

Aalborg Universitet IT Services

Brugertilfredshedsundersøgelse 2017

Resultatrapport 2017

Indholdsfortegnelse

AAU ITS – Brugertilfredshedsundersøgelse 2017	1
Fremgangsmåde:.....	2
Den generelle tilfredshed	2
Studerende.....	2
VIP'erne.....	3
TAP'erne.....	3
Sammenfatning af besvarelsene	4
Studerende.....	4
Studerendes tilfredshed med supporten.....	4
Studerendes tilfredshed med services.....	5
VIP'erne.....	6
VIP'ernes tilfredshed med supporten.....	6
VIP'ernes tilfredshed med services.....	7
TAP'erne.....	8
TAP'ernes tilfredshed med supporten.....	8
TAP'ernes tilfredshed med services.....	9
Sammenligning mellem de tre grupper	10
Support.....	10
Services	11
Fordeling på studienævn	12
Services med høj tilfredshed.....	13
Services med lavere tilfredshed.....	14
Refleksioner over undersøgelsens forløb	15
Bilag 1 – Distributionsmail og endeligt spørgeskema	16
Bilag 2 – Brugertilfredsundersøgelsen resultater i procenter	23
Bilag 3 – Tilfredshed fordelt på studienævn	31

AAU ITS – Brugertilfredshedsundersøgelse 2017

Aalborg Universitet IT Services har i efteråret 2017 gennemført sin første brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen er gennemført som en barometermåling og med henblik på at skabe en overordnet indsigt i brugertilfredsheden med den tilbudte IT service og support på Aalborg Universitet blandt ansatte og studerende. Fremadrettet skal undersøgelsen danne grundlag for mere dybdegående undersøgelser af de services, der er mindre tilfredshed med. Yderligere vil undersøgelsen blive gentaget årligt, så det bliver muligt at følge udviklingen i brugertilfredsheden fra år til år.

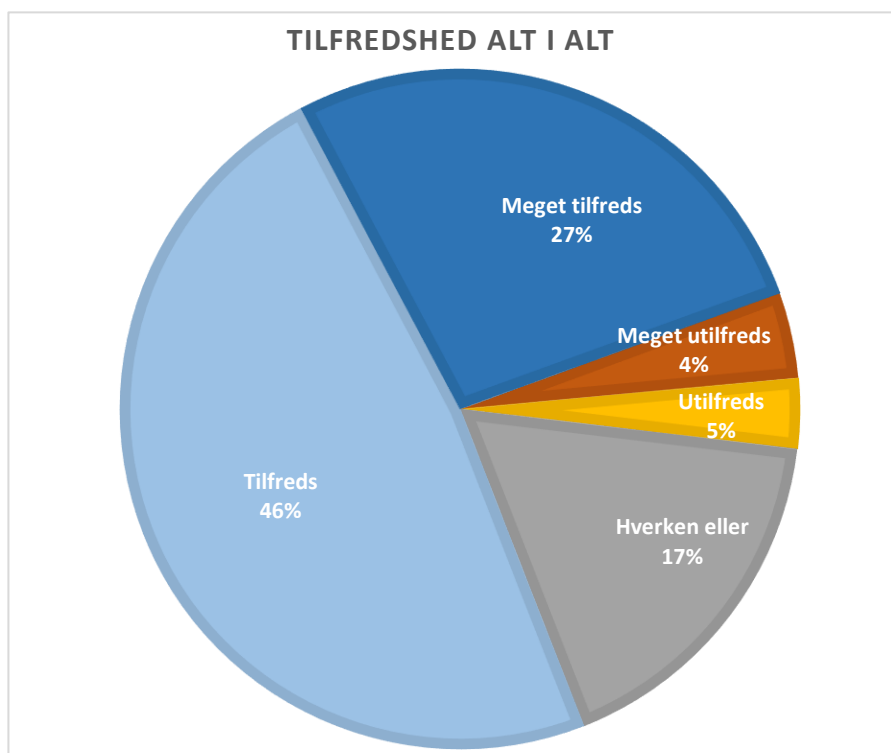
Brugertilfredshedsundersøgelsen blev tirsdag d. 26. september udsendt til en tilfældig udtrukket stikprøve bestående af 2500 studerende, 1500 VIP'ere og 1000 TAP'ere. I løbet af den første dag besvarede 10% af respondenterne spørgeskemaet, og efter en uge havde 17% procent af respondenterne besvaret spørgeskemaet. Onsdag d. 4. oktober blev der udsendt en rykker og da undersøgelsen lukkede 10. oktober var svarprocenten 27%. Til sammenligning havde København Universitets it-afdeling en svarprocent på 16% ved deres seneste brugertilfredsundersøgelse.

Tabel 1: AAU ITS brugertilfredshedsundersøgelse 2017

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Sendt ud til	2500	1500	1000	5000
Besvarelsesprocent	16%	29 %	51%	27%
Antal besvarelser	399	438	505	1342

Forholdet mellem besvarelser fra henholdsvis studerende, VIP'ere og TAP'ere er stort set den samme som på Københavns Universitet, hvor den største svarprocent ligeledes er hos TAP'erne.

Figur 1: AAU ITS, Tilfredshed alt i alt



Til det overordnede spørgsmål "Hvor tilfreds er du med den tilbudte IT service på Aalborg Universitet (AAU)" svarer 73% at de er tilfredse eller meget tilfredse.

I analysen af besvarelserne undersøges hvilke services, som ITS med fordel kan undersøge nærmere og forbedre. Dertil sættes fokus på, hvilke services, der er stor tilfredshed med, så vi kan lære af dem.

Fremgangsmåde:

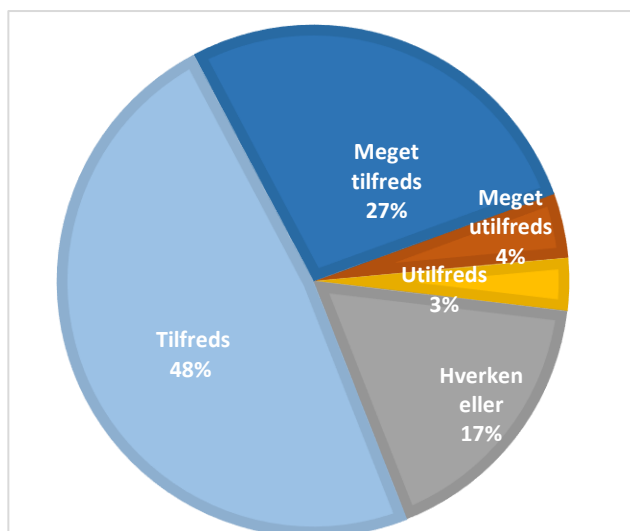
I starten af forløbet deltog gruppen i en workshop med Rambøll, der særligt var givende i forbindelse med formuleringen af spørgsmål. Yderligere blev der afholdt en pilottest forinden spørgeskemaets endelige udsendelse. I pilottesten blev distributionsmail og spørgeskema sendt ud til 5 studerende, 5 VIP'ere og 5 TAP'ere, hvorefter pilotrespondenterne blev interviewet om deres forståelse af spørgsmål samt oplevelse med spørgeskemaet. Pilottesten gav indsigt i pilotrespondenternes forståelser af og betænkeligheder ved spørgsmålene. Flere af spørgsmålene blev på baggrund af pilottesten omformuleret. Den endelige distributionsmail og det endelige spørgeskema kan ses i bilag 1. Derudover gav pilottesten indsigt i, hvordan spørgsmålene blev forstået af respondenterne, hvilket har været givende i forbindelse med tolkningen af data fra den endelige brugertilfredshedsundersøgelse. Spørgsmål og svar fra pilottestens interviews fremgår af bilag 2.

Den generelle tilfredshed

Først i spørgeskemaet blev respondenterne spurgt til deres tilfredshed alt i alt med den tilbudte IT service på Aalborg Universitet. Det er relevant at påpege, at denne selvvaluerede generelle tilfredshed med AAU ITS vil afhænge af, hvilken kontakt respondenterne har til ITS til daglig, og hvad de forstår som ITS. I pilotinterviewene kom det til udtryk, hvordan forståelsen af ITS varierede mellem studerende, VIP'ere og TAP'ere. Derfor har vi valgt at præsentere den generelle tilfredshed enkeltvis for studerende, VIP'ere og TAP'ere.

Studerende

Figur 2: AAU ITS, Studerende - Tilfredshed alt i alt

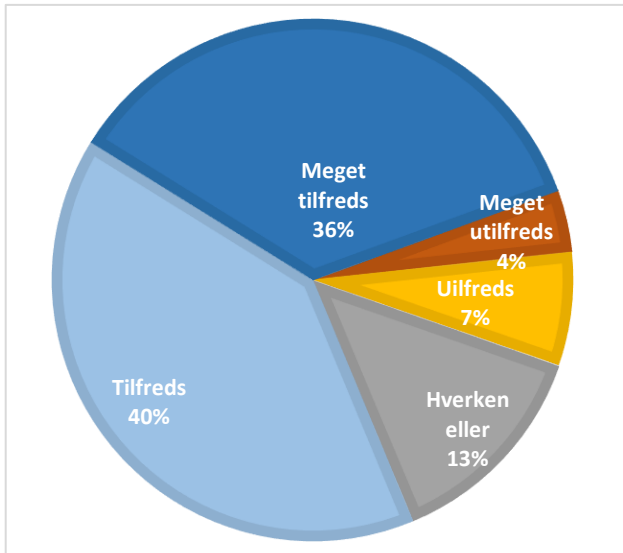


Af figur 2 fremgår det, at 75% af de studerende er tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte IT service. Kun 7% er utilfredse eller meget utilfredse.

