



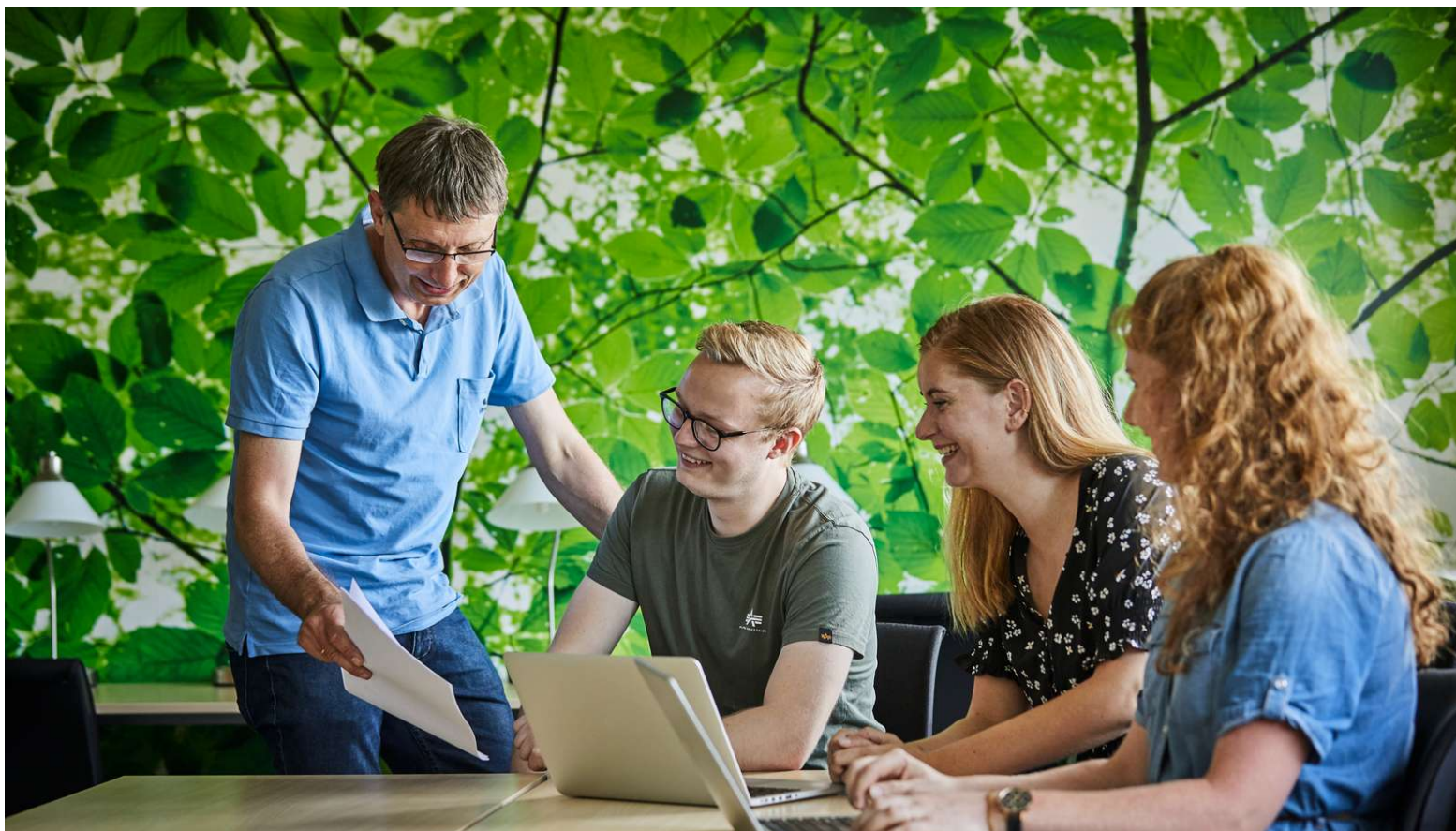
AALBORG UNIVERSITET

# Brugertilfredshedsundersøgelse

## 2019

### Resultatrapport

AAU IT SERVICES



# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN 2019 (BTU19)</b> .....	<b>2</b>
FREM GANGSMÅDE .....	2
LÆSEVEJLEDNING .....	2
<b>DEN GENERELLE TILFREDSHED</b> .....	<b>3</b>
<b>DE TRE ROLLER</b> .....	<b>4</b>
STUDERENDE .....	7
VIP'ERNE .....	8
TAP'ERNE .....	9
FÆLLES TRÆK FOR DE TRE ROLLER (STUDENT, VIP OG TAP) .....	10
<b>NÆRMERE INDBLIK I UDVALGTE SERVICES</b> .....	<b>11</b>
MOODLE.....	11
DIGITAL EKSAMEN .....	11
2-FAKTOR VALIDERING .....	12
<b>OPFØLGNING PÅ BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN 2018</b> .....	<b>13</b>
TILFREDSHED MED HJÆLP VED HENVENDELSE TIL LOKAL SERVICEDESK (STUDERENDE) .....	13
SKEMA OG KURSER I MOODLE (STUDERENDE) .....	14
DRIFT-OG SERVICE INFORMATION (VIP/TAP).....	15
TILGÆNGELIGHED AF INFORMATIONER PÅ ITS'S HJEMMESIDE (TAP) .....	15
MOODLE SOM DIGITAL PLATFORM (TAP) .....	16
ITS'S SUPPORT I FORBINDELSE MED DIGITAL EKSAMEN (DE) (TAP) .....	16
AV/VK-UDSTYRET I MØDE- OG UNDERVISNINGSLOKALER (VIP) .....	17
<b>SERVICES MED HØJ TILFREDSHED</b> .....	<b>18</b>
<b>SERVICES MED LAVERE TILFREDSHED</b> .....	<b>20</b>
<b>REFLEKSIONER OVER UNDERSØGELSENS FORLØB</b> .....	<b>21</b>
<b>BILAG</b> .....	<b>22</b>
BILAG 1: DISTRIBUTIONSMAIL .....	22
BILAG 2: RYKKERMAIL .....	23
BILAG 3: SPØRGESKEMA .....	24
BILAG 4: BESVARELSER I PROCENT FOR STUDERENDE, VIP OG TAP .....	31
BILAG 5: BESVARELSER I GENNEMSNIT FOR STUDERENDE, VIP OG TAP .....	36
BILAG 6: BESVARELSER I PROCENT FOR STUDERENDE .....	37
BILAG 7: BESVARELSER I GENNEMSNIT FOR STUDERENDE .....	43
BILAG 8: BESVARELSER I PROCENT FOR VIP .....	44
BILAG 9: BESVARELSER I GENNEMSNIT FOR VIP.....	52
BILAG 10: BESVARELSER I PROCENT FOR TAP .....	53
BILAG 11: BESVARELSER I GENNEMSNIT FOR TAP.....	60
BILAG 12: OVERSICHT OVER HVORDAN DET ENKELTE SPØRGSMÅL HAR ÆNDRET SIG FRA 2017-2019.....	61
BILAG 13 – GENNEMSNITLIG TILFREDSHED KORRIGERET FOR IKKE RELEVANT.....	66

## BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN 2019 (BTU19)

Aalborg Universitets IT-organisation IT Services (ITS) har i efteråret 2019 gennemført sin tredje brugertilfredshedsundersøgelse (BTU). BTU er en barometermåling med henblik på at skabe en overordnet indsigt i brugertilfredsheden med den tilbudte IT-service og support på Aalborg Universitet (AAU) blandt ansatte og studerende. Denne rapport belyser resultaterne af undersøgelsen, men indeholder ikke uddybende analyse.

Ud fra BTU'en vurderes efterfølgende, om der med fordel kan foretages en mere dybdegående undersøgelse af bestemte services.

Efter BTU17 blev der gennemført en ekstra undersøgelse af indkøbsfunktionen, og efter BTU18 var der en nærmere undersøgelse af trådløst netværk, AV samt Moodle. Alle sammen services, der havde en relativ lav tilfredshed hos brugerne. De mere detaljerede undersøgelser skal hjælpe med at afdække, hvad utilfredsheden skyldes, og hvad vi kan gøre for at forbedre vores service. De detaljerede undersøgelser udarbejdes i samarbejde med de afdelinger i ITS, der er ansvarlige for de berørte services, og resultaterne af undersøgelserne videresendes til dem.

BTU19 blev udsendt 24. september, og der blev efterfølgende udsendt to rykkere med ca. en uges mellemrum. Den samlede svarprocent er svagt stigende. Stigningen skyldes den øgede svarprocent for de studerende. For både VIP og TAP er den faldende.

**Table 1:** Oversigt over antal respondenter og besvarelsesprocent fordelt på type og samlet i perioden 2017-2019

	Studerende			VIP			TAP			I alt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
<b>Sendt ud til</b>	2.500	2.500	2.500	1.500	1.500	1.500	1.000	886	1.000	5.000	4.886	5.000
<b>Besvarelsesprocent</b>	16 %	15,8 %	18,3 %	29 %	37,3 %	33,1 %	51 %	49,3 %	48,6 %	27 %	28,5 %	28,8 %
<b>Antal</b>	399	396	457	438	560	497	505	437	486	1.342	1.393	1.440

## FREM GANGSMÅDE

BTU19 bygger videre på de to forrige års undersøgelser. Samtidig med, at ITS bestræber sig på at holde undersøgelsen sammenlignelig fra år til år, kontaktes hvert forår de afdelinger, hvis services indgår i BTU'en, og de spørges, om der er ønsker til den kommende undersøgelse – det kan være ønsker til rettelser i tidligere spørgsmål eller helt nye. Ønskerne vendes med supportchef Michael Collin, der er ansvarlig for brugertilfredshedsundersøgelsen, inden det besluttes, hvad der skal medtages/justeres.

## LÆSEVEJLEDNING

Gennemsnittet for en service er baseret på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er højest mulige gennemsnitlige tilfredshed. Gennemsnittet er beregnet på baggrund af respondenternes svar, hvor svarkategorien "Meget utilfreds" har værdien 1, "Utilfreds" har værdien 2, "Hverken eller" har værdien 3, "Tilfreds" har værdien 4 og "Meget tilfreds" har værdien 5. Udover at se på gennemsnittene er det også vigtigt at se på selve tallene, der ligger til grund for beregningen – de kan i nogle tilfælde være mere sigende end det egentlige gennemsnit og fortælle, om der er forskydninger i fordelingen på svarkategorierne.

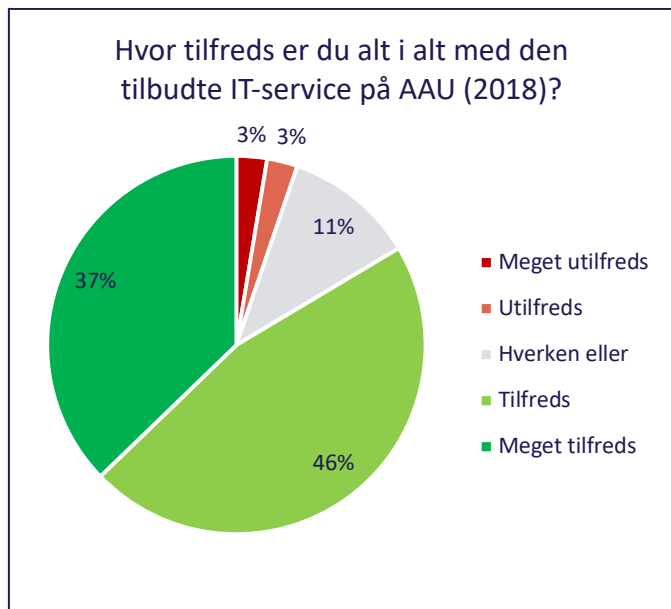
Af denne årsag er det i år muligt at se besvarelser i procent og gennemsnit for alle spørgsmål, og også opdelt efter studerende, VIP og TAP (bilag 4 til 11).

## DEN GENERELLE TILFREDSHED

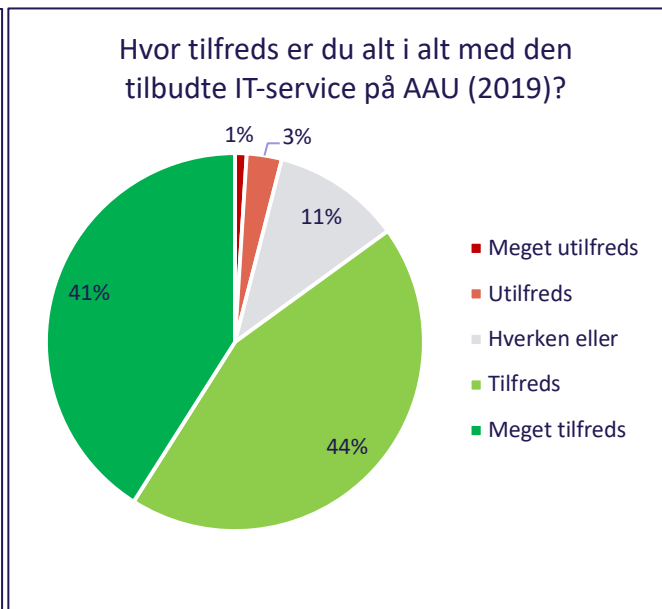
BTU19 giver en overordnet indsigt i brugertilfredsheden med den tilbudte IT-service på AAU blandt ansatte og studerende gennem spørgsmålet:

- Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT-service på AAU?

FIGUR 2 TILFREDSHED ALT I ALT 2018

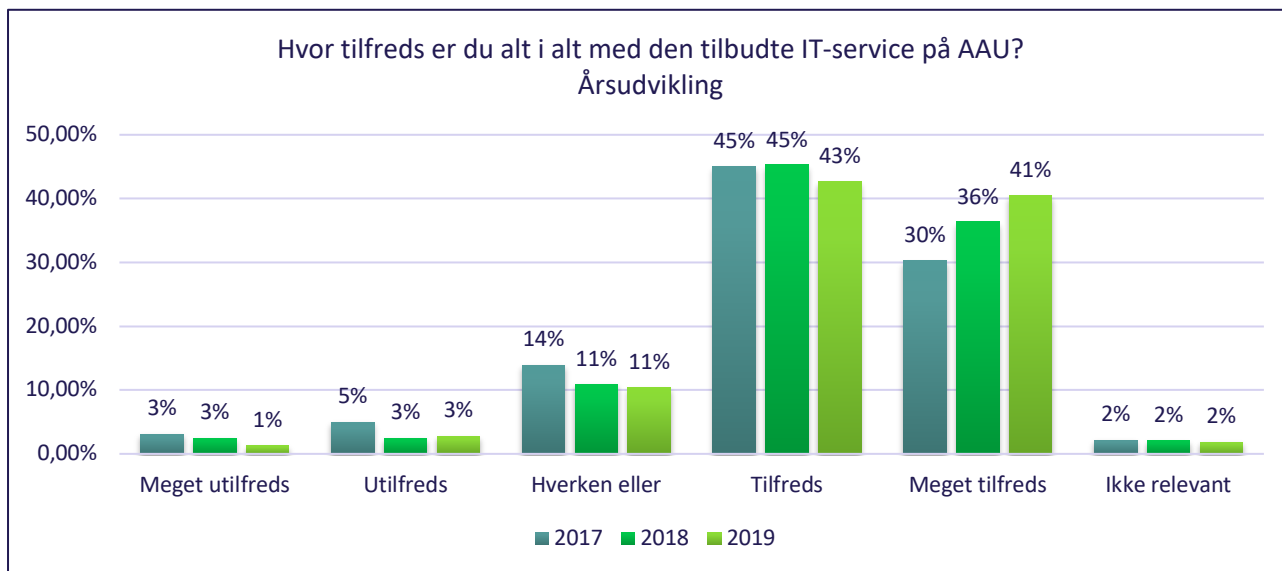


FIGUR 1 TILFREDSHED ALT I ALT 2019



Hertil svarer 85%, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Sidste år var det 83%, så det er en lille stigning.

FIGUR 3 TILFREDSHED ALT I ALT - ÅRSUDVIKLING



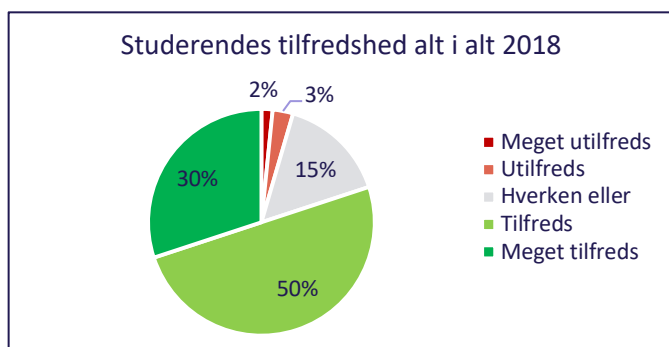
## DE TRE ROLLER

I de følgende afsnit kigges på, hvorledes fordelingen af tilfredsheden ser ud pr. rolle:

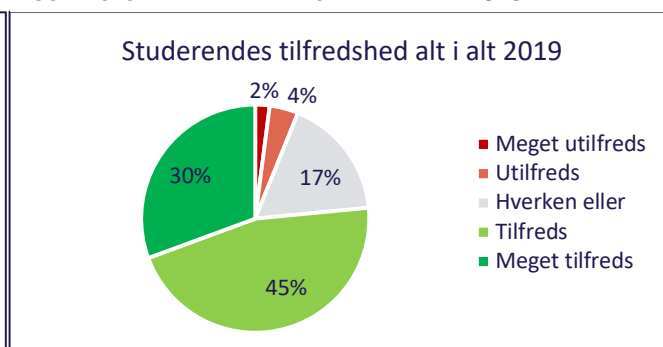
- Studerende
- VIP
- TAP

### DEN GENERELLE TILFREDSHED (OPDELT PÅ ROLLER)

FIGUR 5 STUDERENDE TILFREDSHED ALT I ALT 2018

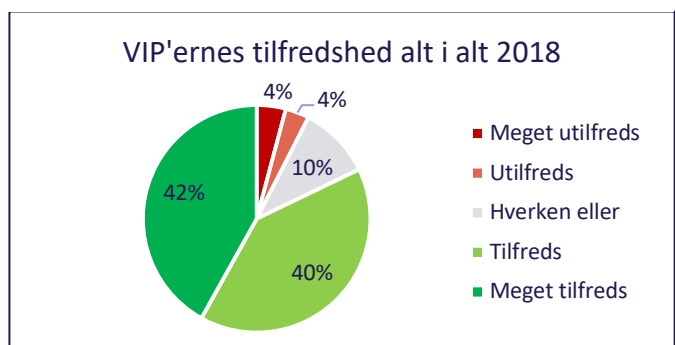


FIGUR 4 STUDERENDE TILFREDSHED ALT I ALT 2019

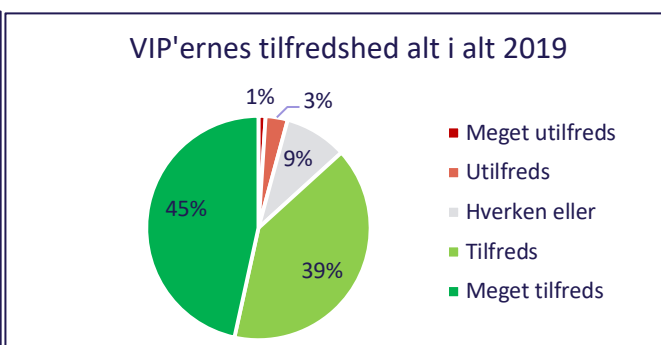


BTU19 viser, at der i år er et fald i de studerendes tilfredshed med den tilbudte IT-service på AAU i forhold til 2018. I 2019 er det 75% og i 2018 var det 80%, der var tilfredse eller meget tilfredse.

