

Brugertilfredshedsundersøgelse af SIS 2009

Brugertilfredshedsundersøgelse af SIS 2009

© UNI-C Statistik & Analyse efteråret 2009

Af Lone Juul Hune

Indhold

1	Indledning.....	1
2	Konklusion.....	2
3	Metode	3
	3.1 Population	3
	3.2 Spørgeskema.....	3
	3.3 Svarprocent og bortfald	3
	3.4 Metode	4
4	SIS	5
	4.1 Brugere	5
	4.2 Brugervenlighed	6
	4.3 Integration mellem SIS og Navision Stat	8
	4.4 Hjælpemuligheder	9
	4.5 SIS-kurser	11
5	Karakteristika for brugere af SIS.....	13
	5.1 Respondenternes profil	13
	5.2 Brugernes kommentarer til undersøgelsen.....	13
6	Sammenligning med tidligere undersøgelser	14
	6.1 Sammenligning af scorer	14
	6.2 Tilfredshed set i forhold til erfaring.....	15

1 Indledning

UNI•C Statistik & Analyse har i efteråret 2009 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse af de tre administrative systemer EASY-A, EASY-P og SIS for UNI•C Administrative Systemer.

Nærværende rapport er en kommenteret gennemgang af undersøgelsens resultater for systemet SIS. Som supplement hertil foreligger et tillægsnotat med brugernes tekstkommentarer.

Rapporten er opbygget således, at kapitel 2 giver et kort sammendrag af de vigtigste resultater, kapitel 3 giver en metodegennemgang, kapitel 4 gennemgår vurderingen af det administrative system SIS, mens kapitel 5 kort beskriver karakteristika for respondenterne.

Der er gennemført tilsvarende undersøgelser ca. hvert andet år i en årrække. I kapitel 6 sammenlignes denne undersøgelses resultater med brugernes vurdering i tidligere undersøgelser.

2 Konklusion

Dette kapitel sammendrager de væsentligste resultater på tværs af de enkelte tabeller med brugernes besvarelser.

- **Stor generel tilfredshed med systemet**

89% af SIS brugerne erklærer sig enige i, at systemet understøtter deres arbejdsopgaver godt.

87% af SIS brugerne er enige i, at det er nemt at finde de vinduer, de skal benytte, og 85% mener, at over halvdelen af vinduerne er hensigtsmæssigt opbygget.

- **Tilfredsheden med reaktionstiden er faldet i forhold til tidligere undersøgelser**

68% er tilfredse med reaktionstiden. Denne kunne være noget bedre, især når man ser i forhold til tidligere undersøgelser.

- **Stor tilfredshed med supporten**

96% af dem der har benyttet SIS-supporten inden for det sidste år har været tilfredse med denne.

- **Onlinehjælpen og webstedet www.admsys.uni-c.dk**

84% angiver tilfredshed med onlinehjælpen, og 86% er tilfredse med www.admsys.uni-c.dk. Dog er der 50% der kun anvender webstedet "sjældnere end 2-4 gange om måneden".

- **Stor tilfredshed med kurserne**

Der er stor tilfredshed med kurserne, det gælder både indhold, undervisning og materiale. Ca. 90% svarer, at de er tilfredse.

41% har ikke været på SIS kursus i de sidste 2 år.

- **Tilfredshedsmålinger**

Sammenlignes 'den gennemsnitlige tilfredshed' af udvalgte spørgsmål for 2007 og 2009, ser det ud til, at der er en tendens til, at tilfredsheden er faldet en anelse i 2009.

Krydser man den generelle tilfredshed med brugererfaring, er tilfredsheden blandt de uerfarne brugere noget mindre end blandt de erfarne brugere.

Dette var også tilfældet i 2005 og 2007.

3 Metode

Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af et webbaseret spørgeskema.

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 institutioner, der anvender SIS. Enkelte institutioner besvarede ikke henvendelsen om udlevering af e-mail-adresser. UNI•C modtog dog email-adresser fra 13 ud af i alt 15 institutioner.