I pilotinterviewene fremstod, at de studerende vurderer ITS på baggrund af teknikken til undervisningen, internettet, printerne og programmer. Langt størstedelen af de studerende er altså tilfredse med den it, som de er i berøring med, mens kun et lille udsnit er utilfredse.

VIP'erne

Figur 3: AAU ITS, VIP'erne - Tilfredshed alt i alt

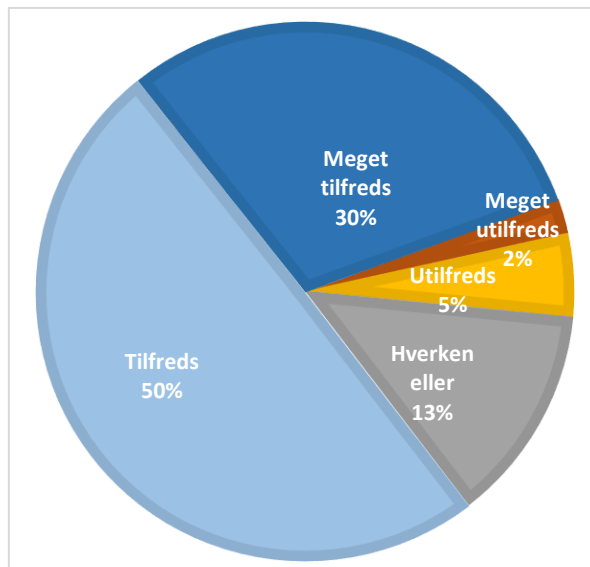


Figur 3 viser, at 76% af VIP'erne er tilfredse eller meget tilfredse. Dette er lidt højere end for studerende. Videre er andelen af respondenter, der har svaret "hverken eller" langt lavere for VIP'ere end for studerende, hvilket kan skyldes, at VIP'erne i højere grad benytter sig af it services end de studerende, og derfor har bedre baggrund for at vurdere, om de er utilfredse eller tilfredse. Andelen af utilfredse eller meget utilfredse er markant højere for VIP'ere end for studerende, idet den når op på 11%. Det vil sige, at af VIP'erne er i alt 11 procent utilfredse eller meget utilfredse med den tilbudte it service på AAU.

I pilottesten udtrykte VIP'erne, at de forstod ITS som it til forskning og undervisning, Moodle, internet, computer, programmer, AV-udstyr og videokonference-udstyr. Dertil nævnte næsten alle VIP'erne i pilotinterviewene, at ITS i høj grad var IT-supporten for dem. VIP'ernes generelle tilfredshed med ITS vil derfor ofte være baseret på deres tilfredshed med IT-supporten, men også deres benyttelse af it services i forbindelse med deres arbejde.

TAP'erne

Figur 4: AAU ITS, TAP'erne - Tilfredshed alt i alt



Af figur 4 fremgår, at der er en overordnet tilfredshed med den tilbudte it service på universitetet blandt TAP'erne, idet hele 80% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse. Dertil er kun 7 procent utilfredse, hvilket er få sammenlignet med VIP'erne.

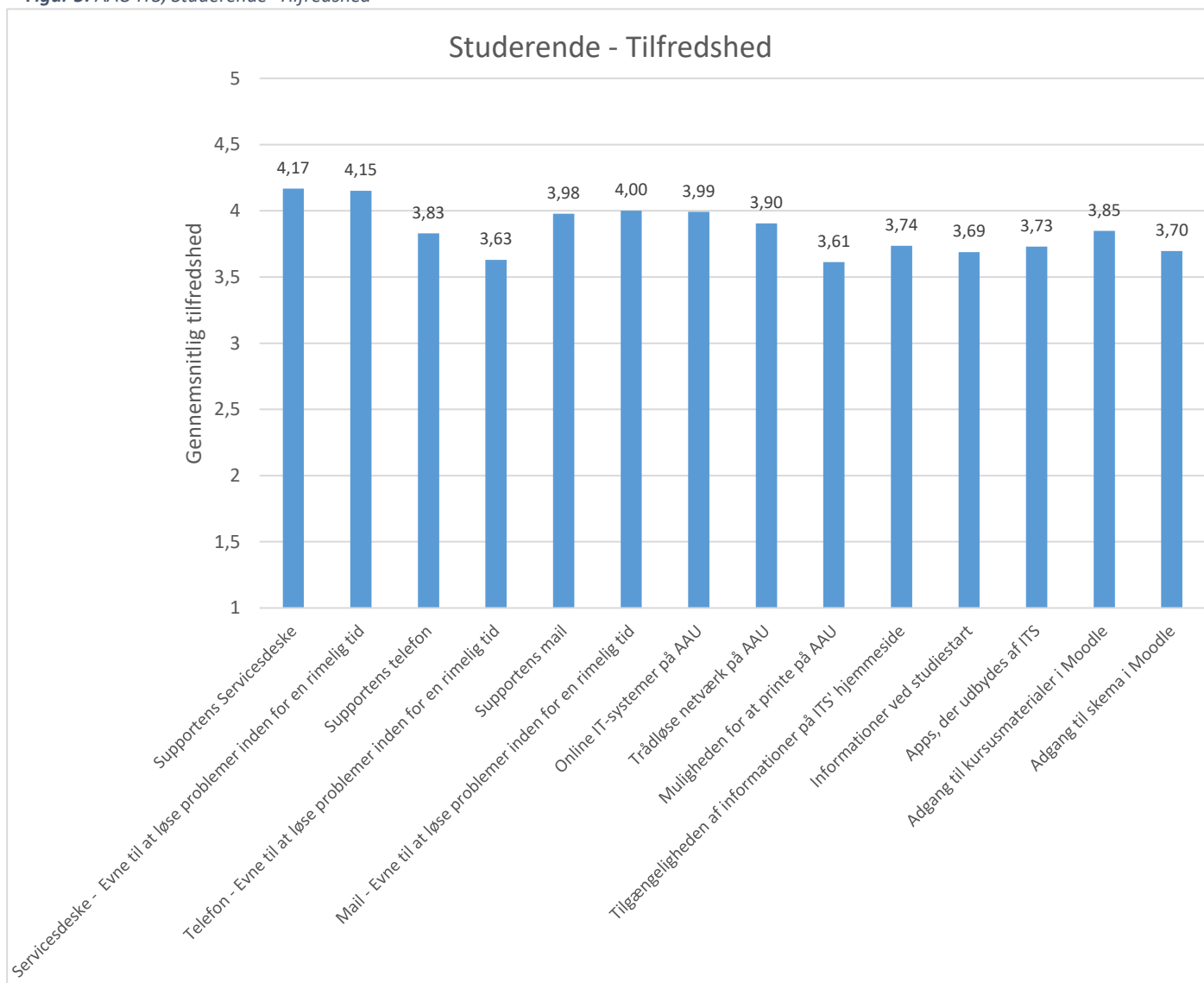
Af pilotinterviewene fremgik, at ITS for TAP'erne var internet, mail, computer og programmer. Dertil nævnte flere af TAP'erne i pilotinterviewene ligeledes IT-supporten som ITS. TAP'ernes forståelse af ITS minder derfor om VIP'ernes. Tilfredsheden er højere blandt TAP'ere end blandt VIP'ere. Dette kunne tyde på, at ITS overordnet bedre understøtter TAP'ernes arbejde end VIP'ernes.

Sammenfatning af besvarelserne

Besvarelserne af de resterende spørgsmål i brugertilfredshedsundersøgelsen præsenteres ligeledes som opdelt mellem studerende, VIP'ere og TAP'ere. Vi har valgt at præsentere resultaterne som et gennemsnit af tilfredsheden for de enkelte spørgsmål. Dette gennemsnit er beregnet ud fra spørgsmålenes kategorier, hvor 1 er meget utilfreds, mens 5 er meget tilfreds. Hermed bliver det muligt at sammenligne de forskellige spørgsmål. Herunder præsenteres gennemsnittet for de studerendes tilfredshed på de forskellige spørgsmål.

Studerende

Figur 5: AAU ITS, Studerende -Tilfredshed



Studerendes tilfredshed med supporten

De studerende er særligt tilfredse med supportens Servicedeske, hvor de både er godt tilfredse med selve supporten fra Servicedeskene (4,17) og med deres evne til at løse problemer inden for en rimelig tid (4,15). Derudover er de studerende dog også relativt tilfredse med supportens mail (3,98 og 4,00).

Størsteparten af de studerende (121) benytter sig af supportens Servicedeske, hvorimod kun 37 har benyttet supporten via telefon og 93 via mail (se bilag 3). Generelt er de studerende tilfredse med supporten.

Studerendes tilfredshed med services

Blandt de studerende er tilfredsheden med stabiliteten af online IT-systemer høj, da gennemsnittet er 3,99, hvilket udgør det højeste gennemsnit på tilfredshed med service blandt de studerende. Videre fremgår en relativ høj tilfredshed på 3,90 med det trådløse netværk på universitetet, hvilket er godt, da det trådløse netværk er en service, der uafbrudt skal være tilgængelig.

Modsat er de studerende mindre tilfredse med muligheden for at printe, da denne service kun har et gennemsnit på 3,61, hvilket er den laveste score blandt de studerende. Det kunne derfor være interessant at undersøge denne sammenhæng nærmere for at forstå, hvorfor tilfredsheden med print blandt de studerende er lavere end på andre områder. En mulig forklaring finder vi i pilotinterviewene, hvor en af pilotrespondenterne svarede meget utilfreds med print, fordi hun ikke printede særlig ofte og fra gang til gang ikke kunne huske, hvordan hun skulle gøre.

