

It Services, AAU

Brugertilfredshedsundersøgelse 2018

Resultatrapport

AAU It Services (ITS)
14-12-2018

Indholdsfortegnelse

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018	3
Fremgangsmåde	4
Læsevejledning	4
Generel tilfredshed	5
Studerendes tilfredshed	7
VIP'ernes tilfredshed	11
TAP'ernes tilfredshed	15
Nærmere indblik i udvalgte services	20
2-faktor validering	20
Tilfredshed med mængden af drifts- og serviceinformationer	21
Forbedring af indsatsområder fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017	22
AV/VK	22
Indkøbsfunktion	23
Eksamen	24
Studerendes og VIP'ernes tilfredshed med print	26
Understøttelse af VIP'ernes undervisning og brug af Moodle	26
Services med høj tilfredshed	28
Services med lavere tilfredshed	30
Refleksioner over undersøgelsens forløb	31
Bilag 1 – Distributionsmail, rykkermail og endeligt spørgeskema	33
Bilag 2 – Brugertilfredshedsundersøgelsens resultater i procenter.....	44
Bilag 3 Udvikling fra 2017 til 2018.....	55

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018

AAU It Services (ITS) har i efteråret 2018 gennemført sin anden brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen er igen gennemført som en barometermåling med henblik på at skabe en overordnet indsigt i brugertilfredsheden med den tilbudte it-service og support på Alborg Universitet (AAU) blandt ansatte og studerende. Undersøgelsen har ligeledes til formål at danne grundlag for mere dybdegående undersøgelser af de services, der er mindre tilfredshed med, således ITS kan forbedre sig. På baggrund af Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 fandt vi eksempelvis særligt utilfredshed med ITS' indkøbsfunktion, hvilket betød, at der blev gennemført en mindre spørgeskemaundersøgelse hos relevante ansatte i foråret 2018 for at indkredse og løse problemerne.

Proces og forløb for undersøgelsen 2018

Brugertilfredshedsundersøgelsen blev tirsdag den 25. september udsendt til en tilfældig udtrukket stikprøve bestående af 2.500 studerende, 1.500 VIP'ere og 886 TAP'ere. I løbet af den første dag besvarede 9% af respondenterne spørgeskemaet, og efter en uge havde 13% procent af respondenterne besvaret spørgeskemaet. Tirsdag d. 2. oktober udsendte vi første rykkermail, hvorefter svarprocenten blev 22%. Mandag den 8. oktober udsendte vi anden rykkermail, og da undersøgelsen lukkede den 10. oktober, var svarprocenten 28,5%. Til sammenligning var svarprocenten i Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 27%.

Tabel 1: AAU ITS brugertilfredshedsundersøgelse 2018

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Sendt ud til	2.500	1.500	886	4.886
Besvarelsesprocent	15,8%	37,3%	49,3%	28,5%
Antal besvarelser	396	560	437	1.393

Svarprocenten for Brugertilfredshedsundersøgelsen er således steget fra 27% i 2017 til 28,5% i 2018. Stigningen skyldes primært, at svarprocenten blandt VIP'erne er steget fra 29% i 2017 til 37,2% i 2018. Svarprocenten for studerende og TAP'erne er dog faldet en smule. I 2017 var svarprocenten blandt studerende 16%, mens den i 2018 er 15,8%. Svarprocenten for TAP'erne var i 2017 51%, mens den i 2018 er faldet til 49,3. Det fremstår således tydeligt, at den laveste svarprocent er blandt studerende, hvorfor det er relevant at fokusere på, hvordan vi får flere studerende til at besvare spørgeskemaet næste år.

I foråret 2018 trådte GDPR i kraft. Det betyder blandt andet, at vi skal indsamle samtykke til at behandle personoplysninger og videre præsentation af resultaterne. I undersøgelsen har 5% af respondenterne sagt

nej til samtykke. Heraf er andelen størst hos de studerende, hvor 6,4% ikke giver samtykke. Andelen, der svarer nej til samtykke hos VIP'erne, er 5,3%, og hos TAP'erne er den 3,2%. Andelen, som har valgt at sige nej til samtykke er interessant i forhold til det samlede antal, som klikker ind på undersøgelsen. I 2017 var det samlede antal besvarelser 1.342, mens det samlede antal besvarelser i 2018 var 1.393. Dog har 1.467 af de 4.886 inviterede fulgt linket i distributionsmailen og taget stilling til, hvorvidt de vil deltage i undersøgelsen. Der er således flere, som har vist interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018 end i 2017. Det er interessant fremadrettet at følge udviklingen i accept af samtykke.

Tabel 2: Accept af samtykke fordelt på type

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Ja til samtykke	93,6%	94,7%	96,8%	95%
Nej til samtykke	6,4%	5,3%	3,2%	5%
I alt	423	581	463	1.467

Fremgangsmåde

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 bygger videre på erfaringerne fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017. Meget af grundarbejdet var således lavet, hvilket har medført, at vi særligt har arbejdet med formulering og ordvalg i spørgsmålene for at højne forståelsen af spørgsmålene.

GDPR stiller krav til måden, vi beskytter personoplysninger og informerer omkring anvendelse af data på, hvilket sætter sit præg på undersøgelsen. I distributions- og rykkermail informerer vi således om, hvordan vi vil anvende svarene, at respondenterne vil kunne modtage et opfølgende spørgeskema samt linker til AAUs privatlivspolitik. I spørgeskemaet skal respondenterne som det første give samtykke til, at AAU må behandle oplysningerne. I forbindelse hermed informerer vi om betingelserne ved at deltage i undersøgelsen og hvordan, det er muligt at trække sit samtykke tilbage. Såfremt respondenterne ikke giver samtykke, vil undersøgelsen lukke, og det er ikke muligt at besvare spørgeskemaet. Distributionsmail, rykkermail og spørgeskema kan ses i bilag 1. Som noget nyt har vi i år udsendt to rykkermails for at højne den endelige svarprocent.

Læsevejledning

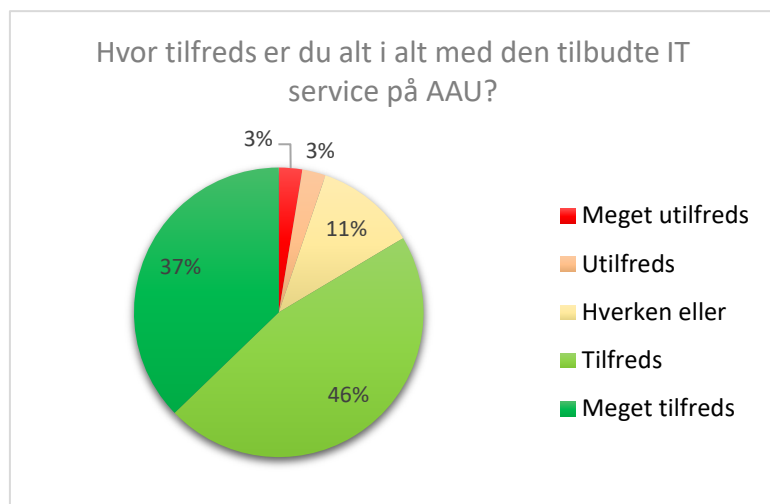
Gennemsnittet er beregnet ud fra et spørgsmåls svarkategorier. Svarkategorien "meget utilfreds" har værdien 1, "utilfreds" værdien 2 og så fremdeles. Den gennemsnitlige score på en service kan således placeres mellem 1 og 5, hvor 1 er den laveste gennemsnitlige tilfredshed og 5 er den højeste gennemsnitlige tilfredshed.

I analysen vil nogle resultater fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 blive sammenlignet med resultaterne fra 2017. Såfremt resultaterne fra 2017 ikke er præsenteret her, fremgår de af rapporten *AAU ITS – Brugertilfredshedsundersøgelse 2017*, der kan findes på its.aau.dk, og er således ikke vedhæftet som bilag til rapporten her.

Generel tilfredshed

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 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?* Hertil svarer 83%, at de er tilfredse eller meget tilfredse (figur 1). Det er dog relevant at påpege, at det er en selv vurderet tilfredshed, hvorfor svaret afhænger af, hvilken kontakt, respondenter har til ITS til daglig, og hvad denne forstår som it-service.

Figur 1: Tilfredshed med IT service på AAU alt i alt.

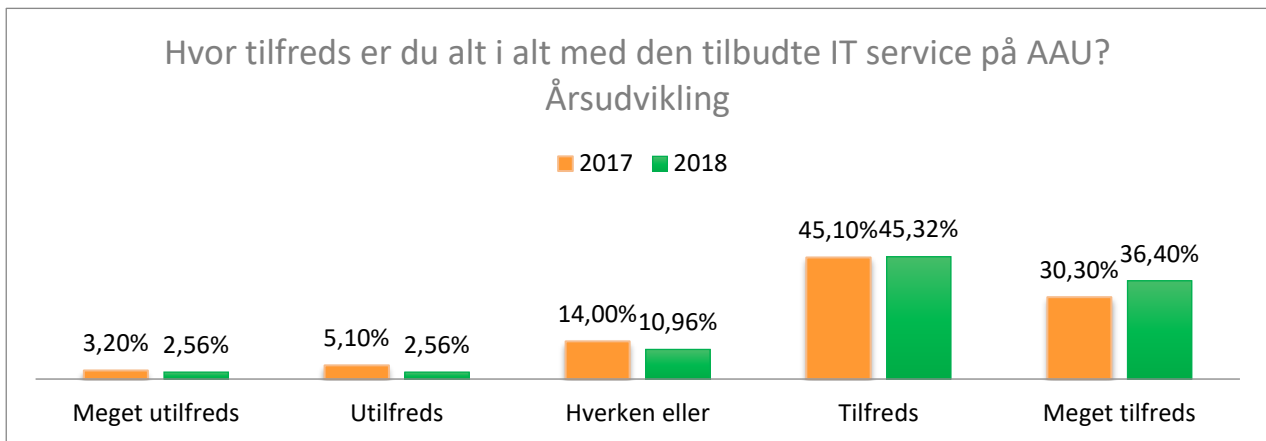


Den generelle tilfredshed er steget fra 75% i 2017 til 83% i 2018. Det skyldes særligt et fald i svarkategorierne "utilfreds" og "hverken eller". Derudover er der sket en stigning på over 6 procentpoint blandt brugere, som er meget tilfredse (figur 2). Den generelle tilfredshed fra 2017 til 2018 er således steget flot, hvilket særligt skydes et fald i utilfredsheden og en stigning blandt de meget til-

fredse. I 2017 var det sådan, at der for hver utilfreds var cirka 9 tilfredse. I 2018 er tallet ændret til, at der for hver utilfreds er cirka 16 tilfredse.

Den overordnede selv vurderede tilfredshed giver et indblik i den generelle tilfredshed. De øvrige dele af rapporten vil derfor fokusere på at skabe indsigt i brugertilfredsheden med den tilbudte it-service og support på AAU blandt studerende, VIP'ere og TAP'ere hver for sig. Derudover vil rapporten se på udviklingen i tilfredsheden af indsatsområderne, der blev udpeget i Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 samt komme med forslag til nye arbejdsområder.

Figur 2: Udviklingen i tilfredsheden med IT service på AAU alt i alt.



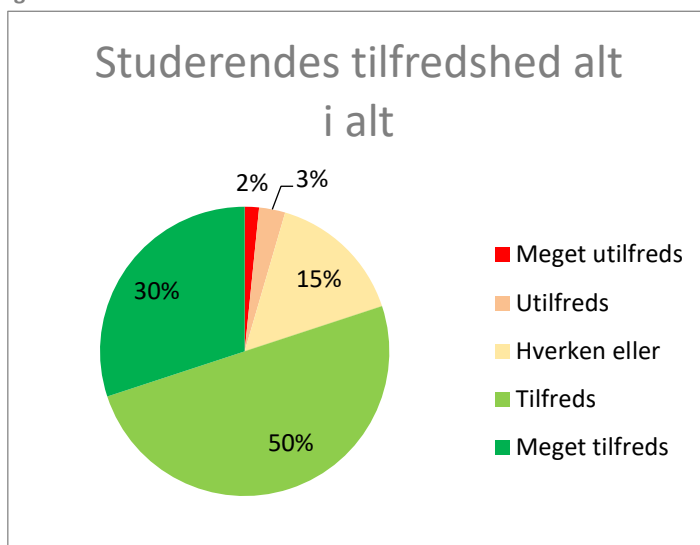
Studerendes tilfredshed

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 viser, at 80% af de studerende er tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte it-service på AAU (figur 3). I 2017 var den generelle tilfredshed blandt de studerede 75%, og den generelle tilfredshed alt i alt er således steget. Kun 5% er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket gjaldt for 7% i 2017. De studerende er særligt tilfredse med supporten.

