

Brugerundersøgelse 2008 af Navision Stat

Brugerundersøgelse 2008 af Navision Stat

© UNI•C Statistik & Analyse februar 2009

Af Jeppe Krag

Indhold

1	Indledning.....	5
2	Sammenfatning	6
3	Metode	8
	3.1 Population.....	8
	3.2 Spørgeskema	8
	3.3 Svarprocent og bortfald.....	8
	3.4 Metode.....	9
4	Brug af Navision Stat.....	10
	4.1 Erfaring	10
	4.2 Primær funktion	10
	4.3 Funktioner i forhold til Navision Stat	11
	4.4 Anvendelse	11
	4.5 Understøttelse af arbejdsgange og arbejdsprocesser	12
5	Brugervenlighed	13
	5.1 Vinduernes opbygning	13
6	Integration med studieadministrativt system	15
	6.1 Studieadministrative systemer	15
	6.2 Understøtter integrationen arbejdsgange og -processer ...	15
7	Hjælpemuligheder	17
	7.1 Hjælperesurser	17
	7.2 Brug af hjælperesurser	18
	7.3 Onlinehjælpen.....	18
	7.4 Supporten	19
	7.5 Hjemmesiden	21
8	Inspirationsdage	22
	8.1 Dækning af behov.....	22

9	Brugernes kommentarer.....	23
10	Brugernes profil.....	24
	10.1 Kønsfordeling.....	24
	10.2 Alder	24
	10.3 Institutionstype	24
11	Bilag 1: Spørgeskemaet.....	25

1 Indledning

UNI•C Statistik & Analyse har i november 2008 gennemført en brugertilfreds-
hedsundersøgelse af Navision Stat for UNI•C Administrative Systemer.

Nærværende rapport er en kommenteret gennemgang af undersøgelsens resultater.
I bilaget viser vi desuden det benyttede spørgeskema.

Rapporten er opbygget på følgende måde. Kapitel 2 er en sammenfatning af rap-
portens resultater. Herefter følger i kapitel 3 en metodegennemgang. Dernæst føl-
ger kapitlerne 4 til 8, der gennemgår brugernes evaluering af Navision Stat med
hensyn til brug, brugervenlighed, integration med studieadministrativt system,
hjælpemuligheder og inspirationsdage. I kapitel 9 beskrives nogle karakteristika
for brugerne, mens bilag 1 gengiver en kopi af spørgeskemaet.

I 2006 blev der gennemført en tilsvarende undersøgelse af Navision Stat blandt
brugere fra erhvervsskolerne, hvor Navision Stat blev implementeret i perioden
marts 2006 – marts 2007. Resultaterne fra denne undersøgelse er blevet sammen-
lignet med resultaterne fra undersøgelsen i 2006 i det omfang det har kunnet lade
sig gøre.

2 Sammenfatning

97 pct. af brugerne er meget eller overvejende tilfredse med Navision Stat i forhold til, at programmet med dets vinduer og udskrifter understøtter deres arbejdsgange og arbejdsprocesser. Denne andel er i forhold til undersøgelsen i 2006 steget med 16 procentpoint.

I forhold til Navision Stats brugervenlighed mener 45 pct. af brugerne, at alle eller næsten alle vinduerne er hensigtsmæssigt opbygget. 51 pct. mener, at over halvdel af vinduerne er det. Andelen af brugere, der mener at alle eller næsten alle vinduer er hensigtsmæssigt opbygget er i forhold til 2006-undersøgelsen steget med 17 procentpoint. 97 pct. af brugerne er meget eller overvejende tilfredse med Navisions Stats reaktionstid, hvilket er 2 procentpoint højere end undersøgelsen i 2006.

56 pct. af brugerne har integration mellem Navision Stat og EASY-A på deres institution. 5 pct. har integration mellem Navision Stat og SIS, mens 6 pct. angiver, at de har integration med et andet studieadministrativt system. 95 pct. af de brugere som har integration mellem Navision Stat og EASY-A eller SIS angiver, at de er meget eller overvejende tilfredse med, at integrationen understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, de skal bruge den til.

Brugerne henter oftest hjælp til Navision Stat via deres kolleger. Denne mulighed angiver 65 pct. Hernæst følger hjælp fra UNI•Cs Navision Stat-support, Navision Stat-hjemmesiden og onlinehjælpetasten. 93 pct. af brugerne har inden for det seneste år benyttet kolleger til hjælp, 56 pct. har benyttet supporten, 46 pct. har benyttet Navision Stat-hjemmesiden, mens 45 pct. har benyttet onlinehjælpen.

95 pct. af brugerne er meget eller overvejende tilfredse med supporten. Denne andel er steget med 14 procentpoint i forhold til undersøgelsen i 2006, hvor 81 pct. var meget eller overvejende tilfredse. For Navision Stat-hjemmesiden er andelen af meget eller overvejende tilfredse brugere på 92 pct., hvilket er 6 procentpoint mere end i 2006. Endelig er 79 pct. af brugerne meget eller overvejende tilfredse med onlinehjælpen.

Endelig mener 86 pct. af brugerne, at de inspirationsdage UNI•C udbyder er dækkende for deres behov.

Ovenstående resultater er relativt ensartede hen over de forskellige institutionstyper, som brugerne kommer fra. Dog er der en tendens til lidt lavere tilfredshed blandt brugere fra professionshøjskolerne, som er den institutionstype, som sidst har fået implementeret Navision Stat.

Hovedparten af brugerne i undersøgelsen har arbejdet med Navision Stat i 1-3 år. Deres primære funktion er som daglige brugere, der benytter programmet dagligt eller stort set dagligt eller flere gange om ugen.

Svarprocenten i årets undersøgelse var på 61 pct., hvilket er højere end i 2006, hvor den var 46 pct.