Tilgængeligheden af information på ITS' hjemmeside opnår blandt de studerende en score på 3,74, hvilket hverken er lavt eller højt sammenlignet med de andre spørgsmål. At gennemsnittet ikke er højere end 3,74 kan måske forklares gennem pilotinterviewene, hvor en pilotrespondent kom ind på, at det var svært at finde informationer på hjemmesiden, fordi oplysningerne er langt nede på siden og ikke i toppen af siden. Gennemsnittet for tilfredsheden med informationer om ITS ved studiestart var lavere på 3,69. Det kunne tyde på, at der er et behov for mere information ved studiestart samt en forbedring af hjemmesiden, så de nye studerende nemmere kan finde informationer om ITS.

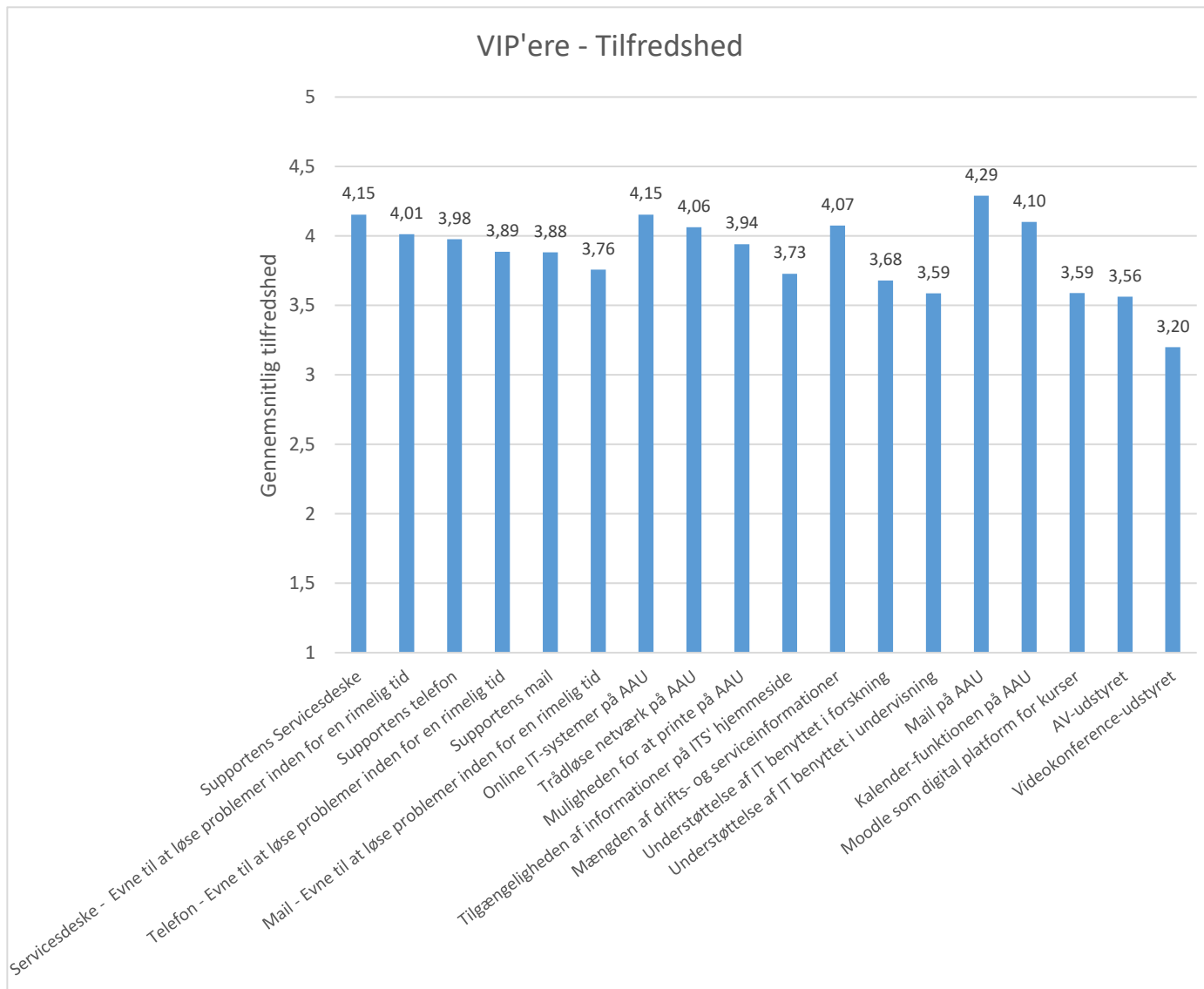
Tilfredsheden med de tilbudte apps på AAU opnår et gennemsnit på 3,73, som kan betragtes som et jævnt gennemsnit sammenlignet med de andre spørgsmål. Imidlertid er andelen af respondenter, der har besvaret dette spørgsmål med "ikke relevant" særligt høj sammenlignet med de andre spørgsmål, da hele 31,5% har besvaret "ikke relevant" (Se bilag 3). Dette kan være et udtryk for, at de studerende ikke benytter eller ikke har kendskab til disse apps. I pilotinterviewene udtrykte et flertal af pilottestens studerende, at de ikke kendte til disse apps før de besvarede spørgeskemaet. Følgelig udtrykkes et behov for tydeliggørelse af muligheden for at benytte AAU apps.

De studerendes tilfredshed med Moodle er en smule over middel sammenlignet med deres tilfredshed med andre services. Tilfredsheden med adgangen til kursusmaterialer i Moodle er højere (3,85) end tilfredsheden med adgang til skema i Moodle (3,70). Dette kan skyldes at den studerende aktivt skal eksportere sit skema for at få det vist i sin kalender på f.eks. smartphone eller tablet.

VIP'erne

I nedenstående diagram fremvises VIP'ernes tilfredshed fordelt på de forskellige spørgsmål, der blev stillet til dem. De første spørgsmål i diagrammet blev ligeledes stillet til de studerende og er følgelig gengangere fra overstående diagram, men denne gang med VIP'ernes besvarelser.

Figur 6: AAU ITS, VIP'ere - Tilfredshed



VIP'ernes tilfredshed med supportten

Blandt VIP'erne er tilfredsheden med supportten relativ jævn i forhold til tilfredsheden med services, hvilket er forskellig fra de studerende, hvor tilfredsheden var særligt høj med supportten. Tilfredsheden med supportten via Servicedeskene og dennes evne til at løse problemer inden for rimelig tid er en smule lavere end blandt de studerende, men VIP'ere er stadig meget tilfredse med supportens Servicesdeske. Det lavere tilfredshedsniveau sammenlignet med de studerende kan skyldes, at VIP'erne sætter højere krav til løsningstiden eller måske har it-problemer, der er mere besværelige at løse. VIP'erne har højest tilfredshed med supportten via servicedeske (4,15 og 4,01), næsthøjest med supportten via telefon (3,98 og 3,89) og lavest med supportten via mail (3,88 og 3,76). For alle typer support er tilfredsheden med supportten i sig selv højere end tilfredsheden med supportens evne til at løse problemer inden for en rimelig tid.

VIP'ernes tilfredshed med services

VIP'ernes tilfredshed med stabiliteten af online it-systemer på AAU er hele 4,15, hvilket er det næsthøjeste gennemsnit blandt VIP'ernes tilfredshed med services. Dette er også højere end de studerendes gennemsnit på dette spørgsmål, dog opnåede de studerende også et relativt højt gennemsnit på denne variabel.

Tilfredsheden med det trådløse netværk på AAU er lige som ved de studerende relativt høj, idet gennemsnittet for dette spørgsmål er 4,06.

Tilfredsheden med muligheden for at printe er 3,94, hvilket er langt højere end hos de studerende. Det kan skyldes at VIP'erne hyppigere printer og dermed er fortrolige med servicen.