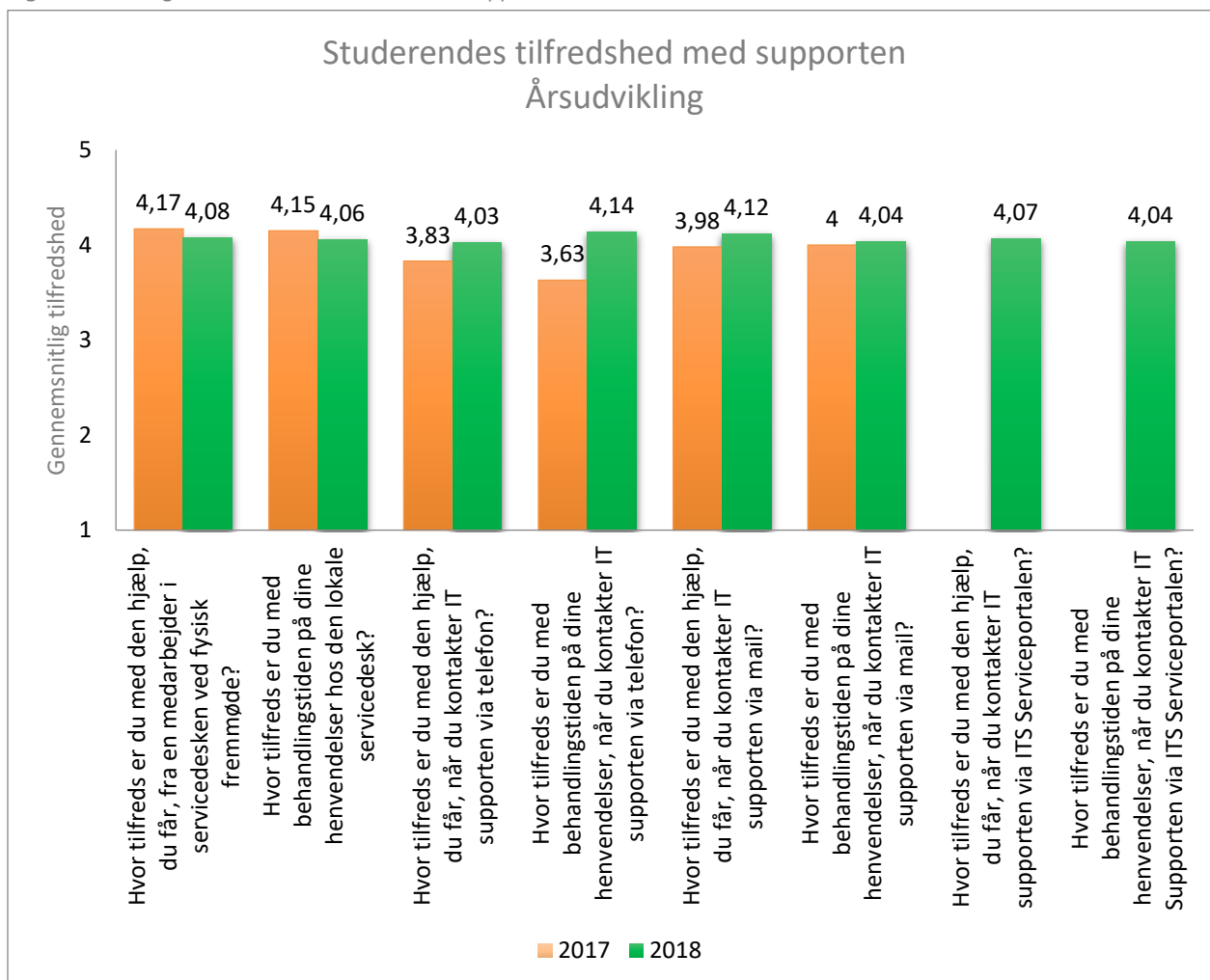
Af figur 4 fremgår det, at tilfredsheden med hjælp og behandlingstid, når den studerende kontakter supporten via telefon og mail, er steget. Den generelle tilfredshed med hjælp og behandlingstid ved fysisk fremmøde ved den lokale servicedesk er faldet. Dog er den generelle tilfredshed fortsat flot, men det er en udvikling der er relevant at følge. Serviceportalen gik i luften i foråret 2018. Undersøgelsen viser, at den generelle tilfredshed blandt de studerende er god både i forhold til hjælp og behandlingstid. Efter-

som serviceportalen er en ny funktion i supporten, kan den gennemsnitlige tilfredshed ikke sammenlignes med 2017.

Figur 3: Studerendes tilfredshed med tilbudt IT service.



Figur 4: Udvikling i studerendes tilfredshed med supportten.



De studerendes tilfredshed med services præsenteres i to figurer (figur 5 og 6). Figur 5 har fokus på services, vi antager, den studerende anvender dagligt, mens figur 6 fokuserer på services, der på nuværende tidspunkt anvendes periodisk eller efter behov/sjældnere end dagligt.

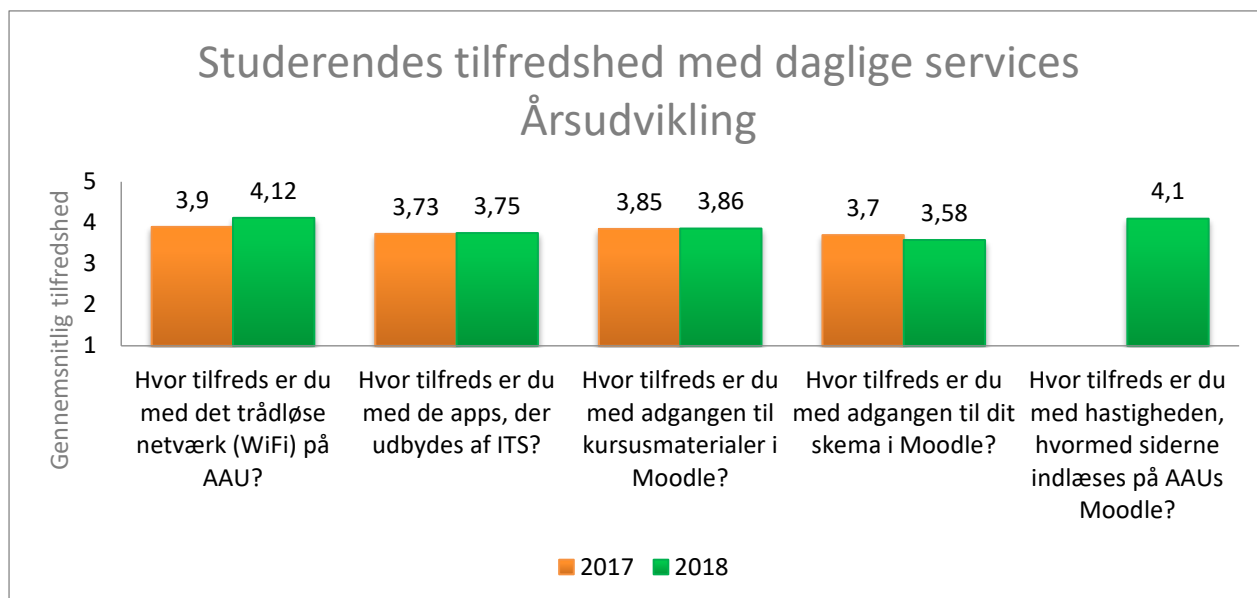
79,4% af de studerende er tilfredse eller meget tilfredse med det trådløse netværk (bilag 3). I 2017 gjaldt det 72,6%. Stigningen afspejles ligeledes i den gennemsnitlige tilfredshed, der er steget fra 3,9 til 4,12. Det er positivt, at de studerende har en høj tilfredshed med det trådløse netværk, eftersom det ofte er nødvendigt at gøre brug af det i undervisningen, under gruppearbejde med videre. Tilfredsheden er den anden højeste blandt de studerende, kun overgået af tilfredsheden af de netbaserede it-systemer (4,14).

Tilfredsheden med de tilbudte apps opnår et gennemsnit på 3,75, hvilket er en lille stigning (figur 5). I 2017 svarede 31,5% af de studerende "ikke relevant" til spørgsmålet. Et flertal af de studerende udtrykte i pilot-interviewene, at de ikke havde kendskab til apps'ene, før de besvarede spørgeskemaet. På baggrund heraf

antog man, at manglende kendskab var årsagen til, at så mange ikke fandt apps'ene relevante. I 2018 er andelen af studerende, der har svaret "ikke relevant", faldet til 18,9% (bilag 3). Der er således flere studerende, som finder apps'ene relevante. Dog kan udviklingen også skyldes, at AAU efterfølgende har "reklameret" mere for apps'ene.

De studerende er særligt tilfredse med adgangen til skema i Moodle (3,58). Det kan skyldes, at en ny opdatering gør, at den studerende nu selv skal ændre indstillingerne for at få vist sit skema på forsiden, når Moodle anvendes på browser. De studerendes tilfredshed med adgangen til kursusmaterialer er fortsat en smule over middel (3,85 i 2017 og 3,86 i 2018). Hastigheden, hvormed siderne indlæses på Moodle, opnår et fint gennemsnit (4,1), hvilket også afspejles i, at 82,1% er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 2).

Figur 5: Udvikling i studerendes tilfredshed med services de (formentlig) anvender dagligt.



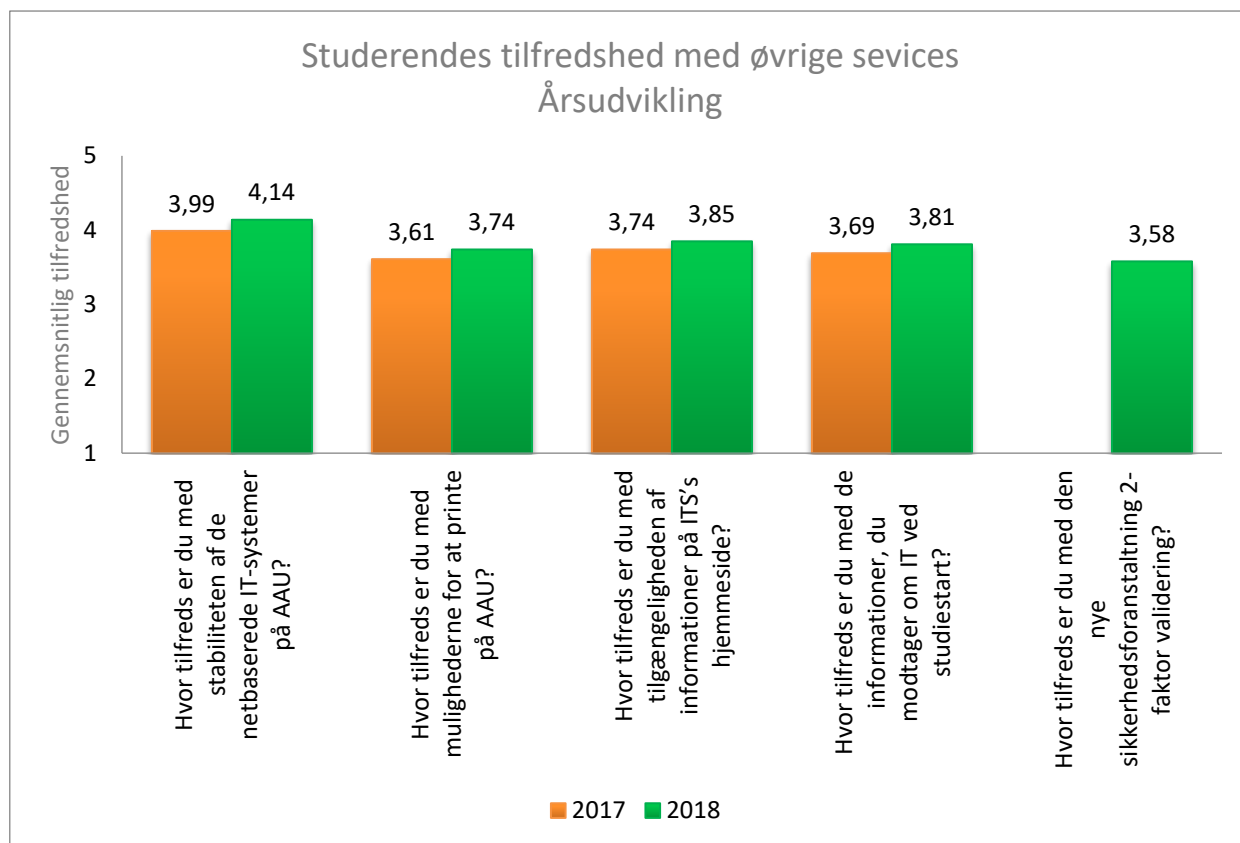
De studerende er også tilfredse med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering (3,58). Eftersom det er en ny service, der blev aktuel for de studerende september 2018, og den endnu ikke er fuldt udrullet, påtænker vi ikke, at der allerede nu arbejdes på at forbedre servicen.

Det højeste gennemsnit for de studerende gælder igen i år stabiliteten af de netbaserede it-systemer (stigning fra 3,99 til 4,14). Af figur 6 fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed med tilgængeligheden af informationer på ITS' hjemmeside og informationerne om it ved studiestart er steget. Især tilfredsheden med informationer om it ved studiestart er faldet. I 2017 var 14,8% tilfredse eller meget tilfredse, mens det i 2018 var 9,5% (bilag 3).

Den gennemsnitlige tilfredshed med print er steget fra 3,61 til 3,74. Stigningen skyldes, at andelen af studerende, der er utilfredse eller meget utilfredse, er faldet fra 16,4% i 2017 til 13,4% i 2018 (bilag 3). De studerende er den gruppe, som er mest utilfredse med print. VIP'erne er næst mest utilfredse (8,2%), mens andelen af utilfredse TAP'ere er 2,1% (bilag 3). Den samme fordeling gjorde sig gældende i 2017.

De studerendes tilfredshed med services er generelt steget fra 2017 til 2018 (figur 5 og 6). Blandt de studerende er tilfredsheden med stabiliteten af de netbaserede it-systemer (4,14), det trådløse netværk (4,12) og hastigheden, hvormed siderne på Moodle indlæses (4,1) højest. De studerende er mest utilfredse med adgangen til skema i Moodle og den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering. Begge services har en gennemsnitlig tilfredshed på 3,58.

Figur 6: Studerendes tilfreds med services der anvendes periodisk eller sjældnere end dagligt.



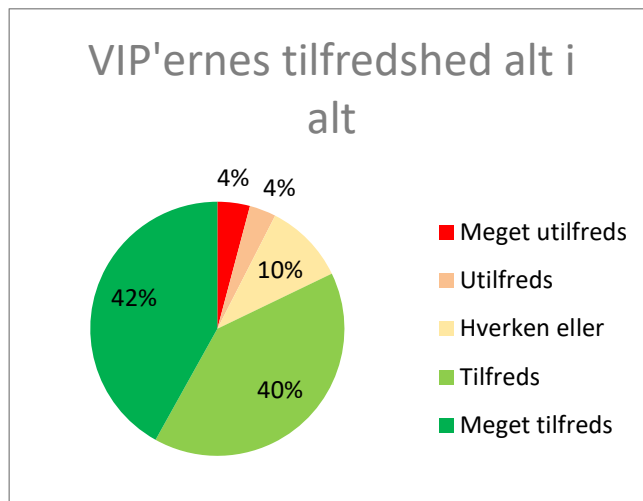
VIP'ernes tilfredshed

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 viser, at 82% af VIP'erne er tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte it-service på AAU (figur 7). I 2017 var den generelle tilfredshed blandt VIP'erne 76%, og den generelle tilfredshed alt i alt er således steget. Kun 8% er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket gjaldt for 11% i 2017.