FIGUR 7 VIP TILFREDSHED ALT I ALT 2018

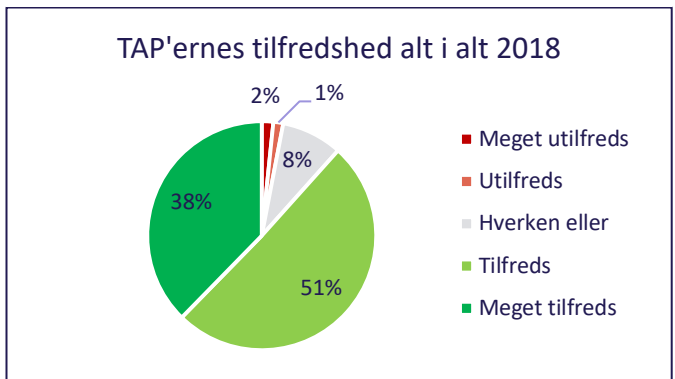


FIGUR 6 VIP TILFREDSHED ALT I ALT 2019

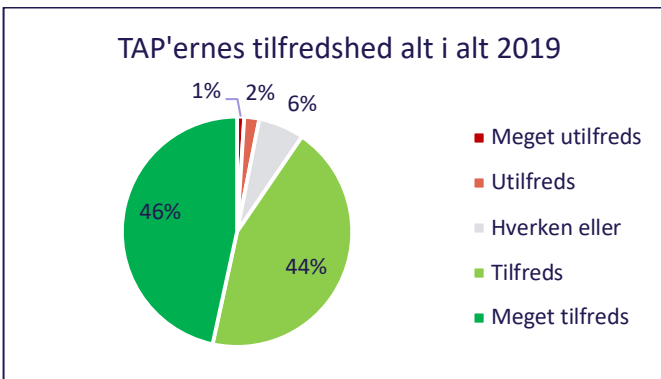


Antallet af VIP'er, der er tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte IT-service på AAU, er steget til 84% fra 82%

FIGUR 8 TAP TILFREDSHED ALT I ALT 2018



FIGUR 9 TAP TILFREDSHED ALT I ALT 2019



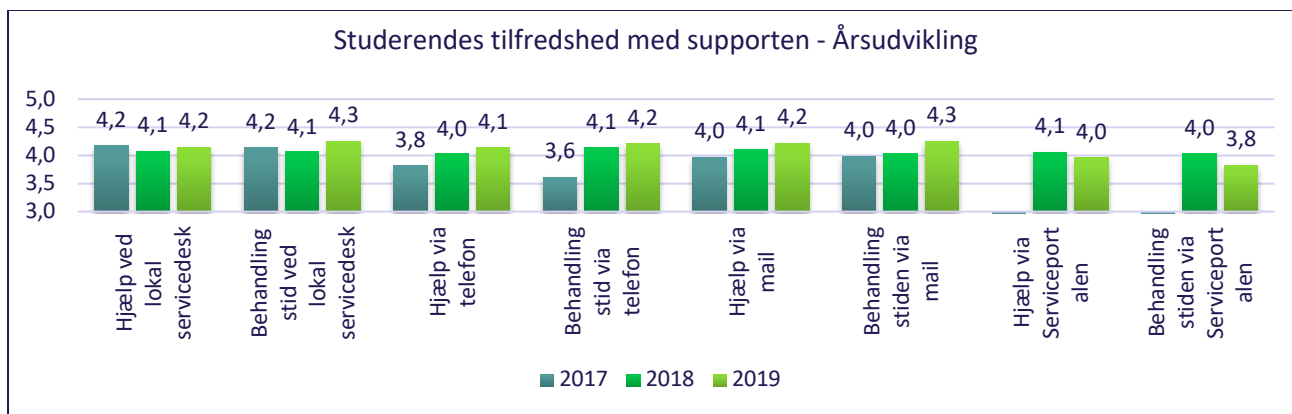
Antallet af TAP'er, der er tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte IT-service på AAU, er steget til 90% fra 89% i 2018.

## I FORHOLD TIL SUPPORTEN (OPDELT PÅ ROLLER)

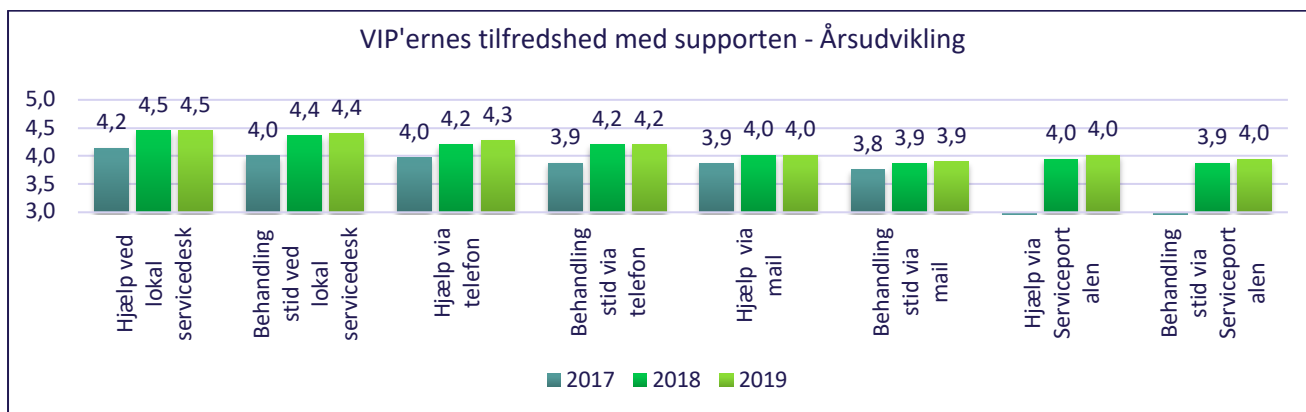
På følgende tre figurer kan det ses, hvorledes de tre rollers tilfredshed med supporten har ændret sig i løbet af de tre år, hvor der er blevet foretaget BTU.

Gennemsnittene, som vises i søjlediagrammerne, er et samlet udtryk for alle de angivne grader af tilfredshed og kan således vise stigende tilfredshed, hvis f.eks. antallet af utilfredse er faldet mere end antallet af tilfredse er faldet.

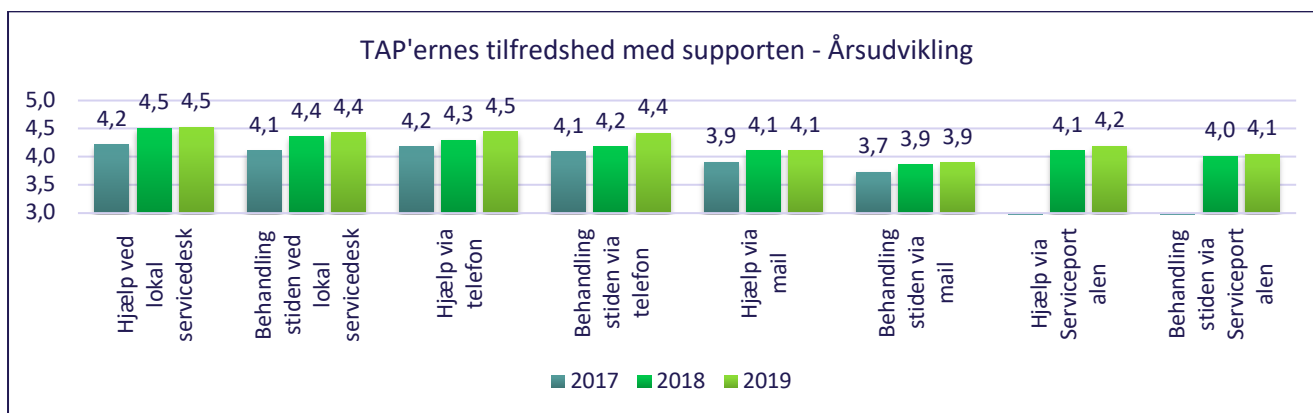
FIGUR 10 STUDERENDES TILFREDSHED MED SUPPORTEN



FIGUR 11 VIP TILFREDSHED MED SUPPORTEN



Figur 12 tap tilfredshed med supporten

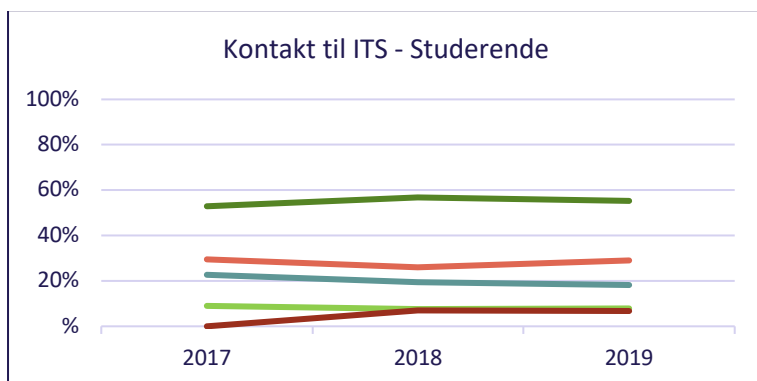


Generelt er tilfredsheden med supporten stigende ved alle tre roller. For at se fordelingen på svarkategorierne, se bilag 4-11.

## KONTAKTEN TIL SUPPORTEN

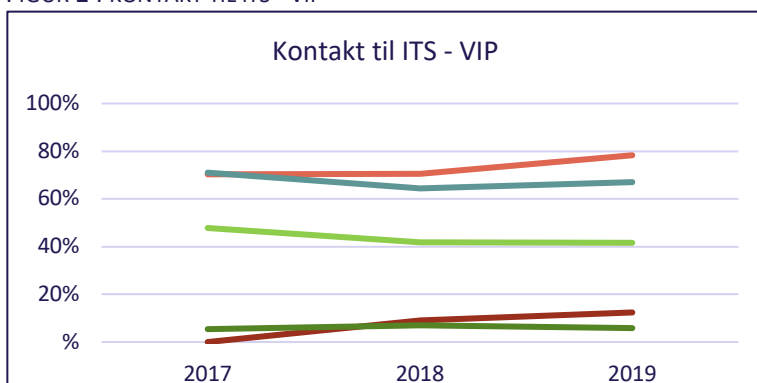
ITS har i år valgt at kigge nærmere på de tre rollers måde at kontakte supporten på. Diagrammerne herunder viser udviklingen over de tre år, der har været foretaget BTU på AAU. Vær opmærksom på, at de adspurgte kan have svaret, at de har haft kontakt med supporten på flere måder.

FIGUR 13 KONTAKT TIL ITS - STUDERENDE



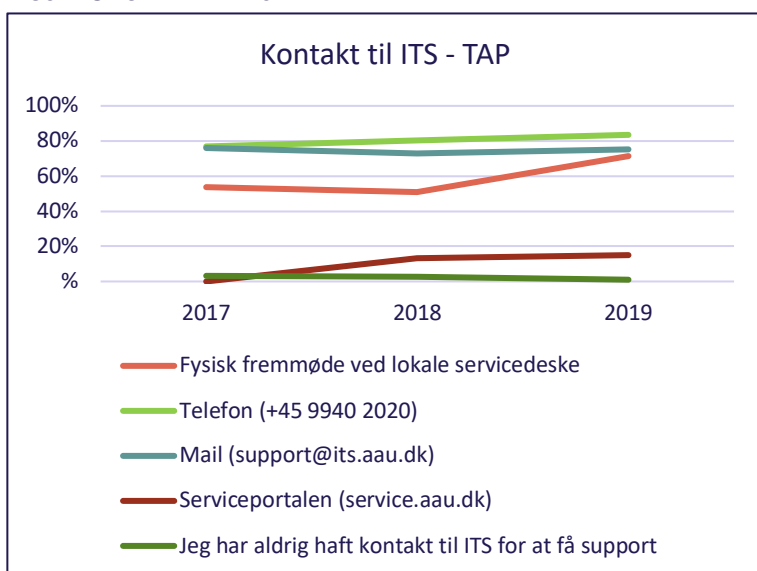
Når der kigges på udviklingen af den måde, hvorpå studerende kontakter ITS, så ses en svag stigning fra 2018 til 2019 i antallet af studerende, der kontakter supporten ved fysisk fremmøde i en servicedesk. (Se bilag 6).

FIGUR 14 KONTAKT TIL ITS - VIP



Det er værd at bemærke, at der fra 2018 til 2019 er en stigning i antallet af VIP'er, der kontakter supporten ved fysisk fremmøde i en servicedesk. (Se bilag 8).

FIGUR 15 KONTAKT TIL ITS - TAP



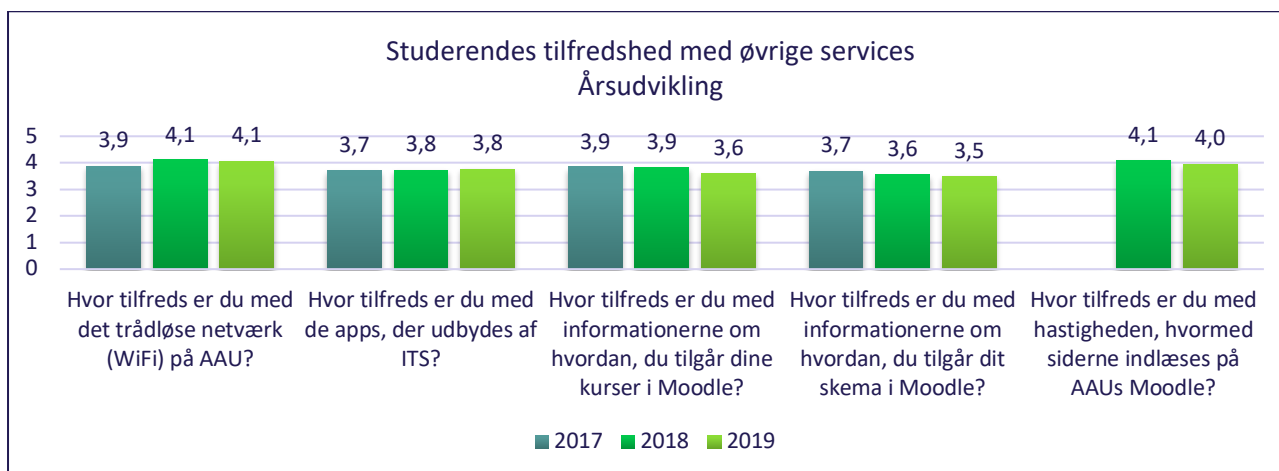
Her er det også værd at bemærke, at der er en markant stigning fra 2018 til 2019 i antallet af TAP'er, der kontakter supporten ved fysisk fremmøde i en servicedesk. (Se bilag 10).

For alle tre roller ses en stigning i kontakten til Support via den lokale servicedesk.

## STUDERENDE

### I FORHOLD TIL DAGLIGE SERVICES:

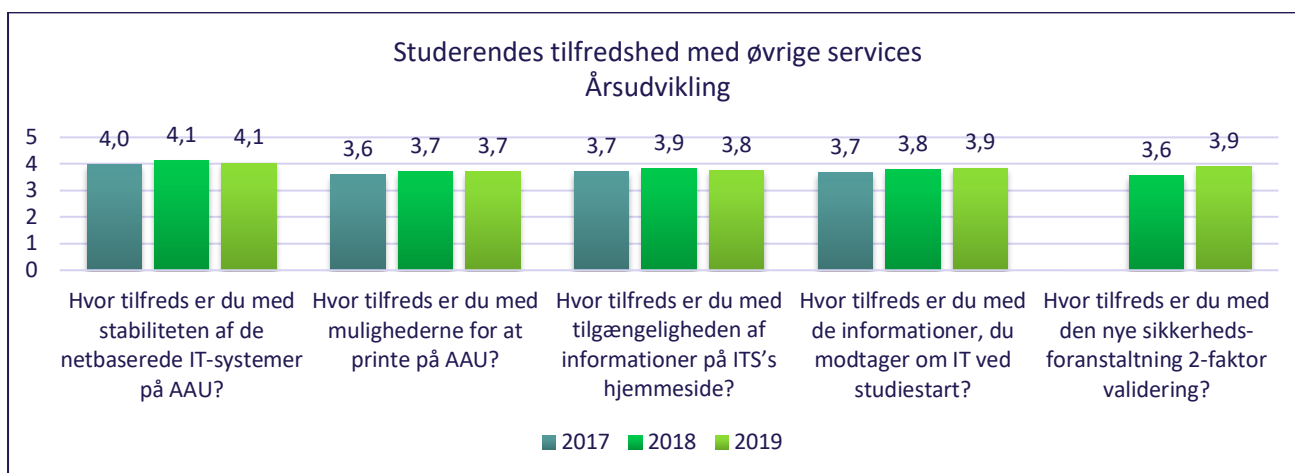
FIGUR 16 STUDERENDES TILFREDSHED MED DAGLIGE SERVICES - ÅRSUDVIKLING



Tilfredsheden med wi-fi og de apps, der udbydes af ITS, er godt og vel status quo. Til gengæld er utilfredsheden med Moodle stigende; ret kraftigt endda. Moodle behandles nærmere i "Nærmere indblik i udvalgte services". (Se bilag 6).