Fra de 13 institutioner blev der indsamlet 734 e-mail-adresser. I forbindelse med udsendelse af e-mail-invitationerne blev et mindre antal e-mails afvist, ligesom et ukendt antal kan være havnet på passive konti. Det vurderes, at antallet af anbringelige e-mails har været ca. 700.

3.2 Spørgeskema

Spørgeskemaet (se bilag 1) består af fem afsnit; en indledning med baggrundsspørgsmål, et afsnit om bl.a. brugervenlighed, hjælpemuligheder og information, og endelig 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 9. oktober 2009. Efterfølgende blev der - i tilfælde af manglende svar - afsendt rykkere 19. november. Den 25. november kl. 24.00 blev undersøgelsen lukket for yderligere besvarelser.

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

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

3.3 Svarprocent og bortfald

Der er i alt 279 brugere, der har afgivet en gyldig besvarelse ud af ca. 700 inviterede. Dette giver en svarprocent på 40%, hvilket er noget lavere end i 2007, hvor den var 50%.

Resultaterne er i sagens natur behæftet med statistisk usikkerhed, hvilket medfører, at der skal være en vis forskel i fx to undergruppers tilfredshed, før man kan konkludere, at de er signifikant forskellige.

Herudover kan der 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. Fx ved vi ikke, om de tilfredse, de ligeglade eller de utilfredse brugere har været mest tilbøjelige til at svare.

3.4 Metode

3.4.1 Manglende svar

Som nævnt er afrapporteringen baseret på svar fra 279 respondenter, men dette er ikke ensbetydende med, at de 279 respondenter har svaret på alle spørgsmål – idet der kan være spørgsmål som den enkelte respondent afhængigt af konkrete omstændigheder ikke enten *skal*, *kan* eller *vil* svare på.

3.4.2 Tilfredshedsscorer

For at kunne sammenligne tilfredsheden på tværs af systemerne og for at kunne sammenligne med tilfredshedsmålingerne fra tidligere undersøgelser er der i forbindelse med flere tabeller udregnet en tilfredshedsscore. En sådan gennemsnitsberegning er baseret på en værdisætning af de kategoriserede svarskalaer.

Gennemsnittet afhænger af hvilke værdier man tildeler de forskellige kategorier. I spørgeskemaet består hvert tilfredshedsspørgsmål af fire kategorier, som tildeles værdierne 1-4 (1= meget tilfreds og 4 = meget utilfreds). Jo lavere score des større tilfredshed.

3.4.3 Procentgengivelse

Procenttal er angivet uden decimaler. Summen af tallene bliver ikke altid 100%, hvilket naturligvis skyldes afrundingsfejl. Eksempelvis kan der være 6,4%, der svarer ”A”, 49,3%, der svarer ”B”, og 44,3%, der svarer ”C”, men alle tallene rundes i så fald ned, således at det synes, som om fordelingen kun rummer 99%.

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

4 SIS

Opbygningen af dette kapitel følger spørgeskemaet og beskriver således først respondenterne og dernæst respondenternes vurdering af hhv. funktionalitet, reaktionstid, hjælpemulighederne samt websiden.

Dette kapitel beskæftiger sig med svarene fra de 279 brugere af SIS, der har responderet på undersøgelsen.

4.1 Brugere

4.1.1 Erfaring

Ca. halvdelen af respondenterne har brugt SIS i mere end 3 år, og yderligere 36% har brugt systemet i mellem 1 og 3 år. Denne evaluering er således baseret på et forholdsvis godt erfaringsgrundlag.

Tabel 4.1 Hvor mange år har du arbejdet med SIS?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mindre end 1 år	38	14%
1 til < 2 år	62	22%
2 til < 3 år	40	14%
3 til < 5 år	53	19%
5 år eller mere	86	31%
I alt	279	100%

4.1.2 Brugerroller

I forhold til respondenternes rolle i forbindelse med SIS, kalder flertallet af brugere (73%) sig ”daglige brugere”, mens godt 11% kalder sig superbrugere. De resterende er enten det ikke nærmere specificerede ”Andet” (9%), ledere (4%) eller systemadministratorer (2%).