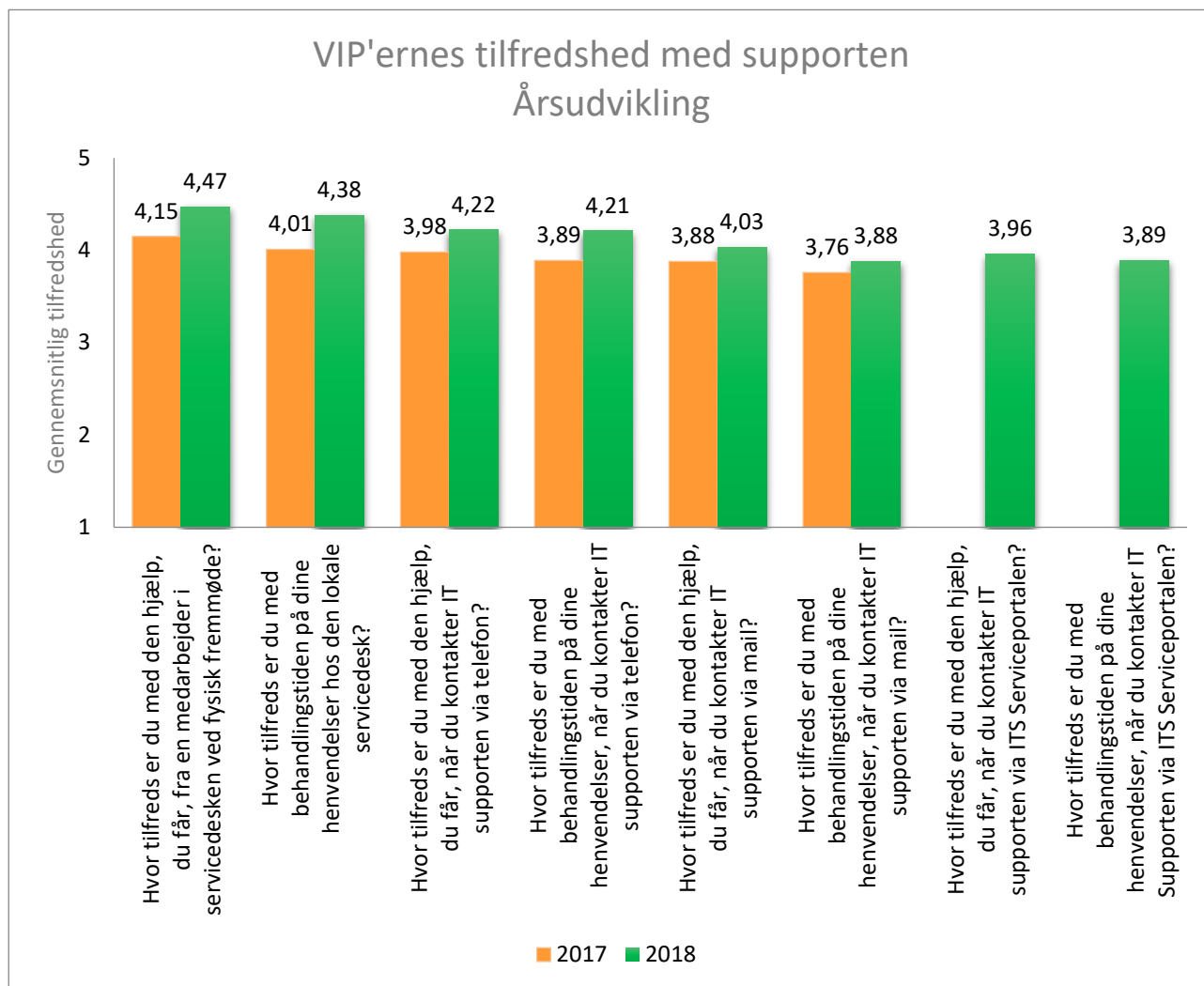
Af figur 8 fremgår det, at VIP'erne er særligt tilfredse med hjælp og behandlingstid, når de kontakter it-

supporten via fysisk fremmøde og via telefon. VIP'ernes gennemsnitlige tilfredshed med den hjælp, de modtager, når de kontakter supporten over mail, er steget fra 3,88 til 4,03, dog er tilfredsheden med behandlingstiden kun en smule over middel. VIP'ernes tilfredshed med Serviceportalen er den laveste blandt studerende, VIP'ere og TAP'ere. Eftersom Serviceportalen er udrullet i foråret 2018, er muligheden for support herigennem ikke så udbredt, og det kan derfor være fordelagtigt at følge udviklingen, inden der foretages nærmere undersøgelser af servicen.

Figur 7: VIP'ernes tilfredshed med tilbudt IT service.



Figur 8: Udvikling i VIP'ernes tilfredshed med supporten.



VIP'ernes tilfredshed med services præsenteres i to figurer (figur 9 og 10). Figur 9 har fokus på tilfredsheden med ITS i forbindelse med forskning og undervisning samt tilfredsheden med mail, kalenderfunktion, Moodle og AV/VK-udstyr. Figur 10 fokuserer på de services, der knytter sig til informationer og rådgivning samt netværk, print og 2-faktor validering.

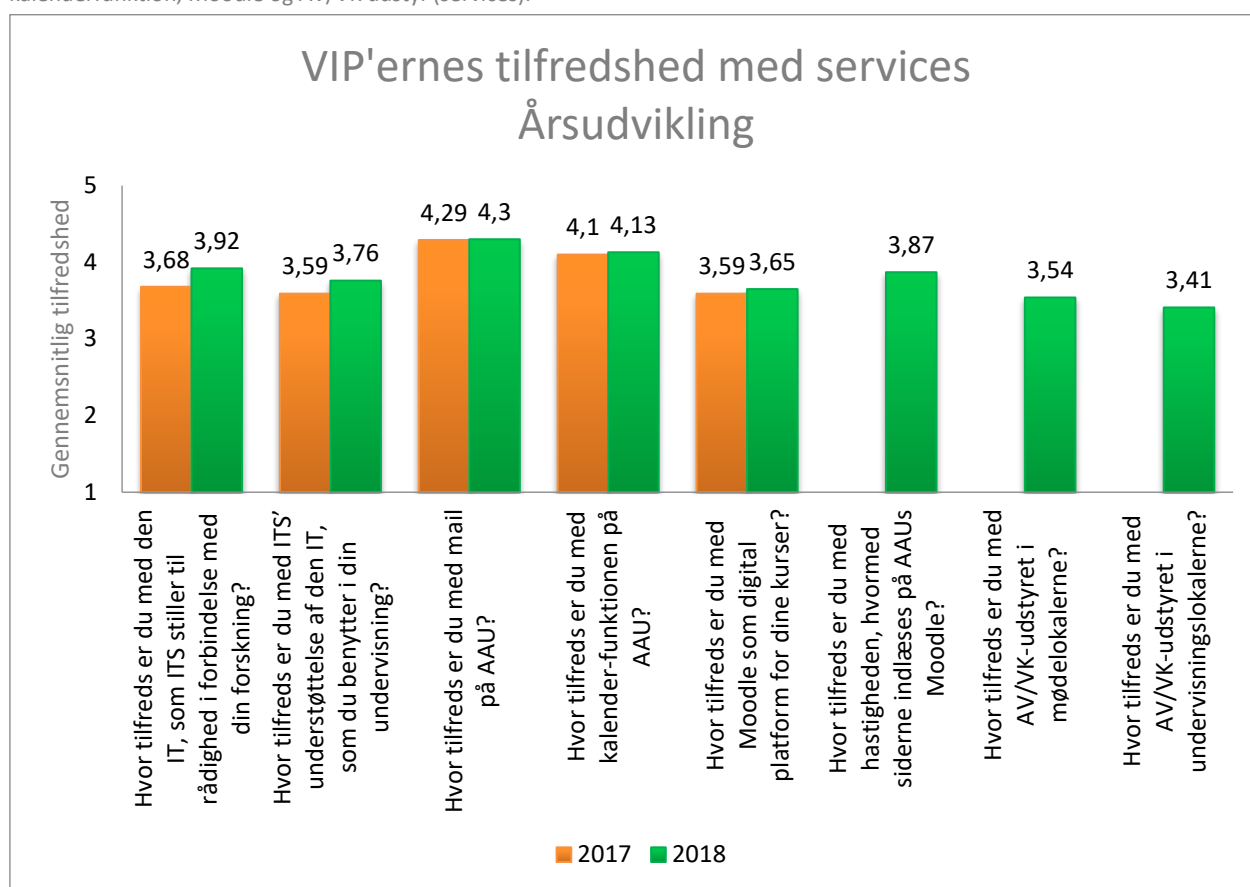
Mail er igen den service blandt VIP'erne, som har den højeste gennemsnitlige tilfredshed (4,3). 88,8% er tilfredse eller meget tilfredse med mail (bilag 2). Endvidere er VIP'erne særligt tilfredse med kalender-funktionen (4,13). Tilfredshederne indikerer, at Outlook som udbyder af funktionerne fungerer godt.

Tilfredsheden med Moodle som digital platform for kurser opnår et gennemsnit på 3,65, hvilket er en lille stigning (figur 9). På trods af stigningen er tilfredsheden den tredje laveste blandt services for VIP'erne. Derimod er VIP'ernes tilfredshed med hastigheden, hvormed siderne indlæses på Moodle 3,87. Hertil er 58%

tilfredse eller meget tilfredse. Det er første gang, undersøgelsen måler på dette spørgsmål, hvilket betyder, at det ikke kan sammenlignes med tidligere resultater.

Tilfredsheden med den it, som ITS stiller til rådighed i forbindelse med VIP'ernes forskning er steget. I 2018 er 61,6% tilfredse eller meget tilfredse (bilag 2), hvilket kun var 50,9% i 2017. VIP'ernes tilfredshed med ITS' understøttelse af den it, som de benytter i undervisningen, er steget fra 3,59 til 3,76 (figur 9). Tilfredsheden er altså steget, men fortsat lav. VIP'erne er særligt utilfredse med AV/VK-udstyret i møde- og undervisningslokalerne. Utilfredsheden vil blive gennemgået nærmere i afsnittet AV/VK.

Figur 9: Udvikling i VIP'ernes tilfredshed med ITS i forbindelse med deres forskning og undervisning samt tilfredsheden med mail, kalenderfunktion, Moodle og AV/VK udstyr (services).



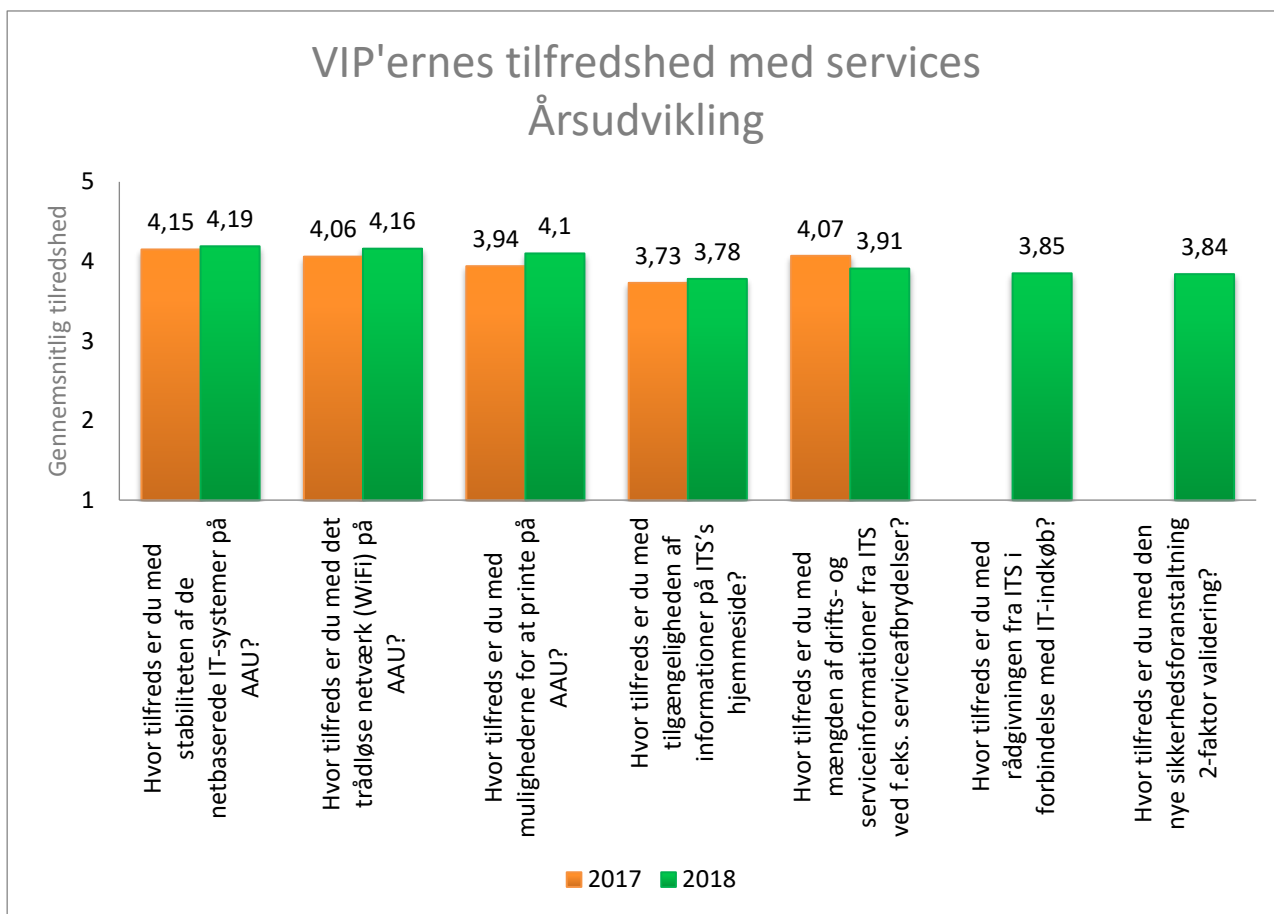
VIP'erne har en høj gennemsnitlig tilfredshed med stabiliteten af de netbaserede it-systemer, det trådløse netværk og print. Videre opnår tilfredsheden med tilgængeligheden af information på hjemmesiden 3,78 i 2018, hvilket er en lille stigning (figur 10).