3 Metode

3.1 Population

Da der ikke eksisterer en fortegnelse over brugernes e-mail-adresser, blev der forud for undersøgelsen foretaget en indsamling af e-mail-adresser blandt skolerne. Enkelte skoler besvarede ikke henvendelsen om udlevering af e-mail-adresser, og andre skoler ønskede ikke at deltage. UNI-C modtog dog e-mailadresser fra 195 ud af i alt 268 institutioner, svarende til 73 pct. af institutionerne.

Fra de 195 skoler blev der indsamlet 1.151 e-mail-adresser. I forbindelse med udsendelse af e-mail-invitationerne blev tre e-mails afvist. Yderligere fire brugere oplyste, at de ikke var Navision Stat brugere, to brugere var ikke længere ansat, mens ti brugere var på barsel. Den samlede population var herefter på 1.130 brugere.

3.2 Spørgeskema

Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af et webbaseret spørgeskema.

Spørgeskemaet, som fremgår af bilag 1, består af nogle baggrundsspørgsmål, en række spørgsmål om brug, brugervenlighed, integration med studieadministrative systemer, hjælpemuligheder og inspirationsdage, samt en mulighed for at afgive yderligere kommentarer.

Respondenterne blev inviteret til at deltage via en e-mail med link til undersøgelsen. E-mails til brugerne blev udsendt 3. november 2008. Efterfølgende blev der afsendt rykkere den 18. november 2008 til de brugere, der ikke havde besvaret skemaet. Den 1. december 2008 blev undersøgelsen lukket for yderligere besvarelser.

Hver invitation indeholdt en personlig adgangskode, som sikrede at ingen deltager kunne svare mere end én gang.

For at fremme deltagelsen blev der i forbindelse med undersøgelsen udloddet 15 gange 2 flasker rødvin blandt de respondenter, der svarede inden svarfristens udløb.

3.3 Svarprocent og bortfald

Der er i alt 693 brugere, der har afgivet en gyldig besvarelse ud af populationen på 1.130 brugere, hvilket giver en svarprocent på 61 pct., hvilket er 15 procentpoint

højere end undersøgelsen i 2006, hvor de administrative systemer EASY-A og EASY-P også blev evalueret i samme undersøgelse som Navision Stat.

Af disse 693 respondenter angiver 41 respondenter, at de ikke er Navision Stat brugere. Disse svar er herefter udeladt i resultatgennemgangen. Dermed ligger der 652 svar fra Navision Stats brugere til grund for evalueringen.

Der kan være et bortfaldsproblem i undersøgelsen, i det omfang respondenternes svar ikke er repræsentative for populationen. En evt. manglende repræsentativitet betyder, at man skal være varsom med at overfortolke undersøgelsens resultater, hvad angår de generelle tendenser. F.eks. ved vi ikke, om de tilfredse, de ligeglade eller de utilfredse brugere har været mest tilbøjelige til at svare på undersøgelsen.

3.4 Metode

3.4.1 Manglende svar

Af rapporteringen er baseret på svar fra 652 brugere, men dette er ikke ensbetydende med, at alle brugere har svaret på alle spørgsmål, idet der kan være spørgsmål som den enkelte respondent ikke skal, kan eller vil svare på.

3.4.2 Tilfredshedsscorer

For at få et simpelt udtryk for tilfredsheden, som er lettere at sammenligne på tværs af brugere og med tidligere tilfredshedsmålinger, er der i forbindelse med flere tabeller udregnet en *tilfredshedsscore*. En sådan gennemsnitsberegning er baseret på en værdisætning af de kategoriserede svarskalaer. I dette spørgeskema består hvert tilfredshedsspørgsmål af fire kategorier, som tildeles værdier mellem 1 og 4 (1= meget tilfreds; 2= overvejende tilfreds; 3=overvejende utilfreds; 4 = meget utilfreds). Derfor vil et lavere score vise større gennemsnitlig tilfredshed. Yderscoren på 1 svarer til at alle har afkrydset kategorien 'meget tilfreds', ligesom en score på 4 tilsvarende viser, at alle havde afkrydset 'meget utilfreds'.

Scoren angives i rapporten med én decimal, da der ikke meningsfuldt kan fortolkes på forskelle, som opstår på 2. decimal.

3.4.3 Procentgengivelse

Procenttal er angivet uden decimaler. Summen af tallene bliver derfor ikke altid 100 pct., hvilket skyldes afrunding. Eksempelvis kan der være 6,4 pct., der svarer "A", 49,3 pct., der svarer "B", og 44,3 pct., der svarer "C", men da alle tallene rundes ned, vil fordelingen kun summe til 99 pct.

Notationen "0 pct." skal således fortolkes som en afrunding af procenttal mindre end 0,5 pct.. Såfremt der overhovedet ikke er forekommet svar i en kategori, anvendes notationen "-".

4 Brug af Navision Stat

4.1 Erfaring

Næsten halvdelen, eller 49 pct., af brugerne har arbejdet med Navision Stat i 1-2 år, mens 28 pct. har arbejdet med programmet i 2-3 år. 17 pct. har arbejdet med programmet i mindre end 1 år, mens hhv. 4 og 2 pct. har arbejdet med programmet i 3-4 år eller 5 år eller mere.

Hvor lang tid har du arbejdet med Navision Stat?

	Antal	Pct.
Mindre end 1 år	112	17%
1 til < 2 år	316	49%
2 til < 3 år	180	28%
3 til < 4 år	24	4%
5 år eller mere	15	2%

Det er typisk brugere fra erhvervsskoler og til dels gymnasierne, som har arbejdet længst med Navision Stat. Bruger fra professionshøjskolerne har for $\frac{3}{4}$ vedkommende kun arbejdet med systemet i højst et år.

