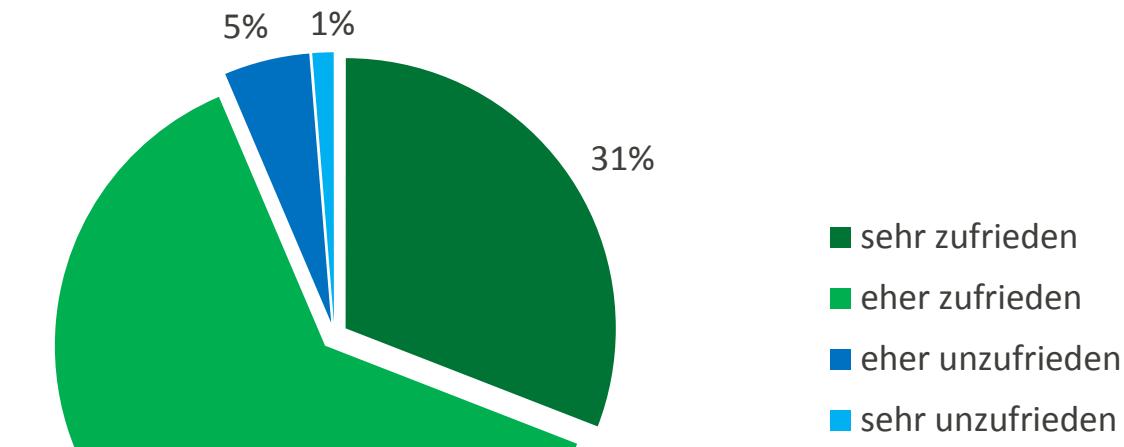


# Ergebnisse der Nutzerbefragung 2014

# Gesamtzufriedenheit

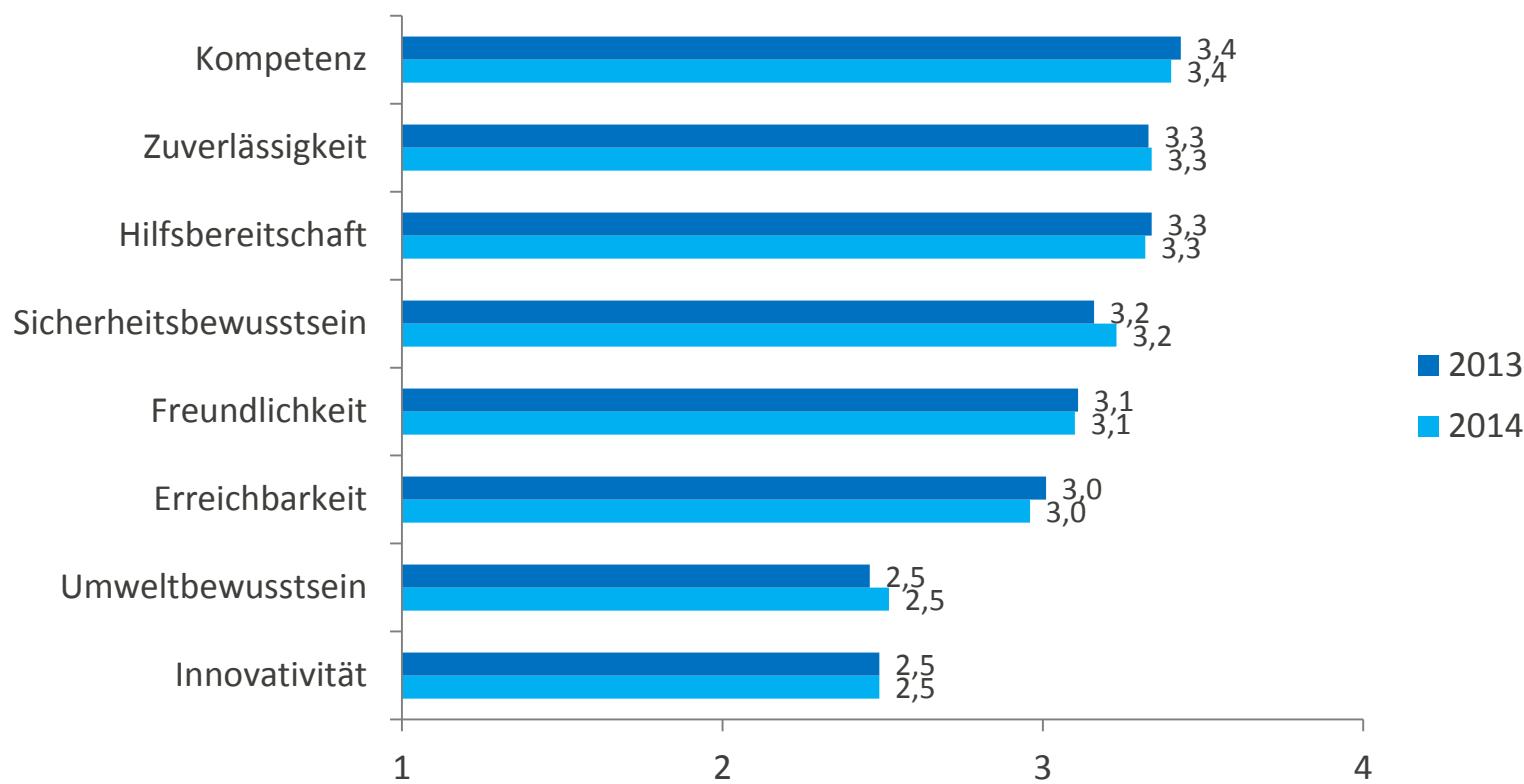
## Gesamtzufriedenheit



n = 1.246