Tilfredsheden med mængden af drifts- og serviceinformation er faldet. I 2017 var 72,2 % tilfredse eller meget tilfredse, hvilket kun gør sig gældende for 62,5% af VIP'erne i 2018 (bilag 3). Den gennemsnitlige tilfredshed er faldet fra 4,07 til 3,91, hvilket vil sige, at tilfredsheden fortsat er høj. Det er væsentligt at være opmærksom på den faldende tilfredshed. I forbindelse med eksempelvis serviceafbrydelser er det afgørende, at ITS Support får kommunikeret til brugeren, at afdelingen er opmærksom på problemet og arbejder på at løse det, fordi det hos brugeren giver en ro og et indtryk af, at der arbejdes på at løse problemet hurtigst muligt.

For første gang undersøges VIP'ernes tilfredshed med rådgivning fra ITS i forbindelse med it-indkøb og 2-faktor validering. De to services opnår en gennemsnitlig tilfredshed på henholdsvis 3,85 og 3,84 (figur 10). Det er desværre ikke muligt at sammenligne med tidligere resultater, men de opnår en fin tilfredshed.

VIP'ernes tilfredshed med services er generelt steget fra 2017 til 2018 (figur 9 og 10). Kun tilfredsheden med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS for eksempel i forbindelse med serviceafbrydelser er faldet. Den gennemsnitlige tilfredshed er faldet fra 4,07 i 2017 til 3,91 i 2018, og tilfredsheden med servicen er således stadig høj (figur 10). Blandt VIP'erne er tilfredseden med mail (4,3), stabiliteten af de net-baserede it-systemer (4,19) og det trådløse netværk (4,16) højest. VIP'erne er mest utilfredse med AV/VK-udstyret i møde- og undervisningslokalerne samt Moodle (henholdsvis 3,54, 3,41 og 3,65 – figur 9).

Figur 10: Udvikling i VIP'ernes tilfredshed med informationer og rådgivning samt netværk, print og 2-faktor validering.



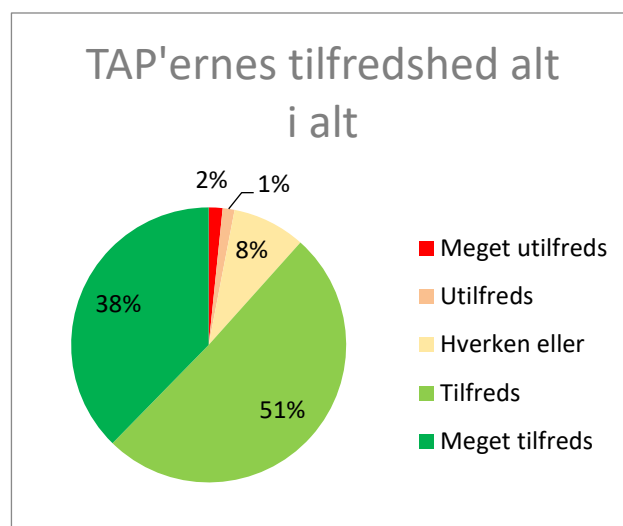
TAP'ernes tilfredshed

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 viser, at 89% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte it-service på AAU (figur 11). I 2017 var den generelle tilfredshed blandt TAP'erne 80%, og den generelle tilfredshed alt i alt er således steget. Kun 3% er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket gjaldt for 7% i 2017. TAP'ernes tilfredshed med supporten er steget på alle parametre, som indgår i undersøgelsen.

Af figur 12 fremgår det, at TAP'ere er særligt tilfredse med hjælp og behandlingstid, når de kontak-

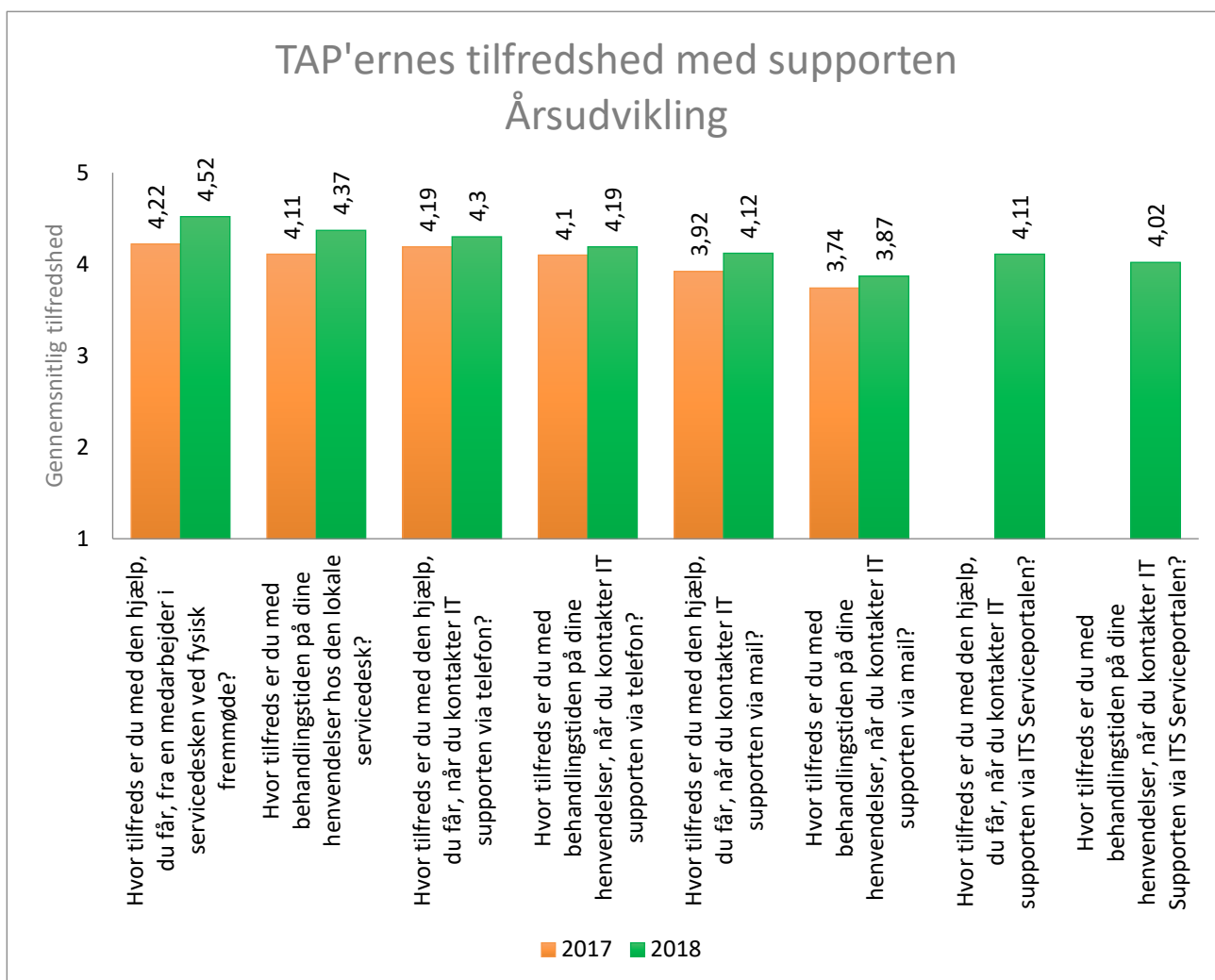
ter supporten via fysisk fremmøde ved servicedesken, telefon og via Serviceportalen. TAP'ernes tilfredshed med hjælp via mail er høj, dog er tilfredsheden med behandlingstiden over mail en smule over middel, som

Figur 11: VIP'ernes tilfredshed med tilbudt IT service.



det også var tilfældet hos VIP'erne. Det kan derfor være fordelagtigt at sænke behandlingstiden for henvendelser på mail for at højne den generelle tilfredshed med supporten. Dog er det en subjektiv vurdering, hvad der er en tilfredsstillende behandlingstid, og opfattelsen kan afhænge af kendskab til problemets omfang etc.

Figur 12: Udvikling i TAP'ernes tilfredshed med supporten.



TAP'ernes tilfredshed med services præsenteres i to figurer (figur 13 og 14). Figur 13 har fokus på services, vi antager, TAP'erne anvender dagligt, mens figur 14 fokuserer på services, færre anvender dagligt eller sjældnere end dagligt.

Print opnår den højeste gennemsnitlige tilfredshed blandt TAP'erne (4,39 – figur 13). Tilfredsheden afspejles endvidere i, at 88,4% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 3). TAP'erne er også den

gruppe, som er mest tilfredse med print. 74,1% af VIP'erne er tilfredse eller meget tilfredse, mens det kun gør sig gældende for 59,4% af de studerende (bilag 3).

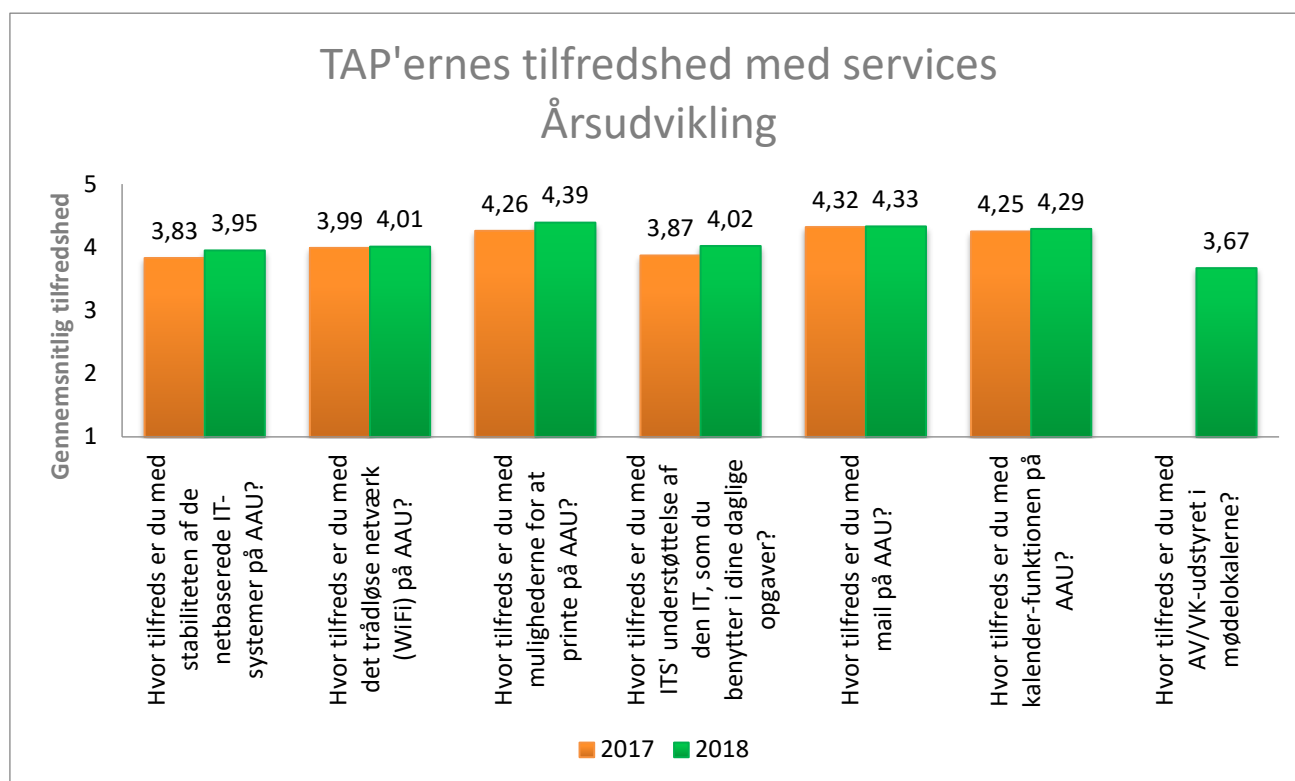
TAP'erne er også meget tilfredse med mail og kalenderfunktion (4,33 og 4,29). De to services er steget i tilfredshed på trods af, at de også havde høj tilfredshed i 2017. Den høje tilfredshed med mail og kalenderfunktion er vigtig, eftersom de ofte anvendes i arbejdet, arrangering af møder med videre.

Trådløst netværk opnår en gennemsnitlig tilfredshed på 4,01. Tilfredsheden minder således om de studerendes, der er 4,12, og VIP'ernes, der er 4,16 (figur 5 og 10).

Stabiliteten af de netbaserede it-systemer har i 2018 en højere gennemsnitlig tilfredshed end i 2017, hvilket afspejles i andelen, som er tilfredse eller meget tilfredse (70% i 2017 og 76,3% i 2018 – bilag 3).

For første gang undersøges TAP'ernes tilfredshed med AV/VK-udstyret i mødelokalerne. Servicen opnår en gennemsnitlig tilfredshed på 3,67, hvilket er jævnt. I 2017 fandt vi, at spørgsmålene ikke var fuldt dækkende for at måle tilfredsheden med AV/VK præcist, hvorfor vi fandt grund til at foretage ændringer i spørgeskemaet. Ændringerne beskrives nærmere i afsnittet AV/VK.

