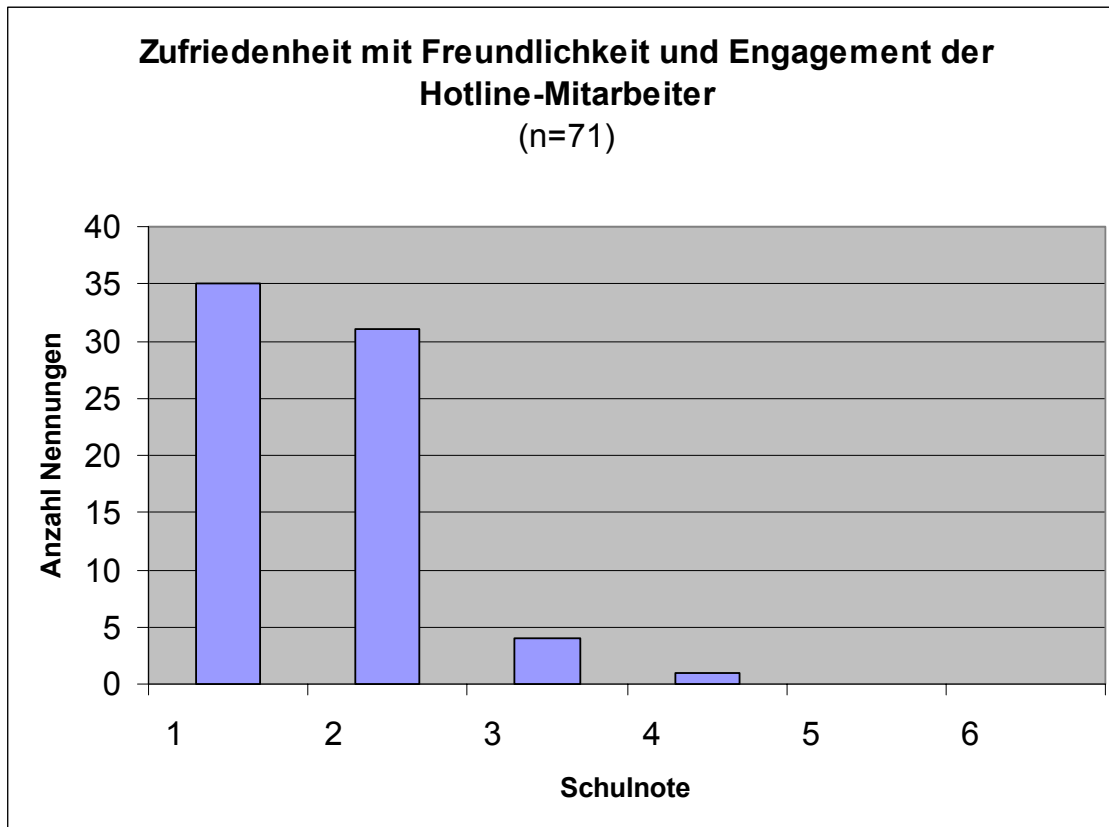
Bei 42% der Befragten treten Probleme mehr als 1 mal im Monat auf. Für je 22% ist dies mehr als einmal bzw. weniger als einmal im Viertel Jahr der Fall.

### Frage 12: Erreichbarkeit der Hotline



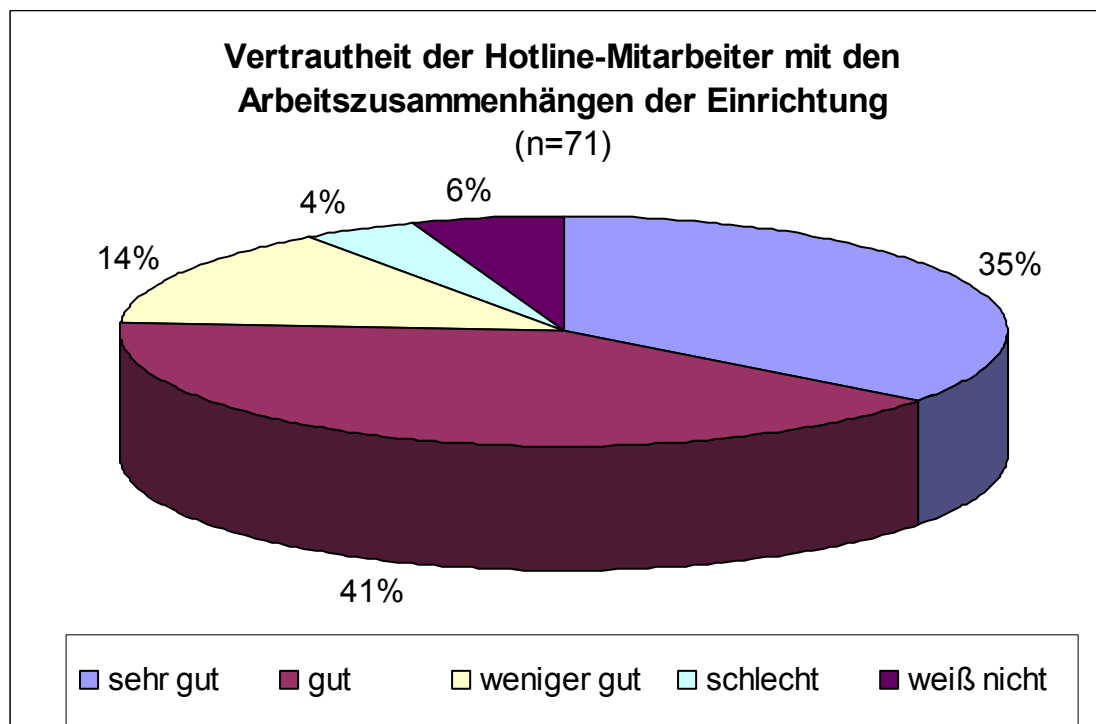
Die Erreichbarkeit der Hotline wird von 83% der Befragten als sehr gut oder gut beschrieben. Als weniger gut oder schlecht beschrieben sie nur 14%.