4.2 Primær funktion

Næsten $\frac{3}{4}$ af Navision Stats brugere angiver, at deres primære funktion er daglige brugere. 12 pct. angiver, at de er ledere, mens 2 pct. angiver, at de er systemadministratorer. 11 pct. angiver, at de har en anden primær funktion.

De primære funktioner brugerne har angivet under andet er fx controller, kontor-elev, lønmedarbejder, lejlighedsvis bruger.¹

Hvad er din primære funktion i forhold til Navision Stat?

	Antal	Pct.
Daglig bruger	480	74%
Leder	80	12%
Systemadministrator	16	2%
Andet, hvad:	73	11%

Andelen af brugere der betragter sig som daglige brugere er steget med 3 procentpoint i forhold til undersøgelsen i 2006, mens andelen af ledere er steget med 2

¹ Bilag med brugernes kommentarer findes hos UNI•C.

procentpoint. Andelen af systemadministratorer er faldet med 4 procentpoint, mens andelen, der svarer 'andet' er faldet med 2 procentpoint.

4.3 Funktioner i forhold til Navision Stat

Brugerne er efterfølgende blevet spurgt om alle deres funktioner i forhold til Navision Stat, og her angiver 85 pct. af brugerne, at de bruger Navision Stat som daglige brugere, mens 19 pct. angiver, at de bruger programmet som ledere, 10 pct. angiver de bruger programmet som systemadministratorer, mens 12 pct. angiver, at de benytter programmet i en anden egenskab.

Angiv alle dine funktioner i forhold til Navision (brugerne har kunnet sætte flere krydser)

	Antal	Pct.
Daglig bruger	536	85%
Leder	118	19%
Systemadministrator	62	10%
Andet	73	12%

4.4 Anvendelse

Ca. 2/3 af brugerne angiver, at de benytter Navision Stat dagligt eller stort set dagligt. 17 pct. angiver, at de benytter programmet 2-4 gange om ugen, mens 7 pct. anvender programmet højst en gang om ugen. 5 pct. angiver, at de benytter programmet 2-4 gange om måneden, mens 4 pct. angiver, at de benytter programmet højst en gang om måneden.

Hvor ofte har du inden for de sidste tre måneder brugt Navision Stat?

	Antal	Pct.
Dagligt/stort set dagligt	438	67%
2-4 gange om ugen	112	17%
Højst 1 gang om ugen	43	7%
2-4 gange om måneden	33	5%
Højst 1 gang om måneden	25	4%

Andelen af brugere, der benytter Navision Stat 2-4 gange om ugen eller oftere, er således på 84 pct., hvilket er 8 procentpoint højere end undersøgelsen i 2006, hvor 76 pct. angav, at de benyttede programmet 2-4 gange om ugen eller oftere.

Det er brugerne fra professionshøjskolerne, som er de hyppigste brugere – her angiver 91 pct., at de bruger systemet dagligt mod fx 62 pct. på erhvervsskolerne. Det kan hænge sammen med, at brugerne på professionshøjskolerne er ansat i større organisationer, hvor deres arbejdsopgaver er mere specialiserede.

4.5 Understøttelse af arbejdsgange og arbejdsprocesser

97 pct. af Navision Stats brugere mener, at Navision Stat med dets forskellige vinduer og udskrifter i meget eller overvejende tilfredsstillende grad understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, som de skal bruge dem til. Kun 3 pct. angiver, at de mener deres arbejdsgange og arbejdsprocesser understøttes overvejende eller meget utilfredsstillende.

Hvordan synes du, alt i alt, at Navision Stat med dets forskellige vinduer og udskrifter understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?

	Antal	Pct.
Meget tilfredsstillende	134	21%
Overvejende tilfredsstillende	493	76%
Overvejende utilfredsstillende	16	2%
Meget utilfredsstillende	5	1%

Andelen af meget tilfredse brugere (21 pct.) er steget med 10 procentpoint i forhold til undersøgelsen i 2006², mens andelen af overvejende tilfredse brugere er steget med 6 procentpoint. Samlet er andelen af tilfredse eller overvejende tilfredse brugere steget med 16 procentpoint fra 81 pct. til 97 pct.

Tilfredshedsscoren på dette spørgsmål er 1,8.

Andelene af meget eller overvejende tilfredse brugere er ret ensartet fordelt over brugerens institutionstype. Dog skiller professionshøjskolerne sig her igen lidt ud, idet andelen af ikke tilfredse er 12 pct. der er også 'kun' 11 pct. af disse brugere, som er meget tilfredse, hvilket også er mindre end alle andre institutionstypers brugere.

Ser man på tilfredshedsscoren for brugere fra forskellige institutionstyper, er den også højst, 2,0, for professionshøjskolerne, og lavest, 1,8, for erhvervsskolerne. Så også gennemsnitligt set er erhvervsskolernes brugere de mest tilfredse³.

² Spørgsmålet var i 2006 formuleret en smule anderledes: "Hvordan synes du, alt i alt, at Navision Stat med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?"

³ Se afsnit 3.4.2 for en forklaring af beregningsmetoden bag tilfredshedsscoren.

5 Brugervenlighed

5.1 Vinduernes opbygning

45 pct. af Navision Stat brugerne mener, at alle eller næsten alle vinduer er opbygget hensigtsmæssigt. Endvidere mener 51 pct. af brugerne, at over halvdelen af vinduerne er hensigtsmæssigt opbygget. Kun 4 pct. angiver, at de ikke mener, at over halvdelen af vinduerne er hensigtsmæssigt opbygget.

Næsten alle brugere – eller 99 pct. - finder det meget vigtigt eller vigtigt, at de enkelte vinduer i Navision Stat er hensigtsmæssigt opbygget.

Set over institutionstyperne er det igen professionshøjskolernes brugere, som har den mindste tilfredshed, her mener 'kun' 31 pct., at alle vinduer er hensigtsmæssigt opbygget. Det er dog for denne gruppe stadig meget få (3 pct.), som mener at flertallet eller alle vinduer er uhensigtsmæssigt opbygget.