Figur 13: Udvikling i TAP'ernes tilfredshed med services de (formentlig) anvender dagligt.



TAP'erne er særligt tilfredse med ITS's support i forbindelse med eksamen. Servicen opnår et gennemsnit på 3,44. I 2017 var gennemsnittet 3,65 (figur 14). Endvidere opnår hastigheden, hvormed siderne på Moodle indlæses, et lavt gennemsnit (3,58), hvilket afspejles i, at 11,9% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 2). Spørgsmålet er ikke stillet i 2017, hvorfor det ikke er muligt at sammenligne med tidligere.

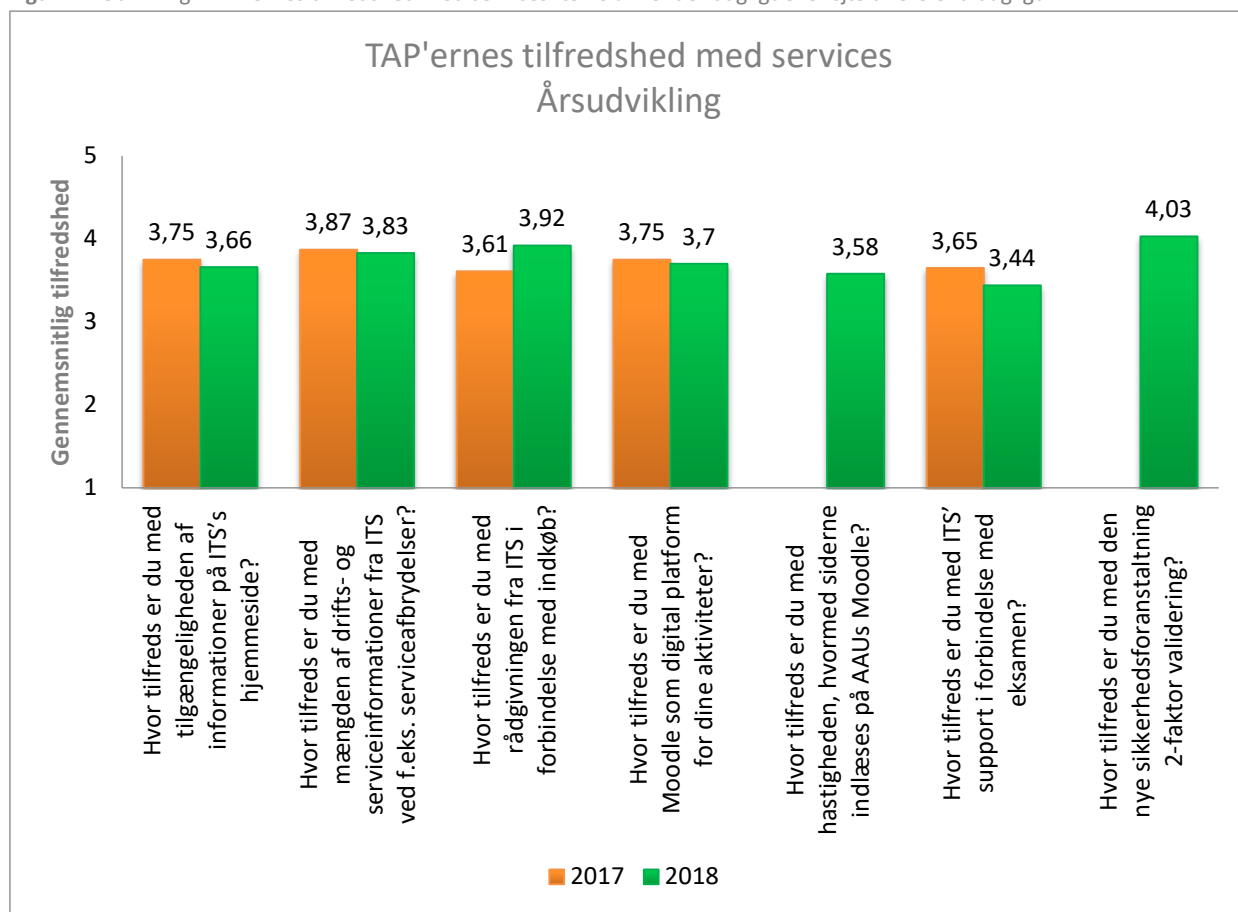
Der ses en faldende tilfredshed med tilgængeligheden af informationer på ITS' hjemmeside, mængden af drifts- og serviceinformationer samt Moodle som platform for aktiviteter (figur 14). 10,9% af TAP'erne er i 2018 tilfredse eller meget tilfredse med Moodle som digital platform for deres aktiviteter, mens det i 2017 kun var 5,5% (bilag 3).

Tilfredsheden med rådgivning fra ITS i forbindelse med indkøb er steget flot fra 3,61 til 3,92 (figur 14). Teamet foretog på baggrund af Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 en uddybende undersøgelse af deres service, eftersom de ønskede at forbedre tilfredsheden. Se afsnittet *Indkøbsfunktion* for nærmere beskrivelse.

78,2% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse med 2-faktor validering og er den gruppe, som er mest tilfredse med den nye service. 77,1% af VIP'erne er tilfredse eller meget tilfredse, mens det kun gælder for 50% af de studerende (bilag 3).

TAP'ernes tilfredshed med services er hovedsageligt steget (figur 13 og 14). Dog er tilfredsheden med tilgængeligheden af informationer på ITS' hjemmeside, mængden af drifts- og serviceinformationer, Moodle som digital platform for aktiviteter og ITS' support i forbindelse med eksamen faldet (figur 14). Blandt TAP'erne er tilfredsheden med muligheden for print (4,39), mail (4,33) og kalenderfunktionen (4,29) højest. TAP'erne er mest tilfredse med hastigheden, hvormed siderne på Moodle indlæses (3,58) og ITS' support i forbindelse med eksamen (3,44).

Figur 14: Udvikling i TAP'ernes tilfredshed med services færre anvender dagligt eller sjældnere end dagligt.



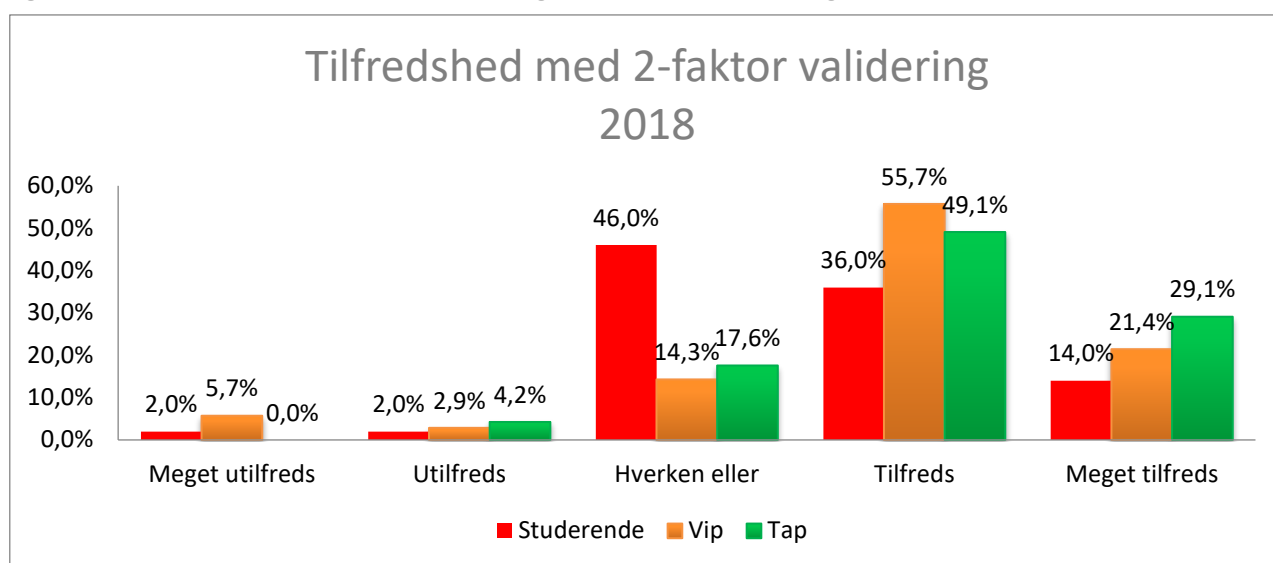
Nærmere indblik i udvalgte services

Ud fra data i Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 har vi udvalgt nogle services, hvor vi finder det særligt interessant at få et nærmere indblik i besvarelsene. Det følgende afsnit vil derfor give et indblik i 2-faktor validering og tilfredsheden med drifts- og serviceinformationer.

2-faktor validering

I foråret 2018 implementerede ITS den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering. For at få et indblik i tilfredsheden med servicen spørges de studerende, VIP'erne og TAP'erne hvor tilfredse de er med 2-faktor validering, såfremt de tilkendegiver, at de har brugt en service, der kræver login via funktionen. Undersøgelsen viser, at 73,0% er tilfredse eller meget tilfredse (bilag 2). Den flotte tilfredshed afspejler sig ligeledes i et gennemsnit på 3,91 (bilag 3). Tilfredsheden er dog skævt fordelt mellem grupperne. Den gennemsnitlige tilfredshed er højest blandt TAP'erne, hernæst kommer VIP'erne, mens tilfredsheden er mindst hos de studerende (henholdsvis 4,03, 3,84 og 3,58 – bilag 3). Fordelingen i den gennemsnitlige tilfredshed viser sig ligeledes i fordelingen af respondenternes svar. TAP'erne er mest tilfredse (78,2% er tilfredse eller meget tilfredse – figur 15). Andelen af VIP'erne, som er tilfredse eller meget tilfredse med servicen, er 77,1%, og derfor er tilfredsheden næsten lige så stor som hos TAP'erne. Tilfredsheden blandt VIP'erne skal dog ses i forhold til, at 8,6% svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse (figur 15). VIP'erne er således den gruppe, som er mest utilfredse med sikkerhedsforanstaltningen, når der ses på fordeling af svar. Hos de studerende er det blot halvdelen (50%), som er tilfredse eller meget tilfredse. Hertil skal det ses, at de også er den gruppe, som er mindst utilfredse (4% – figur 15). Den gennemsnitlige tilfredshed for grupperne bliver således nuanceret ved at se på, hvorledes svarene fordeles i de fem forskellige svarkategorier.

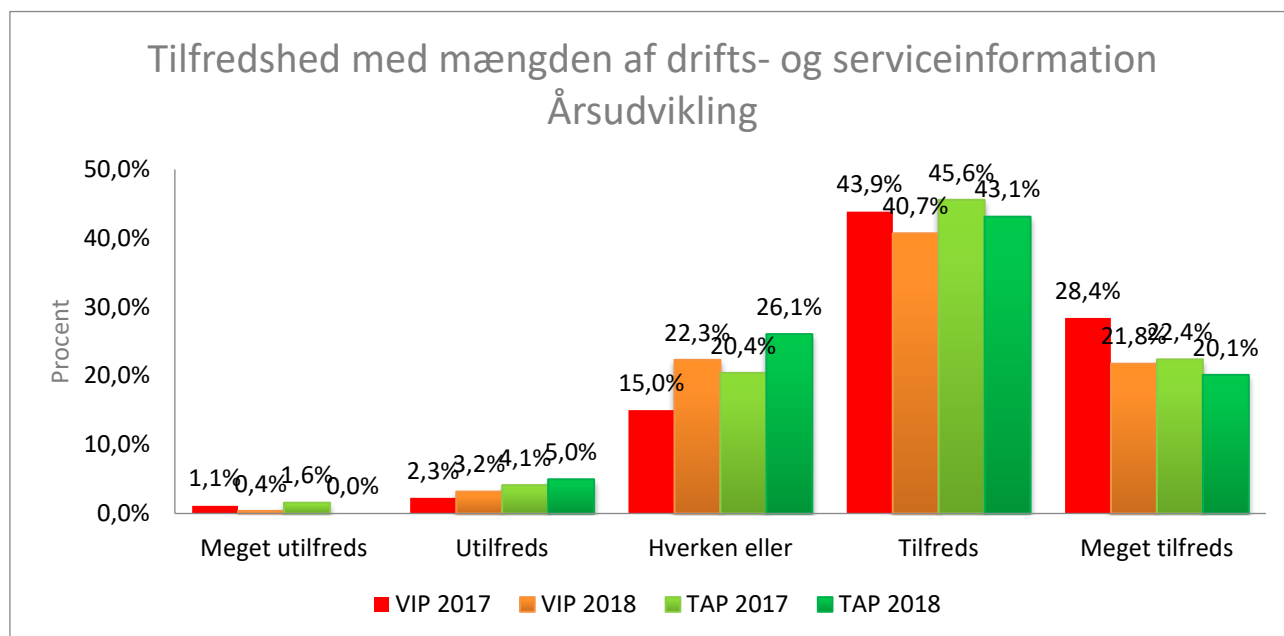
Figur 15: Procentvis tilfredshed med 2-faktor validering i 2018 for studerende, VIP og TAP.



Tilfredshed med mængden af drifts- og serviceinformationer

Tilfredsheden med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved for eksempel serviceafbrydelser blandt VIP'erne og TAP'erne er faldet fra 2017 til 2018. For VIP'erne er andelen af tilfredse og meget tilfredse faldet fra 72,3% i 2017 til 62,5% i 2018. Den faldende tilfredshed afspejler sig endvidere i en stigende utilfredshed. I 2017 var 3,4% VIP'erne utilfredse eller meget utilfredse, mens det i 2018 gælder for 3,6% (figur 16). Tilfredsheden blandt TAP'erne er faldet fra 68% til 63,2% i samme periode (figur 16). Hertil er det dog interessant, at 5,7% af TAP'erne var utilfredse eller meget utilfredse i 2017, mens det i 2018 kun gælder 5,0%. For 2018 er det interessant, at ingen TAP'ere er meget utilfredse med mængden af drifts- og serviceinformation. På trods af, at den gennemsnitlige tilfredshed med servicen altså er faldet, er det glædeligt, at andelen af brugere, som er meget utilfredse, er faldet flot fra 2,7% i 2017 til 0,4% i 2018 (figur 16).