### Frage 13: Zufriedenheit mit Freundlichkeit und Engagement



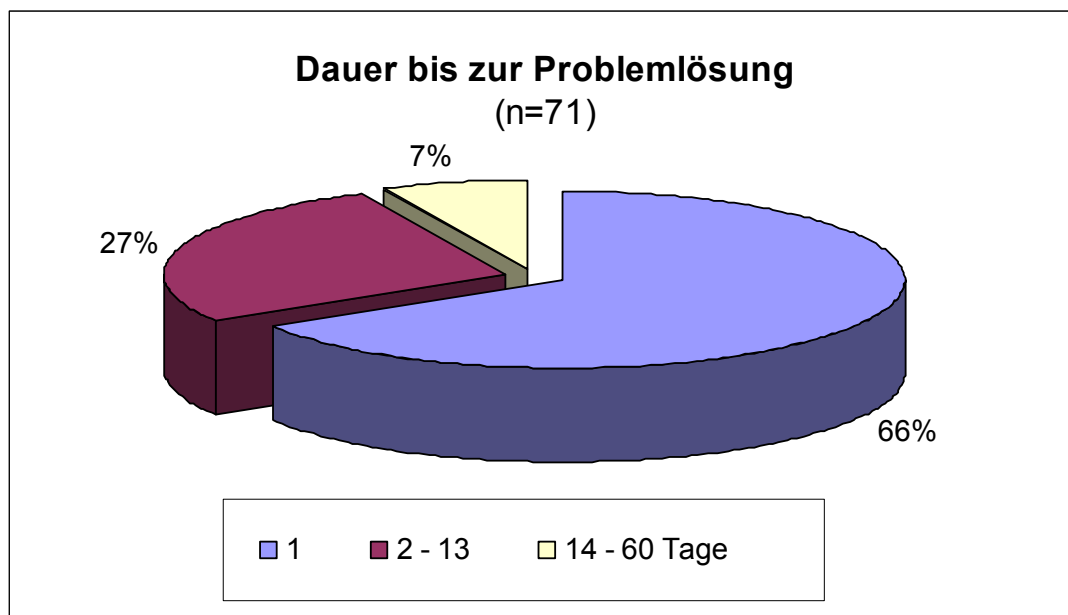
Die Zufriedenheit mit dem Engagement und der Freundlichkeit der Hotline-Mitarbeiter/innen wurde mit der Durchschnittsnote 1,6 bewertet. 51% vergaben hier die Schulnote "sehr gut".

### Frage 14: Vertrautheit der Hotline mit den Arbeitszusammenhängen



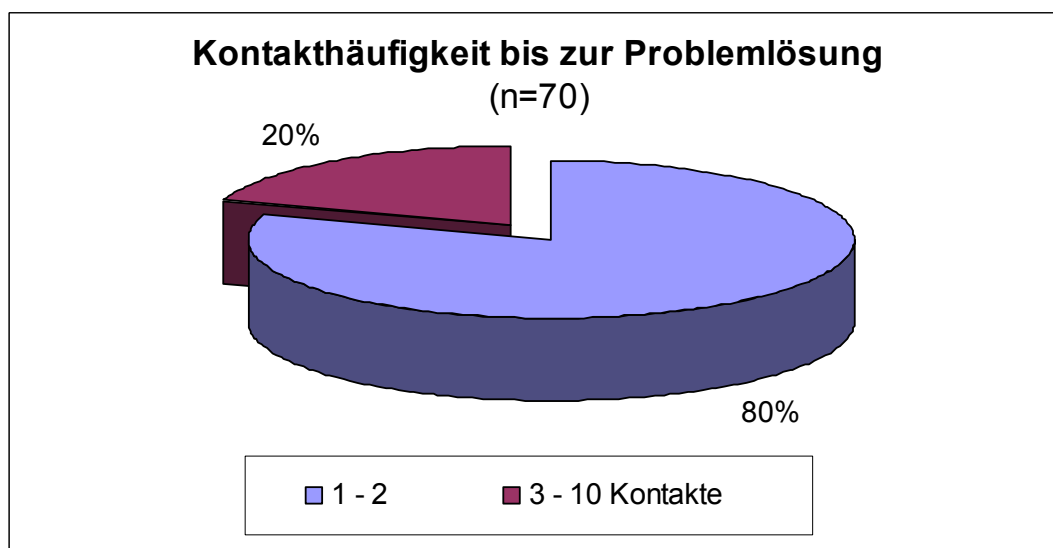
Die Vertrautheit der Hotline-Mitarbeiter mit den Arbeitszusammenhängen der befragten Einrichtungen wurde von 76% positiv und von 18% negativ bewertet.