### I FORHOLD TIL ØVRIGE SERVICES:

FIGUR 17 STUDERENDES TILFREDSHED MED ØVRIGE SERVICES - ÅRSUDVIKLING



Tilfredsheden med informationer ved studiestart samt 2-faktor-validering er stigende. Specielt vedr. 2-faktor-validering.

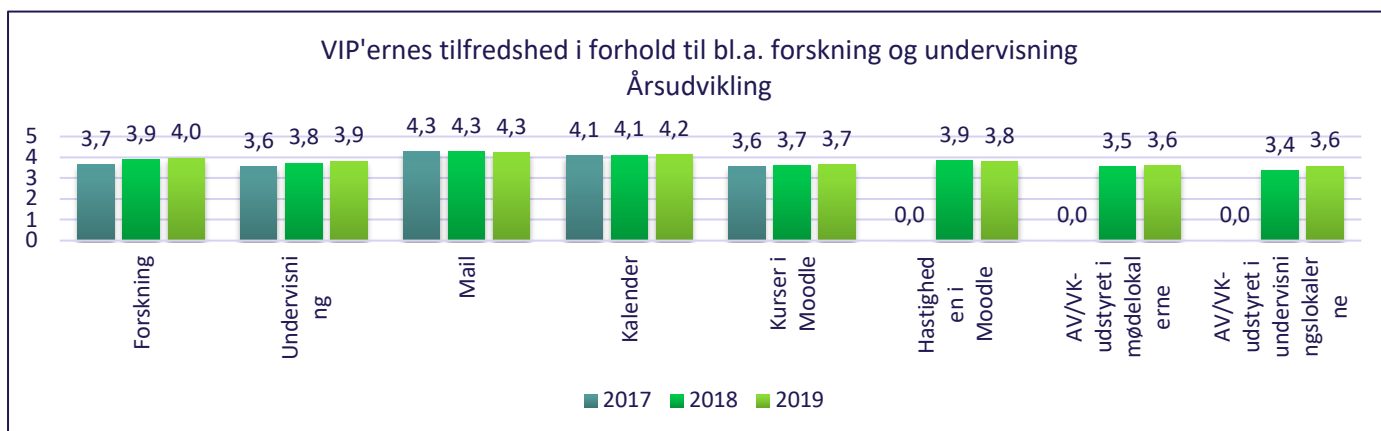
Der er fald i tilfredsheden med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer og med tilgængeligheden af informationer på ITS' hjemmeside samt et lille fald i tilfredsheden med at printe.



## VIP'ERNE

### I FORHOLD TIL FORSKNING, UNDERVISNING, MAIL, KALENDER, MOODLE, AV/VK UDSTYR SAMT CLAAUDIA.

FIGUR 18 VIP TILFREDSHED FORSKNING OG UNDERVISNING - ÅRSUDVIKLING

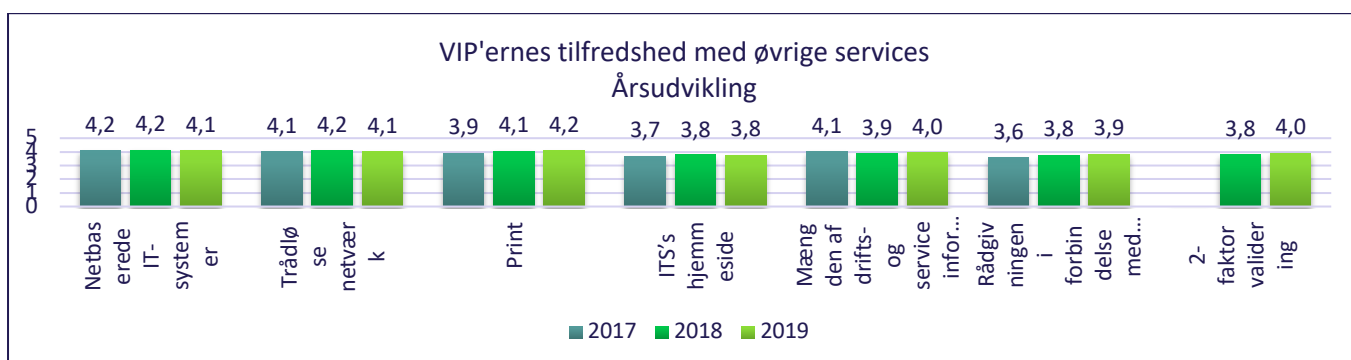


Der er stigning i tilfredsheden med den IT, som ITS stiller til rådighed for både undervisning og forskning. I forbindelse med mail og kalender ses henholdsvis et lille fald og en lille stigning. Faldet på tilfredsheden i forbindelse med mail kan måske skyldes de udfordringer, der er/har været i forbindelse med indførelse af krypteret mail. Der er øget tilfredshed med Moodle som digital platform, men fald i tilfredsheden med hastigheden hvormed siderne indlæses. Vedr. AV/VK er tilfredsheden pænt stigende, både hvad angår udstyret i mødelokalerne og i undervisningslokalerne (se bilag 8), og i den sammenhæng skal nævnes, at der i 2019 har været gennemført en AV-forbedringsplan.

For første gang spørges ind til CLAAUDIA, så der er derfor ikke noget at sammenligne med. Ca. 1/3 af de adspurgte har hørt om CLAAUDIA, 10 % har været i kontakt med CLAAUDIA-servicen, og 3% har brugt deres services. CLAAUDIA fremgår ikke i ovenstående figur (Figur 18), da der ikke er spurgt ind til tilfredsheden med CLAAUDIA.

### I FORHOLD TIL INFORMATIONER, RÅDGIVNING, NETVÆRK, PRINT SAMT 2-FAKTOR-VALIDERING

FIGUR 19 VIP TILFREDSHED ØVRIGE SERVICES

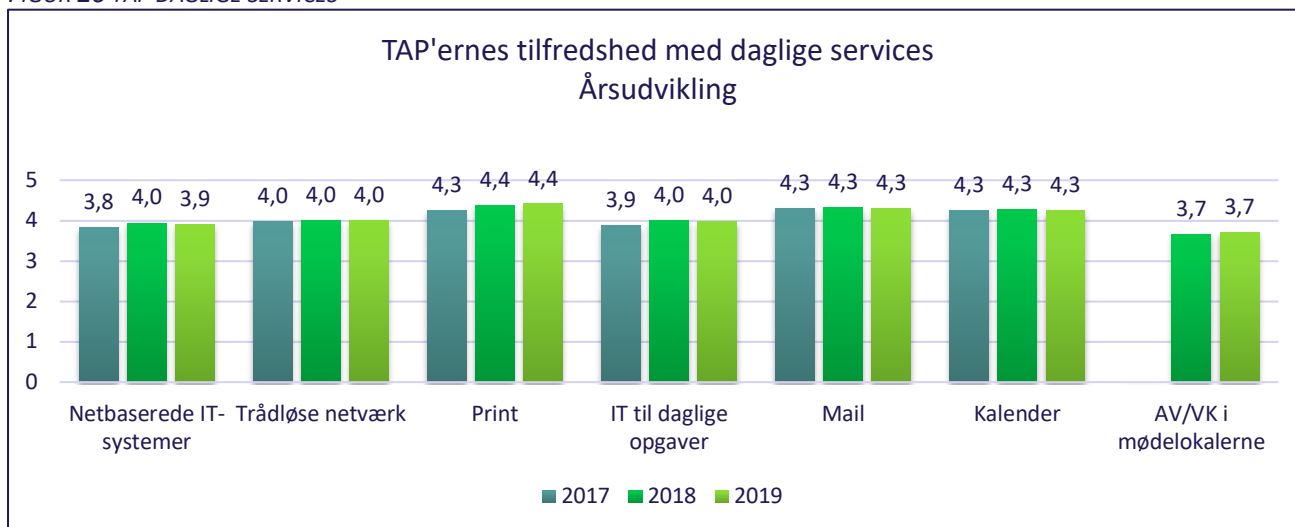


Der er øget tilfredshed med tilgængeligheden af informationer på vores hjemmeside og med vores drifts- og serviceinformationer. Der er status quo med et lille plus i forhold til rådgivning ved indkøb samt en stigning vedr. 2-faktor-validering. Der er et fald i tilfredshed med de netbaserede IT-systemer og wi-fi, og der er status quo med et lille minus i muligheden for at printe.

## TAP'ERNE

I forhold til services, der benyttes dagligt (bl.a. net, print, mail, kalender og AV/VK)

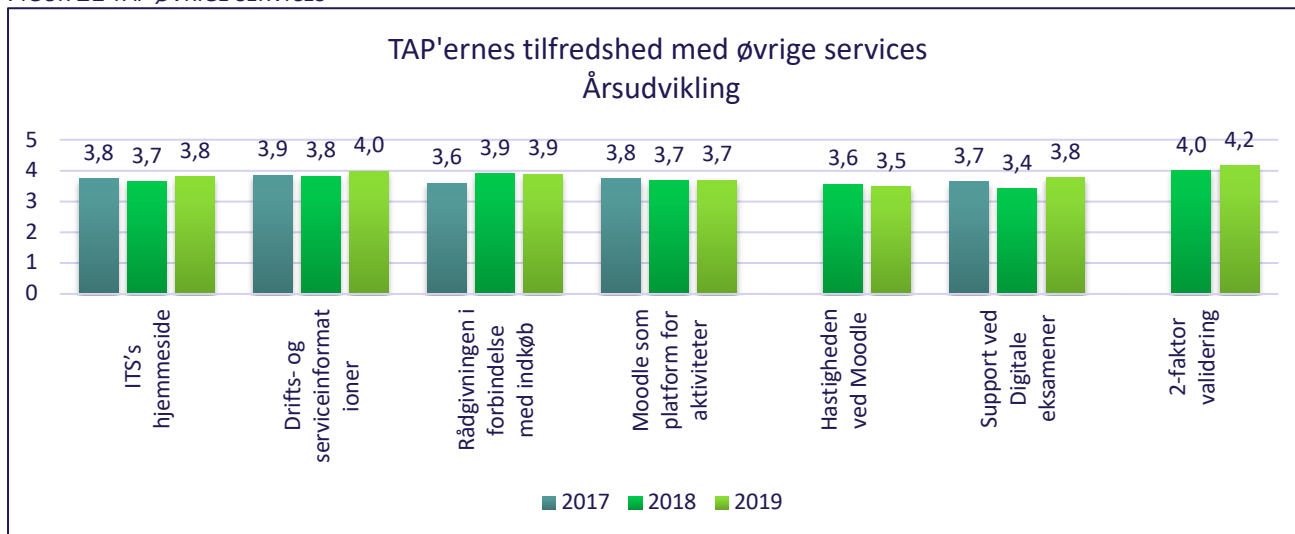
FIGUR 20 TAP DAGLIGE SERVICES



Der er ikke de store udsving i tilfredsheden med disse services i forhold til sidste år med undtagelse af tilfredsheden med stabiliteten af netbaserede IT-systemer og med wi-fi, hvor den er faldende. (Se bilag 10).

I FORHOLD TIL ANDRE SERVICES I BTU'EN (BL.A. RÅDGIVNING, INFO, MOODLE, DE OG 2-FAKTOR VALIDERING)

FIGUR 21 TAP ØVRIGE SERVICES



Der er stigning i tilfredshed med næsten alle disse services. Nogle af dem endda markant, f.eks. tilfredsheden med support i forbindelse med Digital Eksamen og tilfredsheden med tilgængeligheden af informationer på vores hjemmesider.

## Fælles træk for de tre roller (student, vip og tap)

Der er spørgsmål, vi stiller alle tre roller, og hvis der kigges på svarene samlet, så kan der ses nogle fælles træk:

- Kontakt til IT-supporten
  - Der er stigende tilfredshed generelt for alle de tre roller.
  - Når vi kigger på de tre grafer, der viser udviklingen i hvilken måde, brugerne kontakter ITS på, ses en markant stigning i fremmøde i den lokale servicedesk. (Se figur 13, 14 og 15).
- Stabiliteten af de netbaserede IT-systemer
  - For alle tre roller er der fald i tilfredsheden med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer.
- Wi-fi
  - De studerende er stigende tilfredse med wi-fi, hvorimod der ses en faldende tilfredshed for de ansatte.
- Print
  - For VIP og studerende er der fald i tilfredsheden med print, hvorimod den er svagt stigende for TAP'er.  
Generelt for print kan ses, at svarkategorierne Ikke relevant og Hverken eller er stigende. Måske kan dette forklares ved, at der udskrives mindre: Antal print på AAU var i 2017 17 mill., i 2018 16 mill. (-5% i forhold til 2017), og i 2019 skønnes det at blive 14 mill. (- 12,5% i forhold til 2018).
- Info på hjemmeside
  - De ansatte er stigende tilfredse med tilgængeligheden af informationer på vores hjemmeside. For de studerende er tilfredsheden faldende.
- 2-faktor-validering
  - For alle tre roller er der stigende tilfredshed med 2-faktor-valideringen.
- Hastigheden hvormed siderne indlæses i Moodle.
  - Gennemsnittet af tilfredshed er faldende for alle tre roller.  
Dog hvis vi ser på den procentvise andel af tilfreds/meget tilfreds, så er tilfredsheden stigende hos TAP'erne.

Det anbefales, at bilagene 6-10, hvor fordelingen af svarene på de enkelte spørgsmål fremgår, kigges igennem. Der vil man kunne se detaljerne om, hvorledes svarene forskyder sig i forhold til de(t) forrige år - også hvad angår fordelingen tilfreds/meget tilfreds og utilfreds/meget utilfreds.

## NÆRMERE INDBLIK I UDVALGTE SERVICES

På baggrund af data fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2019 er der udvalgt nogle services, hvor vi finder det særligt interessant at få et indblik i besvarelsene. Vi har valgt at trække disse tre services frem:

- Moodle
- Digital Eksamen
- 2-faktor-validering

### MOODLE

I forhold til servicen Moodle viser TAP og VIP stigende tilfredshed i de spørgsmål, der stilles dem. Til gengæld er der et kraftigt fald for de studerende i forhold til deres svar vedr. tilfredshed med informationer om hvordan, de tilgår henholdsvis deres kurser og kalender i Moodle.

I 2019 er kompetencecenteret Center for Digitalt Understøttet Læring (CDUL) blevet etableret, og centeret har bl.a. til opgave at opsamle erfaringer med digitalt understøttet læring for hele AAU, sørge for koordinering og deling af den nyeste viden inden for digitalt understøttet læring samt yde konkret hjælp og støtte til underviserne. Den stigende tilfredshed blandt de ansatte hænger måske sammen med, at CDUL er opstået, og at de nu bedre kan få hjælp og inspiration til, hvorledes de med fordel kan benytte Moodle i deres undervisning og administration. Disse tiltag er nye og måske endnu ikke synlige for de studerende, men det er forventeligt, at det vil afspejles i næste BTU i 2020.

Den faldende tilfredshed med informationer om, hvordan de studerende tilgår kalenderen i Moodle kan have noget at gøre med dels, at kalenderblokken blev fjernet på forsiden af Moodle for at øge hastigheden, hvormed siderne blev indlæst, og dels at der ikke er blevet udviklet på kalenderdelen, da SOL-projektet (som nu er sat på hold) indeholdt elementer, der skulle erstatte skemavisningen på Moodle.

### DIGITAL EKSAMEN

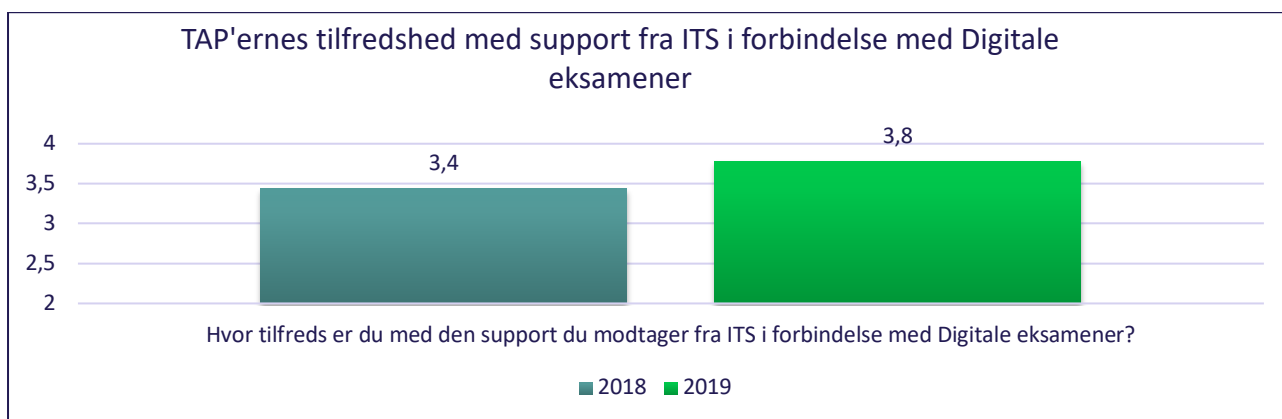
TAP'erne blev spurgt om, hvor tilfredse de er med den support, de modtager fra ITS i forbindelse med digitale eksamener.

Både Tilfreds og Meget tilfreds er stigende. Det er også værd at bemærke, at Hverken eller er faldet meget, og det hænger muligvis sammen med, at flere og flere bruger digital eksamen og derfor svarer tilfreds/ikke tilfreds.