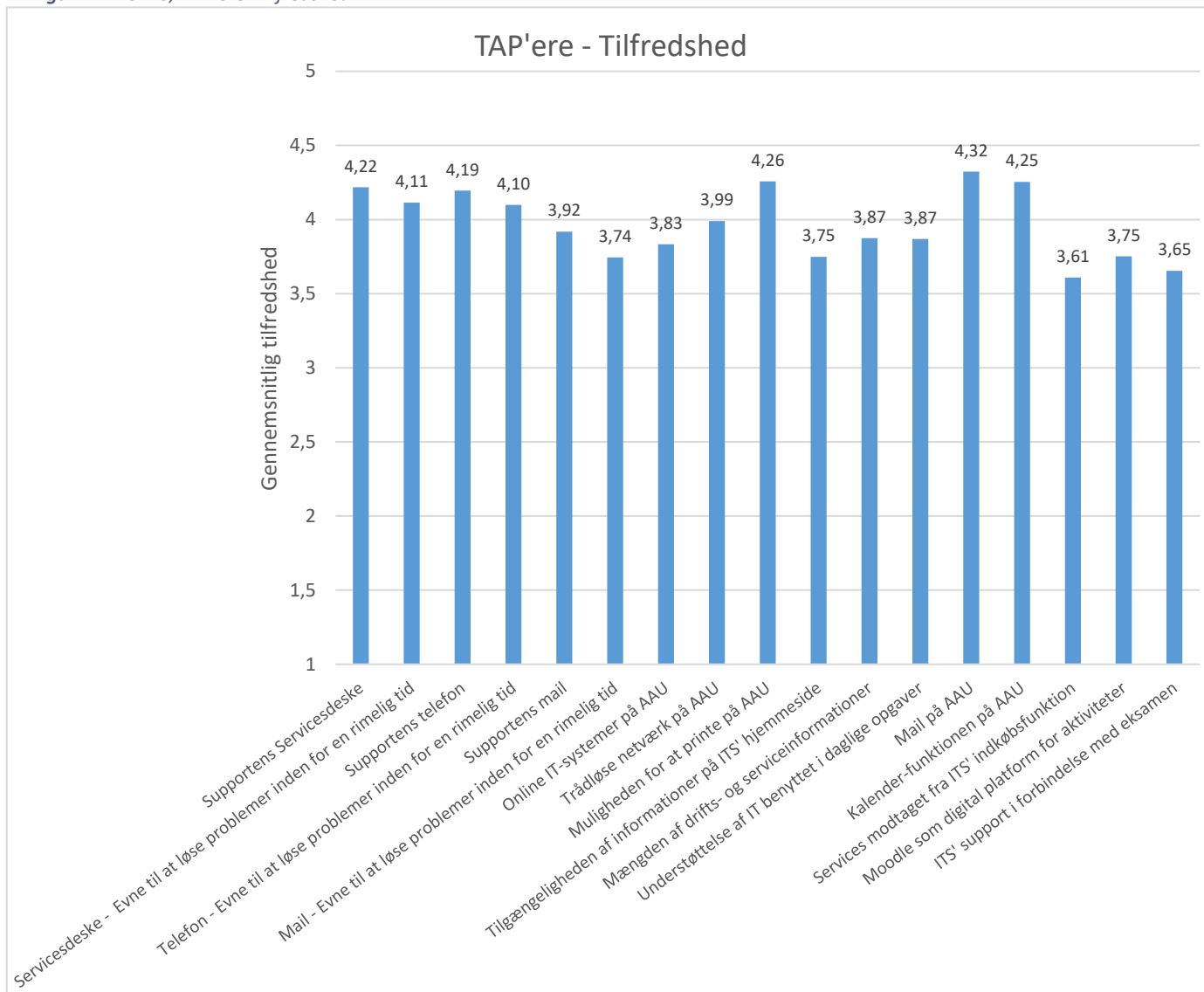
Videre er tilfredsheden med tilgængeligheden af information på ITS' hjemmeside 3,73, hvilket er næsten ens med de studerendes tilfredshed med tilgængeligheden af information på ITS' hjemmeside. Sammenlignet med de andre spørgsmål til VIP'erne er dette en smule lavt, hvilket kan indikere, at det kan være vanskeligt at finde informationer på ITS' hjemmeside. Dernæst fremgår gennemsnittet af tilfredsheden med mængden af drifts- og serviceinformationer til 4,07. Det kan betragtes som en relativt høj tilfredshed og er dermed en indikator på, at ITS' drifts- og serviceinformationer er tilfredsstillende.

VIP'ernes tilfredshed med ITS' understøttelse af den it, som de benytter i deres forskning og undervisning er sammenlignet med VIP'ernes tilfredshed på de andre spørgsmål lav og udgør henholdsvis 3,68 og 3,59. Dertil er tilfredsheden med understøttelse af undervisning en smule lavere end tilfredsheden med understøttelsen af forskning. Utilfredsheden med ITS' understøttelse af undervisning kan delvis forklares gennem spørgsmålene om tilfredshed med Moodle som digital platform for kurser, AV-udstyret og videokonference-udstyret. På disse tre spørgsmål er den gennemsnitlige tilfredshed lav - henholdsvis 3,59, 3,56 og 3,20. Tilfredsheden med Moodle blandt VIP'erne er væsentlig lavere end de studerendes tilfredshed med Moodle. Det kan f.eks. skyldes, at underviserne ikke er informeret godt nok om systemets muligheder, begrænsninger i selve setup'et eller manglende brugervenlighed. Den lave tilfredshed med AV-udstyr og videokonference-udstyr kan skyldes, at der har været mange problemer med AV-udstyret på det seneste, og videokonference-udstyret har været under opgradering. Dette gør det interessant, hvordan disse spørgsmål klarer sig i kommende brugertilfredshedsundersøgelser. VIP'ernes tilfredshed med mail og kalender-funktionen på AAU er modsat de sidst nævnte services meget høj, idet den gennemsnitlige tilfredshed med mail er 4,29 og den gennemsnitlige tilfredshed med kalender-funktionen er 4,10. Således opnår mail og kalender-funktionen de højeste gennemsnit for VIP'ernes servicespørgsmål.

TAP'erne

I nedenstående diagram fremvises TAP'ernes tilfredshed fordelt på de forskellige spørgsmål, der blev stillet til dem. De første spørgsmål i diagrammet blev også stillet til de studerende og VIP'ere og er følgelig gengangere fra overstående diagrammer, men denne gang med TAP'ernes besvarelser.

Figur 7: AAU ITS, TAP'ere -Tilfredshed



TAP'ernes tilfredshed med supporten

Blandt TAP'erne er tilfredsheden med supportens Servicedeske og dennes evne til at løse problemer inden for en rimelig tid på henholdsvis 4,22 og 4,11, hvilket er højere end for både Vip'er og studerende. TAP'erne er også mere tilfredse med supportens telefon (4,19) og dennes evne til at løse problemer inden for en rimelig tid (4,10) end de to andre svargrupper. TAP'ernes tilfredshed med supportens mail (3,92) og dennes evne til at løse problemer inden for en rimelig tid (3,74) minder meget om VIP'ernes og de studerendes tilfredshed. Ligesom hos VIP'erne er der altså højest tilfredshed med supporten via Servicedeske, næsthøjest med supporten via telefon og lavest med supporten via mail.

TAP'ernes tilfredshed med services

TAP'ernes gennemsnitlige tilfredshed med stabiliteten af online IT-systemer på AAU er på 3,83, hvilket er relativt jævnt sammenlignet med gennemsnittet på de andre spørgsmål for TAP'erne og mindre end VIP'erne og de studerendes høje tilfredshed med denne service.

Det trådløse netværk opnår en gennemsnitlig tilfredshed på 3,99, hvilket minder om studerende og VIP'ernes tilfredshed. Samlet set fremstår det trådløse netværk på AAU således tilfredsstillende for både studerende, VIP'ere og TAP'ere.

Muligheden for at printe er TAP'erne meget tilfredse med, idet dette spørgsmål har det andet største gennemsnit på 4,26 blandt spørgsmålene. Det er væsentligt højere end VIP'ernes og langt højere end de studerendes tilfredshed med muligheden for at printe.

TAP'ernes tilfredshed med tilgængeligheden af information på ITS' hjemmeside er 3,75, hvilket er en smule lavt sammenlignet med gennemsnittet for TAP'ernes andre spørgsmål, men næsten ens med de studerendes og VIP'ernes tilfredshed med tilgængeligheden af information på ITS' hjemmeside. Samlet set fremstår således en lidt mindre tilfredshed med ITS' hjemmeside sammenlignet med andre spørgsmål, hvilket kunne tyde på, at man med fordel kunne revidere hjemmesidens opsætning.

TAP'ernes tilfredshed med mængden af drifts- og serviceinformationer er 3,87, hvilket er relativt jævnt sammenlignet med de andre spørgsmål til TAP'erne. Dertil er det en smule under VIP'ernes tilfredshed med denne service.

TAP'ernes gennemsnitlige tilfredshed med ITS' understøttelse af den IT, som de bruger i deres daglige opgaver er 3,87, hvilket er jævnt sammenlignet med TAP'ernes øvrige tilfredshed. Sammenlignet med VIP'ernes tilfredshed med ITS' understøttelse af undervisning og forskning er det imidlertid et højt gennemsnit. TAP'erne fremstår dermed mere tilfredse med ITS' understøttelse af deres arbejde end VIP'erne.

Videre er tilfredsheden med mail og kalender-funktionen på AAU meget høj blandt TAP'erne (4,32 og 4,25). Gennemsnittet er en smule højere end VIP'ernes ellers høje tilfredshed med mail og kalender-funktionen på AAU. Overordnet kommer det hermed til udtryk, at de ansatte på AAU er meget tilfredse med deres mail og kalender-funktion.

Tilfredsheden med services modtaget fra ITS' indkøbsfunktion udgør modsat det laveste gennemsnit for TAP'ernes spørgsmål, idet gennemsnittet kun er på 3,61. Det kan f.eks. dække over selve indkøbsportalen, bestillingstid eller hjælpen i forbindelse med indkøb. Spørgsmålet kunne danne basis for en nærmere undersøgelse. Gennemsnittet i spørgsmålet omkring tilfredsheden med Moodle som digital platform for aktiviteter er 3,75. Dette er højere end VIP'ernes tilfredshed med Moodle, men ensartet med de studerendes tilfredshed med Moodle. TAP'ernes tilfredshed med ITS' support i forbindelse med eksamen er gennemsnitligt 3,65, hvilket er lavt sammenlignet med de andre spørgsmål til TAP'erne. Med indførelse af nyt overvågningsprogram til digitale stedprøver (ITX-flex) vil ITS' support i forbindelse med digitale eksaminer blive nærmere diskuteret, evalueret og revideret.