4.1.3 Anvendelsesfrekvens

Med de mange ”daglige brugere” er der ikke overraskende også mange, der i forbindelse med spørgsmålet, om hvor ofte de har anvendt systemet indenfor de seneste 3 måneder, angiver at de bruger systemet ofte. Således er der 77%, som svarer ”dagligt/stort set dagligt”, og yderligere 13%, som bruger systemet 2-4 gange om ugen. 6% anvender systemet højst en gang om ugen, og de resterende 4% anvender det sjældnere.

4.1.4 Hvilke områder i SIS arbejdes der med

Nedenfor ses hvilke områder i SIS respondenterne arbejder med. Der kunne sættes flere kryds, derfor summer tabellen ikke til 100%. 272 respondenter har svaret på

spørgsmålet, blandt disse arbejdes der mest med studieadministration, karakterer og bevis, og optagelse.

Tabel 4.2 Hvilke områder i SIS arbejder du med?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
AMU	7	3%
Betalinger - økonomiintegration	68	25%
Indberetning (STÅ og DS)	117	43%
Karakterer og bevis	158	58%
Optagelse	144	53%
Kursusadministration	54	20%
Pratikadministration	68	25%
Studieadministration	168	62%
Skema – tidsregnskab og lokalebooking	37	14%
Andet	53	19%
I alt	272	

4.2 Brugervenlighed

4.2.1 Samlet vurdering

SIS får en positiv bedømmelse af, hvordan systemet med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjob understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, det skal bruges til. 75% svarer ”på overvejende tilfredsstillende vis” og yderligere 14% svarer ”på meget tilfredsstillende vis” – der er altså 89% af respondenterne, der i det store hele er tilfredse med SIS. Se endvidere fordelingen i nedenstående tabel.

Tabel 4.3 Hvordan synes du, alt i alt, at SIS med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
På meget tilfredsstillende vis	37	14%
På overvejende tilfredsstillende vis	203	75%
På overvejende utilfredsstillende vis	28	10%
På meget utilfredsstillende vis	4	2%
I alt	272	100%

Den gennemsnitlige tilfredshed¹ på dette spørgsmål kan udregnes til 2,0.

Tabel 4.4 viser, hvorledes tilfredsheden afhænger af brugerrollen. Det ses, at lederne og ”Andet” giver den dårligste generelle vurdering, mens daglige brugere er de mest positive.

Tabel 4.4 Hvordan synes du, alt i alt, at SIS med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til? - krydset med brugerrollen

	<i>Daglig bruger</i>	<i>Leder</i>	<i>Systemadm.</i>	<i>Superbruger</i>	<i>Andet</i>	<i>Alle</i>

¹ Læs mere om denne lidt kunstige størrelse i kapitel 3. Skalaen går fra 1-4, hvor 1 er den højeste tilfredshed og 4 er den højeste utilfredshed.

På meget tilfredsstillende vis	17%	----	----	3%	8%	14%
På overvejende tilfredsstillende vis	73%	90%	100%	87%	63%	75%
På overvejende utilfredsstillende vis	9%	10%	----	10%	25%	10%
På meget utilfredsstillende vis	2%	----	----	----	4%	2%
Tilfredshedsscore	1,95	2,1	2,0	2,06	2,25	2,0
Total	100% (n=200)	100% (n=10)	100% (n=6)	100% (n=31)	100% (n=24)	100% (n=271)

Anm.: Bemærk at der for ledere og systemadm er meget få svar, resultaterne er derfor usikre.

4.2.2 Vinduernes tilgængelighed

Ser man dernæst på, hvor let det er at finde de vinduer, man skal bruge, er billedet af tilfredsheden og vigtigheden som følger:

Tabel 4.5 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let det er at finde de vinduer du skal bruge i SIS? og Hvor vigtigt er det for dig at det er let at finde de vinduer du skal bruge i SIS?