Klip fra bilag 10:

Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?			
TAP			
Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?	2017	2018	2019
Meget utilfreds	2,4%	1,5%	1,1%
Utilfreds	10,7%	6,1%	4,5%
Hverken eller	25,0%	43,9%	28,1%
Tilfreds	42,9%	43,9%	47,2%
Meget tilfreds	19,0%	4,5%	19,1%
I alt (respondenter)	84	66	89

FIGUR 22 TAP TILFREDSHED DIGITAL EKSAMEN



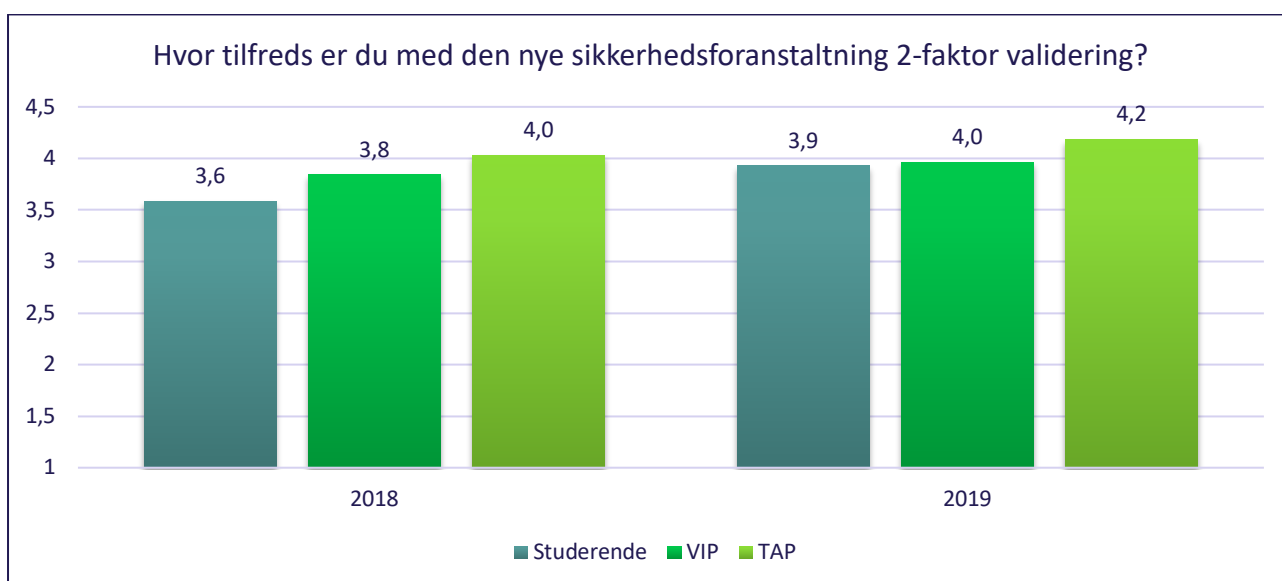
Der er flere mulige forklaringer på den relativt store stigning i tilfredshed:

- ITS har fået oprettet en formular i Serviceportalen, hvor sekretærerne nemt kan bestille en IT-vagt til en digital stedprøve.
- Supporten er blevet mere erfarne i systemet Digital Eksamen (DE), og arbejdsgangene i forbindelse med digitale eksamener og kan derfor hjælpe TAP'erne også med mere komplicerede spørgsmål.
- En del af forklaringen på stigningen er også, at IT-vagterne er blevet mere erfarne i DE og derfor er blevet bedre til at hjælpe de studerende i en presset eksamenssituation.

## 2-FAKTOR-VALIDERING

Der er stigning i tilfredshed med denne service for alle tre roller – mest markant for studerende.

2-faktor-validering er med til at højne sikkerheden generelt og understøtter samtidig, at AAU lever op til kravene i databeskyttelsesforordningen. 2-faktor-validering blev indført på AAU i 2018, og som det kan ses, er løsningen blevet godt modtaget blandt brugerne.



## OPFØLGNING PÅ BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN 2018

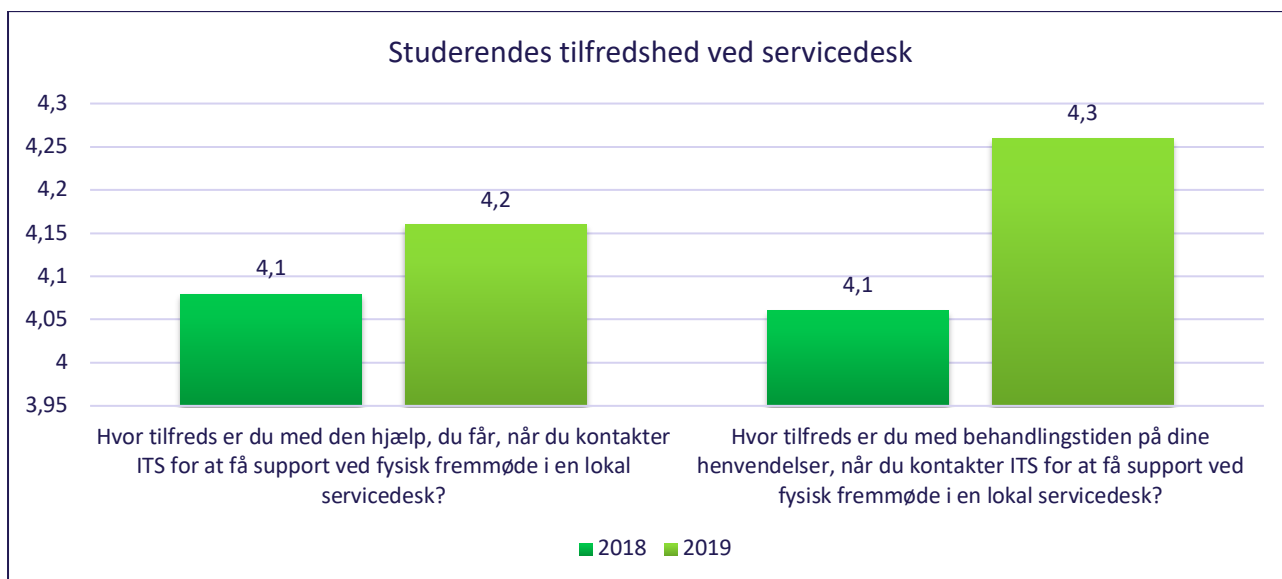
På baggrund af Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 fandt IT Services grundlag for at arbejde på at højne tilfredsheden med særligt udvalgte services. Grunden hertil var, at disse i 2018 opnåede en forholdsvis lav gennemsnitlig tilfredshed. I BTU18 fandt vi, at:

- gennemsnittet med tilfredsheden med disse services var faldende:
  - Tilfredshed med hjælp ved henvendelse til lokal servicedesk (studerende)
  - Skema i moodle (studerende)
  - Drifts- og serviceinformation (VIP/TAP)
  - Tilgængeligheden af informationerne på ITS' hjemmeside (TAP)
  - Moodle (TAP)
  - Digital eksamen (TAP)
- disse services havde flest respondenter, der var utilfredse eller meget utilfredse:
  - Skema og kurser i Moodle (studerende)
  - AV/VK (VIP)

I det følgende undersøges, hvorledes tilfredsheden har ændret sig for disse services og evt. hvilke tiltag, der har været.

### TILFREDSHED MED HJÆLP VED HENVENDELSE TIL LOKAL SERVICEDESK (STUDERENDE)

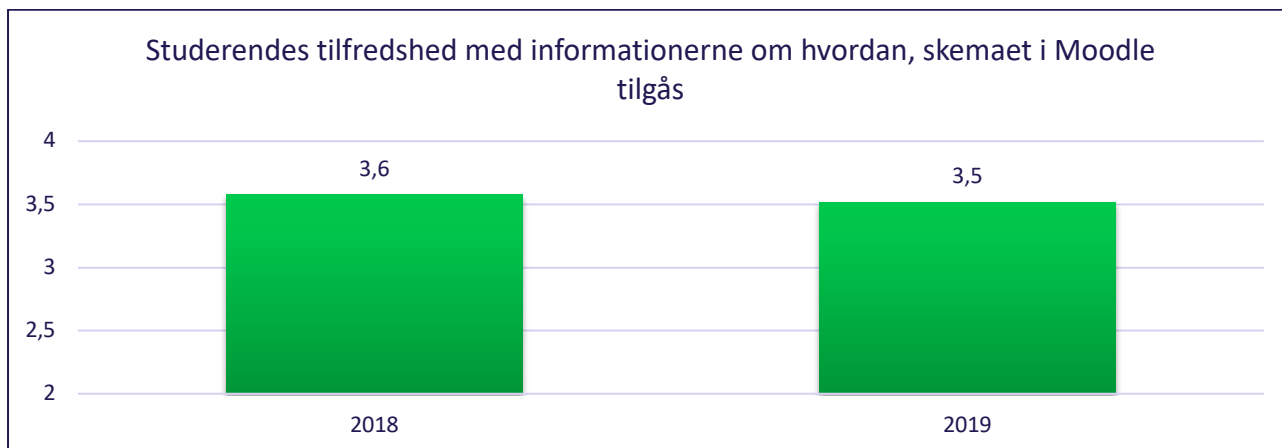
FIGUR 23 STUDERENDES TILFREDSHED VED SERVICEDESK



Som det ses af ovenstående diagram, er den gennemsnitlige tilfredshed stigende, og som det fremgår i et tidligere afsnit, så henvender studerende sig hyppigere i en servicedesk i 2019 end 2018. (Se figur 13 og bilag 6).

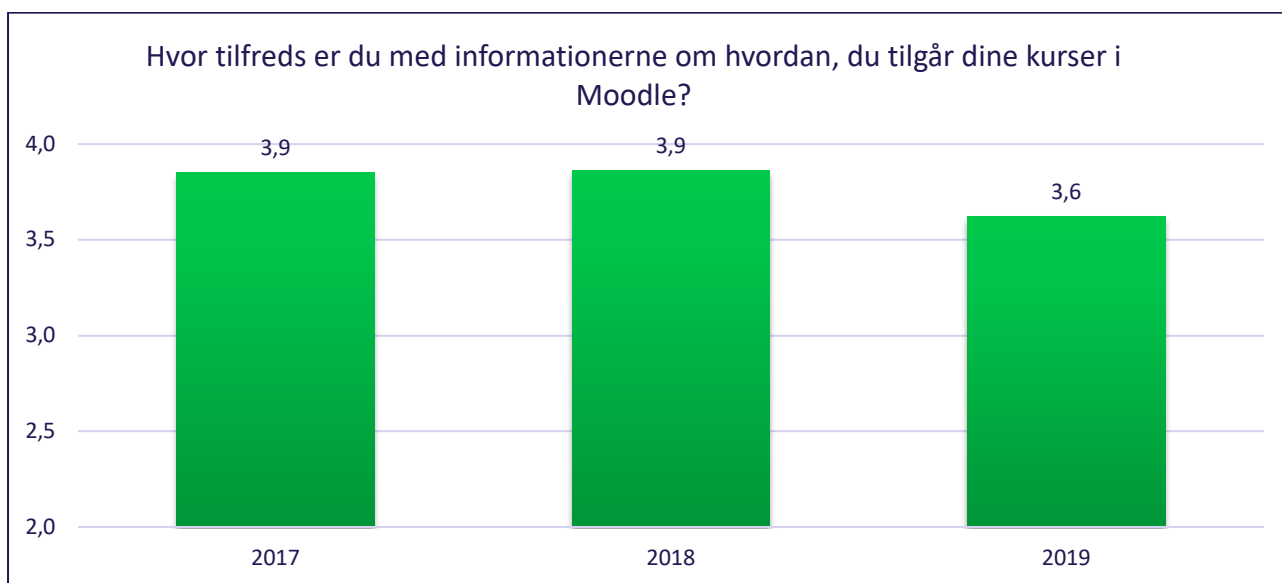
## SKEMA OG KURSER I MOODLE (STUDERENDE)

FIGUR 24 STUDERENDES TILFREDSHED MED INFORMATION OM, HVORDAN SKEMAET I MOODLE TILGÅS



Skema i Moodle var en af de services i 2018, der havde højest antal utilfredse og meget utilfredse. Desværre er tilfredsheden med information vedr. skemaerne i Moodle blevet lavere i år. Som skrevet under afsnittet Nærmere indblik i udvalgte services kan det måske skyldes, at kalenderblokken er blevet fjernet fra forsiden.

FIGUR 25 STUDERENDE TILFREDSHED MED INFORMATIONER OM, HVORDAN KURSER TILGÅS I MOODLE

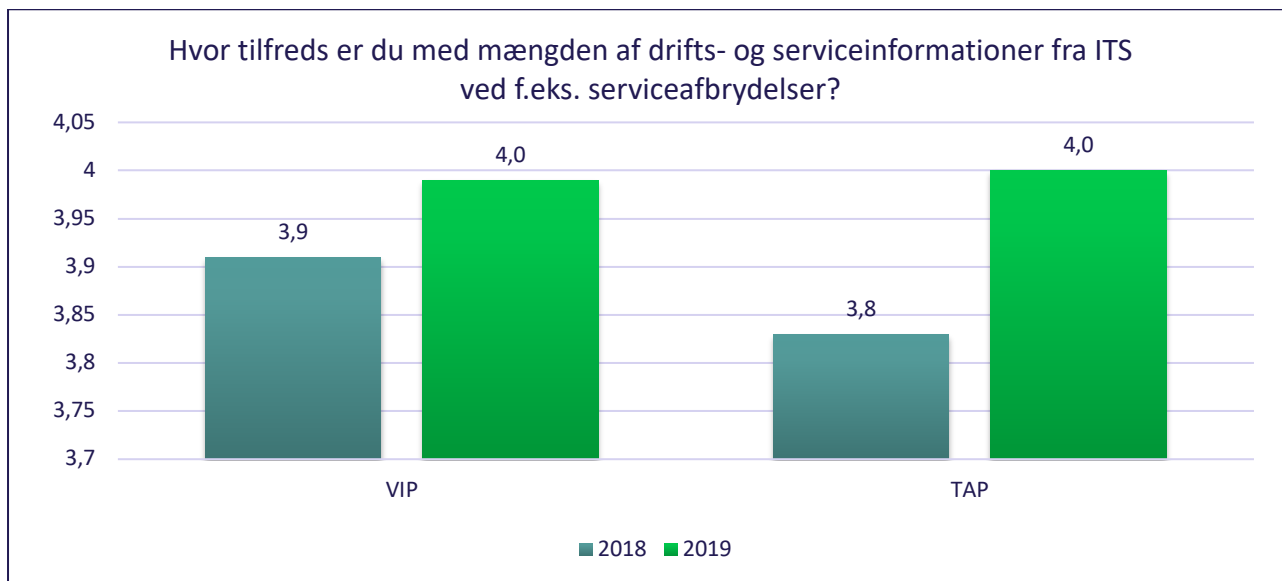


Tilfredsheden med informationerne om hvordan, de studerende tilgår deres kurser, var også en af de services, der havde flest utilfredse/meget utilfredse.

På den baggrund foretog vi en uddybende brugerundersøgelse af Moodle, hvor vi forsøgte at afdække, hvad den faldende tilfredshed skyldtes. Undersøgelsen blev sendt til alle dem, der havde svaret utilfreds/meget utilfreds på et eller flere af Moodle-spørgsmålene i BTU18. Der blev identificeret nogle indsatsområder, men mange af disse tiltag tager tid at implementere, og det er tydeligt i denne BTU, at tiltagene endnu ikke har haft den ønskede gennemslagskraft hos studerende. Til gengæld kan vi se en stigende tilfredshed hos de ansatte, hvor mange af indsatserne er startet.

## DRIFT-OG SERVICE INFORMATION (VIP/TAP)

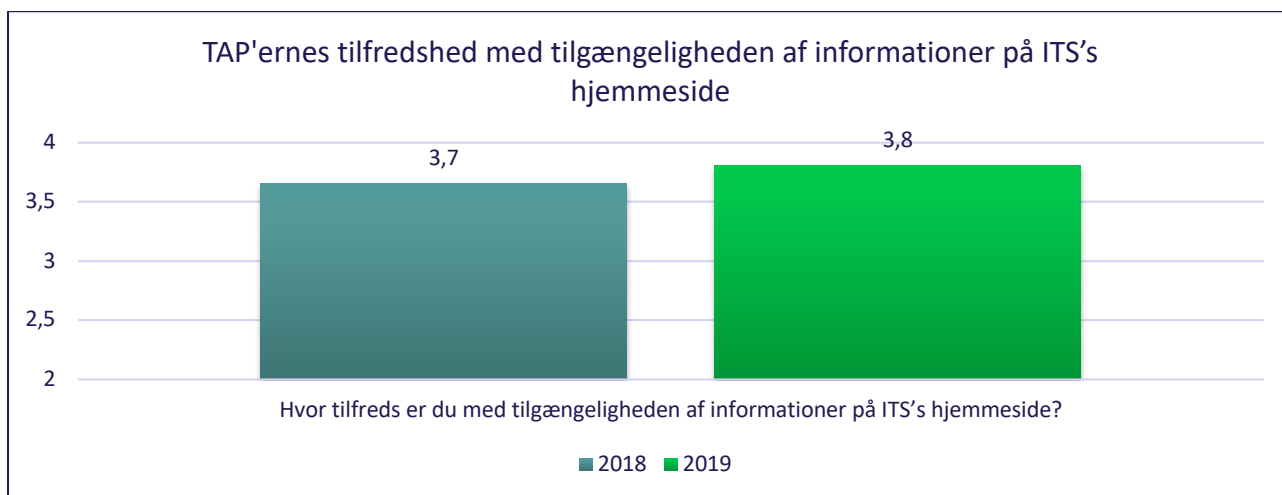
FIGUR 26 VIP TAP TILFREDSHED DRIFT-SERVICEINFO



Den gennemsnitlige tilfredshed med drifts- og serviceinformationer er steget både for VIP og TAP.