### Frage 15: Dauer bis Lösung des letzten Software-Problems



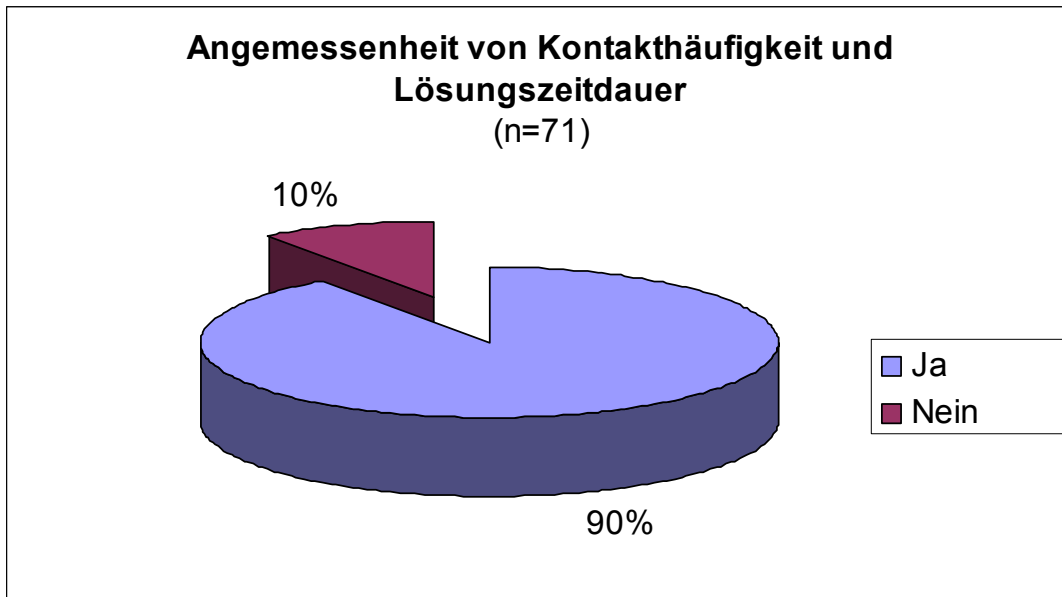
Zwei Drittel der Befragten gaben an, dass das letzte Problem mit der Software innerhalb eines Tages, oft auch innerhalb weniger Minuten gelöst wurde. Eine Problemlösungsdauer von zwei Wochen und mehr korreliert häufig mit einer hohen Komplexität der Probleme.

### Frage 16: Anzahl der Kontakte bis zur Problemlösung



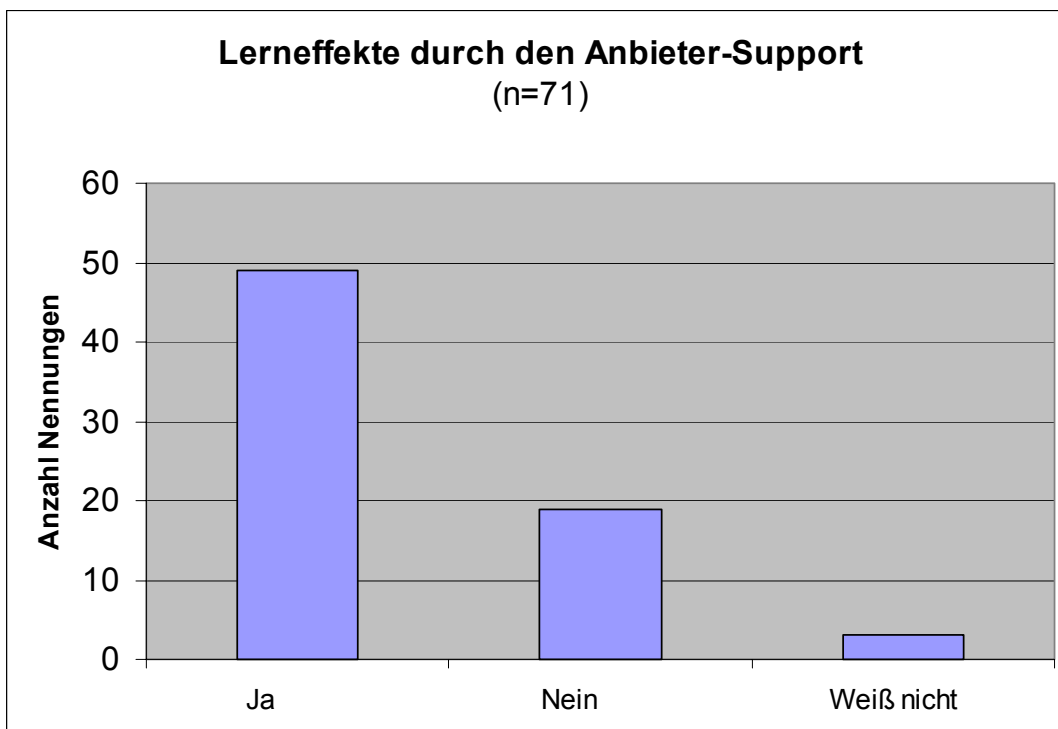
Die Lösung eines Problems mit der Fachsoftware erfolgt in den meisten Fällen innerhalb von 1 bis 2 Kontakten mit dem Anbieter. Bei häufigeren Kontakten handelt es sich meist um komplexere Problemstellungen.