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let....	Procent	Hvor vigtigt er det for dig at det er let...	Procent
Meget tilfreds	10%	Meget vigtigt	79%
Overvejende tilfreds	69%	Vigtigt	20%
Overvejende utilfreds	18%	Mindre vigtigt	2%
Meget utilfreds	3%	Slet ikke vigtigt	0%
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 275 har angivet tilfredsheden og 275 har vurderet vigtigheden

Det store flertal (79%) er overvejende tilfredse eller meget tilfredse, heraf dog kun 10% der er meget tilfredse.

98% af brugerne vurderer, at det er vigtigt eller meget vigtigt, at det er let at finde de vinduer, man skal bruge.

Den gennemsnitlige tilfredshed er 2,13, med hensyn til hvor let det er at finde de vinduer, man skal bruge, i SIS.

4.2.3 Vinduernes opbygning

Sidste spørgsmål om vinduerne i SIS handler om, hvorvidt opbygningen af vinduerne er hensigtsmæssig eller ej. Også her er der pæn tilfredshed. 30% af respondenterne synes, at alle eller næsten alle vinduer er opbygget hensigtsmæssigt, hvortil kommer 55%, som synes, at over halvdelen er det.

Vurderingen af hensigtsmæssigheden og vurderingen af vigtigheden af en hensigtsmæssig opbygning kan ses i tabellen herunder.

Næsten alle finder det vigtigt eller meget vigtigt, at programmet er hensigtsmæssigt opbygget.

Tabel 4.6 Synes du generelt at de enkelte vinduer i SIS 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	30%	Meget vigtigt	76%
Ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget	55%	Vigtigt	24%
Nej, over halvdelen er uhensigtsmæssigt opbygget	14%	Mindre vigtigt	1%
Nej, alle eller næsten alle er uhensigtsmæssigt opbygget	2%	Slet ikke vigtigt	----
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 264 har angivet tilfredsheden og 276 har vurderet vigtigheden

4.2.4 Systemets reaktionstid

Vurderingen af reaktionstiden i SIS kunne være bedre. 9% er meget tilfredse, og tager man de overvejende tilfredse med, når man op på 68%, som er tilfredse.

Dette stemmer ikke helt overens med, hvor vigtigt det vurderes, at systemet reagerer hurtigt. Kun yderst få mener *ikke*, det er vigtigt, at systemet reagerer hurtigt.

Tabel 4.7 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor hurtigt SIS reagerer (ventetider, tid til at skifte vinduer m.m.) og Hvor vigtigt er det for dig at SIS reagerer hurtigt?

Tilfredshed med hurtighed	Procent	Vigtighed af hurtighed	Procent
Meget tilfreds	9%	Meget vigtigt	75%
Overvejende tilfreds	59%	Vigtigt	24%
Overvejende utilfreds	25%	Mindre vigtigt	1%
Meget utilfreds	6%	Slet ikke vigtigt	----
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 275 har angivet tilfredsheden og 277 har vurderet vigtigheden

Den gennemsnitlige tilfredshed, med hvor hurtigt SIS reagerer, er 2,28.

4.3 Integration mellem SIS og Navision Stat

Blandt de 276 respondenter der har svaret på, om de som en del af deres arbejdsopgaver benytter at der er integration mellem SIS og Navision Stat, har 27% svaret "Ja". De resterende 73% har svaret "Nej".

Ser vi nærmere på tilfredsheden med integrationen mellem SIS og Navision Stat, fordeler tilfredsheden sig som følger. Der er 74 brugere, som har besvaret spørgsmålet, heraf er der 1, som ikke beskæftiger sig med økonomiintegration. Fordelingen af svarene for de resterende 73 respondenter fremgår af tabellen herunder.