## TILGÆNDELIGHED AF INFORMATIONER PÅ ITS'S HJEMMESIDE (TAP)

FIGUR 27 TAP INFORMATION PÅ HJEMMESIDE

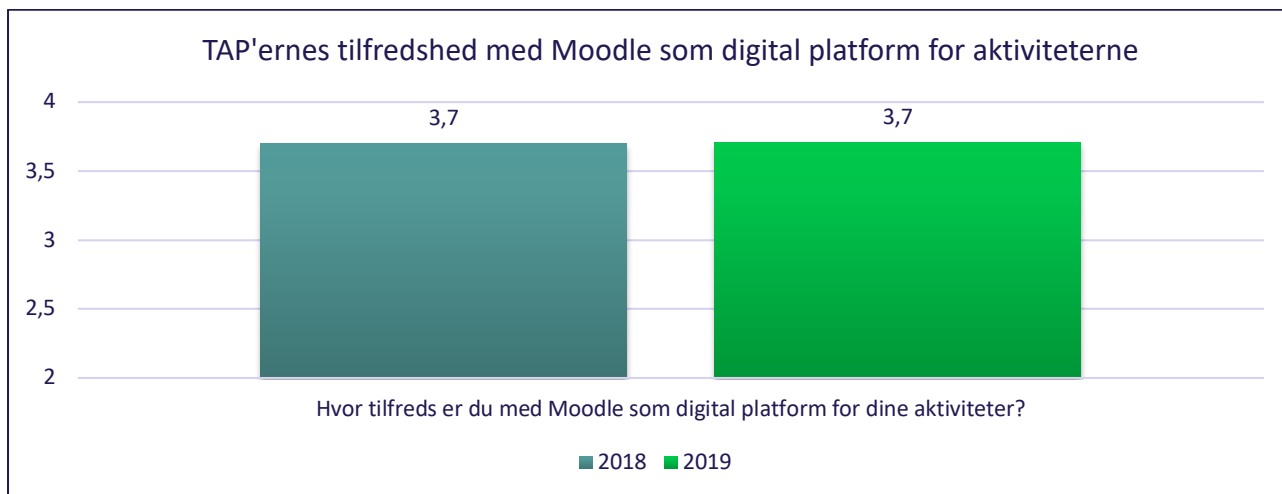


Den gennemsnitlige tilfredshed med tilgængelighed af informationer på vores hjemmeside er steget. Det kunne evt. hænge sammen med, at strukturen på vores hjemmesider er blevet ændret siden BTU18.



## MOODLE SOM DIGITAL PLATFORM (TAP)

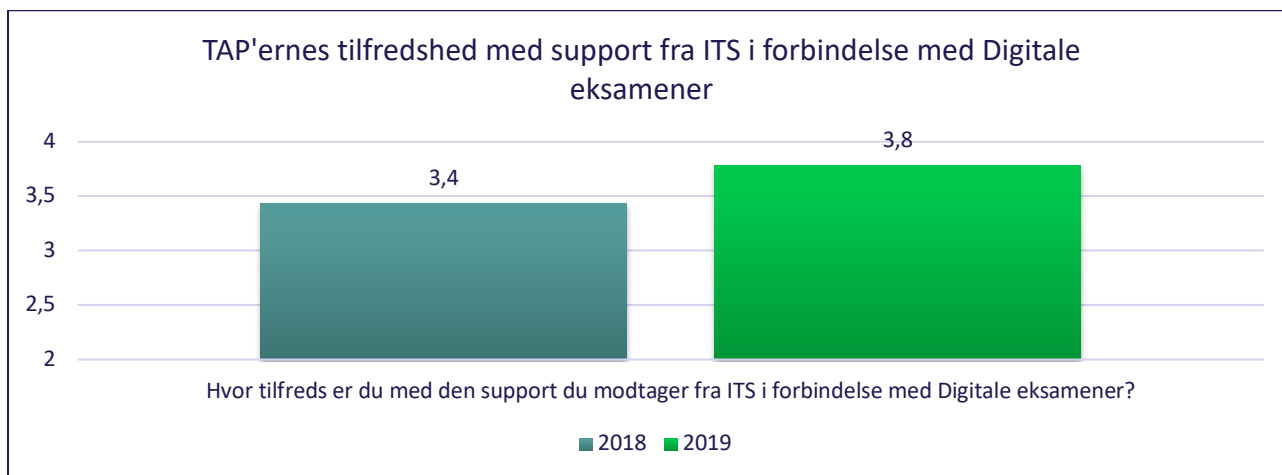
FIGUR 28 TAP TILFREDSHED MOODLE PLATFORM



Der er en svag stigning i gennemsnittet for tilfredshed med Moodle som digital platform. Som nævnt i underafsnittet Moodle i "Nærmere indblik i udvalgte services", så kan stigningen skyldes den øgede fokus på Moodle ved tilstedeværelsen af de lokale læringskonsulenter fra CDUL, men også at vi er blevet bedre til at vejlede TAP'erne bl.a. ved tilrettede/nye vejledninger.

## ITS'S SUPPORT I FORBINDELSE MED DIGITAL EKSAMEN (DE) (TAP)

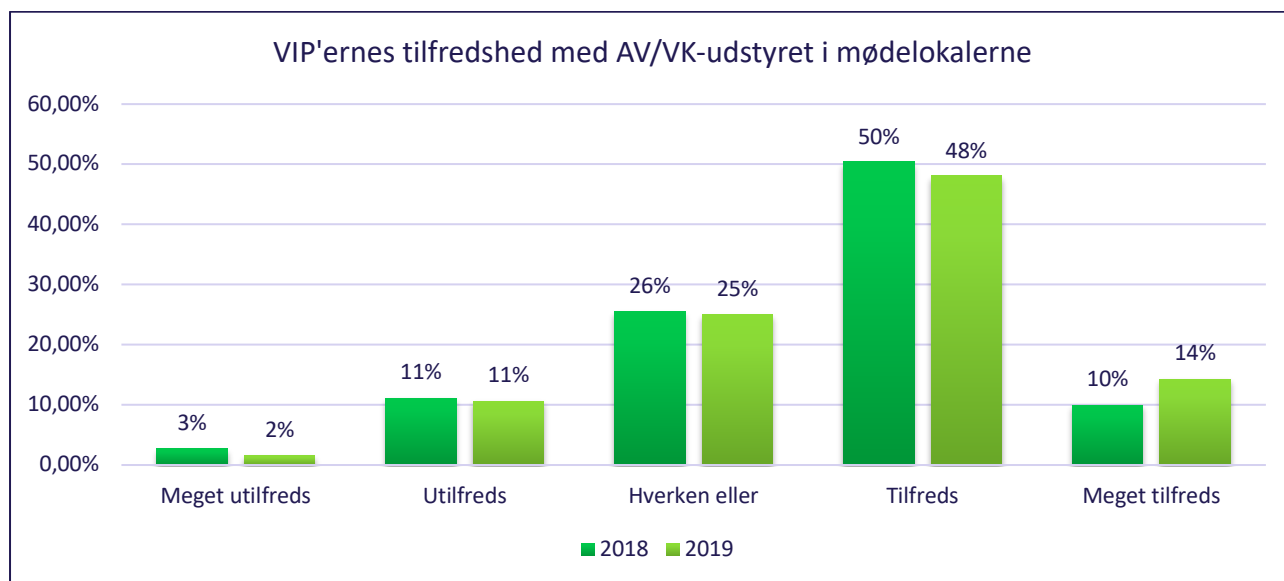
FIGUR 29 TAP TILFREDSHED DIGITAL EKSAMEN



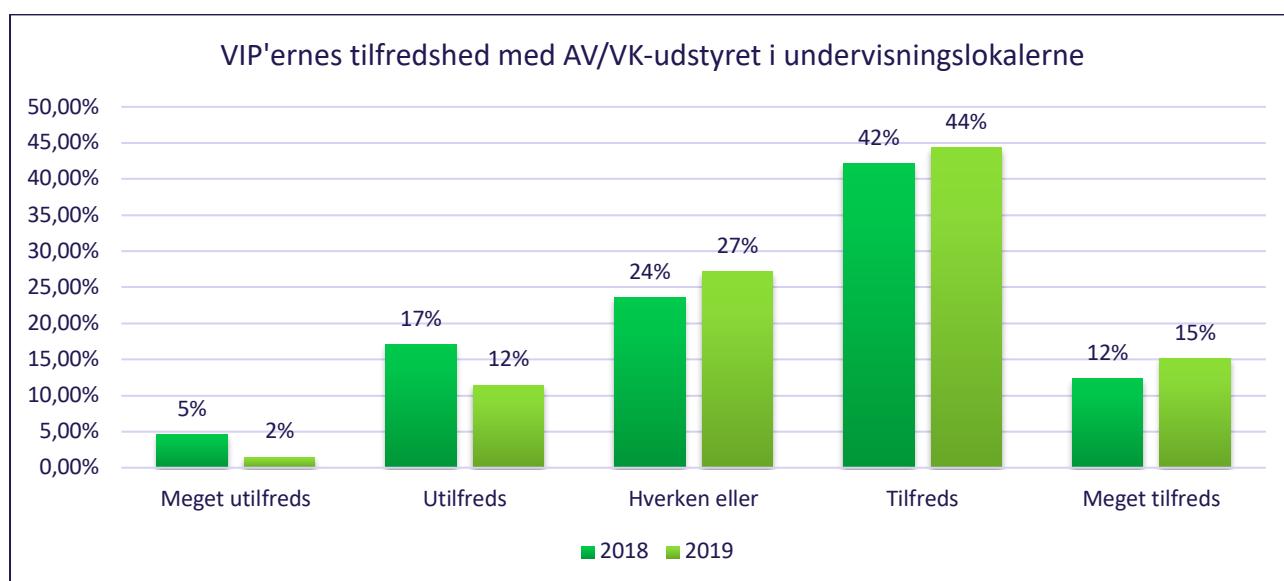
Digital eksamen er blevet nærmere kommenteret i afsnittet "NÆRMERE INDBLIK I UDVALGTE SERVICES".

## AV/VK-UDSTYRET I MØDE- OG UNDERVISNINGSLOKALER (VIP)

FIGUR 30 VIP TILFREDSHED AV/VK-MØDELOKALER



FIGUR 31 VIP TILFREDSHED AV/VK-UNDERVISNINGSLOKALER



Tilfredsheden med AV/VK-udstyret i møde- og undervisningslokaler var en af de services, der i BTU2018 havde flest utilfredse eller meget utilfredse udsagn.

Både tilfredsheden med AV/VK-udstyret i mødelokalerne og AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne er steget i år, og i den forbindelse skal nævnes, at der i 2019 har været gennemført en AV-forbedringsplan.

I forbindelse med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne er det værd at bemærke, at der er et markant fald i utilfredsheden. I det forløbne år er foretaget en del tiltag i undervisningslokalerne – udstyr er blevet opgraderet og er blevet mere brugervenligt, muligheden for at monitorere fejl er blevet forbedret og giver os mulighed for at være på forkant og at kunne hjælpe brugerne bedre og hurtigere, samtidig med at vi har gennemført en AV-forbedringsplan med støtte til underviserne.

## SERVICES MED HØJ TILFREDSHED

83,21% er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte IT-service på Aalborg Universitet (bilag 4). Heraf fordeler det sig således, at 75% af de studerende, 84,4% af VIP'erne og 90,10% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 6, 8 og 10). Andelen af utilfredse eller meget utilfredse er størst blandt de studerende (5,3% - bilag 6), og den er stigende.

Der er stor tilfredshed med den hjælp, brugerne får, når de kontakter ITS for at få support via fysisk fremmøde, telefon, mail og Serviceportal samt behandlingstiden på deres henvendelser (bilag 4). Særligt er brugerne tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få support via telefon (92,5% er tilfredse eller meget tilfredse) og den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde (91,2% er tilfredse eller meget tilfredse). (Bilag 4).

I nedenstående præsenteres udvalgte services, der alle har opnået høj tilfredshed. Tilfredsheden præsenteres ved værdien for svarkategorien "meget tilfreds" adderet med værdien for svarkategorien "tilfreds". Ved tolkning af tallene skal der tages højde for antallet af respondenter, som fremgår af det respektive bilag.

### OVERORDNET OPNÅR FØLGENDE TRE SERVICES HØJ TILFREDSHED:

- Den hjælp, brugerne får, når de kontakter ITS for at få support via telefon. 92,5% er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 4).
- Den hjælp brugerne får, når de kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk. 91,2% er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 4).
- Behandlingstiden på henvendelser, når brugerne kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk. 89,9% er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 4).

### DE STUDERENDE ER MEST TILFREDSE MED:

- 85% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få **support ved fysisk fremmøde** i en lokal servicedesk. Hertil er 85,8% tilfredse eller meget tilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk (bilag 6).
- 85,7% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få **support via mail**. Hertil er 84,5% tilfredse eller meget tilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support via mail (bilag 6).
- 77,5% er tilfredse eller meget tilfredse med **stabiliteten af de netbaserede** IT-systemer på AAU (bilag 6).
- 80,4% er tilfredse eller meget tilfredse med **det trådløse netværk** (wi-fi) på AAU (bilag 6).
- 79,8% er tilfredse eller meget tilfredse med **2-faktor-validering** (bilag 6).

### VIP'ERNE ER MEST TILFREDSE MED:

- 90,3% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få support ved **fysisk fremmøde i en lokal servicedesk**. Hertil er 89,8% tilfredse eller meget tilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk (bilag 8).
- 88,3% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få **support via telefon**. Hertil er 82,8% tilfredse eller meget tilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support via telefon (bilag 8).

- 79,1% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få **support via mail**. Hertil er 73,4% tilfredse eller meget tilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support via mail (bilag 8).
- 85,1% er tilfredse eller meget tilfredse med **mail** på AAU (bilag 8).
- 79% er tilfredse eller meget tilfredse med **2-faktor-validering** (bilag 8).
- 76% er tilfredse eller meget tilfredse med **stabiliteten af de netbaserede IT-systemer** på AAU (bilag 8).

#### TAP'ERNE ER MEST TILFREDSE MED:

- 94,7% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få support ved **fysisk fremmøde i en lokal servicedesk** (bilag 10). Hertil er 91,8% tilfredse eller meget tilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk (bilag 10).
- 95,2% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få **support via telefon** (bilag 10). Hertil er 94,4% tilfredse eller meget tilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support via telefon (bilag 10).
- 85,7% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får, når de kontakter ITS for at få **support via Serviceportalen** (bilag 10).
- 88,7% er tilfredse eller meget tilfredse med mulighederne for at **printe** på AAU (bilag 10).
- 89,3% er tilfredse eller meget tilfredse med **mail** på AAU (bilag 10).
- 88,7% er tilfredse eller meget tilfredse med **kalender**-funktionen på AAU (bilag 10).

## SERVICES MED LAVERE TILFREDSHED

Når den gennemsnitlige tilfredshed fra 2019 sammenlignes med resultaterne fra 2017 og 2018, ses det, at der er flere gennemsnit, som er faldet (bilag 7, 9 og 11). Det er dog vigtigt at være opmærksom på usikkerheden i, hvor sammenlignelige undersøgelsernes resultater er fra år til år. Derfor præsenterer nedenstående services, hvor der er sket markante ændringer i besvarelsene.

- TAP'ernes gennemsnitlige tilfredshed med **hastigheden**, hvormed siderne indlæses på AAU's **Moodle** er faldet fra 3,58 i 2018 til 3,49 i 2019 (bilag 11). Faldet i den gennemsnitlige tilfredshed skyldes en stigning i antallet af utilfredse. I 2018 var 11,9% utilfredse eller meget utilfredse, mens det i 2019 er 22,8% som er utilfredse eller meget utilfredse (bilag 10).

I nedenstående præsenteres udvalgte services, der alle har en stor andel af utilfredse eller meget utilfredse brugere, når der ses på, hvordan svarene fordeler sig i procent. Den lavere tilfredshed præsenteres ved værdien for svarkategorien "meget utilfreds" adderet med værdien for svarkategorien "utilfreds". Ved tolkning af tallene skal der tages højde for antallet af respondenter, som fremgår af det respektive bilag.

- 22,8% af TAP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle (bilag 10).
- 13,4% af TAP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med Moodle som digital platform for deres aktiviteter (bilag 10).
- 11,5% af TAP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med AV/VK-udstyret i mødelokalerne (bilag 10).
- 19,1% af studerende er utilfredse eller meget utilfredse med informationerne om hvordan, de tilgår deres skema i Moodle (bilag 6).
- 15,2% af studerende er utilfredse eller meget utilfredse med informationerne om hvordan, de tilgår deres kurser i Moodle (bilag 6).
- 11,8% af studerende er utilfredse eller meget utilfredse med mulighederne for at printe på AAU (bilag 6).
- 13,2% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne (bilag 8).
- 12,3% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med AV/VK-udstyret i mødelokalerne (bilag 8).
- 10,8% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med behandlingstiden på deres henvendelser, når de kontakter ITS for at få support via mail (bilag 8).
- 10,8% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med Moodle som digital platform for deres kursusaktiviteter (bilag 8).

## REFLEKSIONER OVER UNDERSØGELSENS FORLØB

Brugertilfredshedsundersøgelsen giver ITS en barometermåling af, hvilke af ITS' services der særligt er høj tilfredshed med samt hvilke services, der kan undersøges nærmere og evt. forbedres.

Selve formuleringen af spørgsmålene har taget udgangspunkt i formuleringerne fra undersøgelsen i 2018. Der er blevet arbejdet med formuleringer – bl.a. efter input fra de ITS-afdelinger, hvis services indgår i BTU'en. Der har været opmærksomhed på ikke at ændre så meget i formuleringerne, at de ikke kan sammenlignes med spørgsmål fra 2018. I bilag 12 er en oversigt over, hvordan de enkelte spørgsmål har ændret sig fra 2017 til 2019. Der er tilføjet nye spørgsmål, når der er kommet nye services til. I år er der f.eks. for første gang spurgt ind til CLAAUDIA.

Svarprocenten på denne BTU var næsten den samme som sidste år – en ubetydelig stigning på 0,3 procentpoint. ITS vil undersøge hvilke måder, der er for at øge svarprocenten til næste års BTU20, så der kan opnås et endnu mere præcist billede af tilfredsheden med de tilbudte IT-services på AAU.

I år er afsnittene i rapporten strammet lidt op, og der er indsat lidt flere grafer/diagrammer. Derudover er der i år bilag, hvor man kan se besvarelser i procent og gennemsnit fordelt på rollerne: studerende, VIP og TAP (bilag 4 til 11).

## BILAG

### BILAG 1: DISTRIBUTIONSMAIL



## AALBORG UNIVERSITET

AALBORG ESBJERG KØBENHAVN

(For english version of this message, see below)

Kære <%navn%>

Vi vil gerne invitere dig til at deltage i den årlige barometermåling vedrørende tilfredshed med den service, der leveres af Aalborg Universitets IT-afdeling (ITS).