Tabel 5.1 Synes du generelt at de enkelte vinduer i Navision Stat er opbygget hensigtsmæssigt eller uhensigtsmæssigt i forhold til det du skal bruge dem til, og hvor vigtigt er det?

Vinduer opbygget hensigtsmæssigt?	Procent	Vigtighed af hensigtsmæssig opbygning	Procent
Ja, alle eller næsten alle er hensigtsmæssigt opbygget	45%	Meget vigtigt	72%
Ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget	51%	Vigtigt	27%
Nej, over halvdelen er uhensigtsmæssigt opbygget	4%	Mindre vigtigt	2%
Nej, alle eller næsten alle er uhensigtsmæssigt opbygget	0%	Slet ikke vigtigt	-
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 647 har angivet tilfredsheden og 648 har vurderet vigtigheden.

I undersøgelsen foretaget i 2006 mente 28 pct. at alle eller næsten alle vinduer var hensigtsmæssigt opbygget, mens 60 pct. mente, at over halvdelen var det. Andelen af brugere, der mener, at alle eller næsten alle vinduerne er hensigtsmæssigt opbygget er således steget med 17 procentpoint. Samlet set mener 96 pct. af brugerne, at over halvdelen, næsten alle eller alle er hensigtsmæssigt opbygget, hvilket er 8 procentpoint højere end i 2006, hvor 88 pct. mente det samme.

Vigtigheden af at vinduernes opbygning er hensigtsmæssig er nogenlunde den samme. I 2006 mente 98 pct. af brugerne, at det var meget vigtigt eller vigtigt. I denne undersøgelse er den samme andel på 99 pct.

5.1.1 Systemets reaktionstid

Brugerne er generelt tilfredse med, hvor hurtigt Navision Stat reagerer, således angiver 41 pct. at de er meget tilfredse med hvor hurtigt Navision Stat reagerer, mens 56 pct. er tilfredse. Kun 4 pct. angiver, at de er overvejende utilfredse med Navision Stats reaktionstid.

Tilfredshedsscoren på dette spørgsmål er 1,6.

Brugerne mener, at det er vigtigt, at Navision Stat reagerer hurtigt, således angiver 99 pct., at det er meget vigtigt eller vigtigt, at programmet reagerer hurtigt.

For dette spørgsmål er det igen professionshøjskolerne som afviger en smule fra gennemsnittet, idet kun 26 pct. er meget tilfredse, og 9 pct. er overvejende utilfredse med reaktionstiderne. Disse brugeres tilfredshedsscore er også 1,8, hvilket er 0,2 point højere end alle de øvrige brugergrupper.

Tabel 5.2 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor hurtigt Navision Stat reagerer (ventetider, tid til at skifte vindue m.m.) og hvor vigtigt er det for dig at Navision Stat reagerer hurtigt?

Tilfredshed med hurtighed	Procent	Vigtighed af hurtighed	Procent
Meget tilfreds	41%	Meget vigtigt	75%
Overvejende tilfreds	56%	Vigtigt	24%
Overvejende utilfreds	4%	Mindre vigtigt	1%
Meget utilfreds	-	Slet ikke vigtigt	-
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 647 har angivet tilfredsheden og 649 har vurderet vigtigheden

Ved undersøgelse i 2006 var 95 pct. af brugerne meget eller overvejende tilfredse med Navisions Stats reaktionstid. Denne andel er i 2008 steget med 2 procentpoint til 97 pct. – de to procentpoints stigning ligger i andelen af meget tilfredse brugere, hvor 39 pct. af brugerne i 2006 var meget tilfredse, mens 41 pct. var meget tilfredse i 2008.

Brugernes opfattelse af, hvor vigtigt reaktionstiden er, er nogenlunde den samme som i 2006, hvor andelen i kategorierne meget vigtigt eller vigtigt var 98 pct. mod 99 pct. i 2008. Andelen der synes, at det er meget vigtigt er dog steget med 8 procentpoint.

6 Integration med studieadministrativt system

6.1 Studieadministrative systemer

56 pct. af brugerne har integration med EASY-A på deres institution, 5 pct. har integration med SIS, mens 6 pct. har med et andet system. 37 pct. angiver, at de ikke har integration med et andet studieadministrativt system på deres institution.

De studieadministrative systemer, som brugerne har skrevet i tilknytning til 'Andet' kategorien, er en række forskellige systemer, fx GAS og Lectio på gymnasieområdet, men også systemer til elektronisk fakturering nævnes. Der er ikke ét system, som nævnes særligt hyppigt her.⁴

**Er der integration mellem Navision Stat og et studieadministrativt system på din institution?
(Brugerne har kunnet sætte flere krydser)**

	Antal	Pct.
Ingen integration	234	37%
Integration med EASY-A	352	56%
Integration med SIS	30	5%
Andet	35	6%

Integration med studieadministrative systemer er hyppigst på erhvervsskolerne, hvor 92 pct. angiver integration til EASY-A. På gymnasieområdet er der i sagens natur ikke angivet integration til hverken SIS eller EASY-A, medens 71 pct. af brugerne på professionshøjskolerne angiver, at de har integration til SIS.

6.2 Understøtter integrationen arbejdsgange og -processer

Hovedparten af de brugere, der har angivet, at de har integration med EASY-A eller SIS på deres institution, synes, at integrationen understøtter deres arbejdsgange og arbejdsprocesser på en meget eller overvejende tilfredsstillende måde. Således er 95 pct. dette. 19 pct. mener det sker på en meget tilfredsstillende måde.

⁴ Der er pt. ikke integration til hverken GAS, Ludus eller Lectio, men det fremgår af tekstkommentarer at brugerne efterspørger det.

