



Frequently Asked Questions (FAQ's) Over de IT eXperience monitor

Q: Wat is ITeX?

A: ITeX, ofwel [de IT eXperience monitor](#), is een doorlopend onderzoek naar de tevredenheid over de IT relaties in Nederland. Het is de opvolger van het vroegere Giarte. Tegenwoordig wordt het uitgevoerd door de samenwerkende partners Motivaction en Digital Ecosystems Institute. Motivaction verzorgt de achterkant van de meting: Motivaction is een onderzoeksbureau met meer dan dertig jaar ervaring met grootschalige metingen, en zij garanderen een zorgvuldige en betrouwbare opzet en uitvoering van het onderzoek. Digital Ecosystems Institute is een kennisinstituut dat ecosystemisch samenwerken stimuleert in Nederland, en zij verzorgen de voorkant; het contact met klanten en deelnemers en het analyseren, verwerken en verspreiden van de resultaten.

Q: Wat meet de ITeX monitor?

A: We meten de wederzijdse tevredenheid over de samenwerking tussen serviceproviders en uitbestedende organisaties in Nederland. Hiervoor vullen IT-medewerkers uit uitbestedende organisaties anoniem de survey in, maar ook de dienstverleners zelf vullen anoniem de survey in over hun tevredenheid met de relatie. Dit is de tweede stap naar het in kaart brengen van de tevredenheid over IT-ecosystemen in Nederland. In de toekomst ontwikkelt de monitor daarnaartoe door.

Q: Hoe werkt het?

A: Deelnemers van een uitbestedende organisatie vullen een online vragenlijst in bij Motivaction waarin ze aangeven voor welke serviceprovider ze willen invullen, en hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening van de serviceprovider die ze geselecteerd hebben.

Deelnemers van een serviceprovider vullen een online vragenlijst in bij Motivaction waarin ze aangeven voor welke uitbestedende organisatie ze willen invullen, en hoe tevreden ze zijn over het opdrachtgeverschap van de uitbestedende organisatie die ze geselecteerd hebben.



Deelnemers kunnen voor maximaal 5 verschillende organisaties invullen.

De resultaten worden daarna geanonimiseerd. Jaarlijks wordt de balans opgemaakt en worden de resultaten gepubliceerd door DEI, die ze voor iedereen vrij beschikbaar op de website vrijgeeft. Ook publiceert DEI de resultaten in een jaarboek. Een meetjaar loopt in principe van 1 januari tot 31 december, en daarna publiceren we eind Q1 de resultaten.

Verder kunnen deelnemende serviceproviders in een dashboard zien hoe de tevredenheid van hun klanten ervoor staat, mits er voldoende representatieve metingen gedaan zijn. Deze resultaten zijn dus niet terug te leiden tot de invuller.

Q: Voor wie is deze survey bedoeld?

A: Voor alle IT-ers in Nederland die te maken hebben met hun serviceprovider(s), en voor alle medewerkers van een serviceprovider die klantcontact hebben. Motivaction verzorgt de kwaliteit de steekproef.

Q: Waarom zou ik meedoen?

A: De ITeX monitor geeft een beeld van de tevredenheid over de relaties tussen uitbesteders en Serviceproviders op de Nederlandse IT markt. Deze inzichten kunnen op allerlei manieren worden ingezet, zowel door de uitbestedende organisaties die hun IT leveranciers moeten managen als door de IT dienstverleners die willen weten of hun inspanningen het juiste effect hebben.

Dit landelijke beeld kan alleen maar ontstaan als er voldoende respondenten zijn. Hoe meer deelnemers hoe fijnmaziger de resultaten, dus meedoen heeft direct effect op de kwaliteit van de resultaten.

Wil je dus weten hoe jouw dienstverlener het doet ten opzichte van anderen, dan zijn jouw antwoorden daarvoor van belang. En die van je collega's ook. En die van je peers bij andere uitbestedende organisaties.

Maar de andere kant op geldt dit natuurlijk ook: wil je weten welke uitbestedende organisaties de meest volwassen opdrachtgever zijn, dan doen jouw antwoorden ertoe. En die van jouw collega's. En die van jouw peers bij andere dienstverleners.

Zo helpen jouw antwoorden het veld in kaart te brengen.



Q: Krijg ik er iets voor?

A: In principe is deelname vrijwillig. Jaarlijks worden de resultaten beschikbaar gesteld, allereerst aan alle deelnemers, en daarna vrij te downloaden. Ook krijgen deelnemers de mogelijkheid om via voorinschrijving kosteloos een toegangskaart te claimen voor het event waarop de resultaten worden gepresenteerd.

Q: Wie kan mijn antwoorden zien?

A: Alle antwoorden worden geanonimiseerd voordat ze worden verwerkt. Niemand kan dus jouw antwoorden terugzien als van jou.

Q: Waarom stuurt DEI de uitnodiging, als ik bij Motivaction moet invullen?

A: Dit heeft te maken met de aard van onze samenwerking. We doen allebei waar we goed in zijn: Motivaction voert excellent onderzoek uit, Digital Ecosystems Institute verzorgt de terugkoppeling en alle klantcontacten, en de analyses.

Q: Wie is nou eigenlijk mijn contactpersoon?

A: Krijg je de vraag om mee te doen van je eigen accountmanager, dan is diegene gewoon je aanspreekpunt. Daarnaast ondersteunt Digital Ecosystems Institute de accountmanagers met het beantwoorden van vragen, en met het verzamelen van ingevulde surveys. Daarom kan het zijn dat het DEI contact met je opneemt om te vragen of je de survey wil invullen.

Vul je de survey direct in via de website van DEI of Motivaction, dan kun je bij hen terecht voor vragen of opmerkingen.

Q: Ben ik verplicht om mee te doen?

A: Zeker niet. Het invullen van een survey is geheel vrijwillig. Dit geldt zowel voor medewerkers van de uitbestedende organisaties als voor de medewerkers van de service providers.

Q: Wat gebeurt er met mijn antwoorden?

A: Na verzenden van de survey worden je antwoorden toegevoegd aan de database. Daar worden ze geanonimiseerd door Motivaction, voordat ze verder worden verwerkt. Dit betekent dat DEI niet weet welke antwoorden door wie zijn gegeven.

Q: Ik wil niet meedoen. Hoe meld ik mij af?

A: Wanneer je een survey hebt ingevuld, sta je in de database en kan het zijn dat je het jaar erop een nieuwe uitnodiging krijgt. Deze kun je negeren als je niet wil deelnemen, maar ook staat in die mail aangegeven hoe je je kunt uitschrijven wanneer je geen mails meer wil ontvangen met een uitnodiging.

Q: Ik wil wel meedoen! Hoe meld ik mij aan?

A: Via de website van Digital Ecosystems Institute kun je je aanmelden, onderaan deze [pagina](#) staat een button die je meteen naar het beginveld van de survey stuurt. Daar voer je enige gegevens in en ben je aan de slag. Er zijn verschillende buttons voor meer informatie en voor deelname, door uitbesteders en door serviceproviders.

Q: Tot wanneer kan ik invullen?

A: In principe loopt het meetjaar van 1 januari tot 31 december. Daarna worden de resultaten geanalyseerd en voor publicatie klaargemaakt, dit gebeurt in Q 1 van het opvolgende jaar.

Q: Hoe kom ik aan de resultaten?

A: Als je de survey invult, krijg je een mail met de link naar het onderzoeksrapport zodra het gereed is. Daarnaast kun je op de [website van DEI](#) altijd de laatste editie downloaden.