Sammenligning mellem de tre grupper

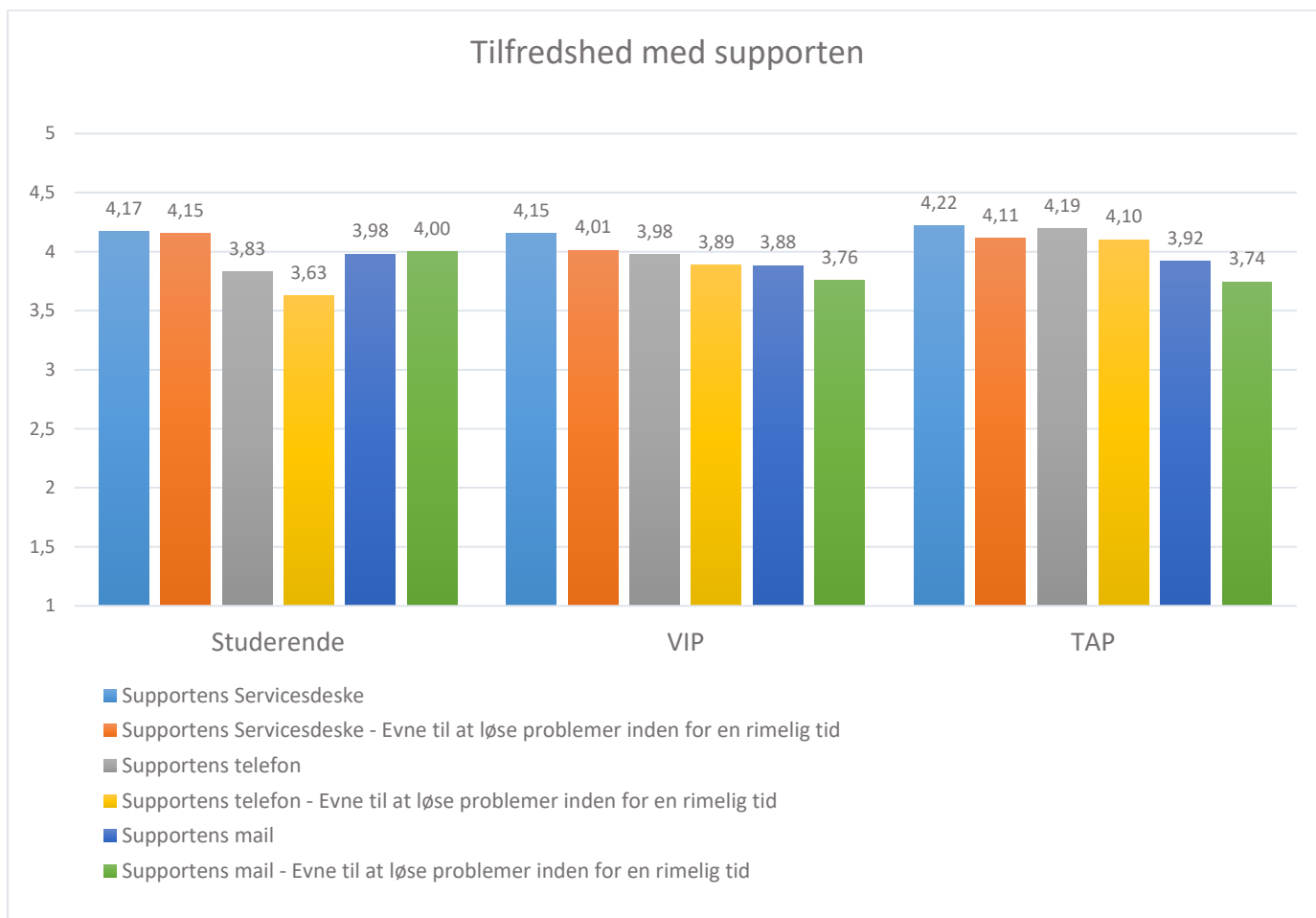
I ovenstående blev tilfredsheden med IT-support og Services gennemgået fordelt på Studerende, VIP'ere og TAP'ere.

Tilfredshed med IT-support er relativ ens, mens der af ITS' services specielt er 3 spørgsmål med relativ stor forskel på tilfredsheden blandt studerende, VIP'ere og TAP'ere. Det drejer sig om print, stabilitet af online systemer og Moodle.

Vi vil belyse supporten og disse tre områder nærmere her, samt sluttelig sætte fokus på gennemgående tendenser i forhold til studienævn.

Support

Figur 8: AAU ITS, Tilfredshed med Supporten fordelt på studerende, VIP'ere og TAP'ere



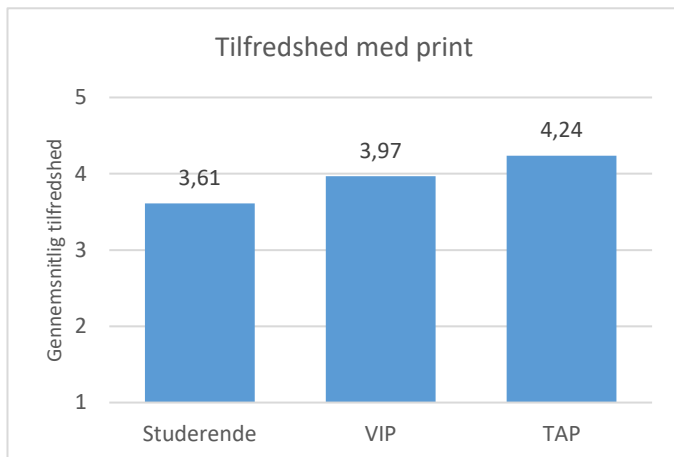
Generelt er der stor tilfredshed med IT-supporten. Højest tilfredshed er der med Servicedeskene og den support, der leveres derfra. Dertil vurderer de ansatte telefon-supporten som den næstmest tilfredsstillende og mailen (support@its.aau.dk) som mindst tilfredsstillende ud af de tre typer support. For de studerende er mail til supporten dog mere tilfredsstillende end kontakt via telefon.

En forklaring på dette mønster kan være, at den personlige kontakt ved fremmøde ved Servicedeskene har betydning for oplevelsen af den gode service. Ofte løses sagerne mens brugeren venter, hvorimod sager indkommet til supporten via mail har længere svartid.

Services

Print

Figur 9: AAU ITS, Tilfredshed med print fordelt på studerende, VIP'ere og TAP'ere.



I diagrammet ses den omtalte forskel mellem studerende, VIP'ere og TAP'eres tilfredshed med muligheden for at printe.

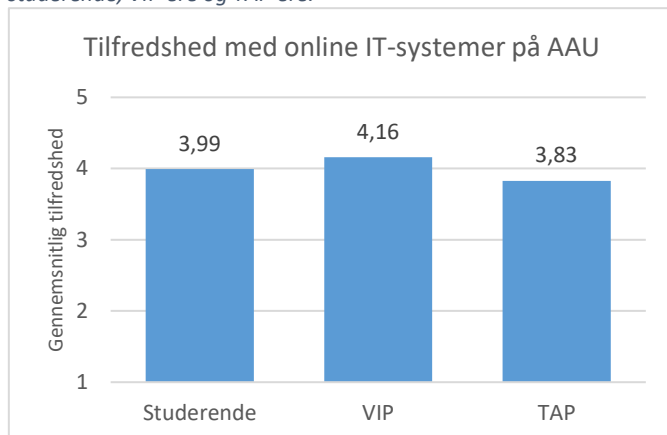
Print er en af de services, som TAP'erne er mest tilfredse med, mens print er den service, som de studerende er mindst tilfredse med. ITS understøtter altså bedre TAP'ernes behov i forbindelse med print end de studerendes og VIP'ernes.

Der kan være forskellige årsager til denne ulighed i tilfredshed. Eksempelvis vil TAP'ere og VIP'ere ofte bruge den samme printer fra deres kontor, hvorimod de studerende hyppigere vil bruge forskellige printere og muligvis bruger forskellige metoder til at printe. Derudover er der også et større antal printere til ansatte end til studerende.

For at gøre printmuligheden så brugervenlig som mulig, så brugere, der kun sjældent benytter servicen let kan benytte den, kan vi overveje at lave en quickguide på vores hjemmeside som supplement til den eksisterende.

Stabilitet af online services

Figur 10: AAU ITS, Tilfredshed med online IT-systemer fordelt på studerende, VIP'ere og TAP'ere.



Diagrammet viser, at VIP'erne er mest tilfredse med stabiliteten af IT-systemerne. Dernæst kommer de studerende og til sidst TAP'erne.

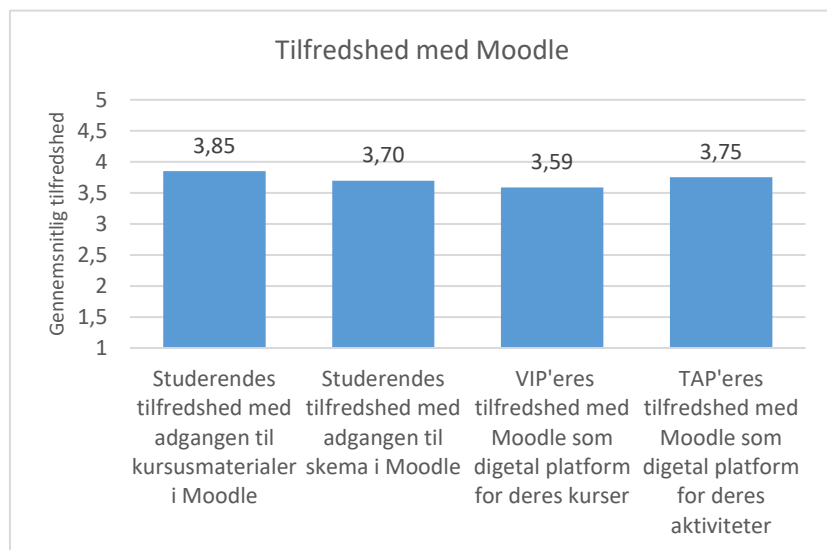
TAP'ernes tilfredshed med stabiliteten af IT-systemerne er relativt jævnt sammenlignet med TAP'eres øvrige tilfredshed. Det er dog interessant, at TAP'ernes gennemsnit på dette spørgsmål er langt under VIP'ernes og de studerendes.

I den forbindelse kunne være relevant at undersøge, hvilke IT-systemer TAP'erne bruger, som de studerende og VIP'ere ikke bruger, da den lavere grad af tilfredshed kan skyldes, at grupperne benytter forskellige IT-systemer.