Hvordan synes du alt i alt, at integrationen understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser du skal bruge den til?

	Antal	Pct.
Meget tilfredsstillende	68	19%
Overvejende tilfredsstillende	266	76%
Overvejende utilfredsstillende	14	4%
Meget utilfredsstillende	2	1%

I ovenstående tabel er de 15 af de 16 brugere, som er overvejende eller meget utilfredse fra en erhvervsskole.

Tilfredshedsscoren på dette spørgsmål er på 1,9 for samtlige brugere. For erhvervsskolernes brugere alene er den 1,8.

7 Hjælpemuligheder

Brugernes vurdering af Navision Stat hænger sammen med mulighederne for at få hjælp i situationer, hvor brugeren er kørt fast, eller hvis programmet af forskellige årsager ikke virker, som det skal. Brugerne er i deres vurdering blevet bedt om at afgrænse vurderingen til den eventuelle hjælp, de har fået i forbindelse med systemet indenfor det seneste år.

7.1 Hjælperesurser

Brugerne benytter oftest kolleger, når de har brug for hjælp til Navision Stat. 65 pct. af brugerne angiver, at denne form for hjælp er den foretrukne. Efter kolleger er UNI•Cs Navision Stat-support der, hvor næstflest brugere får hjælp. 21 pct. af brugerne angiver, at de benytter denne mulighed oftest. Herefter følger Navision Stat-hjemmesiden (www.admsys.uni-c.dk/ns) med 8 pct., onlinehjælpen med 4 pct. og andet med 3 pct.

De hjælperesurser brugerne har angivet under andet fremgår af særskilt bilag.⁵

Hvor får du oftest hjælp til din brug af Navision Stat?

	Antal	Pct.
Onlinehjælpen (F1-tasten)	25	4%
Kolleger	406	65%
UNI-Cs Navision Stat-support	133	21%
www.admsys.uni-c.dk/Navision Stat	48	8%
Andet	16	3%

Der er ret stor forskel på brugere fra forskellige institutionstyper her. På erhvervsskoler og professionshøjskoler benytter en stor del af brugerne, 78 hhv. 65 pct., kolleger som primær hjælperesurse, hvorimod det kun er tilfældet for hhv. 38 og 46 pct. af brugerne på gymnasier og VUC/SOSU. Omvendt benytter en større andel, 44 pct., på sidstnævnte skoler UNI•Cs Navision Stat-support mod kun hhv. 9 og 12 pct. på erhvervsskoler og professionshøjskoler.

I undersøgelsen fra 2006 var svarkategorierne nogle andre, hvorfor der ikke er sammenlignet med svarene herfra.

⁵ Bilag med brugernes kommentarer findes hos UNI•C.

7.2 Brug af hjælperesurser

De forskellige hjælperesurser benyttes med forskellig hyppighed. Hyppigst benyttes er hjælp fra kolleger. Her angiver 93 pct. af brugerne, at de har fået hjælp. Kolleger benyttes for 22 pct. af brugerne dagligt eller ugentligt, 43 pct. månedligt og 28 pct. kvartalsvis. UNI•Cs Navision Stat-support benyttes af 56 pct. af brugerne. 3 pct. benytter supporten dagligt eller ugentligt, 17 pct. månedligt og 37 pct. kvartalsvis. Navision Stat-hjemmesiden benyttes af 46 pct. af brugerne. Her benytter 4 pct. hjemmesiden dagligt eller ugentligt, 15 pct. månedligt og 27 pct. kvartalsvis. Endelig benytter 45 pct. onlinehjælpen. 7 pct. benytter onlinehjælpen dagligt eller ugentligt, 17 pct. månedligt og 22 pct. kvartalsvis.

Hvor ofte benytter du disse former for hjælp og vejledning til din brug af Navision Stat?

	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Kvartalsvis	Aldrig	Total
	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.	Antal
Onlinehjælpen (F1-tasten)	1%	6%	17%	22%	55%	499
Kolleger	2%	20%	43%	28%	7%	604
UNI-Cs Navision Stat-support	0%	3%	17%	37%	44%	522
www.admsys.uni-c.dk/Navision Stat	1%	3%	15%	27%	54%	491
Andet	0%	2%	5%	12%	80%	353

Set over institutionstyperne, er det de forskelle som blev beskrevet under 7.1, som også slår igennem her, dvs. kolleger som en hyppig benyttet resurse på erhvervsskoler og professionshøjskoler i forhold til på gymnasier og VUC/SOSU. Omvendt for UNI•Cs Navision Stat-support.

Markant er det også, at 60 pct. af brugerne på erhvervsskolerne aldrig benytter UNI•Cs support, ligesom 60 pct. heller ikke benytter UNI•Cs Navision Stat hjemmeside.

7.3 Onlinehjælpen

Blandt de brugere der har angivet, at de bruger onlinehjælpen kvartalsvis eller oftere, undersøgte brugernes tilfredshed med onlinehjælpen og vigtigheden af denne. 4 pct. af brugerne angiver, at de er meget tilfredse med onlinehjælpen, mens 75 pct. angiver, at de er overvejende tilfredse, 19 pct. er overvejende utilfredse, mens 1 pct. er meget utilfredse.

Med hensyn til vigtigheden af onlinehjælpen finder 16 pct. onlinehjælpen meget vigtig for dem, mens 51 pct. finder den vigtig. 29 pct. angiver, at den er mindre vigtig og 4 pct., at den slet ikke er vigtig.