**Frage 17: Angemessenheit von Kontakthäufigkeit und Lösungszeitdauer**



65 von 71 Befragten bezeichnen die Kontakthäufigkeit und Zeitdauer bis zur Problemlösung im Hinblick auf das jeweilige Problem als angemessen. Dies lässt in Verbindung mit den Antworten auf Frage 16 vermuten, dass bei komplexeren Problemen auch eine längere Lösungsdauer als angemessen betrachtet wird.

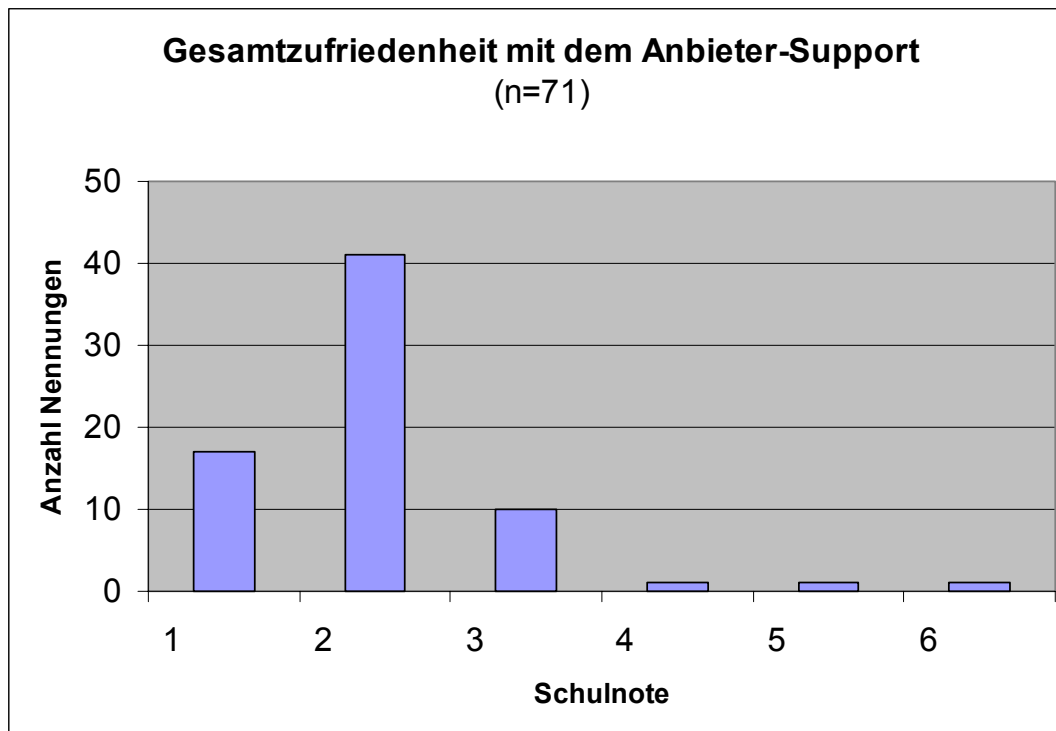
**Frage 18: Lerneffekte durch den Anbieter-Support**



69% der Befragten gaben an, durch den Support des Softwareanbieters für künftige Problemlösungen etwas gelernt zu haben. 27% verneinten dies. Hierbei spielt jedoch sicherlich auch die Art der Probleme eine Rolle, die mit sehr unterschiedlichen Lernpotenzialen korrespondiert.



### Frage 19: Gesamtzufriedenheit mit dem Anbieter-Support



Der Support der Software-Anbieter wird mit einer durchschnittlichen Schulnote von 2,0 bewertet. Die Noten „sehr gut“ und „gut“ vergaben 82% der Befragten. Der Support für die Programme wird damit noch etwas besser bewertet als die Programme selbst, die einen Durchschnittswert von 2,3 erreichten.

## 3. Überprüfung der Hypothesen

### Hypothese 1

*Der Anbieter-Support entspricht / entspricht nicht den Anforderungen der Sozialwirtschaft hinsichtlich der Problemlösungskompetenz.*

Alle geprüften Indikatoren weisen darauf hin, dass die Problemlösungskompetenz des Anbieter-Supports den Anforderungen der Befragten in weiten Bereichen entspricht. Dies gilt insbesondere für die Zeitdauer der Problemlösung, die Anzahl der Kontakte bis zur Problemlösung und der Einschätzung ihrer Angemessenheit.

Auch die Vertrautheit der Hotline-Mitarbeiter mit den Arbeitszusammenhängen der Einrichtung wird insgesamt als gut beurteilt, jedoch sind an diesem Punkt am ehesten einzelne Schwachstellen erkennbar.

Auf hohem Niveau bewegen sich ferner die Lerneffekte für die Anwender durch die Support-Nutzung. In der Gesamtzufriedenheit mit dem Durchschnittswert von 2,0 spiegelt sich die Zufriedenheit mit der Problemlösungskompetenz ebenso wider.

## **Hypothese 2**

*Der Anbieter-Support entspricht / entspricht nicht den Anforderungen der Sozialwirtschaft hinsichtlich der Kommunikationskompetenz.*

Auch hier zeigen die Ergebnisse der Anwender-Befragung, dass die sozialwirtschaftlichen Anforderungen hinsichtlich der Kommunikationskompetenz seitens des IT-Supports zu großen Teilen erfüllt werden.