ZENTRUM FÜR  
INFORMATION  
VERARBEITUNG

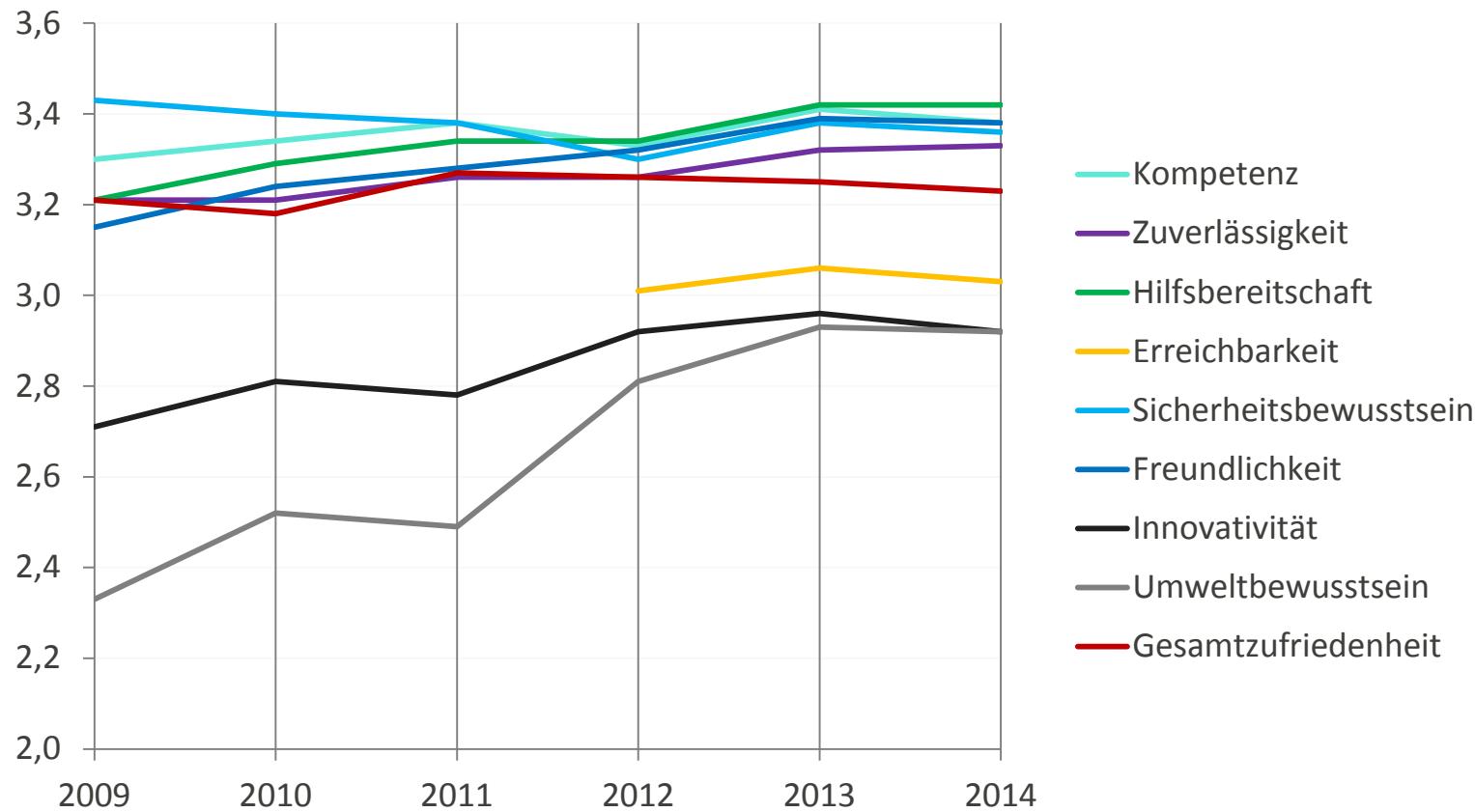
## Vorjahresvergleich: gewichtete Faktoren (nach subjektiver Bedeutung der Befragten)