Tilfredshedsscoren er her på 2,2.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med onlinehjælpen i Navision Stat, og hvor vigtig er onlinehjælpen for dig

Tilfredshed med onlinehjælpen	Procent	Vigtighed af onlinehjælpen	Procent
Meget tilfreds	4%	Meget vigtig	16%
Overvejende tilfreds	75%	Vigtig	51%
Overvejende utilfreds	19%	Mindre vigtig	29%
Meget utilfreds	1%	Slet ikke vigtig	4%
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 225 har angivet tilfredsheden (heraf havde 24 brugere angivet at de aldrig benyttes onlinehjælpen, selvom de havde angivet en brug kvartalsvis eller oftere) og 225 har vurderet vigtigheden (heraf har 12 svaret ved ikke/irrelevant).

Forskellen mellem brugere fra forskellige institutionstyper er her ret lille, med en svag tendens til lavere tilfredshed blandt brugere fra professionshøjskoler. Deres tilfredshedsscore er da også på 2,4, 0,3 point højere end erhvervsskolernes brugere.

7.4 Supporten

Blandt de brugere, der har angivet, at de bruger UNI•Cs Navision Stat-support kvartalsvis eller oftere, undersøgte brugernes tilfredshed med supporten og vigtigheden af denne. 95 pct. af brugerne er meget eller overvejende tilfredse med supporten. 53 pct. angiver, at de er meget tilfredse, 42 pct. er overvejende tilfredse, 4 pct. er overvejende utilfredse med supporten, mens 1 pct. er meget utilfredse.

95 pct. af brugerne angiver, at supporten er vigtig for dem. 65 pct. angiver, at den er meget vigtig, 29 pct. at den er vigtig, 6 pct. angiver, at supporten er mindre vigtig. Den gennemsnitlige tilfredshed er også høj her, hvor tilfredshedsscoren ligger på 1,5.

Hvis du inden for det sidste år har brugt UNI-Cs Navision Stat-support i forbindelse med Navision Stat, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med den hjælp, du har fået her?, og hvor vigtig er supportordningen?

Tilfredshed med Navision Stat-supporten	Procent	Vigtighed af Navision Stat-supporten	Procent
Meget tilfreds	53%	Meget vigtig	65%
Overvejende tilfreds	42%	Vigtig	29%
Overvejende utilfreds	4%	Mindre vigtig	6%
Meget utilfreds	1%	Slet ikke vigtig	-
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 293 har angivet tilfredsheden (heraf havde 11 brugere angivet at de ikke har benyttet UNI•Cs Navision Stat-support, selvom de havde angivet en brug kvartalsvis eller oftere) og 293 har vurderet vigtigheden (heraf har 7 svaret ved ikke/irrelevant).

Der er nogle beskedne forskelle i tilfredshed hen over institutionstyperne, med gymnasier og VUC/SOSU som de mest tilfredse, og professionshøjskoler og erhvervsskoler som lidt mindre tilfredse. Forskellen giver dog alene udslag i en større andel blandt overvejende tilfredse i forhold til meget tilfredse brugere. Andelen af utilfredse brugere er meget lille for alle institutionstyper. Den gennemsnitli-

ge tilfredshed er højest for VUC og SOSU skoler, hvor scoren er 1,3 mod 1,5 for gymnasier, 1,6 for erhvervsskoler, og 1,8 for professionshøjskolerne.

Andelen af meget eller overvejende tilfredse brugere med UNI•Cs Navision Stat-support er steget i forhold til 2006-undersøgelsen, hvor 81 pct. angav, at de var meget eller overvejende tilfredse, således er andelen steget med 14 procentpoint.

Andelen af brugere der mente, at supporten er meget vigtig eller vigtig for dem var i 2006-undersøgelsen på 89 pct. og denne andel er således steget med 6 procentpoint til 95 pct. i 2008.

7.5 Hjemmesiden

På Navision Stat-hjemmesiden (www.admsys.uni-c.dk/ns) findes nyheder, dokumentation m.m. om Navision Stat. Blandt de brugere der har angivet, at de bruger hjemmesiden kvartalsvis eller oftere, undersøgte brugernes tilfredshed med hjemmesiden og vigtigheden af denne. 92 pct. af brugerne er meget eller overvejende tilfredse med hjemmesiden, mens 8 pct. er overvejende utilfredse og 1 pct. er meget utilfreds.

Tilfredshedsscoren er 2,0 på dette spørgsmål.

31 pct. af brugerne mener, at hjemmesiden er meget vigtigt for dem, mens 48 pct. mener, at den er vigtig. 21 pct. mener, at den er mindre vigtig.

Hvis du inden for de sidste tre måneder har brugt websiden, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med de oplysninger, du har kunnet finde om Navision Stat her? og hvor vigtig er websiden for dig?

Tilfredshed med websiden	<i>Procent</i>	Vigtighed af websiden	<i>Procent</i>
Meget tilfreds	12%	Meget vigtig	31%
Overvejende tilfreds	80%	Vigtig	48%
Overvejende utilfreds	8%	Mindre vigtig	21%
Meget utilfreds	1%	Slet ikke vigtig	0%
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 224 har angivet tilfredsheden (heraf havde 38 brugere angivet at de ikke har benyttet hjemmesiden, selvom de havde angivet en brug kvartalsvis eller oftere) og 225 har vurderet vigtigheden (heraf har 13 svaret ved ikke/irrelevant).

Der er kun små forskelle mellem brugere fra forskellige institutionstyper her. Den gennemsnitlige tilfredshed er en anelse højere på erhvervsskolerne, 1,9 i forhold til gymnasierne, hvor den er 2,1. Professionshøjskoler og VUC/SOSU ligger i mellem her med en tilfredsscore på 2,0.

I den tilsvarende undersøgelse i 2006 angav 86 pct. af brugerne, at de var meget eller overvejende tilfredse. Denne andel er således steget med 6 procentpoint. 79 pct. af brugerne i 2006 mente, at hjemmesiden var meget vigtig eller vigtig. Denne andel er den samme i 2008.