Du er som modtager af undersøgelsen udvalgt blandt et tilfældigt udsnit af ansatte og studerende.

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 ca 20 spørgsmål og den forventede svartid er max 6 minutter.

Før undersøgelsen starter, vil du blive bedt om at give samtykke til, at vi gemmer dine svar og lader dem indgå i vores afrapportering. 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.

Får vi efterfølgende behov for flere detaljer vedr. et emne i undersøgelsen, vil du kunne modtage et opfølgende spørgeskema.

Link til AAU's [privatlivspolitik](#)

Tryk på følgende link for at besvare spørgeskemaet.

<%MorpheusMailLink%>

Deadline for besvarelse er den 8. oktober 2019.

På forhånd tak.

Venlig hilsen

AAU IT Services

## BILAG 2: RYKKERMAIL



**AALBORG UNIVERSITET**  
AALBORG ESBJERG KØBENHAVN

(For english version of this message, see below)

Kære <%navn%>

Vi har endnu ikke modtaget din besvarelse af vores barometermåling vedrørende din tilfredshed med den tilbudte IT-service på Aalborg Universitet.

Spørgeskemaet indeholder ca 20 spørgsmål og tager højst 6 minutter at besvare.

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.

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.

<%MorpheusMailLink%>

Deadline for besvarelse er den 8. oktober 2019.

På forhånd tak.

Venlig hilsen

AAU IT Services



## BILAG 3: SPØRGESKEMA

### Brugertilfredshedsundersøgelse af de udbudte IT-services på AAU

[For English version press the "link" 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 ca. 20 spørgsmål, og den forventede svartid er op til 6 minutter.

På første side vil du blive bedt om at give samtykke til, at vi gemmer dine besvarelser og lader dem indgå i vores rapport. Ønsker du ikke at give dit samtykke, vil undersøgelsen blot lukke.

På forhånd tak for din besvarelse.

#### Samtykkeerklæring

Aalborg Universitet (AAU) skal bruge dit samtykke til at behandle personoplysninger om dig i forbindelse med Brugertilfredshedsundersøgelsen.

Ved at give samtykke giver du IT Services lov til, at din email-adresse kædes sammen med din besvarelse.

Din email-adresse og dit navn vil ikke blive brugt i forbindelse med den videre præsentation af resultaterne af brugerundersøgelsen.

Får ITS behov for flere detaljer vedr. et emne i undersøgelsen, vil du (via din email-adresse) kunne modtage et opfølgende spørgeskema. Senest et år efter undersøgelsens deadline vil sammenhængen mellem din emailadresse og besvarelse blive slettet.

Det er frivilligt, om du ønsker at give dit samtykke, men mangel på samtykke bevirker, at du ikke kan deltage i undersøgelsen.

Ønsker du senere at trække dit samtykke tilbage, kontakt da support@its.aau.dk og skriv "Tilbagetrækning af samtykke BTU 2019" i emnefeltet.

	Ja	Nej
Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelse vedr. IT-services på AAU.	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>

#### Din baggrund

##### Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet (AAU) i 2019?

- (1)  Ja  
(2)  Nej

##### Er du?

- (2)  TAP (Teknisk-administrativt personale f.eks. sekretærer, administrativt personale, rengøring, betjente)  
(1)  VIP (Videnskabeligt personale f.eks. professorer, lektorer, adjunkter, forskningsassistenter)

## Generel tilfredshed

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT-service på AAU?	(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-support (benyttelse)

På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til ITS for at få support (vælg gerne flere)?

- (1)  Fysisk fremmøde ved lokale servicedeske
- (2)  Telefon (+45 9940 2020)
- (3)  Mail (support@its.aau.dk)
- (4)  Serviceportalen (service.aau.dk)
- (5)  Jeg har aldrig haft kontakt til ITS for at få support

## IT-support (lokale servicedeske)

[www.its.aau.dk/support/](http://www.its.aau.dk/support/)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	(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 behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?

(1)  (2)  (3)  (4)  (5)

## IT-support (telefon)

[www.its.aau.dk/support/](http://www.its.aau.dk/support/)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	(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 behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?

(1)  (2)  (3)  (4)  (5)

## IT-support (mail)

[support@its.aau.dk](mailto:support@its.aau.dk)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	(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 behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
---	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

**IT-support (Serviceportalen)**

[www.service.aau.dk](http://www.service.aau.dk)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	(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 behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
--	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

**IT-services på AAU**

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	(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 (wi-fi) på AAU?	(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 på AAU?	(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)**

[www.its.aau.dk](http://www.its.aau.dk)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS' hjemmeside?	(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)**

[www.its.aau.dk/itstart](http://www.its.aau.dk/itstart)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart (f.eks via ovenstående link)?	(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)**  
[www.its.aau.dk/app](http://www.its.aau.dk/app)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med de apps, der udbydes af ITS?	(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)**  
[www.moodle.aau.dk](http://www.moodle.aau.dk)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dine kurser i Moodle?	(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 informationerne om hvordan, du tilgår dit skema i Moodle?	(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 hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle?	(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)**  
[www.its.aau.dk/support/serviceinfo](http://www.its.aau.dk/support/serviceinfo)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?	(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)**

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med den IT, som ITS stiller til rådighed i forbindelse med din forskning?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din undervisning?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**Clauudia (claudia.aau.dk) er et team, som yder forskningsmæssig IT-understøttelse på AAU.**

	Ja	Nej	Ikke relevant
Har du hørt om CLAAUDIA?	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Har du været i kontakt med CLAAUDIA?	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Har du benyttet nogle af deres services?	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

#### IT-services på AAU (IT-systemer)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
Hvor tilfreds er du med mail på AAU?	(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 kalenderfunktionen på AAU?	(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 kursusaktiviteter?	(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 hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle?	(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)

**Benytter du AV/VK-udstyr i dit arbejde?**

- (1)  Ja  
 (2)  Nej

#### IT-services på AAU (IT-udstyr)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?	(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 AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

**IT-services på AAU (indkøb)**  
[www.its.aau.dk/indkoeb](http://www.its.aau.dk/indkoeb)

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med IT-indkøb?	(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)**

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke relevant</b>
Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i dine daglige opgaver?	(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?	(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 kalenderfunktionen på AAU?	(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)  Digital eksamen
- (5)  AV/VK
- (3)  Ingen af delene

**IT-services på AAU (benyttelse)**

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>
Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med indkøb?	(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?	(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 hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>
Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?	(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 AV/VK-udstyret i mødelokalerne?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

#### **IT-services (sikkerhed)**

[www.its.aau.dk/vejledninger/2-faktor](http://www.its.aau.dk/vejledninger/2-faktor)

**Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?**

(1)  Ja

(2)  Nej

#### **IT-services (sikkerhed)**

**Hvor tilfreds er du med sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering?**

	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Hverken eller</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>
VPN (Virtual Private Network)	(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 lukke dette skema.

Du kan altid orientere dig om AAU IT Services på [its.aau.dk](http://its.aau.dk)

Med venlig hilsen

Aalborg Universitet IT Services

## BILAG 4: BESVARELSER I PROCENT FOR STUDERENDE, VIP OG TAP

<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelsen vedr. IT-services på AAU.	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Ja</b>	0,00%	95,0%	96,0%
<b>Nej</b>	0,00%	5,0%	4,0%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	1.467	1.509
<b>Er du?</b>			
<b>VIP/TAP</b>			
Er du?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>VIP/Underviser</b>	45,8%	53,8%	51,1%
<b>TAP</b>	54,2%	46,2%	48,9%
<b>I alt (respondenter)</b>	986	986	972
<b>Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	3,20%	2,56%	1,4%
<b>Utilfreds</b>	5,10%	2,56%	2,9%
<b>Hverken eller</b>	14,00%	10,96%	10,5%
<b>Tilfreds</b>	45,10%	45,32%	42,6%
<b>Meget tilfreds</b>	30,30%	36,40%	40,6%
<b>Ikke relevant</b>	2,30%	2,19%	2,0%
<b>I alt (respondenter)</b>	1.384	1.368	1.435
<b>På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supportten (Vælg gerne flere)?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supportten (Vælg gerne flere)?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Fysisk fremmøde ved lokale servicedesk</b>	52,0%	51,7%	59,9%
<b>Telefon (+45 9940 2020)</b>	47,3%	44,2%	44,8%
<b>Mail (support@its.aau.dk)</b>	58,5%	54,4%	53,9%
<b>Serviceportalen (service.aau.dk)</b>	0,0%	9,7%	11,5%
<b>Jeg har aldrig haft kontakt til ITS for at få support</b>	18,7%	19,8%	20,2%
<b>I alt (respondenter)</b>	1.382	1.354	1.423
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,3%	1,3%	1,1%



<b>Utilfreds</b>	3,7%	2,5%	1,9%
<b>Hverken eller</b>	10,1%	6,7%	5,8%
<b>Tilfreds</b>	45,6%	31,3%	33,8%
<b>Meget tilfreds</b>	39,3%	58,3%	57,4%
<b>I alt (respondenter)</b>	712	681	843
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,8%	1,4%	0,8%
<b>Utilfreds</b>	5,2%	2,6%	0,9%
<b>Hverken eller</b>	12,1%	9,1%	8,3%
<b>Tilfreds</b>	45,4%	34,7%	37,6%
<b>Meget tilfreds</b>	35,5%	52,1%	52,3%
<b>I alt (respondenter)</b>	712	691	843
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,4%	1,0%	0,3%
<b>Utilfreds</b>	4,6%	2,5%	1,6%
<b>Hverken eller</b>	9,6%	9,2%	5,6%
<b>Tilfreds</b>	51,0%	44,1%	44,8%
<b>Meget tilfreds</b>	33,4%	43,1%	47,8%
<b>I alt (respondenter)</b>	647	596	630
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,5%	0,7%	0,3%
<b>Utilfreds</b>	6,3%	3,0%	1,6%
<b>Hverken eller</b>	9,6%	12,4%	8,3%
<b>Tilfreds</b>	51,5%	43,6%	42,4%
<b>Meget tilfreds</b>	30,1%	40,3%	47,5%
<b>I alt (respondenter)</b>	647	596	630
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,0%	1,4%	0,7%

<b>Utilfreds</b>	7,7%	3,7%	3,4%
<b>Hverken eller</b>	16,0%	12,2%	13,9%
<b>Tilfreds</b>	50,0%	51,2%	50,1%
<b>Meget tilfreds</b>	25,4%	31,5%	31,8%
<b>I alt (respondenter)</b>	796	728	754
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,1%	1,6%	1,5%
<b>Utilfreds</b>	10,9%	8,2%	6,8%
<b>Hverken eller</b>	17,2%	16,6%	17,2%
<b>Tilfreds</b>	46,4%	46,3%	44,7%
<b>Meget tilfreds</b>	23,4%	27,2%	29,8%
<b>I alt (respondenter)</b>	796	728	754
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	1,6%	0,6%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	3,1%	1,2%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	18,9%	14,9%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	41,7%	54,7%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	34,6%	28,6%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	127	161
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	1,6%	0,6%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	3,1%	1,2%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	24,4%	24,2%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	37,8%	47,8%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	33,1%	26,1%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	127	161
<b>Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,8%	0,8%	0,6%
<b>Utilfreds</b>	5,4%	4,3%	5,2%

Hverken eller	15,1%	12,5%	14,9%
Tilfreds	45,6%	45,6%	45,6%
Meget tilfreds	29,4%	32,7%	29,6%
Ikke relevant	2,8%	4,1%	4,2%
I alt (respondenter)	1.354	1.332	1.393
<b>Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	1,9%	1,6%	1,9%
Utilfreds	8,6%	5,9%	5,8%
Hverken eller	11,2%	11,6%	12,3%
Tilfreds	40,9%	39,4%	41,9%
Meget tilfreds	33,0%	37,5%	34,2%
Ikke relevant	4,4%	4,1%	3,8%
I alt (respondenter)	1.355	1.332	1.393
<b>Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	2,2%	1,5%	1,1%
Utilfreds	8,6%	6,2%	6,0%
Hverken eller	10,9%	10,7%	12,6%
Tilfreds	39,3%	37,6%	33,1%
Meget tilfreds	32,3%	36,9%	39,4%
Ikke relevant	6,6%	7,1%	7,7%
I alt (respondenter)	1.354	1.332	1.393
<b>Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	1,0%	0,6%	0,4%
Utilfreds	5,3%	4,4%	4,5%
Hverken eller	23,4%	25,2%	23,0%
Tilfreds	39,1%	38,2%	43,6%
Meget tilfreds	15,0%	15,6%	15,7%
Ikke relevant	16,2%	16,1%	12,9%
I alt (respondenter)	1.352	1.332	1.391
<b>Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?</b>			
<b>VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	1,4%	0,2%	0,6%

Utilfreds	3,3%	4,0%	3,3%
Hverken eller	17,9%	24,0%	17,7%
Tilfreds	44,8%	41,8%	46,3%
Meget tilfreds	25,2%	21,0%	25,5%
Ikke relevant	7,5%	9,0%	6,6%
I alt (respondenter)	949	955	943
<b>Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ja	0,00%	21,6%	42,8%
Nej	0,00%	78,4%	57,2%
I alt (respondenter)	0	1.319	1.378
<b>Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network) -	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	0,0%	1,8%	1,9%
Utilfreds	0,0%	3,5%	4,1%
Hverken eller	0,0%	21,8%	12,2%
Tilfreds	0,0%	48,4%	49,3%
Meget tilfreds	0,0%	24,6%	32,5%
I alt (respondenter)	0	285	590
<b>Samlet status</b>			
<b>Studerende, VIP og TAP</b>			
Samlet status	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ny	0,0%	0,0%	0%
Distribueret	71,9%	70,0%	69,8%
Nogen svar	1,2%	1,5%	1%
Gennemført	26,8%	28,5%	28,8%
Frafaldet	0,0%	0,0%	0%
I alt	100,0%	100%	100%

## BILAG 5: BESVARELSER I GENNEMSNIET FOR STUDERENDE, VIP OG TAP

Besvarelser i gennemsnit for spørgsmål studerende, VIP og TAP stilles	2017	2018	2019
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT-service på AAU?	3,96	4,13	4,20
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,18	4,43	4,45
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,08	4,33	4,40
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	4,1	4,26	4,38
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	4	4,20	4,35
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter IT supporten via mail?	3,91	4,08	4,09
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	3,78	3,89	3,95
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	4,05	4,09
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	3,98	3,98
Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	3,98	4,10	4,03
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	4,04	4,10	4,05
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	4,14	4,10	4,12
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	4,62	3,76	3,80
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)	0	3,91	4,07

## BILAG 6: BESVARELSER I PROCENT FOR STUDERENDE

Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelse vedr. IT-services på AAU.			
Studerende			
Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelsen vedr. IT-services på AAU.	2017	2018	2019
Ja	0,00%	93,6%	96,70%
Nej	0,00%	6,4%	3,30%
I alt (respondenter)	0	423	490
Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet (AAU) i 2018?			
Studerende			
Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet (AAU) i 2018?	2017	2018	2019
Ja	44,40%	39,8%	42,40%
Nej	55,60%	60,2%	57,60%
I alt (respondenter)	417	394	474
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?			
Studerende			
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?	2017	2018	2019
Meget utilfreds	3,9%	1,5%	1,70%
Utilfreds	3,2%	2,8%	3,60%
Hverken eller	16,3%	14,9%	16,50%
Tilfreds	45,9%	48,2%	45,30%
Meget tilfreds	25,9%	29,0%	29,70%
Ikke relevant	4,9%	3,6%	3,20%
I alt (respondenter)	410	390	468
På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supportten (Vælg gerne flere)?			
Studerende			
På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supportten (Vælg gerne flere)?	2017	2018	2019
Fysisk fremmøde ved lokale servicedeske	29,5%	26,0%	28,90%
Telefon (+45 9940 2020)	9,0%	7,6%	7,80%
Mail (support@its.aau.dk)	22,7%	19,5%	18,20%
Serviceportalen (service.aau.dk)	0,00%	7,0%	6,70%
Jeg har aldrig haft kontakt til ITS for at få support	52,9%	56,8%	55,30%
I alt (respondenter)	410	384	461
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?			
Studerende			

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	2017*	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	2,5%	2,0%	2,30%
<b>Utilfreds</b>	2,5%	6,1%	5,30%
<b>Hverken eller</b>	10,1%	11,2%	7,50%
<b>Tilfreds</b>	45,4%	42,9%	44,40%
<b>Meget tilfreds</b>	39,5%	37,8%	40,60%
<b>I alt (respondenter)</b>	119	98	133
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	2017*	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	2,5%	3,1%	2,30%
<b>Utilfreds</b>	4,2%	3,1%	0,00%
<b>Hverken eller</b>	9,2%	17,3%	12,00%
<b>Tilfreds</b>	43,7%	37,8%	41,40%
<b>Meget tilfreds</b>	40,3%	38,8%	44,40%
<b>I alt (respondenter)</b>	119	98	133
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	2017	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	5,7%	0,0%	2,80%
<b>Utilfreds</b>	2,9%	6,9%	5,60%
<b>Hverken eller</b>	14,3%	20,7%	5,60%
<b>Tilfreds</b>	57,1%	34,5%	47,20%
<b>Meget tilfreds</b>	20,0%	37,9%	38,90%
<b>I alt (respondenter)</b>	35	29	36
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	2017*	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	8,6%	0,0%	2,80%
<b>Utilfreds</b>	8,6%	6,9%	0,00%
<b>Hverken eller</b>	14,3%	17,2%	8,30%
<b>Tilfreds</b>	48,6%	31,0%	50,00%
<b>Meget tilfreds</b>	20,0%	44,8%	38,90%
<b>I alt (respondenter)</b>	35	29	36
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?</b>			
<b>Studerende</b>			