Moodle

Spørgsmålene til Moodle er forskelligartede og afhængige af om respondenterne er studerende, VIP'er eller TAP'er. Dertil er der to spørgsmål om Moodle til studerende, et til VIP'ere og et til TAP'ere. Den gennemsnitlige tilfredshed i besvarelserne af de fire spørgsmål omhandlede Moodle fremgår af nedenstående figur.

Figur 11: AAU ITS, Tilfredshed med Moodle fordelt på studerende, VIP'ere og TAP'ere.



Den gennemsnitlige tilfredshed med Moodle er relativt jævn for studerende og TAP'ere, men en del lavere for VIP'erne, hvor gennemsnittet er det andet laveste gennemsnit ud af alle spørgsmål til VIP'erne. Årsagen til den relativt lave tilfredshed kunne f.eks. være at VIP'erne ikke er informeret godt nok om systemets muligheder, at systemet ikke understøtter den ønskede undervisningsform eller at vejledningerne ikke er tilstrækkelige. Det

kunne i den forbindelse være interessant at undersøge, hvad de er utilfredse med, så tilfredsheden kan forbedres.

Fordeling på studienævn

Videre er det interessant, hvordan tilfredsheden med forskellige services afhænger af, hvilket studienævn respondenterne kommer fra. I den forbindelse afsløres en sammenhæng mellem gennemsnitlig tilfredshed med det trådløse netværk og studienævn blandt de studerende. De studerende med lavest tilfredshed med det trådløse netværk er studerende fra *Studienævn for Jura*, hvor den gennemsnitlige tilfredsheds med det trådløse netværk blot er 2,4. Dette indikerer, at den gennemsnitlige vurdering af det trådløse netværk for studerende ved *Studienævn for Jura* er et sted mellem utilfreds og hverken eller. Andre studienævn, hvorfra de studerende ligeledes er mindre tilfredse med det trådløse netværk, er *Studienævn for Datalogi*, *Studienævn for Sundhed, Teknologi og Idræt*, *Studienævnet for Digitalisering*, *Studienævnet for Erhvervsjura* og *Studienævnet for Socialt Arbejde*. På alle disse studienævn er de studerendes gennemsnitlige tilfredshed med det trådløse netværk på under 3,5 (Se bilag 4).

Også i forbindelse med muligheden for at printe kan man aflæse en forskel i studienævn. Et stort antal studienævn har for studerendes vedkommende et gennemsnit under 3. Tilfredsheden med muligheden for at printe er særligt lavt for studerende på *Studienævn for IT og Læring* samt på *Studienævn for Jura*. På disse to studienævn er den gennemsnitlige tilfredshed med muligheden for at printe henholdsvis 2 og 2,33. Den gennemsnitlige tilfredshed er også under 3 på *Studienævn for Teknoantropologi*, *Bæredygtigt Design og Integrerede Fødevarerstudier*, *Studienævn for Anvendt Filosofi*, *Studienævnet for De erhvervsøkonomiske Diplomstudier*, *Studienævn for Historie* og *Studienævn for Uddannelse, Læring og Forandring*. I den forbindelse kunne det være interessant at undersøge om der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med det trådløse netværk og muligheden for at printe.

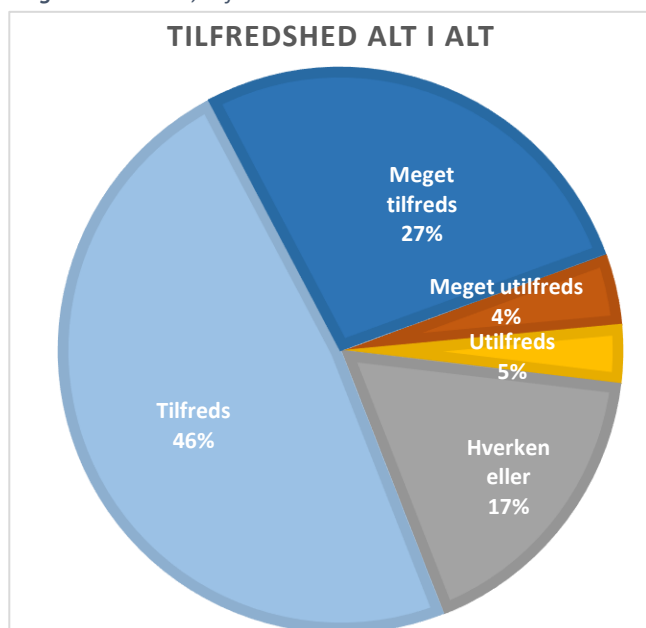
Services med høj tilfredshed

Både de studerende, VIP'ere og TAP'ere er overordnet tilfredse med de tilbudte IT Services på AAU, hvilket blandt andet ses af besvarelsen af spørgsmålet om den generelle tilfredshed med IT på AAU, hvor 73% af besvarelsenerne er tilfreds eller meget tilfreds.

Af svargrupperne er TAP'erne mest tilfredse (Figur 4), de studerende en smule mindre tilfredse (Figur 2) og VIP'erne mindst tilfredse (Figur 3).

Der er stor tilfredshed med IT-supporten 79,5% af besvarelsenerne tilkendegiver tilfreds eller meget tilfreds (Bilag 3).

Figur 12: AAU ITS, Tilfredshed alt i alt



Også Services på AAU var der en stor tilfredshed med. Specielt med følgende:

- Stabiliteten af IT-systemerne (75% tilfreds/meget tilfreds)
- Det trådløse netværk (74% tilfreds/meget tilfreds)
- Mail og kalender-funktion (85% tilfreds/meget tilfreds)
- Mængden af drifts- og serviceinformationer (70% tilfreds/meget tilfreds)
- Print (TAP'erne) (87% tilfreds/meget tilfreds)

Centrale services som det trådløse netværk samt mail og kalender scorer pænt, og da det er services, der bruges dagligt, har det stor betydning på den generelle tilfredshed med ITS.

Services med lavere tilfredshed

På trods af en overordnet høj tilfredshed med alle ITS' services er tilfredsheden lavere på nogle områder end andre.

Først og fremmest var de studerende mindre tilfredse med muligheden for at printe på AAU end de andre grupper. Forskellen på tilfredsheden med muligheden for at printe kan skyldes, at grupperne ikke har samme lette tilgang til printerne og måske ikke benytter printerne lige meget og dermed ikke har samme erfaring med at printe. Hvis dette er tilfældet, så vil det være relevant at forbedre vejledningen til printerne, således at studerende og VIP'ere, der sjældent printer, har mulighed for at følge en let forståelig vejledning.

Blandt VIP'erne var der mindre tilfredshed med ITS' understøttelse af undervisning. Det kan hænge sammen med deres relativt lave tilfredshed med Moodle, AV- og konference-udstyr. Både AV og konference-udstyr er under opdatering/forbedring og der har derfor været en periode med ustabilitet i forbindelse med dette. Derimod kunne man med fordel forsøge at afdække årsagen til den relativt lave tilfredshed med Moodle.

TAP'erne var mindst tilfredse med den service de havde modtaget fra ITS' indkøbsfunktion. Derudover var TAP'erne mindre tilfredse med ITS' support i forbindelse med eksamen. Dette er imidlertid allerede et fokuspunkt i forbindelse med Digital Eksamen og ITX-flex, og det bliver derfor interessant, om tilfredsheden stiger med denne service i næste brugertilfredshedsundersøgelse.

Følgende services er der mindre tilfredshed med:

- Understøttelse af studerende og VIP'eres brug af printere
- Understøttelse af den IT, som VIP'erne benytter i deres undervisning (specielt Moodle og Av/konferenceudstyr
- Servicen fra ITS' indkøbsfunktion
- Support til TAP'ere ved eksamen

Ud fra besvarelserne i undersøgelsen samt bearbejdningen af dem i denne rapport har vi følgende forslag til områder, der med fordel kunne undersøges nærmere. Måske med en mere dybdegående spørgeskemaundersøgelse eller ved at tage kontakt til de implicerede miljø og få en yderligere præcision af problemets kerne, så vi kan forbedre vores service og øge tilfredsheden.

- Hjemmesiderne inklusiv vejledning omkring printermuligheder
- Understøttelse af VIP'ernes undervisning og i den forbindelse anvendelse af Moodle
- TAP'ernes brug af Indkøbsfunktion
- Det trådløse netværk f.eks. i jura-bygningen.

AV/konference-udstyr samt support i forbindelse med Eksamen er der allerede tiltag omkring.

Refleksioner over undersøgelsens forløb

Brugertilfredshedsundersøgelsen har givet ITS et indblik i, hvilke af ITS' services, der særligt er høj tilfredshed med, samt hvilke services der kan forbedres og derfor bør undersøges nærmere. Selve formuleringen af spørgsmål var en langt mere besværlig proces end forventet, idet forståelsen af spørgsmål viste sig at kunne variere meget. Dertil var det nærmest umuligt at sikre sig, at alle spørgsmålene blev forstået ens.

Supportgruppen har ikke tidligere erfaringer med forfattelse, analyse og afrapportering af spørgeskemaundersøgelser, og det har betydet, at vi har brugt en del tid på at diskutere, hvordan vi skulle gribe de forskellige elementer an. Vi har haft stor glæde af en workshop med Rambøll, hvor vi lærte, hvordan man bygger spørgsmål op, så man får besvarelsen, der kan ageres ud fra. Vi kunne dog her i sidste fase have haft gavn af endnu en workshop med Rambøll med fokus på analyse og afrapportering.