Der Zufriedenheitswert für Freundlichkeit und Engagement mit 1,6 übertrifft die Bewertung der Problemlösungskompetenz und auch die Erreichbarkeit der Hotline wird von der überwiegenden Mehrzahl der Befragten als positiv beurteilt. Geht man davon aus, dass die Vertrautheit der Hotline-Mitarbeiter mit den Arbeitszusammenhängen der Einrichtung auch eine kommunikative Komponente im Sinne von „sich verstanden fühlen“ enthält, so spiegelt sich hierin eine ebenfalls hohe, jedoch im Vergleich zu den anderen Parametern etwas geringere Zufriedenheit wider.

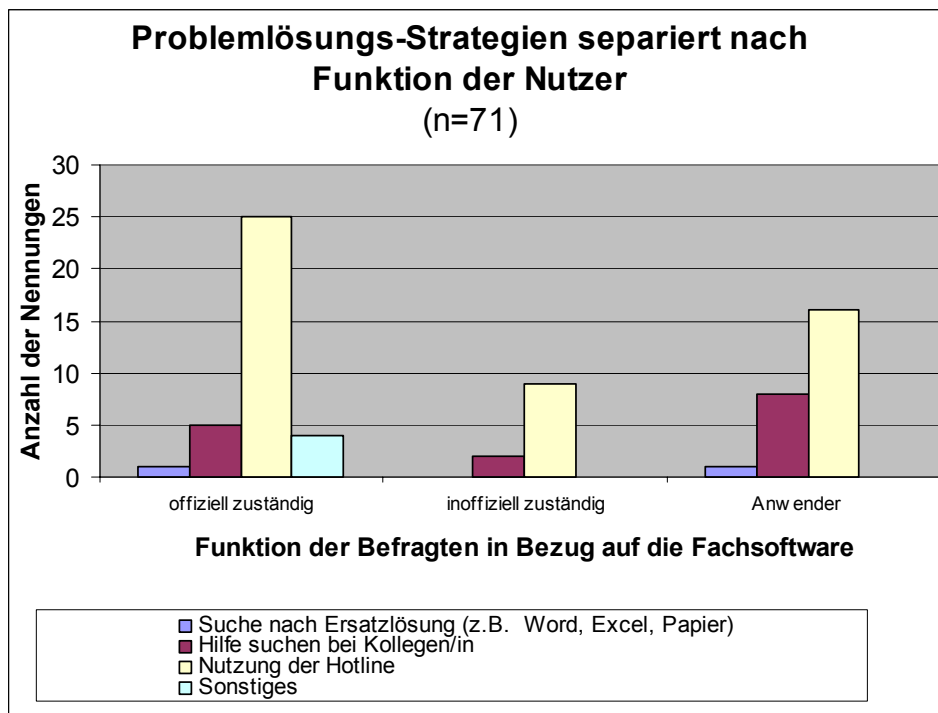
Die Befragten nutzen ferner auch die gesamte Palette der angebotenen Kommunikationskanäle wobei die klassische Telefon-Hotline nach wie vor dominiert.

Die aus den oben genannten Indikatoren gewonnenen Rückschlüsse auf die Kommunikationskompetenz werden schließlich auch durch die Werte im Bereich der Gesamtzufriedenheit bestätigt.

## **Hypothese 3**

*Der Anbieter-Support nutzt stärker den besonders IT-kompetenten Mitarbeitern bzw. den IT-Beauftragten der Einrichtungen als den durchschnittlichen Mitarbeitern.*

Zur Überprüfung dieser Hypothese bietet sich die Gegenüberstellung der unterschiedlichen Support-Nutzergruppen mit der Sicherheit am PC, der allgemeinen Support-Zufriedenheit sowie den Problemlösungsstrategien an. Da sich aufgrund der geringen Streuung der Antworten im Bereich der PC-Sicherheit und der allgemeinen Support-Zufriedenheit keine statistisch relevanten Gruppen in den unteren Bereichen der Skalenwerte bilden lassen, kann hier nur die Problemlösungsstrategie als vermutlich schwächerer Indikator herangezogen werden.



Hier zeigt sich, dass die normalen Programmanwender insgesamt häufiger die Resource Kollegen/innen nutzen als die offiziell bzw. inoffiziell für die Programmbetreuung Zuständigen. Dies mag jedoch auch damit zusammenhängen, dass es die Programmbetreuer vielfach mit komplexeren Problemen zu tun haben, bei denen es weniger Alternativen zum Rückgriff auf den Anbieter-Support gibt. Diese Hypothese kann damit nicht eindeutig verifiziert oder falsifiziert werden.