**Tabel 4-8 Hvordan synes du, alt i alt, at integrationen understøtter de arbejds-
gange og arbejdsprocesser, du skal bruge den til?**

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
På meget tilfredsstillende vis	7	10%
På overvejende tilfredsstillende vis	53	73%
På overvejende utilfredsstillende vis	9	12%
På meget utilfredsstillende vis	4	5%
I alt	73	100,0%

4.4 Hjælpemuligheder

Vurderingen af SIS hænger sammen med mulighederne for at få hjælp i situationer, hvor man er kørt fast, eller hvis programmet af forskellige årsager ikke virker, som det skal. Respondenterne blev, for at afgrænse vurderingen til ”nutidige” hjælpefunktioner m.m., bedt om i forbindelse med besvarelsen af spørgsmålene kun at tænke på den eventuelle hjælp, de har fået i forbindelse med systemet indenfor det seneste år.

4.4.1 Hjælperesurser

Ser man først på, hvor man oftest henter hjælp, kan man af tabellen herunder se, at det for SIS gælder, at man primært spørger en kollega i tvivlstilfælde (63%), herefter kommer SIS- supporten, som 24% primært trækker på.

Tabel 4.9 Hvor får du oftest hjælp til din brug af SIS?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Onlinehjælpen i SIS (via F1)	18	7%
Kolleger	172	63%
SIS-supporten	66	24%
www.admsys.uni-c.dk	12	4%
Andet	7	3%
I alt	275	100%

4.4.2 Onlinehjælpen

Der er 131 brugere af SIS, som har vurderet onlinehjælpen (og 163 har vurderet vigtigheden).

Tabel 4.10 viser, at 84% udtrykker tilfredshed med onlinehjælpen. Dette skal ses i sammenhæng med vurdering af vigtigheden, hvor 72% af respondenterne finder onlinehjælpen vigtig eller meget vigtig.

Tabel 4.10 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med onlinehjælpen i SIS, og Hvor vigtig er onlinehjælpen i SIS for dig?

Tilfredshed med onlinehjælp	<i>Procent</i>	Vigtighed af onlinehjælp	<i>Procent</i>
Meget tilfreds	17%	Meget vigtig	33%
Overvejende tilfreds	67%	Vigtig	39%
Overvejende utilfreds	14%	Mindre vigtig	25%
Meget utilfreds	2%	Slet ikke vigtig	3%

I alt	100%	I alt	100%
--------------	-------------	--------------	-------------

Anm.: 131 har angivet tilfredsheden og 163 har vurderet vigtigheden

Den gennemsnitlige tilfredshed med onlinehjælpen er: 2,02.

4.4.3 Supporten

Den support, der har kunnet opnås fra UNI•Cs SIS-support, er der 169 SIS-brugere, der har vurderet.

Tabel 4.11 Hvis du har brugt SIS-supporten i forbindelse med SIS, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med den hjælp du har fået her, og hvor vigtig er supportordningen?

Tilfredshed med SIS-supporten	Procent	Vigtighed af SIS-supporten	Procent
Meget tilfreds	42%	Meget vigtig	56%
Overvejende tilfreds	54%	Vigtig	29%
Overvejende utilfreds	2%	Mindre vigtig	14%
Meget utilfreds	1%	Slet ikke vigtig	1%
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 169 har angivet tilfredsheden og 206 har vurderet vigtigheden

96% er overvejende eller meget tilfredse. 206 brugere har vurderet, hvor vigtig supporten er, og det viser sig, at 85% vurderer, at SIS-supporten er vigtig eller meget vigtig, mens 15% finder den mindre vigtig eller slet ikke vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med SIS-supporten er 1,63.