I forbindelse med selve udsendelsen af spørgeskemaundersøgelsen kunne vi se, at et stort antal af respondenter svarede kort tid efter, at de havde modtaget distributionsmailen eller rykkermailen, hvilket kunne tyde på, at respondenterne svarer lige efter, at de er blevet gjort opmærksomme på undersøgelsen. Det giver derfor god mening at sende en rykker, og vi diskuterede også muligheden af at sende en sidste rykker dagen før undersøgelsen lukkede, men valgte dog ikke at gøre det. Det er dog relevant at overveje det til næste år.

Overordnet er det relevant at påpege, at det i denne brugertilfredshedsundersøgelsen kun har været muligt at sammenligne tilfredsheden med services med tilfredsheden med andre services. Fremadrettet vil det dog være muligt at sammenligne tilfredsheden med den enkelte service med tilfredsheden med den samme service året forinden. Vi kan fremadrettet derfor vurdere, hvordan tilfredsheden med ITS' services mindskes eller øges fra år til år, og det vil dermed fremstå, hvordan ITS' indsatser forbedrer brugertilfredshedsniveauet.

Bilag 1 – Distributionsmail og endeligt spørgeskema

Distributionsmail

Kære <Navn>

Vi vil gerne invitere dig til at deltage i en barometermåling vedrørende din tilfredshed med den tilbudte IT-service på Aalborg Universitet.

Barometermålingen skal hjælpe os med at få et indblik i ansatte og studerendes tilfredshed med den service, der leveres af Aalborg Universitets IT-afdeling (ITS). Du er som modtager af undersøgelsen udvalgt via en stikprøve bestående af et tilfældigt udsnit ansatte og studerende. Denne barometermåling er den første, vi udsender, og den vil blive gentaget årligt, men ikke til de samme modtagere. På den måde får vi henvendt os bredt i målgruppen.

Spørgsmålene i undersøgelsen er overordnede og skal give os et praj om den generelle tilfredshed med de services, som vi udbyder, samt hvad vi skal undersøge nærmere og forbedre. Din besvarelse af undersøgelsen vil derfor bidrage til fremtidige forbedringer af AAU IT Services.

Spørgeskemaet indeholder op til 20 spørgsmål og den forventede svartid er max 5 minutter. Dine svar vil udelukkende tilgå AAU IT Services og dit navn vil ikke blive brugt i forbindelse med den videre præsentation af resultaterne af brugerundersøgelsen.

Tryk på følgende link for at besvare spørgeskemaet.

<Link>

Deadline for besvarelse er den 10. oktober 2017.

På forhånd tak.

Venlig hilsen

AAU IT Services

Spørgeskema

Brugertilfredshedsundersøgelse af AAU IT Services

[For English version press the "flag-button" below]

Velkommen til brugerundersøgelsen, hvor formålet er at afdække graden af tilfredshed med den udbudte IT-service på Aalborg Universitet. ITS er den afdeling på universitetet, der understøtter studerende og ansatte med it-systemer, -support og -services. Du er blandt de 20%, som er tilfældigt udvalgt til at deltage i undersøgelsen.

Undersøgelsen indeholder en række overordnede spørgsmål, hvoraf størstedelen skal besvares på en skala mellem "meget utilfreds" og "meget tilfreds". Svarkategorien "Ikke relevant" skal vælges, hvis du ikke har benyttet servicen. Du vil blive stillet op til 20 spørgsmål, og den forventede svartid er op til 5 minutter.

På forhånd tak for din besvarelse.

Din baggrund

Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet i 2017?

- (1) Ja
(2) Nej

Din baggrund

Er du?

- (1) VIP/Underviser
(2) TAP

Generel tilfredshed

Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på Aalborg Universitet (AAU)?

- | Meget utilfreds | Utilfreds | Hverken eller | Tilfreds | Meget tilfreds | Ikke relevant |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| (1) <input type="checkbox"/> | (2) <input type="checkbox"/> | (3) <input type="checkbox"/> | (4) <input type="checkbox"/> | (5) <input type="checkbox"/> | (6) <input type="checkbox"/> |

IT Supporten (Benyttelse)

På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supporten (Vælg gerne flere)?

- (4) Supportens Servicedeske
(1) Telefon (+45 9940 2020)
(2) Mail (support@its.aau.dk)

(3) Jeg aldrig haft kontakt til IT Supportten

IT Supportten (Servicedeske)

Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du kontakter IT supportten via supportens servicedeske?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via supportens servicedeske?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

IT Supportten (Telefon)

Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du kontakter IT supportten via telefon?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via telefon?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

IT Supportten (Mail)

Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du kontakter IT supportten via mail?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via mail?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU

Hvor tilfreds er du med stabiliteten af online IT-systemer på Aalborg Universitet?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (WIFI) på AAU?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (Hjemmeside)

Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside (www.its.aau.dk)?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (Informationer ved studiestart)

Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart (f.eks. via www.its.aau.dk)?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (apps)

Hvor tilfreds er du med de apps, der udbydes af ITS? (www.its.aau.dk/app)

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (Moodle)

Hvor tilfreds er du med adgangen til kursusmaterialer i Moodle?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med adgangen til dit skema i Moodle?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (Drifts- og serviceinformationer)

Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (Understøttelse af dit arbejde)

Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din forskning?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din undervisning?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (IT-systemer)

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine kurser?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

IT Services på AAU (IT-udstyr)

Hvilke af følgende udstyr bruger du i din undervisning (Vælg gerne flere)?

- (1) AV-udstyr
- (2) Videokonference-udstyr
- (3) Ingen af delene

IT Services på AAU (IT-udstyr)

Hvor tilfreds er du med AV-udstyret?

- | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Meget utilfreds | Utilfreds | Hverken eller | Tilfreds | Meget tilfreds |
| (1) <input type="checkbox"/> | (2) <input type="checkbox"/> | (3) <input type="checkbox"/> | (4) <input type="checkbox"/> | (5) <input type="checkbox"/> |

Hvor tilfreds er du med videokonference-udstyret?

- | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Meget utilfreds | Utilfreds | Hverken eller | Tilfreds | Meget tilfreds |
| (1) <input type="checkbox"/> | (2) <input type="checkbox"/> | (3) <input type="checkbox"/> | (4) <input type="checkbox"/> | (5) <input type="checkbox"/> |

IT Services på AAU (Understøttelse af dit arbejde)

Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i dine daglige opgaver?

- | | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Meget utilfreds | Utilfreds | Hverken eller | Tilfreds | Meget tilfreds | Ikke relevant |
| (1) <input type="checkbox"/> | (2) <input type="checkbox"/> | (3) <input type="checkbox"/> | (4) <input type="checkbox"/> | (5) <input type="checkbox"/> | (6) <input type="checkbox"/> |

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?

- | | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Meget utilfreds | Utilfreds | Hverken eller | Tilfreds | Meget tilfreds | Ikke relevant |
| (1) <input type="checkbox"/> | (2) <input type="checkbox"/> | (3) <input type="checkbox"/> | (4) <input type="checkbox"/> | (5) <input type="checkbox"/> | (6) <input type="checkbox"/> |

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?

- | | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Meget utilfreds | Utilfreds | Hverken eller | Tilfreds | Meget tilfreds | Ikke relevant |
| (1) <input type="checkbox"/> | (2) <input type="checkbox"/> | (3) <input type="checkbox"/> | (4) <input type="checkbox"/> | (5) <input type="checkbox"/> | (6) <input type="checkbox"/> |

IT Services på AAU (Benyttelse)

Hvilke af følgende indgår i dit arbejde (Vælg gerne flere)?

- (1) ITS' indkøbsfunktion
- (2) Moodle

- (4) Eksamen
(3) Ingen af delene

IT Services på AAU (Benyttelse)

Hvor tilfreds er du med den service du modtager fra ITS' indkøbsfunktion?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine aktiviteter?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvor tilfreds er du med ITS' support i forbindelse med eksamen?

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Tak for din besvarelse.

Din besvarelse er nu registeret og du kan nu lukke dette skema.

Du kan altid orientere dig om AAU IT Services på its.aau.dk

Med venlig hilsen
Aalborg Universitet IT Services

Bilag 2 – Brugertilfredsundersøgelsen resultater i procenter

Samlet status

Krydset med: Type

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Ny	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Distribueret	83,3%	69,7%	46,9%	71,9%
Nogen svar	0,7%	1,1%	2,6%	1,2%
Gennemført	16,0%	29,2%	50,5%	26,8%
Frafaldet	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
I alt	2.500	1.500	1.000	5.000

Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet i 2017?

	Respondenter	Procent
Ja	185	44,4%
Nej	232	55,6%
I alt	417	100,0%

Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på Aalborg Universitet (AAU)?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	44	3,2%
Utilfreds	70	5,1%
Hverken eller	194	14,0%
Tilfreds	624	45,1%
Meget tilfreds	420	30,3%
Ikke relevant	32	2,3%

På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supporten (Vælg gerne flere)?