#### Hypothese 4

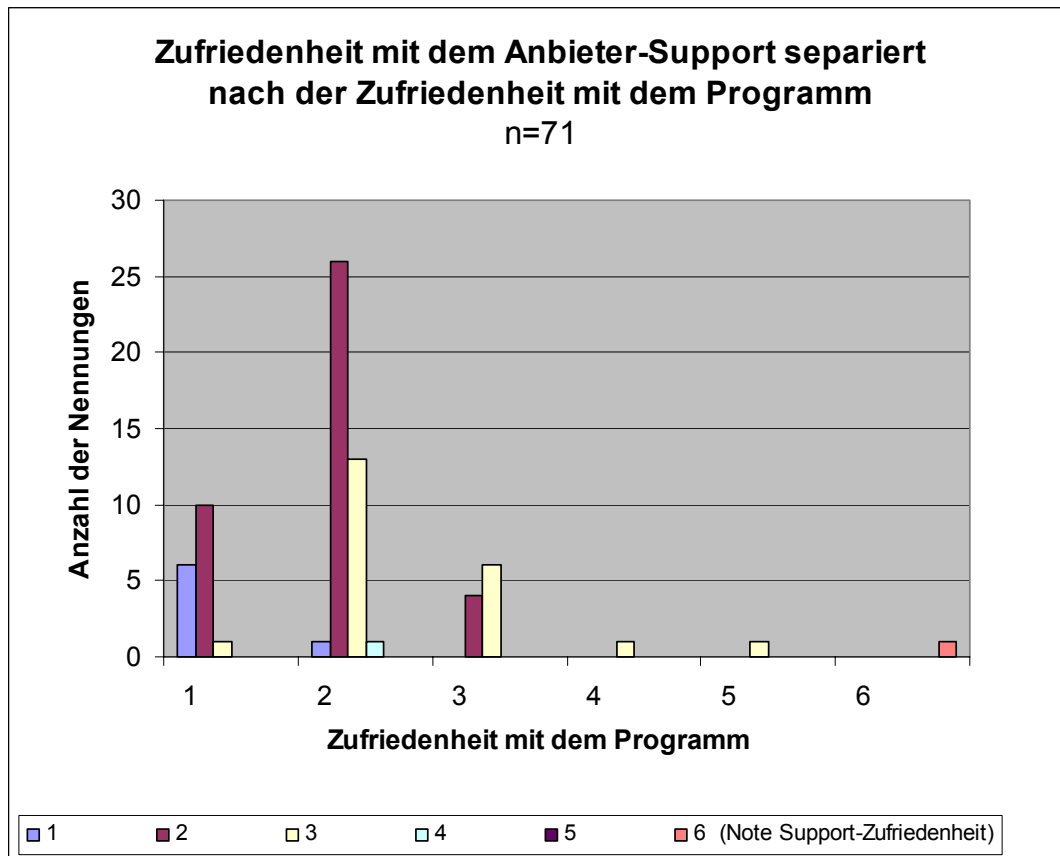
*Bei der Lösung von Software-Problemen spielt der Anbieter-Support gegenüber formalen und informellen internen Lösungsformen nur eine untergeordnete Rolle.*

Die Ergebnisse zur Frage nach den Problemlösungsstrategien zeigen über alle Nutzergruppen hinweg die höchste Nutzwert-Zuschreibung an den Anbieter-Support; andere Alternativen spielen hier nur eine untergeordnete Rolle. Als zweite Möglichkeit kommt teilweise noch die Hilfe durch Kollegen in Betracht und die Strategie der „Workarounds“, also der Ersatzlösungen scheint bei den Befragten kaum eine Rolle zu spielen.

#### Hypothese 5

*Die Zufriedenheit mit der Software spiegelt sich in der Zufriedenheit mit dem Support wider.*

Die nachfolgende Grafik lässt einen Zusammenhang zwischen beiden Faktoren vermuten: Eine hohe Zufriedenheit mit der Software ist wahrscheinlich mit einer hohen Zufriedenheit mit dem Support verknüpft, während die wenigen mit dem Programm Unzufriedenen sich auch mit dem Support nicht zufrieden zeigen. Die geringe Anzahl von Nennungen in den einzelnen Gruppen lässt hier jedoch keine statistisch signifikanten Aussagen zu.