2013  
 $n_{\min} = 806$   
 $n_{\max} = 2.060$

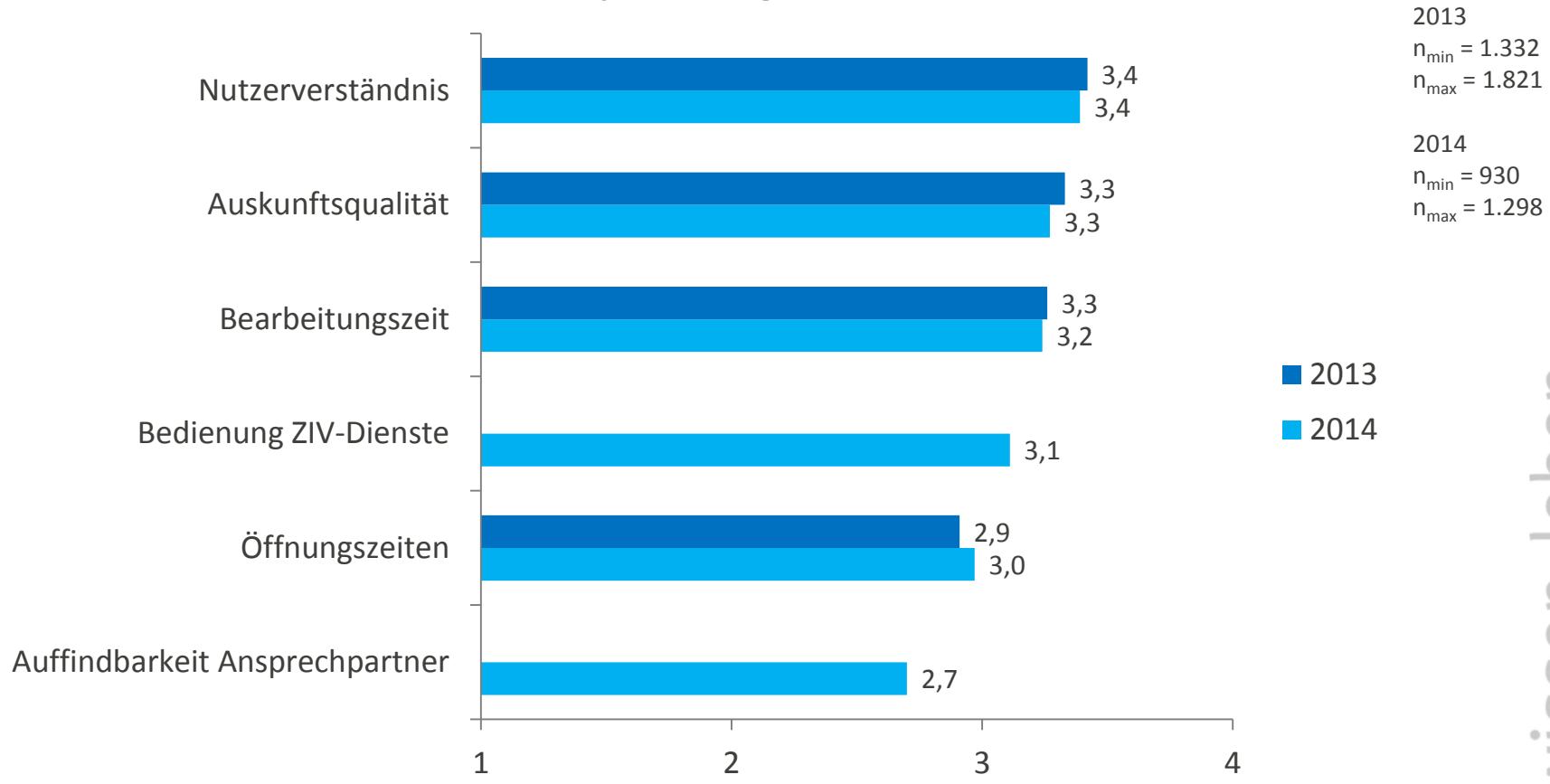
2014  
 $n_{\min} = 533$   
 $n_{\max} = 1.292$