Krydset med: Type

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Supportens Servicedeske	121	315	282	718
Telefon (+45 9940 2020)	37	214	403	654
Mail (support@its.aau.dk)	93	318	398	809
Jeg aldrig haft kontakt til IT Supporten	217	24	17	258

Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du kontakter IT supporten via supportens servicedeske?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	9	1,3%
Utilfreds	26	3,7%
Hverken eller	72	10,1%
Tilfreds	325	45,6%
Meget tilfreds	280	39,3%
I alt	712	100,0%

Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via supportens servicedeske?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	13	1,8%
Utilfreds	37	5,2%
Hverken eller	86	12,1%
Tilfreds	323	45,4%
Meget tilfreds	253	35,5%
I alt	712	100,0%

Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du kontakter IT supporten via telefon?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	9	1,4%
Utilfreds	30	4,6%
Hverken eller	62	9,6%
Tilfreds	330	51,0%
Meget tilfreds	216	33,4%
I alt	647	100,0%

Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via telefon?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	16	2,5%
Utilfreds	41	6,3%
Hverken eller	62	9,6%
Tilfreds	333	51,5%
Meget tilfreds	195	30,1%
I alt	647	100,0%

Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du kontakter IT supporten via mail?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	8	1,0%
Utilfreds	61	7,7%
Hverken eller	127	16,0%
Tilfreds	398	50,0%
Meget tilfreds	202	25,4%
I alt	796	100,0%

Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via mail?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	17	2,1%
Utilfreds	87	10,9%
Hverken eller	137	17,2%
Tilfreds	369	46,4%
Meget tilfreds	186	23,4%
I alt	796	100,0%

Hvor tilfreds er du med stabiliteten af online IT-systemer på Aalborg Universitet?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	24	1,8%
Utilfreds	73	5,4%
Hverken eller	204	15,1%
Tilfreds	617	45,6%
Meget tilfreds	398	29,4%
Ikke relevant	38	2,8%
I alt	1.354	100,0%

Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (WIFI) på AAU?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	26	1,9%
Utilfreds	117	8,6%
Hverken eller	152	11,2%
Tilfreds	554	40,9%
Meget tilfreds	447	33,0%
Ikke relevant	59	4,4%
I alt	1.355	100,0%

Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	30	2,2%
Utilfreds	117	8,6%
Hverken eller	148	10,9%
Tilfreds	532	39,3%
Meget tilfreds	438	32,3%
Ikke relevant	89	6,6%
I alt	1.354	100,0%

Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside (www.its.aau.dk)?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	14	1,0%
Utilfreds	71	5,3%
Hverken eller	316	23,4%
Tilfreds	529	39,1%
Meget tilfreds	203	15,0%
Ikke relevant	219	16,2%
I alt	1.352	100,0%

Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart (f.eks. via www.its.aau.dk)?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	7	4,0%
Utilfreds	19	10,8%
Hverken eller	26	14,8%
Tilfreds	77	43,8%
Meget tilfreds	34	19,3%
Ikke relevant	13	7,4%
I alt	176	100,0%

Hvor tilfreds er du med de apps, der udbydes af ITS? (www.its.aau.dk/app)

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	7	1,8%
Utilfreds	15	3,8%
Hverken eller	82	20,5%
Tilfreds	111	27,8%
Meget tilfreds	59	14,8%
Ikke relevant	126	31,5%
I alt	400	100,0%

Hvor tilfreds er du med adgangen til kursusmaterialer i Moodle?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	11	2,8%
Utilfreds	41	10,3%
Hverken eller	50	12,5%
Tilfreds	189	47,4%
Meget tilfreds	105	26,3%
Ikke relevant	3	0,8%
I alt	399	100,0%

Hvor tilfreds er du med adgangen til dit skema i Moodle?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	21	5,3%
Utilfreds	48	12,0%
Hverken eller	59	14,8%
Tilfreds	164	41,1%
Meget tilfreds	99	24,8%
Ikke relevant	8	2,0%
I alt	399	100,0%

Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	13	1,4%
Utilfreds	31	3,3%
Hverken eller	170	17,9%
Tilfreds	425	44,8%
Meget tilfreds	239	25,2%
Ikke relevant	71	7,5%
I alt	949	100,0%

Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din forskning?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	11	2,5%
Utilfreds	38	8,7%
Hverken eller	85	19,5%
Tilfreds	142	32,6%
Meget tilfreds	80	18,3%
Ikke relevant	80	18,3%
I alt	436	100,0%

Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din undervisning?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	9	2,1%
Utilfreds	42	9,6%
Hverken eller	85	19,5%
Tilfreds	136	31,2%
Meget tilfreds	59	13,5%
Ikke relevant	105	24,1%
I alt	436	100,0%

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	6	1,4%
Utilfreds	11	2,5%
Hverken eller	35	8,0%
Tilfreds	179	41,1%
Meget tilfreds	200	46,0%
Ikke relevant	4	0,9%
I alt	435	100,0%

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	5	1,1%
Utilfreds	20	4,6%
Hverken eller	43	9,9%
Tilfreds	194	44,6%
Meget tilfreds	138	31,7%
Ikke relevant	35	8,0%
I alt	435	100,0%

Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine kurser?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	11	2,5%
Utilfreds	44	10,1%
Hverken eller	91	20,9%
Tilfreds	157	36,1%
Meget tilfreds	62	14,3%
Ikke relevant	70	16,1%
I alt	435	100,0%

Hvilke af følgende udstyr bruger du i din undervisning (Vælg gerne flere)?

	Respondenter	Procent
AV-udstyr	288	66,4%
Videokonference-udstyr	75	17,3%
Ingen af delene	139	32,0%

Hvor tilfreds er du med AV-udstyret?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	10	3,5%
Utilfreds	37	12,8%
Hverken eller	48	16,7%
Tilfreds	167	58,0%
Meget tilfreds	26	9,0%
I alt	288	100,0%

Hvor tilfreds er du med videokonference-udstyret?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	8	10,7%
Utilfreds	14	18,7%
Hverken eller	12	16,0%
Tilfreds	37	49,3%
Meget tilfreds	4	5,3%
I alt	75	100,0%

Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i dine daglige opgaver?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	8	1,6%
Utilfreds	37	7,3%
Hverken eller	85	16,7%
Tilfreds	246	48,2%
Meget tilfreds	118	23,1%
Ikke relevant	16	3,1%
I alt	510	100,0%

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	2	0,4%
Utilfreds	7	1,4%
Hverken eller	35	6,9%
Tilfreds	243	47,6%
Meget tilfreds	219	42,9%
Ikke relevant	4	0,8%
I alt	510	100,0%

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	2	0,4%
Utilfreds	7	1,4%
Hverken eller	40	7,8%
Tilfreds	261	51,2%
Meget tilfreds	186	36,5%
Ikke relevant	14	2,7%
I alt	510	100,0%

Hvor tilfreds er du med den service du modtager fra ITS' indkøbsfunktion?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	3	2,7%
Utilfreds	10	9,1%
Hverken eller	35	31,8%
Tilfreds	41	37,3%
Meget tilfreds	21	19,1%
I alt	110	100,0%

Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine aktiviteter?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	1	0,8%
Utilfreds	6	4,7%
Hverken eller	35	27,1%
Tilfreds	69	53,5%
Meget tilfreds	18	14,0%
I alt	129	100,0%

Hvor tilfreds er du med ITS' support i forbindelse med eksamen?

	Respondenter	Procent
Meget utilfreds	2	2,4%
Utilfreds	9	10,7%
Hverken eller	21	25,0%
Tilfreds	36	42,9%
Meget tilfreds	16	19,0%
I alt	84	100,0%

Bilag 3 – Tilfredshed fordelt på studienævn

Rækkenavne	Gennemsnit af Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (WIFI) på AAU?	Gennemsnit af Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe?
Det erhvervsøkonomiske Studienævn	3,833333333	3,592592593
Studienævn for Adgangskursus	5	4,5
Studienævn for Arkitektur og Design	3,647058824	3,823529412
Studienævn for Byggeri og Anlæg	4,357142857	4
Studienævn for Datalogi	3,227272727	3,333333333
Studienævn for Elektronik og IT	3,705882353	3,75
Studienævn for Energi	4,2	3,833333333
Studienævn for Industri og Global Forretningsudvikling	4,08	3,652173913
Studienævn for Kemi, Miljø og Bioteknologi	3,619047619	3,65
Studienævn for Matematik, Fysik og Nanoteknologi	3,833333333	4
Studienævn for Medicin	3,666666667	4
Studienævn for Medieteknologi	4,222222222	3,941176471
Studienævn for Planlægning og Geografi	4,166666667	3,833333333
Studienævn for Planlægning, Geografi og Landinspektøruddannelsen	4,166666667	3,833333333
Studienævn for Sundhed, Teknologi og Idræt	3,181818182	3,555555556
Studienævn for Teknoantropologi	4,166666667	3,833333333
Studienævn for Teknoantropologi, Bæredygtigt Design og Integrerede Fødevarerstud.	3,714285714	2,5
Studienævnet for Anvendt Filosofi	4,25	2,625
Studienævnet for Art and Technology	4,5	4
Studienævnet for Dansk	4,4	3,4
Studienævnet for De erhvervsøkonomiske Diplomstudier	3,875	2,75
Studienævnet for Digitalisering	3	4

Studienævnet for Engelsk, Tysk og Kulturforståelse	5	4
Studienævnet for Erhvervsjura	3	3,5
Studienævnet for Historie	4,25	2,5
Studienævnet for International virksomhedskommunikation	4	3,333333333
Studienævnet for Internationale Forhold	4,555555556	3,666666667
Studienævnet for IT og Læring	4	2
Studienævnet for Jura	2,4	2,333333333
Studienævnet for Kommunikation og Digitale Medier	3,642857143	4
Studienævnet for Læring (SAMF)	3,5	3
Studienævnet for Musik	3,8	3,2
Studienævnet for Musikterapi	5	5
Studienævnet for Politik & Administration & Samfundsfag	3,555555556	3,5
Studienævnet for Psykologi	4,526315789	4
Studienævnet for Samfundsøkonomi	4	4
Studienævnet for Socialrådgiveruddannelsen	4,4	3,9
Studienævnet for Socialt Arbejde	3,166666667	3
Studienævnet for Sociologi	3,857142857	3,692307692
Studienævnet for Sprog og Internationale studier	4,571428571	3,142857143
Studienævnet for Tværkulturelle studier	3,6	3
Studienævnet for Uddannelse, læring og forandring	3,777777778	2,571428571
Uden anvisning af studienævn	4,4	3,25
Hovedtotal	3,901515152	3,611731844