

Herzlich willkommen!

Wir möchten Ihre Meinung zu den Angeboten des ZIV erfahren. Deshalb bitten wir Sie, sich ca. 10 Minuten Zeit für den Fragebogen zu nehmen. Sie helfen uns damit sehr bei der Verbesserung unseres Services. Herzlichen Dank! Als kleines Dankeschön verlosen wir unter den Teilnehmern der Befragung drei iPod shuffle*. Sie haben dazu am Ende des Fragebogens die Möglichkeit, Ihre E-Mail-Adresse anzugeben. Ihre Antworten können der Adresse nicht zugeordnet werden.

Hinweis zum Datenschutz

Die folgende Umfrage ist vollständig anonymisiert. Wenn Sie an der Verlosung teilnehmen, wird Ihre Adresse ausschließlich zum Zweck der Gewinnermittlung und Benachrichtigung verwendet und anschließend gelöscht. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

* Der Rechtsweg ist ausgeschlossen, keine Teilnahme an der Verlosung für Mitarbeiter des ZIV und deren Angehörige.

Stimmen Sie den folgenden Aussagen zu unserem Service zu?

	Stimmt genau	Stimmt größte- nteils	Stimmt weniger	Stimmt nicht	Keine Angabe
Ich fühle mich als Nutzer ernstgenommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mein Anliegen wird schnell bearbeitet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bekomme kompetente, verständliche Auskünfte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Mitarbeiter des ZIV sind freundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Man muss manchmal lange auf einen Mitarbeiter warten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Öffnungszeiten sind ungünstig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Das ZIV bietet verschiedene Services an. Geben Sie bitte an, ob Sie die folgenden Dienste kennen oder sogar schon genutzt haben.

	Schon genutzt	Bekannt, aber noch nicht genutzt	Kenne ich nicht
Nutzerberatung Einsteinstraße	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonische Hotline (ZIVline)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Print & Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Softwaredownloads	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webmailprogramm perMail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VPN-Zugang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funk-LAN (WLAN)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönlicher Speicherplatz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lehrveranstaltungen des ZIV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virtueller Desktop (Terminalserver)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
wwu@home	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ZIV-Pools (in der Einsteinstraße)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
inforum, das Informationsmagazin des ZIV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scan2mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sie haben angegeben, unser Webmailprogramm perMail schon genutzt zu haben. Wie häufig nutzen Sie perMail?

- ☐ täglich ☐ mindestens 1 Mal pro Woche ☐ mindestens 1 Mal im Monat ☐ seltener ☐ keine Angabe

Wie beurteilen Sie perMail im Hinblick auf folgende Kriterien?

	Sehr gut	Gut	Mäßig	Schlecht	Keine Angabe
Bedienkomfort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sicherheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optischer Eindruck	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leistungsumfang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zuverlässigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geschwindigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Falls Sie weitere Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für perMail haben, tragen Sie diese bitte hier ein.

**Sie haben angegeben, das Uni-Funk-LAN schon genutzt zu haben.
Wie häufig nutzen Sie es?**

- ☐ täglich ☐ mindestens 1 Mal pro Woche ☐ mindestens 1 Mal im Monat ☐ seltener ☐ keine Angabe

Wie beurteilen Sie das Funk-LAN im Hinblick auf folgende Kriterien?

	Sehr gut	Gut	Mäßig	Schlecht	Keine Angabe
Netzabdeckung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geschwindigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zuverlässigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Funk-LAN ist seit einiger Zeit auch in den Mensen verfügbar. Haben Sie davon schon Gebrauch gemacht?

- ☐ Ja, nutze ich häufig
- ☐ Ja, nutze ich gelegentlich
- ☐ Nein, werde es aber nutzen
- ☐ Nein, brauche ich nicht

Falls Sie weitere Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für unser Uni-Funk-LAN haben, tragen Sie diese bitte hier ein.

Sie haben angegeben, die Servicehotline (ZIVline) schon genutzt zu haben. Wie häufig haben Sie die ZIVline schon genutzt?

- ☐ mehr als 10 Mal ☐ 6-10 Mal ☐ 3-5 Mal ☐ 1-2 Mal ☐ keine Angabe

Wie beurteilen Sie die ZIVline im Hinblick auf folgende Kriterien?