8 Inspirationsdage

8.1 Dækning af behov

UNI•C udbyder inspirationsdage om anvendelsen af Navision Stat. Brugere er blevet spurgt om de mener, at disse dage dækker deres behov. 86 pct. af brugerne mener, at dette er tilfældet, mens 14 pct. mener at der også burde udbydes inspirationsdage inden for andre områder.

De præcise områder fremgår af særskilt bilag.⁶

Finder du at UNI-C s udbud er dækkende for dit behov?

	Antal	Pct.
Ja, det dækker fint	512	86%
Nej, der burde også udbydes inspirationsdage inden for andre områder	80	14%

⁶ Bilag med brugernes kommentarer findes hos UNI•C

9 Brugernes kommentarer

Som afslutning på skemaet havde brugerne mulighed for at komme med supplerende eller uddybende kommentarer i fri tekst, ligesom der til flere spørgsmål var knyttet et uddybende tekstfelt.

Muligheden for en afsluttende kommentar benyttede 147 brugere sig af. Kommentarerne er meget forskelligartede og giver et godt input for de ansvarlige for Navision Stat hos UNI•C til, hvad der skal arbejdes videre med.⁷

⁷ Bilag med brugernes kommentarer findes hos UNI•C

10 Brugernes profil

10.1 Kønsfordeling

85 pct. af brugerne er kvinder, mens 15 pct. er mænd.

Hvad er dit køn?

	Antal	Pct.
Mand	98	15%
Kvinde	544	85%

10.2 Alder

Den største aldersgruppe i undersøgelsen er brugere mellem 40-49 år. De udgør 37 pct., mens brugere i alderen 50-59 år udgør 30 pct. Brugere i alderen 30-39 år udgør 21 pct., mens de øvrige grupper tilsammen udgør 13 pct.

Hvor gammel er du?

	Antal	Pct.
19 år eller yngre	2	0%
20-29 år	49	8%
30-39 år	134	21%
40-49 år	243	37%
50-59 år	193	30%
60 år eller ældre	31	5%

10.3 Institutionstype

De 652 brugere fordeler sig på institutionstyper som vist i nedenstående tabel.

Brugere fordelt efter institutionstype

	Antal	Pct
Erhvervsskoler	388	60%
Gymnasier	150	23%
Professionshøjskoler	35	5%
VUC	35	5%
SOSU	39	6%
Kunsthåndværkerskoler	5	1%
Total	652	100%

11 Bilag 1: Spørgeskemaet

Skærmside 1:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING



Navision Stat Brugertilfredshedsundersøgelse 2008

Vejledning

De enkelte institutioner har indberettet, hvilke Navision Stat brugere, de havde, og spørgeskemaet er efterfølgende sendt til dig som bruger.

Du svarer på et spørgsmål ved at bruge musen. Når du skal videre til næste side, trykker du blot på "Næste"-knappen.

Det tager ca. 5-10 minutter at besvare skemaet.

Du sender din besvarelse, når du trykker på "Afsend besvarelse" på sidste side. Blandt de brugere der besvarer undersøgelsen trækkes der lod om 15 x 2 flasker rødvin.

UNI-C Statistik & Analyse garanterer, at din besvarelse behandles fortroligt.

Hvis du har spørgsmål til besvarelsen af skemaet kontakt da Jeppe Krag på e-mail: jeppe.krag@uni-c.dk

God fornøjelse!

Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 2:

(Hvis brugeren svarer "Nej" vil brugeren blive dirigeret til sidste side i skemaet.

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING



Navision Stat Brugertilfredshedsundersøgelse 2008

Er du bruger af Navision Stat?

- Ja
 Nej

Hvis du svarer nej, bliver du sendt direkte videre til slutsiden. Vi undskylder ulejligheden.

< Forrige Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 3:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Baggrundsplysninger**

Hvad er dit køn?

- Mand
 Kvinde

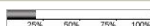
Hvor gammel er du?

- 19 år eller yngre
 20-29 år
 30-39 år
 40-49 år
 50-59 år
 60 år eller ældre

Hvor lang tid har du arbejdet med Navision Stat?

- Mindre end 1 år
 1 til < 2 år
 2 til < 3 år
 3 til < 4 år
 5 år eller mere

< Forrige Næste >



Skærmside 4:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Brug af Navision Stat**

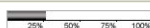
Hvad er din primære funktion i forhold til Navision Stat?

- Daglig bruger
 Leder
 Systemadministrator
 Andet, hvad:

Angiv alle dine funktioner i forhold til Navision Stat?

- Daglig bruger
 Leder
 Systemadministrator
 Andet, hvad:

< Forrige Næste >



Skærmside 5:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Brug af Navision Stat**

Hvor ofte har du inden for de sidste tre måneder brugt Navision Stat?

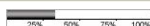
- Dagligt/stort set dagligt
- 2-4 gange om ugen
- Højest 1 gang om ugen
- 2-4 gange om måneden
- Højest 1 gang om måneden

Hvordan synes du, alt i alt, at Navision Stat med dets forskellige vinduer og udskrifter understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?

- Meget tilfredsstillende
- Overvejende tilfredsstillende
- Overvejende utilfredsstillende
- Meget utilfredsstillende

< Forrige

Næste >



Skærmside 6:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Navision Stat brugervenlighed**

Brugsvenlighed eller brugervenlighed er ord, der kan dække over mange ting, blandt andet hvor nemt systemet er at forstå, og hvor hurtigt selve systemet reagerer. Men det kan også dække over, hvor godt systemet er egnet til at løse de daglige arbejdsopgaver. Når du besvarer nedenstående spørgsmål, bør du tænke på de situationer, hvor du bruger Navision Stat mest.

Synes du generelt, at de enkelte vinduer i Navision Stat er opbygget hensigtsmæssigt eller uhensigtsmæssigt i forhold til det, du skal bruge dem til?