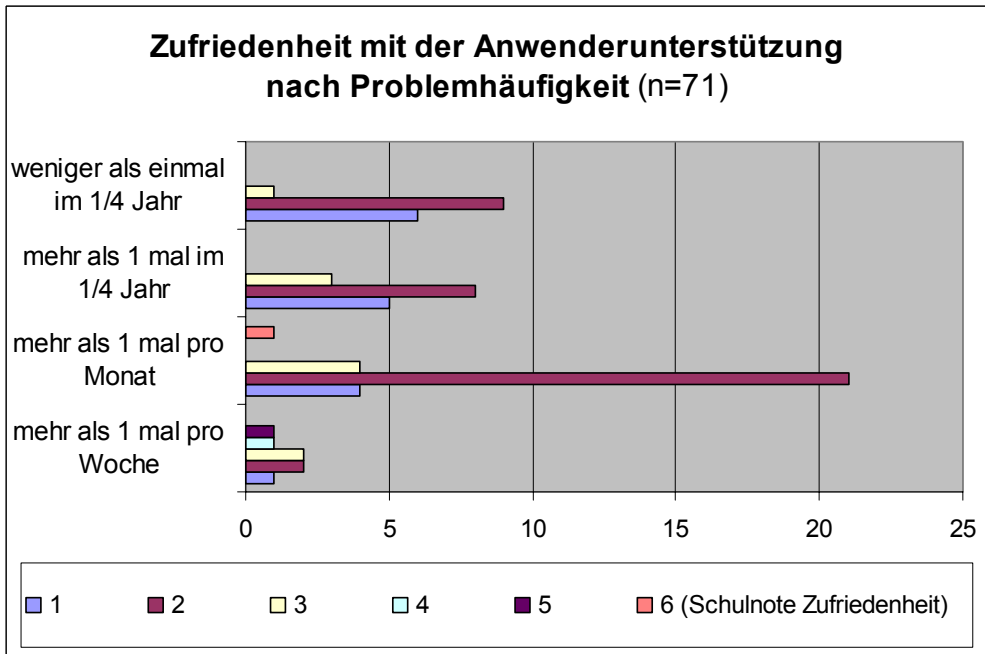
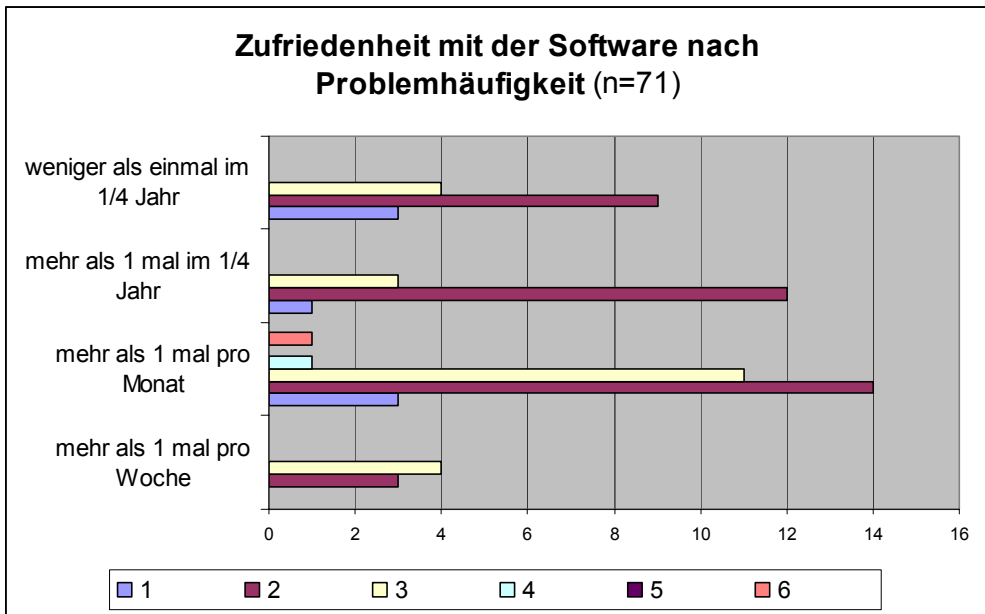


### Hypothese 6:

*Eine höhere Problemhäufigkeit verursacht eine höhere Unzufriedenheit mit der Software und mit dem Support.*

Für beide Hypothesen gilt wie oben, dass die geringe Clustergröße keine gesicherten Aussagen zulässt, jedoch sind vorsichtige Deutungen möglich:

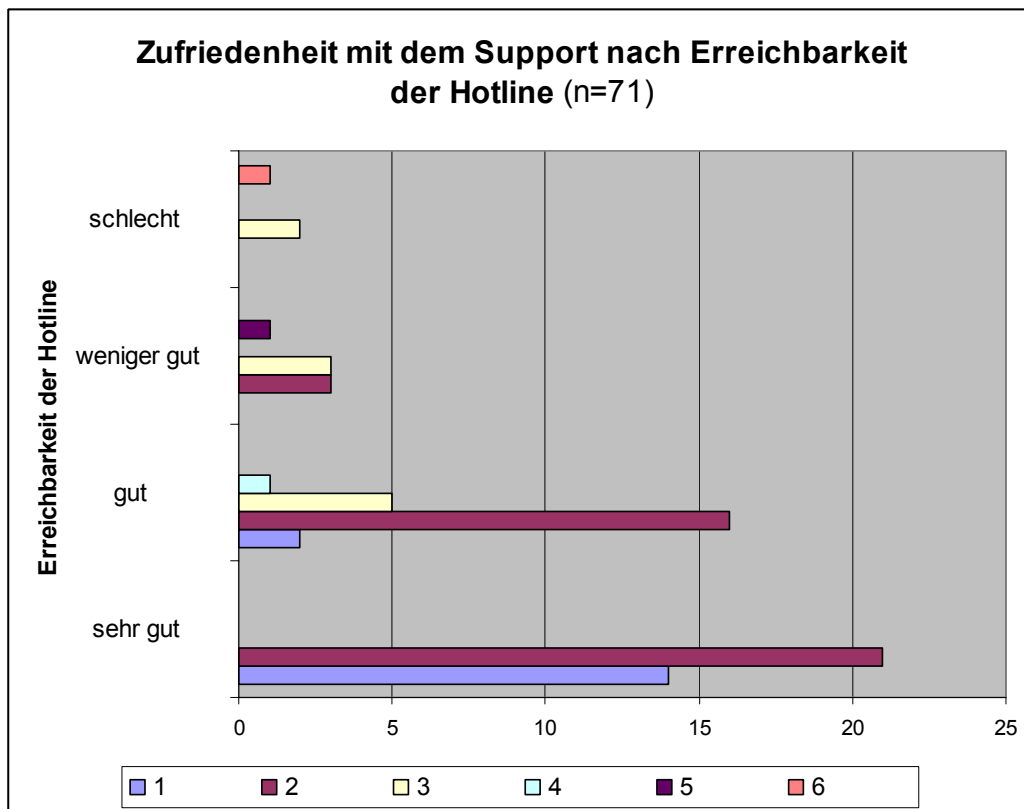
Ein eindeutiger Zusammenhang ist in beiden Bereichen nicht feststellbar, die Problemhäufigkeit wirkt sich also wohl nicht unmittelbar auf die Zufriedenheit mit Software und Service aus. Dies könnte damit zusammenhängen, dass die Nutzer einen größeren Teil der Probleme eher nicht der Software, sondern der dem Mangel eigener Kompetenz oder der Besonderheit bzw. Schwierigkeit der Fragestellung zuschreiben. Wenn überhaupt, so kann eher noch bei der Software-Zufriedenheit ein leichter Zusammenhang gesehen werden.