	Sehr gut	Gut	Mäßig	Schlecht	Keine Angabe
Freundlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemlösung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dauer der Beratung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Falls Sie weitere Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für unsere Servicehotline haben, tragen Sie diese bitte hier ein.

Sie haben angegeben, die ZIV-Pools in der Einsteinstraße schon genutzt zu haben. Wie oft nutzen Sie die ZIV-Pools?

- ☐ täglich
 ☐ mindestens 1 Mal pro Woche
 ☐ mindestens 1 Mal im Monat
 ☐ seltener
 ☐ keine Angabe

Wie beurteilen Sie die ZIV-Pools im Hinblick auf folgende Kriterien?

	Sehr gut	Gut	Mäßig	Schlecht	Keine Angabe
Ausstattung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sauberkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öffnungszeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Falls Sie weitere Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für unsere ZIV-Pools haben, tragen Sie diese bitte hier ein.



Wir haben unsere Webseite vor kurzem überarbeitet. Deshalb interessiert uns Ihre Meinung.

Wie oft nutzen Sie die ZIV-Webseite?

- ☐ täglich ☐ mindestens 1 Mal pro Woche ☐ mindestens 1 Mal im Monat ☐ seltener ☐ keine Angabe

Wie beurteilen Sie die ZIV-Webseite im Hinblick auf folgende Kriterien?

	Sehr gut	Gut	Mäßig	Schlecht	Keine Angabe
Optischer Eindruck	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auffindbarkeit der Informationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vollständigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="text"/>					
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Falls Sie weitere Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für unsere Webseite haben, tragen Sie diese bitte hier ein.



Bewerten Sie bitte auf der Skala, welche Eigenschaften Sie mit dem ZIV verbinden.

	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Keine Angabe
Innovativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hilfsbereit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umweltbewusst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sicherheitsbewusst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zuverlässig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

+

Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem ZIV?

- ☐ Sehr zufrieden
- ☒ Eher zufrieden
- ☐ Eher unzufrieden
- ☒ Sehr unzufrieden
- ☐ Keine Angabe

Was ist der Grund für Ihre Unzufriedenheit?



Im Folgenden benötigen wir noch einige statistische Angaben zu Ihrer Person. Alle Daten werden anonym ausgewertet.

Geschlecht

- ☐ Männlich
- ☒ Weiblich

Wie alt sind Sie?

Wie würden Sie im Allgemeinen Ihre Computerkenntnisse einschätzen?

- ☐ Sehr gut
- ☒ Gut
- ☐ Durchschnittlich
- ☒ Gering
- ☐ Keine Angabe

Sie sind...

- ☐ Student
- ☒ Uni-Bediensteter
- ☐ Mitarbeiter des UKM
- ☒ Externer Nutzer
- ☐ Sonstiges:

Seit wievielen Semestern (einschließlich des laufenden Semesters) sind Sie an der Uni Münster eingeschrieben?



**Gibt es sonst noch etwas, dass Sie uns gerne mitteilen möchten?
(Anregungen, Kritik, Vorschläge)**

Sie haben es geschafft!

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie den unten stehenden Umfragelink an Freunde und Bekannte weiterleiten könnten. Kopieren Sie ihn dazu einfach in eine E-Mail.

<http://www.unipark.de/uc/ziv/>

Wenn Sie an der Verlosung von drei iPod-Shuffle teilnehmen wollen, haben Sie im nächsten Fenster Gelegenheit, Ihre E-Mail-Adresse anzugeben.

Wenn Sie an der Verlosung von drei Ipod shuffle teilnehmen möchten, können Sie hier Ihre E-Mail-Adresse angeben. Sie wird ausschließlich zur Gewinnermittlung und Benachrichtigung verwendet und anschließend gelöscht. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen, keine Teilnahme für Mitarbeiter des ZIV und deren Angehörige. Im Falle eines Gewinns erklären Sie sich mit der Veröffentlichung Ihres Namens auf den Webseiten des ZIV, der WWU sowie in wissen | leben, der Zeitung der WWU Münster einverstanden.

Ihre Daten wurden übermittelt, wir wünschen Ihnen viel Glück!