- Ja, alle eller næsten alle er hensigtsmæssigt opbygget
- Ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget
- Nej, over halvdelen er uhensigtsmæssigt opbygget
- Nej, alle eller næsten alle er uhensigtsmæssigt opbygget

Hvor vigtigt er det for dig, at de enkelte vinduer er opbygget hensigtsmæssigt i forhold til det, du skal bruge dem til?

- Meget vigtigt
- Vigtigt
- Mindre vigtigt
- Slet ikke vigtigt

< Forrige

Næste >



Skærmside 7:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Navision Stat brugervenlighed**

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor hurtigt Navision Stat reagerer (ventetider, tid til at skifte vindue m.m.)

- Meget tilfreds
 Overvejende tilfreds
 Overvejende utilfreds
 Meget utilfreds

Hvor vigtigt er det for dig, at Navision Stat reagerer hurtigt?

- Meget vigtigt
 Vigtigt
 Mindre vigtigt
 Slet ikke vigtigt

< Forrige

Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 8:

(Andet delspørgsmål vises kun for de brugere, der afkrydser integration i enten EASY-A eller SIS)

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Integration mellem studieadministrativt system og Navision Stat**

Er der integration mellem Navision Stat og et studieadministrativt system på din institution?

(sæt evt. flere krydser)

- Ingen integration
 Integration med EASY-A
 Integration med SIS
 Andet, hvilket system:

Hvordan synes du alt i alt, at integrationen understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser du skal bruge den til?

- Meget tilfredsstillende
 Overvejende tilfredsstillende
 Overvejende utilfredsstillende
 Meget utilfredsstillende

< Forrige

Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 9:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Navision Stat hjælpemuligheder**

Muligheden for at få hjælp, når man kører fast et eller andet sted i systemet eller når systemet indeholder fejl, er ofte en vigtig del af vores opfattelse af et system. Når du besvarer nedenstående spørgsmål bør du tænke på de gange inden for det sidste års tid, hvor du har haft brug for hjælp til betjening af Navision Stat i forbindelse med løsning af dine opgaver.

Hvor får du oftest hjælp til din brug af Navision Stat?

- Onlinehjælpen (F1-tasten)
 Kolleger
 UNI-Cs Navision Stat-support
 www.admsys.uni-c.dk/Navision Stat
 Andet, hvor:

Hvor ofte benytter du disse former for hjælp og vejledning til din brug af navision Stat?

	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Kvartalsvis	Aldrig
Onlinehjælpen (F1-tasten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolleger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UNI-Cs Navision Stat-support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.admsys.uni-c.dk/Navision Stat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Forrige

Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 10:

(Vises kun for de brugere, der havde enten en daglig, ugentlig, månedlig eller kvartalvis brug af onlinehjælpen)

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Navision Stat hjælpemuligheder****Hvor tilfreds eller utilfreds er du med onlinehjælpen (F1-tasten) i Navision Stat?**

- Meget tilfreds
 Overvejende tilfreds
 Overvejende utilfreds
 Meget utilfreds
 Har ikke brugt onlinehjælpen i Navision Stat

Hvor vigtig er onlinehjælpen (F1-tasten) i Navision Stat for dig?

- Meget vigtig
 Vigtig
 Mindre vigtig
 Slet ikke vigtig
 Ved ikke/irrelevant

< Forrige

Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 11:

(Vises kun for de brugere, der havde enten en daglig, ugentlig, månedlig eller kvartalvis brug af UNI•Cs Navision Stat-support)

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Navision Stat hjælpemuligheder**

Hvis du inden for det sidste år har brugt UNI-Cs Navision Stat-support i forbindelse med Navision Stat, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med den hjælp, du har fået her?

- Meget tilfreds
- Overvejende tilfreds
- Overvejende utilfreds
- Meget utilfreds
- Har ikke brugt UNI-Cs Navision Stat-support

Hvor vigtig er UNI-Cs Navision Stat-support for dig i forhold til Navision Stat?

- Meget vigtig
- Vigtig
- Mindre vigtig
- Slet ikke vigtig
- Ved ikke/irrelevant

< Forrige

Næste >



Skærmside 12:

(Vises kun for de brugere, der havde enten en daglig, ugentlig, månedlig eller kvartalvis brug af Navision Stat-hjemmesiden)

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Navision Stat hjælpemuligheder**

www.admsys.uni-c.dk/Navision Stat er en webside, hvor der ligger dokumentation og vejledninger om systemet samt nyheder, der vedrører den daglige anvendelse af Navision Stat.

Hvis du inden for de sidste tre måneder har brugt websiden, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med de oplysninger, du har kunnet finde om Navision Stat her?

- Meget tilfreds
- Overvejende tilfreds
- Overvejende utilfreds
- Meget utilfreds
- Har ikke brugt websiden til at finde oplysninger om Navision Stat

Hvor vigtig er websiden for dig?

- Meget vigtig
- Vigtig
- Mindre vigtig
- Slet ikke vigtig
- Ved ikke/irrelevant

< Forrige

Næste >



Skærmside 13:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Navision Stat inspirationsdage***UNI-C udbyder inspirationsdage om anvendelsen af Navision Stat.*

Finder du at UNI-C s udbud er dækkende for dit behov?

 Ja, det dækker fint Nej, der burde også udbydes inspirationsdage inden for:

< Forrige

Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 14:

UNI•C

DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING

**Supplerende kommentarer**

Hvis du har supplerende eller uddybende kommentarer vedrørende Navision Stat er du velkommen til at skrive dem her:

< Forrige

Næste >

25% 50% 75% 100%

Skærmside 15:

UNI•C
DANMARKS IT-CENTER FOR UDDANNELSE OG FORSKNING



Tak for din besvarelse.

Du skal nu trykke på "Afsend besvarelse" for at sende din besvarelse.

Herefter kan du ikke rette i din besvarelse.

< Forrige Afsend besvarelse

25% 50% 75% 100%