Figur 16: Udvikling i VIP'erne og TAP'ernes tilfredshed med drifts- og serviceinformation.



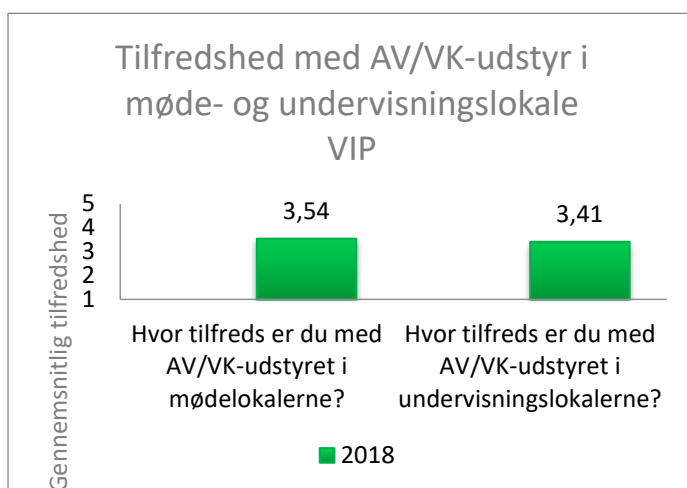
Forbedring af indsatsområder fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017

På baggrund af Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 fandt It Services incitament til at arbejde på at højne tilfredsheden med særligt udvalgte services. Grunden hertil var, at områderne i 2017 opnåede en forholdsvis lav gennemsnitlig tilfredshed. De følgende afsnit vil derfor samle op på, hvad der i praksis er gjort for at forbedre servicen samt præsentere hvordan, tilfredsheden ser ud i 2018.

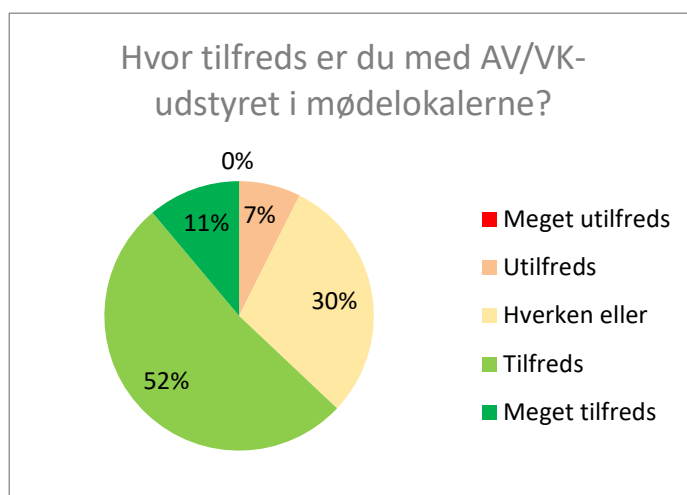
AV/VK

I Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 blev VIP'erne spurgt, hvor tilfredse de var med henholdsvis AV-udstyr og videokonferenceudstyr, såfremt de anvendte det i forbindelse med deres undervisning. Spørgsmålene opnåede en gennemsnitlig score på 3,56 og 3,20, hvilket er en lav tilfredshed. Som nævnt bygger spørgeskemaet i 2018 videre på erfaringerne fra 2017, og det var særligt på AV/VK-området, at spørgsmålene blev videreudviklet og nye kom til. VIP'erne blev bedt om at bedømme AV/VK-udstyret fordelt på møde- og undervisningslokale, såfremt de benytter udstyret. Af figur 17 fremgår det, at tilfredsheden med udstyret

Figur 17: VIP'ernes tilfredshed med AV/VK-udstyr.



Figur 18: TAP'ernes tilfredshed med AV/VK-udstyr i mødelokalerne.



i mødelokalerne i gennemsnit er 3,54, mens den i undervisningslokalerne er 3,41. Den gennemsnitlige tilfredshed er altså jævn, hvilket kan skyldes, at VIP'ernes svar primært er "hverken eller" og "tilfreds" (bilag 2). Endvidere svarer 25,6% af VIP'erne "hverken eller" til AV/VK-udstyret i mødelokalerne, mens 23,6% af VIP'erne synes "hverken eller" om AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne (bilag 2). Der er derfor brug for en øget indsats på kendskab til systemerne.

Som noget nyt i undersøgelsen i 2018 spørges der også ind til TAP'ernes tilfredshed med AV/VK-udstyret i mødelokalerne såfremt de benytter sig af det. Som det fremgår af figur 18, er 63% tilfredse eller meget tilfredse, mens 30% synes "hverken eller" om udstyret. Andelen af utilfredse er 7%, mens ingen TAP'ere er meget utilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed er

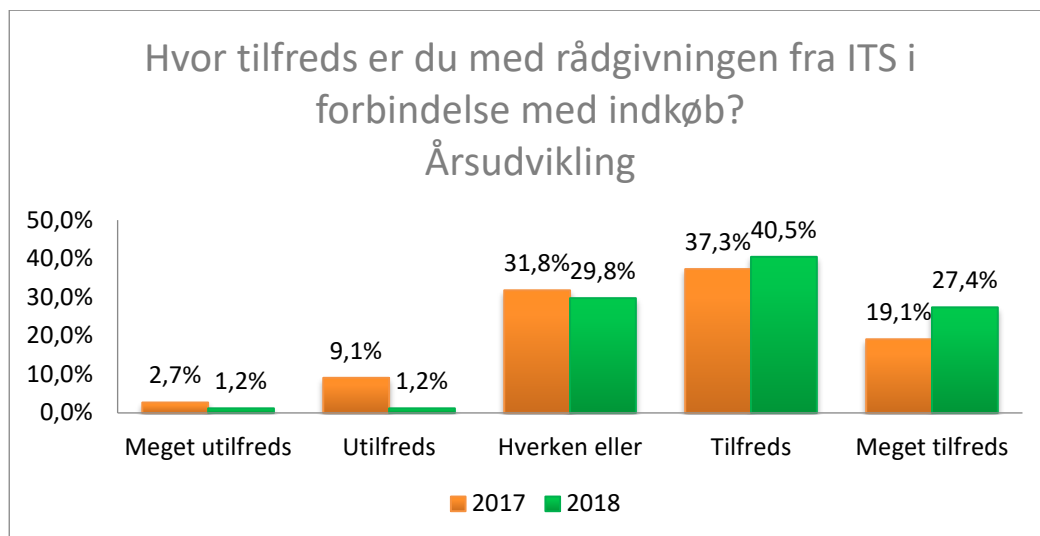
3,67, hvilket er jævnt. På grund af den store videreudvikling i spørgsmålene er det ikke muligt at sammenligne tilfredsheden med AV/VK i 2017 med tilfredsheden i 2018.

Indkøbsfunktion

TAP'ernes gennemsnitlige tilfredshed med den rådgivning, de modtog fra ITS' indkøbsfunktion, var i 2017 3,61. Det var her, TAP'erne havde den laveste gennemsnitlige tilfredshed i undersøgelsen i 2017. Medarbejderne, som til dagligt varetager indkøbsfunktionen, ønskede således at forbedre deres service. Hertil valgte man blandt andet at udsende et opfølgende spørgeskema for at få indblik i, hvor utilfredsheden særligt gjorde sig gældende. I foråret 2018 udsendte vi således et opfølgende spørgeskema med uddybende spørgsmål for at undersøge TAP'ernes utilfredshed med indkøbsfunktionen nærmere. Spørgsmålene tog udgangspunkt i de adspurgtes rolle (slutbruger, rekvirent, godkender og konterer) og herefter fulgte relevante spørgsmål, hvortil respondenterne kunne svare "ja" eller "nej". I undersøgelsen var der endvidere mulighed for at komme med konkrete forslag til, hvorledes den service, de gjorde brug af fra indkøbsfunktionen, kunne forbedres. Blandt andet på baggrund af spørgeskemaet har teamet bag funktionen indført forbedrende tiltag.

Figur 19 viser TAP'ernes tilfredshed med rådgivningen fra ITS i forbindelse med indkøb i 2017 og 2018. Det fremgår, at der særligt er sket et markant fald i andelen af utilfredse (fald fra 9,1% i 2017 til 1,2% i 2018). Derudover er andelen af TAP'ere, som er meget tilfredse, steget betydeligt fra 19,1% i 2017 til 27,4% i 2018. Generelt set er 67,9% af TAP'erne tilfredse eller meget tilfredse med rådgivningen i 2018, mens det i 2017 kun gjaldt for 56,4%. Den positive udvikling med indkøbsfunktionen ses ligeledes i den gennemsnitlige tilfredshed, der er steget fra 3,61 til 3,92.

Figur 19: TAP'ernes tilfredshed med rådgivning fra ITS i forbindelse med indkøb.¹



Eksamen

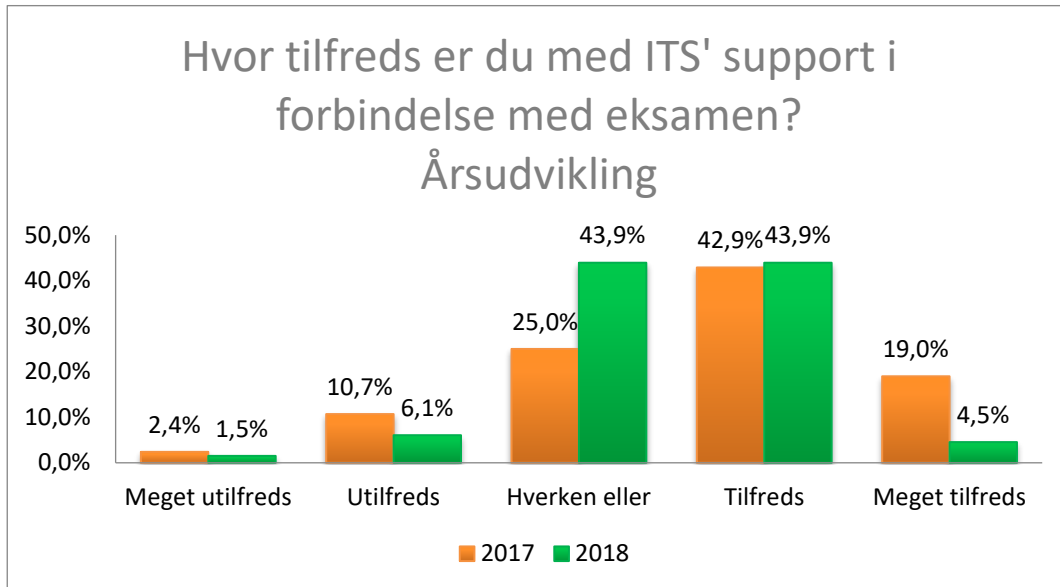
I Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 var TAP'ernes gennemsnitlige tilfredshed med ITS' support i forbindelse med eksamen 3,65. Dengang var Digital Eksamen og ITX-Flex allerede et fokuspunkt for forbedring. I efterår/vinter 2017 flyttede man således 1. og 2. level support på Digitaleksamen og ITX-flex (tidligere Exammonitor) fra StudieService til ITS Support. I forbindelse hermed oprettede man ligeledes Tier 2-supportteamet E-læring & Portal. Flytningen mellem de to afdelinger begyndte september 2017 og sluttede december 2017 og er sket i løbende samarbejde med gradvis overlevering og dialog. Der afholdes således løbende møder med Studiesystemer (det gamle StudielT) og Tier2-supporten. Endvidere ansatte ITS en ekstra medarbejder pr. 1. december 2017 i det nye Tier 2-supportteam. Ydermere har ATEA overtaget opgaven med at levere it-vagter ved eksaminer og medbringe nød-pc'ere til de studerende. Dog håndterer ITS selv pc'erne i forhold til installation og vedligeholdelse. Pc'erne opdateres minimum to gange årligt af Tier2-teamet. Som led i forbedringen af servicen har Tier 2-teamet endvidere udarbejdet en videovejledning til de studerende i forbindelse med stedprøver. Derudover udarbejder teamet løbende vejledninger og guides i tæt samarbejde med Studiesystemer. I 2018 er den gennemsnitlige tilfredshed faldet til 3,44.

Af figur 20 fremgår det, at selvom den gennemsnitlige tilfredshed er faldet, er der sket et markant fald i respondenter, som er utilfredse eller meget utilfredse (fra 13,1% i 2017 til 7,6% i 2018). Det er således lykkedes at mindske den generelle utilfredshed med ITS' support i forbindelse med eksamen. Dog er antallet af TAP'ere, som er meget tilfredse med ITS' support i forbindelse med eksamen, ligeledes faldet markant fra

¹ Det skal påpeges, at formuleringen af spørgsmålet har ændret sig fra undersøgelsen i 2017 til 2018. I 2017 blev TAP'erne spurgt: 'Hvor tilfreds er du med den service du modtager fra ITS' indkøbsfunktion?'. I 2018 lød spørgsmålet: 'Hvor tilfreds er du med rådgivningen fra ITS i forbindelse med indkøb?'. Det vurderes dog, at der ved formuleringerne er samme forståelse af spørgsmålet, hvorfor de to spørgsmål kan sammenlignes.

19,0% i 2017 til 4,5% i 2018. Af figur 20 fremgår det ligeledes, at flest TAP'ere (87,8% i 2018) er tilfredse eller synes "hverken eller" om supporten, hvilket ikke nødvendigvis er et problem.

