

KH-IT Anwenderfragebogen

ZENTRALE ERGEBNISSE UND REFERENZWERTE zur Erhebung der IT-Anwenderzufriedenheit in 28 Krankenhäusern

Eine Initiative des KH-IT Bundesverband



**Bundesverband der
Krankenhaus - IT -
Leiterinnen/Leiter**



Alle Rechte vorbehalten © KH-IT Bundesverband, Prof. Dr. A. Simon

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means without the prior written permission of the author / publisher.

Schutzgebühr 350 €¹

Korrespondenzadresse

Prof. Dr. Anke Simon
Studiendekanin
Studienzentrum Gesundheitswissenschaften & Management
Fakultät Wirtschaft,
Duale Hochschule Baden-Württemberg
Tübinger Str. 31-33, 70174 Stuttgart
Deutschland
anke.simon@dhbw-stuttgart.de

Empfohlene Zitierweise

Simon A (2016): KH-IT Anwenderfragebogen. Zentrale Ergebnisse und Referenzwerte zur Erhebung der IT-Anwenderzufriedenheit in 28 Krankenhäusern, Landau: Bundesverband der KH-IT LeiterInnen (KH-IT), www.kh-it.de

¹ Die Einnahmen kommen den Studierenden des Studienzentrums Gesundheitswissenschaften & Management an der Dualen Hochschule Stuttgart zugute.

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis.....	4
Abbildungsverzeichnis.....	5
1. Präambel	6
2. Methode	7
3. Stichprobe	8
4. Ergebnisse.....	10
4.1. Schnelltest – Allgemeine Anwenderzufriedenheit	10
4.2. IT-Service	12
4.2.1. IT-Ausstattung und Nutzungshäufigkeit.....	12
4.2.2. IT-Hotline.....	13
4.2.3. Vor-Ort-Service.....	14
4.2.4. IT-Rufbereitschaft.....	15
4.2.5. IT-Schulung.....	16
4.3. IT-Applikationen	18
4.3.1. Hauptsächlich genutzte Anwendungssysteme.....	18
4.3.2. Benutzerfreundlichkeit.....	19
4.3.2.1. Aufgabenangemessenheit.....	20
4.3.2.2. Erwartungskonformität	24
4.3.2.3. Erlernbarkeit.....	28
4.3.3. Gesamtzufriedenheit mit den klinischen Softwareanwendungen.....	32
5. Zusammenhänge	35
6. Fazit und Limitationen.....	38
Bezugsquellen Fragebogen sowie Bericht Methodik und Validierung.....	40
Interessenskonflikt	41
Danksagung.....	41
Publikationen zur Studie	42
ANHANG.....	43

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschreibung der teilgenommenen Krankenhausträger.....	8
Tabelle 2: Beschreibung der Stichprobe	9
Tabelle 3: Mittelwerte der Anwenderzufriedenheit mit dem KIS/KAS sowie Vergleich mit den Referenzwerten anderer Systeme	33

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Fragebogenmodule	7
Abbildung 2: Allgemeine Anwenderzufriedenheit mit der IT-Abteilung.....	11
Abbildung 3: Nutzung der IT-Hotline.....	12
Abbildung 4: Nutzung der IT-Rufbereitschaft	12
Abbildung 5: Nutzung der IT-Schulungsangebote.....	13
Abbildung 6: IT-Hotline.....	14
Abbildung 7: Vor-Ort-Service	15
Abbildung 8: IT-Rufbereitschaft.....	16
Abbildung 9: IT-Schulung	17
Abbildung 10: Hauptsächliches System, welches von den Anwendern genutzt wird (Mehrfachanwendungen nicht zugelassen)	18
Abbildung 11: Drei Dimensionen der Benutzerfreundlichkeit, Referenzwerte im Vergleich zwischen den Berufsgruppen ÄD und PD.....	19
Abbildung 12: Aufgabenangemessenheit, Mittelwerte im Vergleich ÄD und PD	21
Abbildung 13: Aufgabenangemessenheit, Minimal- und Maximalwerte des ÄD.....	22
Abbildung 14: Aufgabenangemessenheit, Minimal- und Maximalwerte des PD.....	23
Abbildung 15: Erwartungskonformität, Mittelwerte im Vergleich ÄD und PD.....	25
Abbildung 16: Erwartungskonformität, Minimal- und Maximalwerte des ÄD.....	26
Abbildung 17: Erwartungskonformität, Minimal- und Maximalwerte des PD	27
Abbildung 18: Erlernbarkeit, Mittelwerte im Vergleich ÄD und PD	29
Abbildung 19: Erlernbarkeit, Minimal- und Maximalwerte des ÄD.....	30
Abbildung 20: Erlernbarkeit, Minimal- und Maximalwerte des PD.....	31
Abbildung 21: Allgemeine Zufriedenheit mit dem hauptsächlich genutzten Anwendungssystem, Referenzwerte im Vergleich ÄD und PD	32
Abbildung 22: Allgemeine Zufriedenheit mit dem hauptsächlich genutzten Anwendungssystem, Verteilung.....	32
Abbildung 23: Vergleich High Performer Krankenhäuser in der Bewertungskategorie Aufgabenangemessenheit	34
Abbildung 24: Partielles Regessionsdiagramm und Regressionskoeffizient β	37