4.4.4 Omfang af supportbrug

Respondenterne blev endvidere bedt om at angive, hvor ofte de ville anslå, at de havde været i kontakt med supporten i forbindelse med SIS inden for de seneste 3 måneder. 196 har svaret, og svarene varierer fra 0 til 50 gange, eller i gennemsnit 2,7 gange - medianen er dog 1 gang. Betragter man kun de 137 brugere, der har været i kontakt med en SIS-supporten de seneste 3 måneder bliver gennemsnittet 3,8 og medianen 2 gange. Inkluderer man alternativt alle blanke med værdien 0, så er der i alt 278 svar med et gennemsnit på 1,9 og en median på 0. (Et svar var "365", dette er taget ud af ovenstående beregninger.)

4.4.5 Websiden

På www.admsys.uni-c.dk findes nyheder, dokumentation m.m. om SIS. SIS-brugerne blev bedt om at vurdere de oplysninger, man kan finde på websiden i relation til SIS.

I tabellen herunder fremgår vurderingen af tilfredshed og vigtighed.

Tabel 4.12 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 SIS her? og Hvor vigtig er websiden for dig?

Tilfredshed med websiden	Procent	Vigtighed af websiden	Procent
Meget tilfreds	13%	Meget vigtig	25%
Overvejende tilfreds	73%	Vigtig	43%

Overvejende utilfreds	13%	Mindre vigtig	28%
Meget utilfreds	1%	Slet ikke vigtig	4%
I alt	100%	I alt	100%

Anm.: 145 har angivet tilfredsheden og 181 har vurderet vigtigheden

Det fremgår af tabellen, at det store flertal (86%) er meget eller overvejende tilfredse med websiden. Der er ikke helt så mange, der vurderer websiden som vigtig, 68% svarer vigtig eller meget vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med websiden er: 2,01.

Respondenterne blev også spurgt om hyppigheden af deres brug af hjemmesiden inden for de sidste tre måneder. 216 respondenter har svaret på dette spørgsmål.

1 respondent svarer, at have anvendt hjemmesiden dagligt eller stort set dagligt. 8% angiver, at de bruger hjemmesiden 2-4 gange om ugen, 18% anvender hjemmesiden højst én gang om ugen, 24% svarer 2-4 gange om måneden, og 50% anvender den sjældnere.

4.5 SIS-kurser

Siden maj 2001 har UNI•C løbende afholdt kurser i brugen af SIS. 41% af respondenterne har ikke deltaget i et af disse inden for de sidste 2 år. 41% har deltaget i 1-2 kurser, 17% har deltaget i 3-6 kurser, og godt 2% har deltaget i mere end 6 kurser inden for de sidste 2 år. Flertallet af respondenterne har altså et ganske godt grundlag for at vurdere kurserne. Kurserne blev vurderet i forhold til indhold, undervisning og kursusmateriale, og af tabellen herunder fremgår, at der er en rimelig stor tilfredshed med kurserne.

Tabel 4-13 Tilfredshed med SIS-kurser (indhold, undervisning og kursusmateriale)

<i>Tilfredshed med...</i>	<i>Indhold</i>	<i>Undervisning</i>	<i>Kursusmateriale</i>
Meget tilfreds	22%	30%	27%
Overvejende tilfreds	66%	59%	64%
Overvejende utilfreds	10%	10%	8%
Meget utilfreds	1%	1%	1%
I alt	100,0% (n=163)	100,0% (n=162)	100,0% (n=162)

Den gennemsnitlige tilfredshed med SIS-kurserne er i forhold til indhold: 1,91, undervisning: 1,83 og kursusmateriale: 1,83.

5 Karakteristika for brugerne af SIS

Udover de systemspecifikke spørgsmål om det administrative system SIS, var der i spørgeskemaet også nogle baggrunds spørgsmål.

Dette kapitel gengiver svarene på disse spørgsmål.

5.1 Respondenternes profil

5.1.1 Køn

88% af respondenterne er kvinder, 12% er mænd.

5.1.2 Alder

Aldersmæssigt er 82% af respondenterne mellem 30 og 59 år, med flest i gruppen 40-49 år. Kun 7% er under 29 år, og 11% er 60 år eller derover.