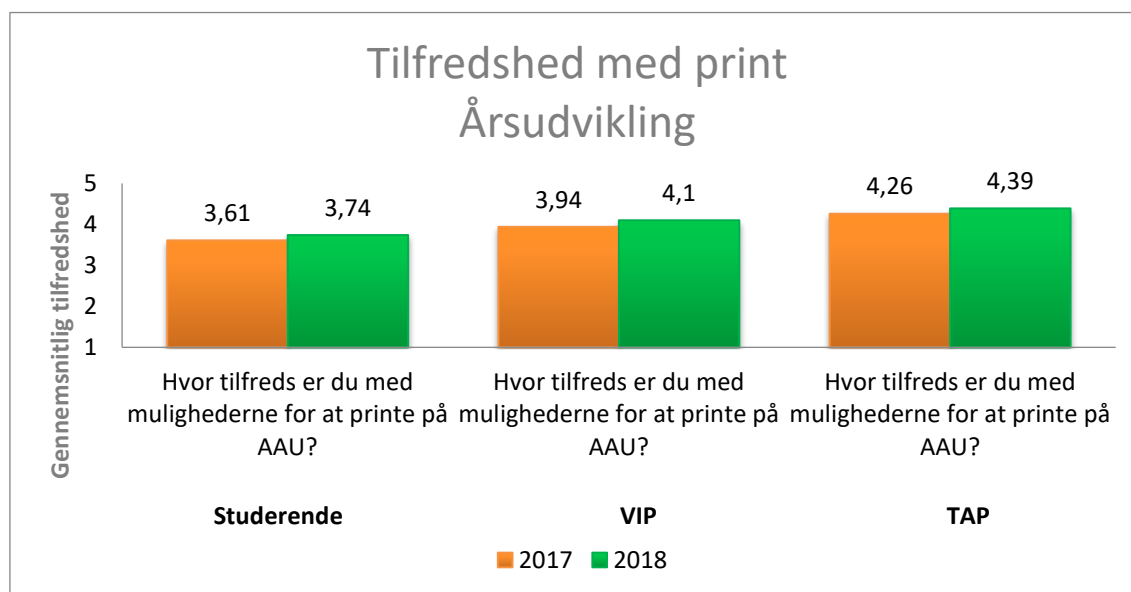
Figur 20: TAP'ernes tilfredshed med ITS' support i forbindelse med eksamen i 2017 og 2018.



Studerendes og VIP'ernes tilfredshed med print

I 2017 var studerende og VIP'erne mindre tilfredse med mulighederne for print. Dengang var den gennemsnitlige tilfredshed henholdsvis 3,61 og 3,94. I 2018 er den gennemsnitlige tilfredshed for studerende 3,74, mens den for VIP'ere er 4,1 (figur 21). Den gennemsnitlige tilfredshed er således steget, men de studerende er fortsat den gruppe, som har laveste tilfredshed med mulighederne for at printe. Det skyldes formentlig, at VIP'ere og TAP'ere i højere grad har installeret printere på deres computer, hvorimod de studerende selv skal opsøge information om de forskellige muligheder og tilkoble sig disse.

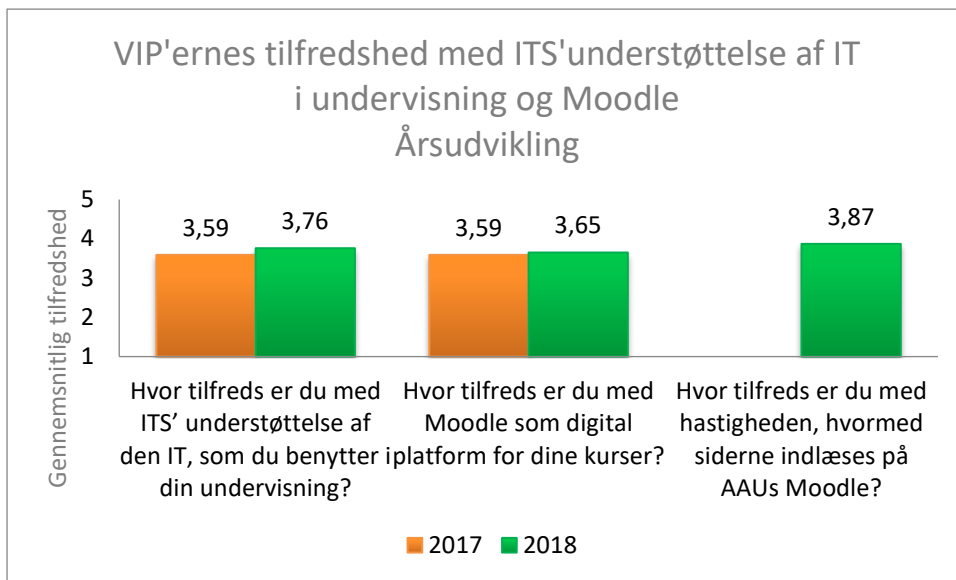
Figur 21: Udvikling i gennemsnitlig tilfredshed med print for studerende, VIP og TAP.



Understøttelse af VIP'ernes undervisning og brug af Moodle

I resultatrapporten for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 fandt arbejdsgruppen grund til at foreslå en uddybende undersøgelse af VIP'ernes tilfredshed med ITS' understøttelse af den it, som forelæseren anvender i undervisningen og Moodle. Grunden var, at begge services havde en lav tilfredshed (figur 22). Som det fremgår af figur 22, er den gennemsnitlige tilfredshed steget en smule fra 2017 til 2018, men den er fortsat lav. I spørgeskemaet for 2018 spurgte vi ind til, hvor tilfredse VIP'erne var med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAU's Moodle. Hertil var gennemsnittet 3,78 (figur 22). Tilfredsheden er her højere end ved de andre services, men er fortsat lav. På baggrund heraf er det fortsat et forslag, at der foretages nærmere undersøgelser af området. Understøttelsen af it, der benyttes i undervisningen og Moodle, er et centralt område, hvor det kan være vigtigt at højne tilfredsheden, fordi det udgør en væsentlig del af VIP'ernes hverdag.

Figur 22: VIP'ernes tilfredshed med understøttelse af IT som benyttes i undervisning og Moodle.



Services med høj tilfredshed

83% er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med den tilbudte it-service på AAU (figur 1). Heraf fordeler det sig således, at 80% af de studerende, 82% af VIP'erne og 89% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse (figur 3, 7 og 11). Andelen af utilfredse eller meget utilfredse er størst blandt VIP'erne (8% - figur 7), næst størst blandt de studerende (5% - figur 3) og mindst blandt TAP'erne (3% - figur 11). Fordelingen af tilfredshed blandt de tre grupper var den samme i 2017.

Generelt er der stor tilfredshed med supporten. Særligt er brugerne tilfredse med den hjælp, de får fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde (89,6% er tilfredse eller meget tilfredse) og hjælpen, de modtager, når de kontakter supporten via telefon (87,2% er tilfredse eller meget tilfredse) (bilag 2).

Overordnet opnår følgende tre services høj gennemsnitlig tilfredshed:

- Mail (90,5% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse, 88,7% af VIP'erne er tilfredse eller meget tilfredse).
- Stabiliteten af de netbaserede it-systemer på AAU (78,4% af alle er tilfredse eller meget tilfredse).
- Muligheden for print på AAU (74,5% af alle er tilfredse eller meget tilfredse).

De studerende er mest tilfredse med:

- Den hjælp de får, når de kontakter supporten via mail (figur 4). 82,4% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Stabiliteten af de netbaserede it-systemer på AAU (figur 6). 80,7% er tilfredse eller meget tilfredse
- Det trådløse netværk (figur 5). 79,4% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden når de kontakter supporten via telefon (figur 4). 75,9% er tilfredse eller meget tilfredse.

VIP'erne er mest tilfredse med:

- Den hjælp de får fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde. 90,5% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden på henvendelser hos den lokale servicedesk. 88,1% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Den hjælp de får, når de kontakter supporten via telefon. 84,3% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden på henvendelser, når de kontakter supporten via telefon. 82,5 er tilfredse eller meget tilfredse.

TAP'erne er mest tilfredse med:

- Den hjælp de får fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde. 92,1% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Mail på AAU. 90,9% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden på henvendelser hos den lokale servicedesk. 89,4% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Mulighederne for at printe på AAU. 88,4% er tilfredse eller meget tilfredse.

Services med lavere tilfredshed

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i 2017 og 2018, hvilket gør det muligt at se, om nogle services er faldet i gennemsnitlig tilfredshed. Den faldende tilfredshed gør sig gældende for følgende:

- Studerendes tilfredshed med den hjælp de får fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde (faldet fra 4,17 til 4,08) og behandlingstiden hos den lokale servicedesk (faldet fra 4,15 til 4,06) (figur 4).
- Studerendes tilfredshed med adgangen til deres skema i Moodle (faldet fra 3,7 til 3,58 – figur 5).
- VIP'ernes tilfredshed med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser (faldet fra 4,07 til 3,91 – figur 10).
- TAP'ernes tilfredshed med tilgængeligheden af informationer på ITS' hjemmeside (faldet fra 3,75 til 3,66 – figur 14).
- TAP'ernes tilfredshed med mængden af drifts- og serviceinformationer fra ITS ved f.eks. serviceafbrydelser (faldet fra 3,87 til 3,83 – figur 14).
- TAP'ernes tilfredshed med Moodle som digital platform for deres aktiviteter (faldet fra 3,75 til 3,7 – figur 14).
- TAP'ernes tilfredshed med ITS' support i forbindelse med eksamen (faldet fra 3,65 til 3,44 – figur 14).

Hertil finder vi på baggrund af undersøgelsen, at følgende services har flest respondenter, der er utilfredse eller meget utilfredse:

- 21,7% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne.
- 20,6% af de studerende er utilfredse eller meget utilfredse med adgangen til skema i Moodle.
- 14,0% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med AK/VK-udstyret i mødelokalerne.
- 13,3% af de studerende er utilfredse eller meget utilfredse med adgangen til kursusmaterialer i Moodle.

Refleksioner over undersøgelsens forløb

Brugertilfredshedsundersøgelsen har givet ITS et indblik i, hvilke af ITS' services, der særligt er høj tilfredshed med samt hvilke services, der kan forbedres og derfor bør undersøges nærmere. Brugertilfredshedsundersøgelsen lever således op til sit formål.

Supportgruppen har i nogen grad erfaringer med forfattelse, analyse og afrapportering af spørgeskemaundersøgelser fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017. Dog er mængden af dokumentation af arbejdsprocessen fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 begrænset, hvilket har besværliggjort nogle af elementerne i processen. Vi har haft stor glæde af et kursus hos Rambøll Management om *Den Gode Undersøgelse*, hvor vi har fået en grundlæggende introduktion til væsentlige dele i SurveyXact. Samlet har det betydet, at vi har draget fordel af erfaringer fra tidligere, men også har haft diskussioner omkring, hvordan vi skal tilgå forskellige elementer. Vi kunne med fordel deltage i Rambølls kursus *Den Gode Rapport* som fokuserer på analyse af data og opbygning af den rigtige rapport.

Selve formuleringen af spørgsmålene har taget udgangspunkt i formuleringerne fra undersøgelsen i 2017. Hertil har supportgruppen særligt arbejdet med formuleringen af spørgsmålene, således det fremstår klarere, hvad der præcist bliver spurgt ind til. Dog har der været stor opmærksomhed på ikke at ændre så meget i formulering, at det ikke kan sammenlignes med spørgsmålet fra 2017. I bilag 1 er spørgsmålene, hvor formuleringen er ændret fra 2017 til 2018 markeret med *. Ydermere er der tilføjet nye spørgsmål. Det skyldes dels, at der var områder, som vi ønskede at inddrage i undersøgelsen, men også, at ITS varetager nye funktioner, eksempelvis 2-faktor validering og Serviceportalen. På baggrund af data finder vi grund til at videreudvikle siden, hvor respondenterne skal besvare, hvorvidt de er ansat som VIP eller TAP, da vi finder, at der ikke er overensstemmelse mellem besvarelsenerne og de baggrundsoplysningerne, vi har. Vi tænker, at videreudviklingen skal indbefatte et link til beskrivelsen på AAU's hjemmeside, men ligeledes en kort beskrivelse inden spørgsmålet. Efterfølgende har vi fundet en uoverensstemmelse mellem definitionerne af VIP og TAP på engelsk. Den engelske oversættelse stemmer således ikke overens med de danske definitioner, hvilket betyder, at der kan være fejl i data.

I år har vi særligt videreudviklet design og layout på det udsendte spørgeskema. Formålet har været at tydeliggøre AAU som afsender samt videreføre den røde tråd, som eksisterer på AAU i forhold til farver, skrifttype mv. Derfor er spørgeskemaet i år opbygget efter et andet tema, som muliggør flere ændringer i layoutet. Det udsendte spørgeskema indeholder blandt andet AAU's karakteristiske blå farver og AAU's logo med campusserne Aalborg, Esbjerg og København. Vi har ligeledes ændret i måden, spørgsmålene er stillet op på. I 2017 var spørgsmålene opstillet som vandrette kategorispørgsmål, mens de i 2018 er opstil-

let som batteri med kategorier. Det medfører, at der står flere spørgsmål på én side, hvilket gør, at undersøgelsen ikke føles så omfattende at gennemføre. Derudover giver det et bedre overblik over opbygningen i SurveyXact, når vi arbejder med opbygningen af spørgeskemaet. Overordnet skaber ændringerne ikke konsekvenser for analyserne, men bidrager til genkendelse af AAU.

Det er relevant at påpege, at det på nogle områder ikke har været muligt at sammenligne resultaterne fra 2018 med resultaterne fra 2017.

Bilag 1 – Distributionsmail, rykkermail og endeligt spørgeskema

Distributionsmail

(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 9. oktober 2018.

På forhånd tak.

Venlig hilsen

AAU IT Services

Rykkermail

(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 9. oktober 2018.

På forhånd tak.

Venlig hilsen

AAU IT Services

Spørgeskema

Brugertilfredshedsundersøgelse af AAU IT Services

[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 IT Services 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, da kontakt support@its.aau.dk og brug Emne "Tilbagetrækning af samtykke BTU 2018".