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	2017	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	3,3%	0,0%	1,20%
<b>Utilfreds</b>	4,4%	6,8%	2,40%
<b>Hverken eller</b>	9,9%	10,8%	10,70%
<b>Tilfreds</b>	56,0%	45,9%	44,00%
<b>Meget tilfreds</b>	26,4%	36,5%	41,70%
<b>I alt (respondenter)</b>	91	74	84
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	2017*	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	1,1%	1,4%	1,20%
<b>Utilfreds</b>	5,5%	4,1%	1,20%
<b>Hverken eller</b>	13,2%	16,2%	13,10%
<b>Tilfreds</b>	52,7%	45,9%	39,30%
<b>Meget tilfreds</b>	27,5%	32,4%	45,20%
<b>I alt (respondenter)</b>	91	74	84
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	2017	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	0,0%	3,20%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	3,7%	3,20%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	18,5%	12,90%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	44,4%	54,80%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	33,3%	25,80%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	27	31
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	2017	2018*	2019
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	0,0%	3,20%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	3,7%	0,00%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	25,9%	29,00%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	33,3%	45,20%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	37,0%	22,60%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	27	31
<b>Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?</b>			
<b>Studerende</b>			



Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	2017*	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	1,7%	0,8%	0,40%
<b>Utilfreds</b>	3,0%	2,4%	3,80%
<b>Hverken eller</b>	15,0%	11,5%	14,00%
<b>Tilfreds</b>	52,4%	48,7%	49,70%
<b>Meget tilfreds</b>	25,4%	32,1%	27,80%
<b>Ikke relevant</b>	2,5%	4,5%	4,20%
<b>I alt (respondenter)</b>	401	374	449
<b>Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	3,2%	2,1%	1,60%
<b>Utilfreds</b>	11,0%	6,1%	6,90%
<b>Hverken eller</b>	12,2%	10,7%	9,80%
<b>Tilfreds</b>	38,2%	38,5%	44,30%
<b>Meget tilfreds</b>	34,4%	40,9%	36,10%
<b>Ikke relevant</b>	1,0%	1,6%	1,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	401	374	449
<b>Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	2017*	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	3,2%	3,2%	2,20%
<b>Utilfreds</b>	13,2%	10,2%	9,60%
<b>Hverken eller</b>	18,0%	15,0%	21,20%
<b>Tilfreds</b>	35,4%	37,4%	30,50%
<b>Meget tilfreds</b>	19,5%	21,9%	23,60%
<b>Ikke relevant</b>	10,7%	12,3%	12,90%
<b>I alt (respondenter)</b>	401	374	449
<b>Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	1,7%	0,3%	0,20%
<b>Utilfreds</b>	4,7%	4,0%	4,70%
<b>Hverken eller</b>	22,2%	20,1%	24,80%
<b>Tilfreds</b>	35,9%	39,0%	38,50%
<b>Meget tilfreds</b>	15,7%	17,1%	15,90%
<b>Ikke relevant</b>	19,7%	19,5%	15,90%
<b>I alt (respondenter)</b>	401	374	447
<b>Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart?</b>			
<b>Studerende</b>			

Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart?	2017	2018	2019
Meget utilfreds	4,0%	0,7%	0,50%
Utilfreds	10,8%	8,8%	6,90%
Hverken eller	14,8%	21,8%	20,10%
Tilfreds	43,8%	44,2%	47,10%
Meget tilfreds	19,3%	22,4%	22,80%
Ikke relevant	7,4%	2,0%	2,60%
I alt (respondenter)	176	147	189
<b>Hvor tilfreds er du med de apps, der udbydes af ITS?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med de apps, der udbydes af ITS?	2017	2018	2019
Meget utilfreds	1,8%	1,1%	0,20%
Utilfreds	3,8%	4,0%	5,20%
Hverken eller	20,5%	28,0%	22,90%
Tilfreds	27,8%	28,6%	35,10%
Meget tilfreds	14,8%	19,4%	16,90%
Ikke relevant	31,5%	18,9%	19,80%
I alt (respondenter)	400	371	445
<b>Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dine kurser i Moodle?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dine kurser i Moodle?	2017	2018*	2019
Meget utilfreds	2,8%	3,3%	2,50%
Utilfreds	10,3%	10,0%	12,70%
Hverken eller	12,5%	11,9%	21,10%
Tilfreds	47,4%	46,1%	43,60%
Meget tilfreds	26,3%	27,9%	17,30%
Ikke relevant	0,8%	0,8%	2,70%
I alt (respondenter)	399	369	440
<b>Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dit skema i Moodle?</b>			
<b>Studerende</b>			
Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dit skema i Moodle?	2017	2018*	2019
Meget utilfreds	5,3%	5,4%	4,10%
Utilfreds	12,0%	15,2%	15,00%
Hverken eller	14,8%	17,3%	21,80%
Tilfreds	41,1%	36,9%	38,20%
Meget tilfreds	24,8%	23,0%	17,50%
Ikke relevant	2,0%	2,2%	3,40%
I alt (respondenter)	399	369	440

Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?			
Studerende			
Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?	2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	0,5%	1,80%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	4,6%	5,50%
<b>Hverken eller</b>	0,00%	11,9%	15,70%
<b>Tilfreds</b>	0,00%	49,9%	48,90%
<b>Meget tilfreds</b>	0,00%	32,2%	27,70%
<b>Ikke relevant</b>	0,00%	0,8%	0,50%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	369	440
Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?			
Studerende			
Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?	2017	2018	2019
<b>Ja</b>	0,00%	13,6%	16,80%
<b>Nej</b>	0,00%	86,4%	83,20%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	368	440
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)			
Studerende			
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)	2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	2,0%	4,10%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	2,0%	1,40%
<b>Hverken eller</b>	0,00%	46,0%	14,90%
<b>Tilfreds</b>	0,00%	36,0%	56,80%
<b>Meget tilfreds</b>	0,00%	14,0%	23,00%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	50	74
Samlet status på besvarelser			
Studerende			
Samlet status på besvarelser	2017	2018	2019
<b>Ny</b>	0,0%	0,0%	0,00%
<b>Distribueret</b>	83,3%	83,1%	80,40%
<b>Nogen svar</b>	0,7%	1,1%	1,30%
<b>Gennemført</b>	16,0%	15,8%	18,30%
<b>Frafaldet</b>	0,0%	0,0%	0,00%
<b>I alt</b>	2.500	2.500	2.500

## BILAG 7: BESVARELSER I GENNEMSNIT FOR STUDERENDE

Gennemsnitlig tilfredshed blandt studerende	2017	2018	2019
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,17	4,08	4,16
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,15	4,06	4,26
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	3,83	4,03	4,14
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	3,63	4,14	4,22
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	3,98	4,12	4,23
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	4	4,04	4,26
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	4,07	3,97
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	4,04	3,84
Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	3,99	4,14	4,05
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	3,9	4,12	4,08
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	3,61	3,74	3,73
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	3,74	3,85	3,77
Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart?	3,69	3,81	3,87
Hvor tilfreds er du med de apps, der udbydes af ITS?	3,73	3,75	3,79
Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dine kurser i Moodle?	3,85	3,86	3,62
Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dit skema i Moodle?	3,7	3,58	3,52
Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?	0	4,1	3,96
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering?	0	3,58	3,93
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?	3,19	4,04	4,01

## BILAG 8: BESVARELSER I PROCENT FOR VIP

Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelse vedr. IT-services på AAU.			
<b>VIP</b>			
Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelsen vedr. IT-services på AAU.	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Ja</b>	0,00%	94,7%	95,00%
<b>Nej</b>	0,00%	5,3%	5,00%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	581	518
Er du?			
<b>VIP/TAP</b>			
Er du?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>VIP/Underviser</b>	95,4%	94,0%	97,30%
<b>TAP</b>	4,6%	6,0%	2,70%
<b>I alt (respondenter)</b>	455	546	490
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	3,6%	4,0%	1,40%
<b>Utilfreds</b>	7,1%	3,3%	3,10%
<b>Hverken eller</b>	12,7%	10,1%	8,80%
<b>Tilfreds</b>	40,4%	39,3%	39,10%
<b>Meget tilfreds</b>	34,9%	41,0%	45,30%
<b>Ikke relevant</b>	1,3%	2,2%	2,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	450	544	486
På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supportten (Vælg gerne flere)?			
<b>VIP</b>			
På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supportten (Vælg gerne flere)?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Fysisk fremmøde ved lokale servicedeske</b>	70,3%	70,5%	78,30%
<b>Telefon (+45 9940 2020)</b>	47,8%	41,7%	41,60%
<b>Mail (support@its.aau.dk)</b>	71,0%	64,4%	66,90%
<b>Serviceportalen (service.aau.dk)</b>	0,00%	8,9%	12,40%
<b>Jeg har aldrig haft kontakt til ITS for at få support</b>	5,4%	7,0%	5,80%
<b>I alt (respondenter)</b>	448	542	483
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>

<b>Meget utilfreds</b>	1,3%	1,6%	1,60%
<b>Utilfreds</b>	5,4%	2,4%	1,60%
<b>Hverken eller</b>	11,2%	5,6%	6,50%
<b>Tilfreds</b>	41,5%	28,6%	29,80%
<b>Meget tilfreds</b>	40,6%	61,8%	60,50%
<b>I alt (respondenter)</b>	313	377	372
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,2%	1,6%	0,80%
<b>Utilfreds</b>	7,7%	2,7%	1,60%
<b>Hverken eller</b>	13,1%	7,7%	7,80%
<b>Tilfreds</b>	41,2%	31,8%	35,50%
<b>Meget tilfreds</b>	35,8%	56,2%	54,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	313	377	372
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,3%	2,2%	0,50%
<b>Utilfreds</b>	8,0%	2,2%	2,50%
<b>Hverken eller</b>	12,2%	11,2%	8,60%
<b>Tilfreds</b>	45,1%	39,9%	43,90%
<b>Meget tilfreds</b>	32,4%	44,4%	44,40%
<b>I alt (respondenter)</b>	213	223	198
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	3,8%	0,9%	0,50%
<b>Utilfreds</b>	10,3%	3,6%	4,50%
<b>Hverken eller</b>	8,0%	13,0%	12,10%
<b>Tilfreds</b>	48,8%	38,6%	38,40%
<b>Meget tilfreds</b>	29,1%	43,9%	44,40%
<b>I alt (respondenter)</b>	213	223	198
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>

<b>Meget utilfreds</b>	1,3%	2,6%	0,90%
<b>Utilfreds</b>	8,6%	4,6%	5,40%
<b>Hverken eller</b>	19,4%	11,8%	14,60%
<b>Tilfreds</b>	42,9%	49,1%	48,40%
<b>Meget tilfreds</b>	27,9%	31,8%	30,70%
<b>I alt (respondenter)</b>	315	346	316

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?

**VIP**

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,9%	2,9%	1,90%
<b>Utilfreds</b>	12,1%	8,4%	8,90%
<b>Hverken eller</b>	18,7%	15,3%	15,80%
<b>Tilfreds</b>	41,0%	44,5%	43,70%
<b>Meget tilfreds</b>	25,4%	28,9%	29,70%
<b>I alt (respondenter)</b>	315	346	316

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?

**VIP**

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	2,2%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	6,7%	1,70%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	17,8%	16,70%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	40,0%	58,30%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	33,3%	23,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	45	60

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?

**VIP**

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	2,2%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	6,7%	1,70%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	22,2%	23,30%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	37,8%	53,30%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	31,1%	21,70%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	45	60

Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?

**VIP**

Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,6%	0,7%	0,80%

Utilfreds	4,5%	4,1%	4,60%
Hverken eller	10,6%	11,6%	12,00%
Tilfreds	38,8%	38,4%	40,40%
Meget tilfreds	39,3%	39,9%	35,60%
Ikke relevant	5,2%	5,2%	6,50%
I alt (respondenter)	443	536	475
<b>Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	0,9%	0,9%	3,20%
Utilfreds	8,6%	5,2%	5,30%
Hverken eller	11,1%	11,6%	13,30%
Tilfreds	38,4%	37,1%	35,60%
Meget tilfreds	36,1%	39,9%	37,70%
Ikke relevant	5,0%	5,2%	5,10%
I alt (respondenter)	443	536	475
<b>Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	2,7%	1,5%	1,30%
Utilfreds	8,1%	6,7%	6,70%
Hverken eller	11,5%	10,6%	10,70%
Tilfreds	36,8%	36,6%	31,20%
Meget tilfreds	32,7%	37,5%	42,70%
Ikke relevant	8,1%	7,1%	7,40%
I alt (respondenter)	443	536	475
<b>Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	0,9%	0,9%	0,60%
Utilfreds	7,7%	5,2%	6,30%
Hverken eller	19,9%	22,8%	19,40%
Tilfreds	43,2%	38,4%	43,60%
Meget tilfreds	14,3%	17,2%	17,50%
Ikke relevant	14,0%	15,5%	12,60%
I alt (respondenter)	442	536	475
<b>Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>



Meget utilfreds	1,1%	0,4%	1,30%
Utilfreds	2,3%	3,2%	2,90%
Hverken eller	15,0%	22,3%	16,20%
Tilfreds	43,9%	40,7%	47,60%
Meget tilfreds	28,4%	21,8%	24,60%
Ikke relevant	9,3%	11,6%	7,40%
I alt (respondenter)	440	533	475
<b>Hvor tilfreds er du med den IT, som ITS stiller til rådighed i forbindelse med din forskning?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med den IT, som ITS stiller til rådighed i forbindelse med din forskning?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	2,5%	1,6%	1,2%
Utilfreds	8,7%	6,0%	3,7%
Hverken eller	19,5%	14,0%	17,6%
Tilfreds	32,6%	38,0%	35,4%
Meget tilfreds	18,3%	23,6%	28,0%
Ikke relevant	18,3%	16,9%	14,1%
I alt (respondenter)	436	516	483
<b>Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din undervisning?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din undervisning?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	2,1%	1,6%	1,0%
Utilfreds	9,6%	6,6%	3,5%
Hverken eller	19,5%	18,0%	19,3%
Tilfreds	31,2%	30,0%	34,0%
Meget tilfreds	13,5%	17,8%	17,8%
Ikke relevant	24,1%	26,0%	24,4%
I alt (respondenter)	436	516	483
<b>Har du hørt om CLAAUDIA?</b>			
<b>VIP</b>			
Har du hørt om CLAAUDIA?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ja	0,0%	0,0%	32,50%
Nej	0,0%	0,0%	62,50%
Ikke relevant	0,0%	0,0%	5,00%
I alt (respondenter)	0	0	483
<b>Har du været i kontakt med CLAAUDIA?</b>			
<b>VIP</b>			
Har du været i kontakt med CLAAUDIA?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ja	0,0%	0,0%	9,90%

Nej	0,0%	0,0%	83,90%
Ikke relevant	0,0%	0,0%	6,20%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>483</b>
<b>Har du benyttet nogle af deres services?</b>			
<b>VIP</b>			
Har du benyttet nogle af deres services?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ja	0,0%	0,0%	3,10%
Nej	0,0%	0,0%	88,40%
Ikke relevant	0,0%	0,0%	8,50%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>483</b>
<b>Hvor tilfreds er du med mail på AAU?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med mail på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	1,4%	1,2%	0,6%
Utilfreds	2,5%	2,5%	4,4%
Hverken eller	8,0%	6,4%	8,7%
Tilfreds	41,1%	44,2%	42,3%
Meget tilfreds	46,0%	44,6%	42,7%
Ikke relevant	0,9%	1,2%	1,2%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>435</b>	<b>514</b>	<b>482</b>
<b>Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	1,1%	1,8%	0,8%
Utilfreds	4,6%	3,1%	3,5%
Hverken eller	9,9%	11,5%	12,0%
Tilfreds	44,6%	38,9%	41,1%
Meget tilfreds	31,7%	34,2%	35,7%
Ikke relevant	8,0%	10,5%	6,8%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>435</b>	<b>514</b>	<b>482</b>
<b>Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine kursusaktiviteter?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine kursusaktiviteter?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	2,5%	3,7%	2,9%
Utilfreds	10,1%	7,8%	7,9%
Hverken eller	20,9%	21,2%	19,7%
Tilfreds	36,1%	30,7%	35,9%
Meget tilfreds	14,3%	18,9%	17,4%
Ikke relevant	16,1%	17,7%	16,2%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>435</b>	<b>514</b>	<b>482</b>

Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	1,6%	1,2%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	4,3%	3,9%
<b>Hverken eller</b>	0,00%	19,1%	21,0%
<b>Tilfreds</b>	0,00%	36,6%	37,8%
<b>Meget tilfreds</b>	0,00%	21,4%	18,3%
<b>Ikke relevant</b>	0,00%	17,1%	17,8%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	514	482
<b>Benytter du AV/VK-udstyr i dit arbejde?</b>			
<b>VIP</b>			
Benytter du AV/VK-udstyr i dit arbejde?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Ja</b>	0,00%	50,2%	50,5%
<b>Nej</b>	0,00%	49,8%	49,5%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	514	481
<b>Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	2,7%	1,6%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	11,2%	10,7%
<b>Hverken eller</b>	0,00%	25,6%	25,1%
<b>Tilfreds</b>	0,00%	50,4%	48,1%
<b>Meget tilfreds</b>	0,00%	10,1%	14,4%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	258	243
<b>Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	4,7%	1,6%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	17,1%	11,5%
<b>Hverken eller</b>	0,00%	23,6%	27,2%
<b>Tilfreds</b>	0,00%	42,2%	44,4%
<b>Meget tilfreds</b>	0,00%	12,4%	15,2%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	258	243
<b>Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med IT-indkøb?</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med IT-indkøb?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	0,6%	1,2%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	5,1%	3,1%

Hverken eller	0,00%	16,1%	16,0%
Tilfreds	0,00%	23,2%	24,9%
Meget tilfreds	0,00%	18,3%	16,8%
Ikke relevant	0,00%	36,8%	37,8%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>0</b>	<b>514</b>	<b>481</b>
<b>Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?</b>			
<b>VIP</b>			
Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Ja</b>	0,00%	13,2%	46,50%
<b>Nej</b>	0,00%	86,8%	53,50%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>0</b>	<b>530</b>	<b>471</b>
<b>Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)</b>			
<b>VIP</b>			
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	5,7%	3,20%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	2,9%	5,90%
<b>Hverken eller</b>	0,00%	14,3%	11,90%
<b>Tilfreds</b>	0,00%	55,7%	49,80%
<b>Meget tilfreds</b>	0,00%	21,4%	29,20%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>219</b>
<b>Samlet status på besvarelser</b>			
<b>VIP</b>			
Samlet status på besvarelser	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Ny</b>	0,0%	0,0%	0,00%
<b>Distribueret</b>	83,3%	61,3%	65,50%
<b>Nogen svar</b>	0,7%	1,4%	1,40%
<b>Gennemført</b>	16,0%	37,3%	33,10%
<b>Frafaldet</b>	0,0%	0,0%	0,00%
<b>I alt (respondenter)</b>	<b>2.500</b>	<b>1.500</b>	<b>1.500</b>