Tabel 5.1 Respondenterne fordelt efter alder

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
19 år eller yngre	0	---
20 - 29 år	20	7%
30 - 39 år	68	24%
40 - 49 år	85	31%
50 - 59 år	75	27%
60 år eller ældre	31	11%
I alt	279	100%

5.2 Brugernes kommentarer til undersøgelsen

Som afslutning på skemaet havde respondenterne lejlighed til at komme med supplerende eller uddybende kommentarer i fri tekst. Denne mulighed benyttede 51 respondenter sig af, og kommentarerne er fremstillet i et separat notat.

6 Sammenligning med tidligere undersøgelser

6.1 Sammenligning af scorer

I Tabel 6.1 er de forskellige tilfredshedsmaal for det administrative system SIS opstillet. Tilfredshedsscoren er defineret som i afrapporteringen af de tidligere undersøgelser, dvs. at scoren kan antage en værdi i intervallet 1-4, hvor lave værdier repræsenterer stor tilfredshed og høje værdier en lav tilfredshed.

Meget tilfreds (1) -----	Overvejende tilfreds (2) -----	Overvejende utilfreds (3) -----	Meget utilfreds (4)
---	---	--	--------------------------------------

Værdien 2,5 er skalaens midtpunkt, som udtrykker at andelen af tilfredse og utilfredse brugere er lige stor.

Tabel 6.1 Sammenligning af tilfredshedsscorer i kapitel 4 med tilsvarende scorer fra 2005 og 2007-undersøgelsen.

Tilfredshed med:	2005	2007	2009
A) Systemet alt i alt	2,01	1,95	2,0
B) Hvor let det er at finde relevante vinduer	2,11	2,04	2,13
C) Reaktionstid	1,76	1,76	2,28
D) Onlinehjælp	1,93	2,03	2,02
E) Supporten	1,50	1,54	1,63
F) Websiden	1,67	1,88	2,01
G) SIS-kurser			
- Indhold	1,98	1,82	1,91
- Undervisning	1,93	1,80	1,83
- Kursusmateriale	1,75	1,66	1,83

Anm.: Tilfredshedsgennemsnittet er udregnet ud fra følgende værdier: 1=Meget tilfreds, 2=Overvejende tilfreds, 3=Overvejende utilfreds, 4=Meget utilfreds. Et lavt tal er således udtryk for høj tilfredshed.

Der er en tendens til at brugerne generelt er blevet lidt mindre tilfredse med SIS i forhold til i 2007. Det er især tilfredsheden med reaktionstiden der er faldet. Men også større utilfredshed med hvor let det er at finde relevante vinduer, supporten,

websiden og kurser er steget lidt. Niveauet af tilfredsheden med systemet alt i alt, minder om niveauet fra 2005.

6.2 Tilfredshed set i forhold til erfaring

Ser vi på tilfredsheden med systemet alt i alt og opdeler i forhold til brugernes erfaring, så ser vi, at det er de nye brugere, der er de mindst tilfredse. Dette var også gældende i 2005 og 2007, men ikke i 2003.

Hvordan synes du, alt i alt, at de forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs i SIS understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til? * Hvor mange år har du arbejdet med

SIS?

		Hvor mange år har du arbejdet med SIS?					Total
		Mindre end 1 år	1 til < 2 år	2 til < 3 år	3 til < 5 år	5 år eller mere	
Hvordan synes du, alt i alt, at de forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs i SIS understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?	På meget tilfredsstillende vis	2 5,9%	6 9,8%	4 10,0%	6 11,5%	19 22,4%	37 13,6%
	På overvejende tilfredsstillende vis	26 76,5%	44 72,1%	31 77,5%	40 76,9%	62 72,9%	203 74,6%
	På overvejende utilfredsstillende vis	4 11,8%	9 14,8%	5 12,5%	6 11,5%	4 4,7%	28 10,3%
	På meget utilfredsstillende vis	2 5,9%	2 3,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 1,5%
Total		34 100,0%	61 100,0%	40 100,0%	52 100,0%	85 100,0%	272 100,0%