Ja

Nej

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

(1)

(2)

Din baggrund

Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet (AAU) i 2018?

(1) Ja

(2) Nej

Er du?

(1) VIP/Underviser

(2) TAP

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 Supporten (Benyttelse)

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

- (1) Supportens Servicedesks
- (2) Telefon (+45 9940 2020)
- (3) Mail (support@its.aau.dk)
- (4) Serviceportalen (service.aau.dk)
- (5) Jeg har aldrig haft kontakt til IT Supporten

IT Supporten (Servicedesks)

www.its.aau.dk/support/

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
*Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde?	(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 hos den lokale servicedesk?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

IT Supporten (Telefon)

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 IT supporten via telefon?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Meget utilfreds **Utilfreds** **Hverken eller** **Tilfreds** **Meget tilfreds**

*Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT supporten via telefon?

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

IT Supporten (Mail)

www.mail.aau.dk

Meget utilfreds **Utilfreds** **Hverken eller** **Tilfreds** **Meget tilfreds**

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

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

*Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT supporten via mail?

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

IT Supporten (Serviceportalen)

www.service.aau.dk

Meget utilfreds **Utilfreds** **Hverken eller** **Tilfreds** **Meget tilfreds**

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

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

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT Supporten via ITS Serviceportalen?

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

IT Services på AAU

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
*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 (WiFi) 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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af informationer på ITS's 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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart?	(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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
Hvor tilfreds er du med adgangen til kursusmaterialer 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 adgangen til 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 AAUs 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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
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)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
*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"/>
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"/>

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 kalender-funktionen 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 kurser?	(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 AAUs 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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
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)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ikke relevant
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 kalender-funktionen 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)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
*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"/>

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

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 den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering?

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds
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 nu lukke dette skema.

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

Med venlig hilsen
Aalborg Universitet IT Services

Bilag 2 – Brugertilfredshedsundersøgelsens resultater i procenter

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

	Procent
Ja	95,0%
Nej	5,0%
I alt	100,0%

Er du startet som ny studerende på Aalborg Universitet (AAU) i 2018?

	Procent
Ja	39,8%
Nej	60,2%
I alt	100,0%

Er du?

	Procent
VIP/Underviser	53,8%
TAP	46,2%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	2,6%
Utilfreds	2,6%
Hverken eller	11,0%
Tilfreds	45,3%
Meget tilfreds	36,4%
Ikke relevant	2,2%
I alt	100,0%

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

	Procent
Supportens Servicedesks	51,7%
Telefon (+45 9940 2020)	44,2%
Mail (support@its.aau.dk)	54,4%
Serviceportalen (service.aau.dk)	9,7%
Jeg har aldrig haft kontakt til IT Supportten	19,8%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde?

	Procent
Meget utilfreds	1,3%
Utilfreds	2,5%
Hverken eller	6,7%
Tilfreds	31,3%
Meget tilfreds	58,3%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser hos den lokale servicedesk?

	Procent
Meget utilfreds	1,4%
Utilfreds	2,6%
Hverken eller	9,1%
Tilfreds	34,7%
Meget tilfreds	52,1%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,0%
Utilfreds	2,5%
Hverken eller	9,2%
Tilfreds	44,1%
Meget tilfreds	43,1%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT supporten via telefon?

	Procent
Meget utilfreds	0,7%
Utilfreds	3,0%
Hverken eller	12,4%
Tilfreds	43,6%
Meget tilfreds	40,3%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,4%
Utilfreds	3,7%
Hverken eller	12,2%
Tilfreds	51,2%
Meget tilfreds	31,5%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT supporten via mail?

	Procent
Meget utilfreds	1,6%
Utilfreds	8,2%
Hverken eller	16,6%
Tilfreds	46,3%
Meget tilfreds	27,2%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,6%
Utilfreds	3,1%
Hverken eller	18,9%
Tilfreds	41,7%
Meget tilfreds	34,6%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med behandlingstiden på dine henvendelser, når du kontakter IT Supporten via ITS Serviceportalen?

	Procent
Meget utilfreds	1,6%
Utilfreds	3,1%
Hverken eller	24,4%
Tilfreds	37,8%
Meget tilfreds	33,1%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	0,8%
Utilfreds	4,3%
Hverken eller	12,5%
Tilfreds	45,6%
Meget tilfreds	32,7%
Ikke relevant	4,1%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,6%
Utilfreds	5,9%
Hverken eller	11,6%
Tilfreds	39,4%
Meget tilfreds	37,5%
Ikke relevant	4,1%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,5%
Utilfreds	6,2%
Hverken eller	10,7%
Tilfreds	37,6%
Meget tilfreds	36,9%
Ikke relevant	7,1%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	0,6%
Utilfreds	4,4%
Hverken eller	25,2%
Tilfreds	38,2%
Meget tilfreds	15,6%
Ikke relevant	16,1%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart?

	Procent
Meget utilfreds	0,7%
Utilfreds	8,8%
Hverken eller	21,8%
Tilfreds	44,2%
Meget tilfreds	22,4%
Ikke relevant	2,0%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,1%
Utilfreds	4,0%
Hverken eller	28,0%
Tilfreds	28,6%
Meget tilfreds	19,4%
Ikke relevant	18,9%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med adgangen til kursusmaterialer i Moodle?

	Procent
Meget utilfreds	3,3%
Utilfreds	10,0%
Hverken eller	11,9%
Tilfreds	46,1%
Meget tilfreds	27,9%
Ikke relevant	0,8%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	5,4%
Utilfreds	15,2%
Hverken eller	17,3%
Tilfreds	36,9%
Meget tilfreds	23,0%
Ikke relevant	2,2%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?

	Procent
Meget utilfreds	0,5%
Utilfreds	4,6%
Hverken eller	11,9%
Tilfreds	49,9%
Meget tilfreds	32,2%
Ikke relevant	0,8%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	0,2%
Utilfreds	4,0%
Hverken eller	24,0%
Tilfreds	41,8%
Meget tilfreds	21,0%
Ikke relevant	9,0%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,6%
Utilfreds	6,0%
Hverken eller	14,0%
Tilfreds	38,0%
Meget tilfreds	23,6%
Ikke relevant	16,9%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,6%
Utilfreds	6,6%
Hverken eller	18,0%
Tilfreds	30,0%
Meget tilfreds	17,8%
Ikke relevant	26,0%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?

	Procent
Meget utilfreds	1,2%
Utilfreds	2,5%
Hverken eller	6,4%
Tilfreds	44,2%
Meget tilfreds	44,6%
Ikke relevant	1,2%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?

	Procent
Meget utilfreds	1,8%
Utilfreds	3,1%
Hverken eller	11,5%
Tilfreds	38,9%
Meget tilfreds	34,2%
Ikke relevant	10,5%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	3,7%
Utilfreds	7,8%
Hverken eller	21,2%
Tilfreds	30,7%
Meget tilfreds	18,9%
Ikke relevant	17,7%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?

	Procent
Meget utilfreds	1,6%
Utilfreds	4,3%
Hverken eller	19,1%
Tilfreds	36,6%
Meget tilfreds	21,4%
Ikke relevant	17,1%
I alt	100,0%

Benytter du AV/VK-udstyr i dit arbejde?

	Procent
Ja	50,2%
Nej	49,8%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	2,7%
Utilfreds	11,2%
Hverken eller	25,6%
Tilfreds	50,4%
Meget tilfreds	10,1%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	4,7%
Utilfreds	17,1%
Hverken eller	23,6%
Tilfreds	42,2%
Meget tilfreds	12,4%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	0,6%
Utilfreds	5,1%
Hverken eller	16,1%
Tilfreds	23,2%
Meget tilfreds	18,3%
Ikke relevant	36,8%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	0,7%
Utilfreds	3,9%
Hverken eller	16,4%
Tilfreds	49,2%
Meget tilfreds	27,8%
Ikke relevant	2,1%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med mail på AAU?

	Procent
Meget utilfreds	0,9%
Utilfreds	1,1%
Hverken eller	6,4%
Tilfreds	47,2%
Meget tilfreds	43,7%
Ikke relevant	0,7%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med kalender-funktionen på AAU?

	Procent
Meget utilfreds	0,5%
Utilfreds	0,9%
Hverken eller	8,0%
Tilfreds	49,2%
Meget tilfreds	39,0%
Ikke relevant	2,5%
I alt	100,0%

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

	Procent
ITS' indkøbsfunktion	19,1%
Moodle	23,0%
Digital eksamen	15,0%
AV/VK	12,3%
Ingen af delene	55,4%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,2%
Utilfreds	1,2%
Hverken eller	29,8%
Tilfreds	40,5%
Meget tilfreds	27,4%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	0,0%
Utilfreds	10,9%
Hverken eller	22,8%
Tilfreds	51,5%
Meget tilfreds	14,9%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med hastigheden, hvormed siderne indlæses på AAUs Moodle?

	Procent
Meget utilfreds	3,0%
Utilfreds	8,9%
Hverken eller	26,7%
Tilfreds	49,5%
Meget tilfreds	11,9%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	1,5%
Utilfreds	6,1%
Hverken eller	43,9%
Tilfreds	43,9%
Meget tilfreds	4,5%
I alt	100,0%

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

	Procent
Meget utilfreds	0,0%
Utilfreds	7,4%
Hverken eller	29,6%
Tilfreds	51,9%
Meget tilfreds	11,1%
I alt	100,0%

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

	Procent
Ja	21,6%
Nej	78,4%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)

	Procent
Meget utilfreds	1,8%
Utilfreds	3,5%
Hverken eller	21,8%
Tilfreds	48,4%
Meget tilfreds	24,6%
I alt	100,0%

Samlet status

Krydset med: Type

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Ny	0	0	0	0,0%
Distribueret	2.077	919	423	70,0%
Nogen svar	27	21	26	1,5%
Gennemført	396	560	437	28,5%
Frafaldet	0	0	0	0,0%
I alt	51,2%	30,7%	18,1%	100,0%

Bilag 3 Udvikling fra 2017 til 2018

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

Krydset med: Type

	Studerende	I alt
Meget utilfreds	4	1,1%
Utilfreds	15	4,0%
Hverken eller	104	28,0%
Tilfreds	106	28,6%
Meget tilfreds	72	19,4%
Ikke relevant	70	18,9%
I alt	371	371

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

Krydset med: Type

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Meget utilfreds	2,1%	0,9%	1,9%	1,6%
Utilfreds	6,1%	5,2%	6,4%	5,9%
Hverken eller	10,7%	11,6%	12,3%	11,6%
Tilfreds	38,5%	37,1%	43,1%	39,4%
Meget tilfreds	40,9%	39,9%	31,5%	37,5%
Ikke relevant	1,6%	5,2%	4,7%	4,1%
I alt	28,1%	40,2%	31,7%	100,0%

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

Krydset med: Type

	Studerende 2017	Studerende 2018
Meget utilfreds	3,2%	3,2%
Utilfreds	13,2%	10,2%
Hverken eller	18,0%	15,0%
Tilfreds	35,4%	37,4%
Meget tilfreds	19,5%	21,9%
Ikke relevant	10,7%	12,3%
I alt	29,6%	28,1%

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

Krydset med: Type

	VIP 2017	VIP 2018
Meget utilfreds	1,1%	0,4%
Utilfreds	2,3%	3,2%
Hverken eller	15,0%	22,3%
Tilfreds	43,9%	40,7%
Meget tilfreds	28,4%	21,8%
Ikke relevant	9,3%	11,6%
I alt	46,4%	55,8%

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

	2018	Studerende	Vip	Tap	I alt
Meget utilfreds		3,2%	1,5%	0,0%	1,5%
Utilfreds		10,2%	6,7%	2,1%	6,2%
Hverken eller		15,0%	10,6%	7,1%	10,7%
Tilfreds		37,4%	36,6%	39,1%	37,6%
Meget tilfreds		21,9%	37,5%	49,3%	36,9%
Ikke relevant		12,3%	7,1%	2,4%	7,1%
I alt		28,1%	40,2%	31,7%	100,0%

Hvor tilfreds er du med de informationer, du modtager om IT ved studiestart?

Studerende

	2017	2018
Meget utilfreds	4,0%	0,7%
Utilfreds	10,8%	8,8%
Hverken eller	14,8%	21,8%
Tilfreds	43,8%	44,2%
Meget tilfreds	19,3%	22,4%
Ikke relevant	7,4%	2,0%
I alt	100,0%	100,0%

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

	TAP 2017*	TAP 2018
Meget utilfreds	2,0%	0,7%
Utilfreds	8,0%	6,2%
Hverken eller	19,0%	14,7%
Tilfreds	46,1%	52,1%
Meget tilfreds	23,9%	24,2%
Ikke relevant	1,0%	2,1%
I alt	37,7%	31,7%

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

	TAP 2017*	TAP 2018
Meget utilfreds	2,7%	2018
Utilfreds	9,1%	1,2%
Hverken eller	31,8%	1,2%
Tilfreds	37,3%	29,8%
Meget tilfreds	19,1%	40,5%
Ikke relevant	100,0%	27,4%
I alt	2,7%	100,0%

Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering? - VPN (Virtual Private Network)

	Studerende	Vip	Tap	I alt
Meget utilfreds	2,0%	5,7%	0,0%	1,8%
Utilfreds	2,0%	2,9%	4,2%	3,5%
Hverken eller	46,0%	14,3%	17,6%	21,8%
Tilfreds	36,0%	55,7%	49,1%	48,4%
Meget tilfreds	14,0%	21,4%	29,1%	24,6%
I alt	17,5%	24,6%	57,9%	100,0%

Hvor tilfreds er du med den nye sikkerhedsforanstaltning 2-faktor validering?	Gennemsnit
Studerende	3,58
VIP	3,84
TAP	4,03
Overordnet	3,91

Hvor tilfreds er du med det trådløse netværk (WiFi) på AAU?		
	2017 – gennemsnit (respondenter)	2018 – gennemsnit (respondenter)
Studienævnet for Jura	2,4 (5)	5,0 (1)