## 6-Jahres-Trend



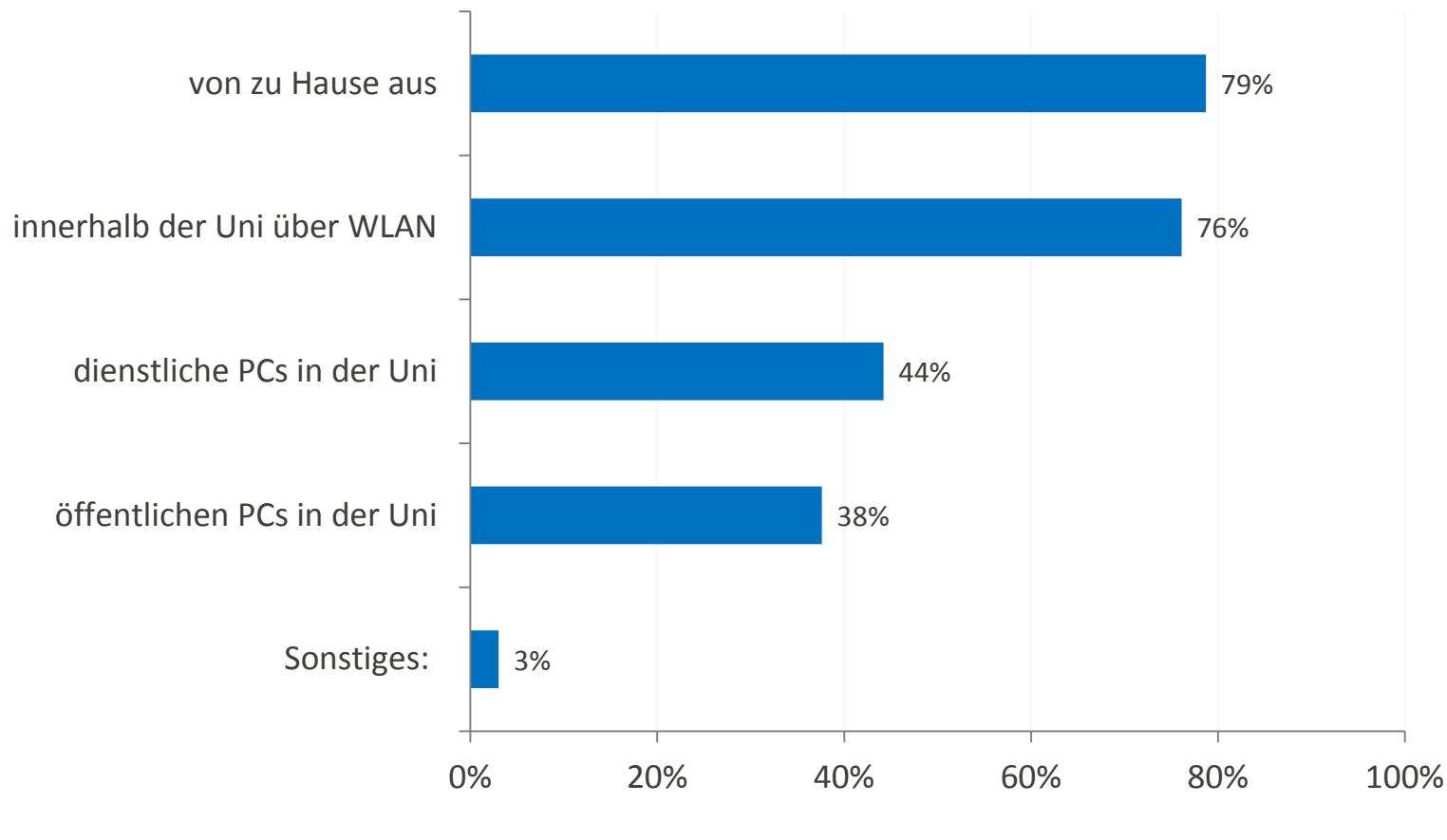
# Servicequalität

## Vorjahresvergleich



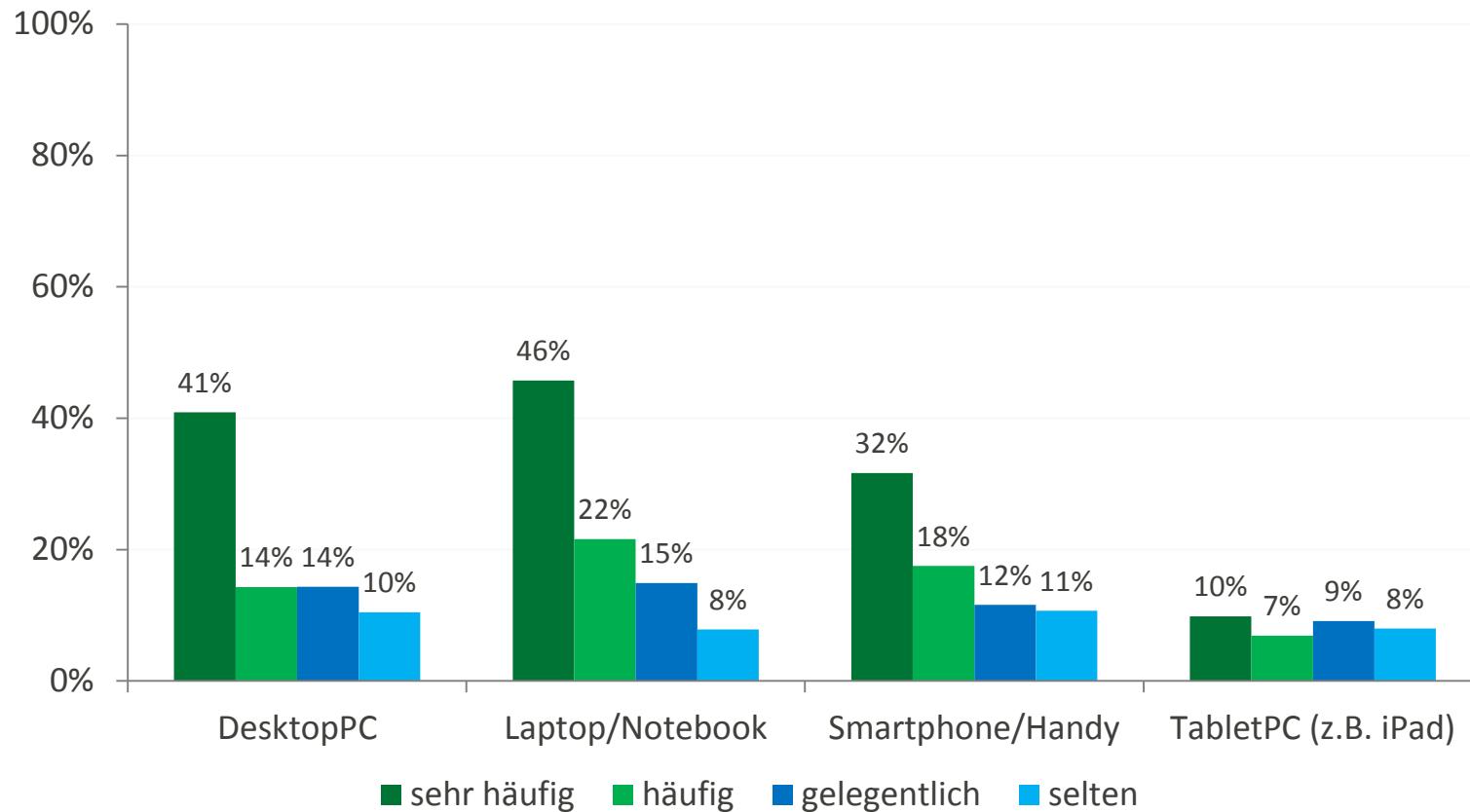
# Nutzung

## Nutzungsorte