## BILAG 9: BESVARELSER I GENNEMSNIIT FOR VIP

Gennemsnitlig tilfredshed blandt VIP	2017	2018	2019
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,15	4,47	4,46
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,01	4,38	4,41
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	3,98	4,22	4,29
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	3,89	4,21	4,22
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	3,88	4,03	4,03
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	3,76	3,88	3,91
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	3,96	4,03
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	3,89	3,95
Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	4,15	4,19	4,13
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	4,06	4,16	4,05
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	3,94	4,1	4,16
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	3,73	3,78	3,81
Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?	4,07	3,91	3,99
Hvor tilfreds er du med den IT, som ITS stiller til rådighed i forbindelse med din forskning?	3,68	3,92	4,00
Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din undervisning?	3,59	3,76	3,85
Hvor tilfreds er du med mail på AAU?	4,29	4,3	4,25
Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?	4,1	4,13	4,16
Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine kurser?	3,59	3,65	3,68
Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?	0	3,87	3,83
Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?	0	3,54	3,63
Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne?	0	3,41	3,61
Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med IT-indkøb?	3,61	3,85	4,63
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering?	0	3,84	3,96
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU ?	3,97	4,12	4,27

## BILAG 10: BESVARELSER I PROCENT FOR TAP

Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelse vedr. IT-services på AAU.			
<b>TAP</b>			
Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelsen vedr. IT-services på AAU.	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Ja</b>	0,00%	96,8%	96,20%
<b>Nej</b>	0,00%	3,2%	3,80%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	463	501
<b>Er du?</b>			
<b>VIP/TAP</b>			
Er du?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>VIP/Underviser</b>	3,4%	3,9%	4,10%
<b>TAP</b>	96,6%	96,1%	95,90%
<b>I alt (respondenter)</b>	531	440	482
<b>Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,3%	1,6%	1,00%
<b>Utilfreds</b>	4,8%	1,4%	2,10%
<b>Hverken eller</b>	13,4%	8,5%	6,40%
<b>Tilfreds</b>	48,5%	50,2%	43,70%
<b>Meget tilfreds</b>	30,0%	37,3%	46,40%
<b>Ikke relevant</b>	1,1%	0,9%	0,40%
<b>I alt (respondenter)</b>	524	434	481
<b>På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til ITS for at få support (vælg gerne flere)?</b>			
<b>TAP</b>			
På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til ITS for at få support (vælg gerne flere)?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Fysisk fremmøde ved lokale servicedeske</b>	53,8%	50,9%	71,40%
<b>Telefon (+45 9940 2020)</b>	76,9%	80,4%	83,50%
<b>Mail (support@its.aau.dk)</b>	76,0%	72,9%	75,20%
<b>Serviceportalen (service.aau.dk)</b>	0,00%	13,1%	15,00%
<b>Jeg har aldrig haft kontakt til ITS for at få support</b>	3,2%	2,8%	1,00%
<b>I alt (respondenter)</b>	524	428	479
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>

<b>Meget utilfreds</b>	0,7%	0,5%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	2,1%	0,9%	0,90%
<b>Hverken eller</b>	8,9%	6,5%	4,40%
<b>Tilfreds</b>	50,4%	30,6%	34,00%
<b>Meget tilfreds</b>	37,9%	61,6%	60,70%
<b>I alt (respondenter)</b>	280	216	338

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?

**TAP**

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,1%	0,5%	0,30%
<b>Utilfreds</b>	2,9%	2,3%	0,60%
<b>Hverken eller</b>	12,1%	7,9%	7,40%
<b>Tilfreds</b>	50,7%	38,4%	38,50%
<b>Meget tilfreds</b>	33,2%	50,9%	53,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	280	216	338

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?

**TAP**

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,5%	0,3%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	3,0%	2,3%	0,80%
<b>Hverken eller</b>	7,8%	7,0%	4,00%
<b>Tilfreds</b>	53,6%	47,7%	44,90%
<b>Meget tilfreds</b>	35,1%	42,7%	50,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	399	344	396

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?

**TAP**

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,3%	0,6%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	4,0%	2,3%	0,30%
<b>Hverken eller</b>	10,0%	11,6%	6,30%
<b>Tilfreds</b>	53,1%	48,0%	43,70%
<b>Meget tilfreds</b>	31,6%	37,5%	49,70%
<b>I alt (respondenter)</b>	399	344	396

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?

**TAP**

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,3%	0,3%	0,30%

<b>Utilfreds</b>	7,7%	1,9%	2,00%
<b>Hverken eller</b>	14,6%	13,0%	14,10%
<b>Tilfreds</b>	54,4%	54,9%	53,10%
<b>Meget tilfreds</b>	23,1%	29,9%	30,50%
<b>I alt (respondenter)</b>	390	308	354
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	1,8%	0,3%	1,10%
<b>Utilfreds</b>	11,3%	9,1%	6,20%
<b>Hverken eller</b>	16,9%	18,2%	19,50%
<b>Tilfreds</b>	49,2%	48,4%	46,90%
<b>Meget tilfreds</b>	20,8%	24,0%	26,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	390	308	354
<b>Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	1,8%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	0,0%	0,00%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	20,0%	14,30%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	41,8%	51,40%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	36,4%	34,30%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	55	70
<b>Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,0%	1,8%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	0,0%	0,0%	1,40%
<b>Hverken eller</b>	0,0%	25,5%	22,90%
<b>Tilfreds</b>	0,0%	40,0%	44,30%
<b>Meget tilfreds</b>	0,0%	32,7%	31,40%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	55	70
<b>Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,0%	0,7%	0,60%
<b>Utilfreds</b>	8,0%	6,2%	7,00%



Hverken eller	19,0%	14,7%	18,60%
Tilfreds	46,1%	52,1%	46,90%
Meget tilfreds	23,9%	24,2%	25,20%
Ikke relevant	1,0%	2,1%	1,70%
I alt (respondenter)	510	422	469
<b>Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	1,8%	1,9%	1,10%
Utilfreds	6,8%	6,4%	5,30%
Hverken eller	10,6%	12,3%	13,90%
Tilfreds	45,2%	43,1%	45,80%
Meget tilfreds	29,2%	31,5%	29,00%
Ikke relevant	6,5%	4,7%	4,90%
I alt (respondenter)	511	422	469
<b>Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	1,0%	0,0%	0,00%
Utilfreds	5,5%	2,1%	1,90%
Hverken eller	4,9%	7,1%	6,40%
Tilfreds	44,5%	39,1%	37,50%
Meget tilfreds	42,2%	49,3%	51,20%
Ikke relevant	2,0%	2,4%	3,00%
I alt (respondenter)	510	422	469
<b>Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	0,6%	0,5%	0,40%
Utilfreds	3,5%	3,6%	2,30%
Hverken eller	27,3%	32,7%	24,90%
Tilfreds	38,1%	37,2%	48,40%
Meget tilfreds	15,1%	12,3%	13,60%
Ikke relevant	15,3%	13,7%	10,20%
I alt (respondenter)	509	422	469
<b>Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>

<b>Meget utilfreds</b>	1,6%	0,0%	0,00%
<b>Utilfreds</b>	4,1%	5,0%	3,60%
<b>Hverken eller</b>	20,4%	26,1%	19,20%
<b>Tilfreds</b>	45,6%	43,1%	45,10%
<b>Meget tilfreds</b>	22,4%	20,1%	26,30%
<b>Ikke relevant</b>	5,9%	5,7%	5,80%
<b>I alt (respondenter)</b>	509	422	468

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

**TAP**

Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i dine daglige opgaver?	2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	1,6%	0,7%	0,2%
<b>Utilfreds</b>	7,3%	3,9%	5,9%
<b>Hverken eller</b>	16,7%	16,4%	16,1%
<b>Tilfreds</b>	48,2%	49,2%	47,3%
<b>Meget tilfreds</b>	23,1%	27,8%	28,8%
<b>Ikke relevant</b>	3,1%	2,1%	1,7%
<b>I alt (respondenter)</b>	510	439	459

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?

**TAP**

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?	2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	0,4%	0,9%	0,2%
<b>Utilfreds</b>	1,4%	1,1%	1,7%
<b>Hverken eller</b>	6,9%	6,4%	8,1%
<b>Tilfreds</b>	47,6%	47,2%	47,5%
<b>Meget tilfreds</b>	42,9%	43,7%	41,8%
<b>Ikke relevant</b>	0,8%	0,7%	0,7%
<b>I alt (respondenter)</b>	510	439	459

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?

**TAP**

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?	2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	0,4%	0,5%	0,2%
<b>Utilfreds</b>	1,4%	0,9%	2,4%
<b>Hverken eller</b>	7,8%	8,0%	6,8%
<b>Tilfreds</b>	51,2%	49,2%	51,2%
<b>Meget tilfreds</b>	36,5%	39,0%	37,5%
<b>Ikke relevant</b>	2,7%	2,5%	2,0%
<b>I alt (respondenter)</b>	510	439	459

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

**TAP**

Hvilke af følgende indgår i dit arbejde (Vælg gerne flere)?	2017	2018	2019
<b>ITS' indkøbsfunktion</b>	21,60%	19,1%	21,4%
<b>Moodle</b>	25,30%	23,0%	27,7%
<b>Digital eksamen</b>	16,50%	15,0%	19,4%
<b>AV/VK</b>	0,00%	12,3%	19,0%
<b>Ingen af delene</b>	57,40%	55,4%	48,8%
<b>I alt (respondenter)</b>	509	406	459
<b>Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med indkøb?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med indkøb?	<b>2017*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,7%	1,2%	2,0%
<b>Utilfreds</b>	9,1%	1,2%	5,1%
<b>Hverken eller</b>	31,8%	29,8%	26,5%
<b>Tilfreds</b>	37,3%	40,5%	34,7%
<b>Meget tilfreds</b>	19,1%	27,4%	31,6%
<b>I alt (respondenter)</b>	110	84	98
<b>Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine aktiviteter?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine aktiviteter?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,8%	0,0%	1,6%
<b>Utilfreds</b>	4,7%	10,9%	11,8%
<b>Hverken eller</b>	27,1%	22,8%	18,1%
<b>Tilfreds</b>	53,5%	51,5%	55,9%
<b>Meget tilfreds</b>	14,0%	14,9%	12,6%
<b>I alt (respondenter)</b>	129	101	127
<b>Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	0,00%	3,0%	4,7%
<b>Utilfreds</b>	0,00%	8,9%	18,1%
<b>Hverken eller</b>	0,00%	26,7%	14,2%
<b>Tilfreds</b>	0,00%	49,5%	47,2%
<b>Meget tilfreds</b>	0,00%	11,9%	15,7%
<b>I alt (respondenter)</b>	0	101	127
<b>Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?	<b>2017</b>	<b>2018*</b>	<b>2019</b>
<b>Meget utilfreds</b>	2,4%	1,5%	1,1%
<b>Utilfreds</b>	10,7%	6,1%	4,5%

Hverken eller	25,0%	43,9%	28,1%
Tilfreds	42,9%	43,9%	47,2%
Meget tilfreds	19,0%	4,5%	19,1%
I alt (respondenter)	84	66	89
<b>Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	0,00%	0,0%	4,6%
Utilfreds	0,00%	7,4%	6,9%
Hverken eller	0,00%	29,6%	24,1%
Tilfreds	0,00%	51,9%	41,4%
Meget tilfreds	0,00%	11,1%	23,0%
I alt (respondenter)	0	54	87
<b>Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?</b>			
<b>TAP</b>			
Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ja	0,00%	39,2%	63,60%
Nej	0,00%	60,8%	36,40%
I alt (respondenter)	0	421	467
<b>Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)</b>			
<b>TAP</b>			
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Meget utilfreds	0,00%	0,0%	0,30%
Utilfreds	0,00%	4,2%	3,40%
Hverken eller	0,00%	17,6%	11,80%
Tilfreds	0,00%	49,1%	47,10%
Meget tilfreds	0,00%	29,1%	37,40%
I alt (respondenter)	0	165	297
<b>Samlet status på besvarelser</b>			
<b>TAP</b>			
Samlet status på besvarelser	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ny	0,0%	0,0%	0,00%
Distribueret	46,9%	47,7%	49,90%
Nogen svar	2,6%	2,9%	1,50%
Gennemført	50,5%	49,3%	48,60%
Frafaldet	0,0%	0,0%	0,00%
I alt (respondenter)	1.000	886	1.000

## BILAG 11: BESVARELSER I GENNEMSNIT FOR TAP

Gennemsnitlig tilfredshed blandt TAP	2017	2018	2019
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,22	4,52	4,54
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?	4,11	4,37	4,44
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	4,19	4,3	4,45
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?	4,1	4,19	4,43
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?	3,92	4,12	4,12
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?	3,74	3,87	3,91
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	4,11	4,20
Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?	0	4,02	4,06
Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?	3,83	3,95	3,90
Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?	3,99	4,01	4,01
Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?	4,26	4,39	4,42
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's hjemmeside?	3,75	3,66	3,81
Hvor tilfreds er du med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser?	3,87	3,83	4,00
Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i dine daglige opgaver?	3,87	4,02	3,99
Hvor tilfreds er du med mail på AAU?	4,32	4,33	4,30
Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?	4,25	4,29	4,25
Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med indkøb?	3,61	3,92	3,90
Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine aktiviteter?	3,75	3,7	3,71
Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?	0	3,58	3,49
Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?	3,65	3,44	3,78
Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?	0	3,67	3,72
Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering?	0	4,03	4,18
Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU ?	4	4,21	4,33

## BILAG 12: OVERSIGT OVER HVORDAN DET ENKELTE SPØRGSMÅL HAR ÆNDRET SIG FRA 2017-2019

**Jeg giver samtykke til, at AAU må behandle mine oplysninger til brug for Brugertilfredshedsundersøgelse vedr. IT-services på AAU.**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet (AAU) i 2019?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Er du?**

(2)  TAP (Teknisk-administrativt personale f.eks. sekretærer, administrativt personale, rengøring, betjente)

(1)  VIP (Videnskabeligt personale f.eks. professorer, lektorer, adjunkter, forskningsassistenter)

- 2018: Er du?

(1)  VIP/Underviser

(2)  TAP

- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT-service på AAU?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på Aalborg Universitet (AAU)?

**På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til ITS for at få support (vælg gerne flere)?**

- 2018: På hvilke af følgende måder har du taget kontakt til IT Supportten (Vælg gerne flere)?
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde?
- 2017: Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du kontakter IT supportten via supportens servicedeske?

**Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support ved fysisk fremmøde i en lokal servicedesk?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser hos den lokale servicedesk?
- 2017: Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via supportens servicedeske?

**Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via telefon?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter IT supporten via telefon?
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via telefon?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT supporten via telefon?
- 2017: Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via telefon?

**Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via mail?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter IT supporten via mail?
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via mail?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT supporten via mail?
- 2017: Hvor tilfreds er du med IT supportens evne til at løse dine problemer indenfor rimelig tid, når du kontakter dem via mail?

**Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter IT supporten via ITS Serviceportalen?
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter ITS for at få support via Serviceportalen?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT Supporten via ITS Serviceportalen?
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Hvor tilfreds er du med stabiliteten af de netbaserede IT-systemer på AAU?**

- 2018: samme formulering som i 2019
- 2017: Hvor tilfreds er du med stabiliteten af online IT-systemer på Aalborg Universitet?

**Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (wi-fi) på AAU?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe på AAU?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Hvor tilfreds er du med mulighederne for at printe?

**Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS' hjemmeside?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart (f.eks via ovenstående link)?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med de apps, der udbydes af ITS?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dine kurser i Moodle?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med adgangen til kursusmaterialer i Moodle?
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med informationerne om hvordan, du tilgår dit skema i Moodle?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med adgangen til dit skema i Moodle?
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

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

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med den IT, som ITS stiller til rådighed i forbindelse med din forskning?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Hvor tilfreds er du med ITS' understøttelse af den IT, som du benytter i din forskning?

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

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Har du hørt om CLAUDIA?**

- Stilles for første gang i 2019

**Har du været i kontakt med CLAUDIA?**

- Stilles for første gang i 2019

**Har du benyttet nogle af deres services?**

- Stilles for første gang i 2019

**Hvor tilfreds er du med mail på AAU?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019



**Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

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

- 2018: Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine kurser?
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Benytter du AV/VK-udstyr i dit arbejde?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med IT-indkøb?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

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

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med mail på AAU?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

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

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med indkøb?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Hvor tilfreds er du med den service du modtage fra ITS' indkøbsfunktion?

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

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Samme formulering som i 2019

**Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?**

- 2018: Hvor tilfreds er du med ITS' support i forbindelse med eksamen?
- 2017: Samme formulering som i 2018

**Hvor tilfreds er du med AV/VK-udstyret i mødelokalerne?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Har du brugt en service på AAU, der har krævet login via 2-faktor validering?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

**Hvor tilfreds er du med sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering?**

- 2018: Samme formulering som i 2019
- 2017: Spørgsmålet indgik ikke

BILAG 13 – GENNEMSNITLIG TILFREDSHED KORRIGERET FOR IKKE RELEVANT

Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT-service på AAU?	2017	2018	2019	Korrigeret for ikke relevant		
				2017	2018	2019
<b>Meget utilfreds</b>	3,20%	2,56%	1,40%	3,28%	2,62%	1,43%
<b>Utilfreds</b>	5,10%	2,56%	2,90%	5,22%	2,62%	2,96%
<b>Hverken eller</b>	14,00%	10,96%	10,50%	14,33%	11,21%	10,71%
<b>Tilfreds</b>	45,10%	45,32%	42,60%	46,16%	46,34%	43,47%
<b>Meget tilfreds</b>	30,30%	36,40%	40,60%	31,01%	37,22%	41,43%
<b>SUM (Resterende har svaret ikke relevant)</b>	97,70%	97,80%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Utilfredse og Meget utilfredse</b>	8,30%	5,12%	4,30%	8,50%	5,24%	4,39%
<b>Tilfredse og Meget tilfredse</b>	75,40%	81,72%	83,20%	77,18%	83,56%	84,90%
<b>Ratio - Antal *tilfredse for hver *utilfreds</b>	9,08	15,96	19,35	9,08	15,96	19,35