**Hypothese 7:**

*Die Zufriedenheit mit dem Support hängt mit der Erreichbarkeit der Hotline zusammen.*

Hier zeigt sich trotz der geringen Nennungszahlen ein Zusammenhang: Die überwiegende Mehrzahl der mit dem Support sehr zufriedenen Befragten bezeichnet auch die Hotline-Erreichbarkeit als sehr gut. Ist dagegen eine Hotline weniger gut oder schlecht erreichbar, verschiebt sich das Verhältnis zwischen hoher und weniger hoher Support-Zufriedenheit in den unteren Skalenbereich.



#### 4. Zusammenfassung und Fazit

Das Ergebnis dieser Studie überrascht: Die Mehrzahl der Befragten ist mit dem Support der Fachsoftware-Anbieter im Sozialbereich insgesamt zufrieden. Die Werte für Freundlichkeit und Engagement der Helfer am anderen Ende der Leitung ragen dabei sogar noch aus dem insgesamt positiven Bild heraus. Hinsichtlich der Qualitätsdimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zeigen sich an keinem Punkt signifikante Schwächen. Somit widerlegt die Studie den nicht selten kolportierten Eindruck von einer Servicewüste im Kundensupport der Fachsoftware-Anbieter. Damit zeigt sich, dass die schwarzen Schafe auf der Liste der bedrohten Arten stehen, sie aber noch nicht ganz ausgestorben sind. Eine zwar geringe, aber nicht ignorierbare Zahl an Aussagen beweist, dass an verschiedenen Stellen offensichtlich aus Nutzersicht noch Probleme existieren.

Zum Gesamtbild im Bereich des Supports passt auch die insgesamt recht hohe Zufriedenheit mit der genutzten Fachsoftware. Zwar liegt diese 0,3 Notenpunkte unter der Support-Zufriedenheit, bewegt sich jedoch noch immer im Bereich der Note „gut“. Erstaunlich ist weiterhin, dass immerhin 16% aller angerufenen 147 Einrichtungen angeben, bislang keine Fachsoftware zu benutzen, obwohl es sich hier fast durchweg um Organisationen mit über 50 Mitarbeitern handelte.

Die Angaben zur Nutzungsdauer des eingesetzten Programms bestätigen den Eindruck, dass soziale Organisationen relativ treue Softwarekunden sind, die ihre Pro-

gramme oft über lange Zeitspannen nutzen. Angesichts der hohen Zufriedenheitswerte mit Software und Support ist dies jedoch nicht verwunderlich.

Die Hypothese, dass Mitarbeiter bei Problemen mit ihrer Software mangels hilfreicher Alternativen oft „krumme Wege“ gehen, konnte in dieser Studie nicht bestätigt werden. Allerdings ist hierbei zu berücksichtigen, dass die Mehrzahl der Befragten nicht normale Anwender sondern Programmbetreuer waren.

Genau an dieser Stelle weist die Studie jedoch auf einen heiklen Punkt: Immerhin jeder vierte Programmbetreuer hat für diese Aufgabe kein offizielles Mandat seines Arbeitgebers – er oder sie erledigt diese Arbeit offensichtlich „mal so nebenbei“.

Dies wirft einen dunklen Schlagschatten auf den Stellenwert IT-Betreuung, den ihr wohl noch immer ein Teil der Führungskräfte der Sozialwirtschaft zubilligt.

Etwas zu denken gibt schließlich auch die Häufigkeit der Probleme mit den Programmen: Sie kommen bei mehr als der Hälfte der Befragten öfter als einmal im Monat vor. Die Ursachen dafür können verschieden sein: Während bei normalen Anwendern wohl eher an Schulungsdefizite gedacht werden kann, sind bei den „Profis“ unter den Nutzern eher Programmfehler, funktionale Defizite oder schlicht neue Anforderungen, für die ein Lösungsweg gefunden werden muss, zu vermuten. Freilich ist es bei komplexen Systemen auch normal, dass etwa selten benutzte Funktionen oder komplizierte Programmeinstellungen zu Fragen führen, die einen Anruf bei der Hotline erforderlich machen.

Ein hoher Stellenwert wird der guten Erreichbarkeit der Hotline eingeräumt. Anbieter, die hier nicht punkten können, schneiden offensichtlich auch bei der Gesamtbewertung der Support-Qualität schlechter ab.

Der Support der Fachsoftware-Anbieter ist also besser als sein Ruf. Ob das schon immer so war, oder ob sich der Support aufgrund eines verschärften Wettbewerbs in den letzten Jahren verbessert hat, vermag diese Studie nicht zu klären, sie stellt nur eine Momentaufnahme dar.

Der Branche ist schlussendlich zu wünschen, dass die hohe Supportqualität erhalten bleibt und sich dort, wo sich noch Schwächen zeigen, weiter verbessert.