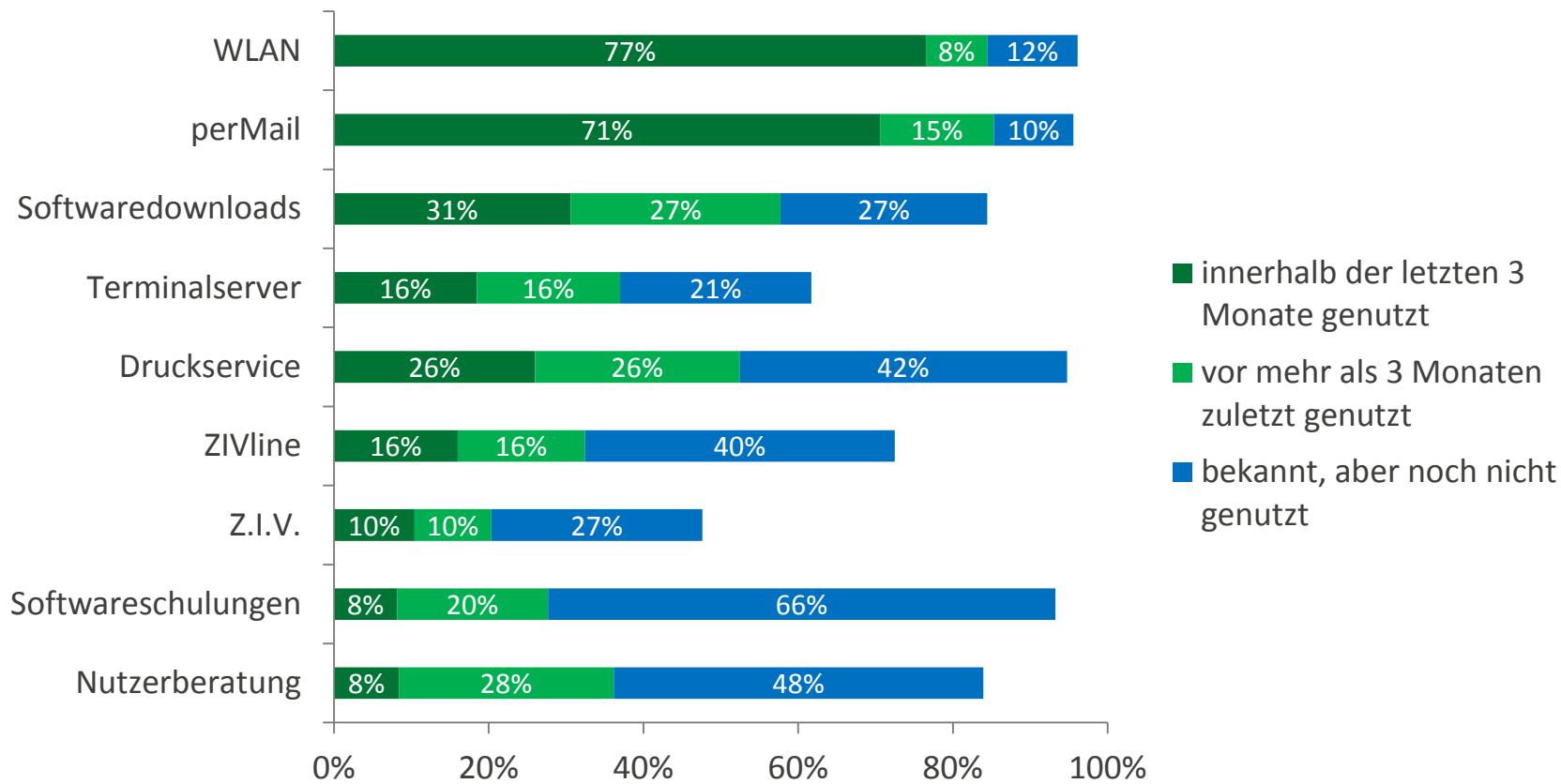
# Nutzung

## Genutzte Geräte



# Bekanntheit und Nutzung

## Bekanntheit und Nutzung der ZIV-Services



- innerhalb der letzten 3 Monate genutzt
- vor mehr als 3 Monaten zuletzt genutzt
- bekannt, aber noch nicht genutzt

$n_{\min} = 1.238$   
 $n_{\max} = 1.239$

ZENTRUM FÜR  
INFORMATION  
VERARBEITUNG

