

Brugerundersøgelse af SIS 2007

Brugerundersøgelse af SIS

© UNI•C Statistik & Analyse december 2007

Af Lone Juul Hune

Indhold

1	Indledning.....	1
	1.1 Formål og baggrund	1
2	Konklusion.....	2
3	Metode	3
	3.1 Population.....	3
	3.2 Spørgeskema	3
	3.3 Svarprocent og bortfald.....	4
	3.4 Afrapportering	4
4	SIS.....	5
	4.1 Respondenterne og den generelle vurdering af SIS.....	5
	4.2 Brugervenlighed.....	7
	4.3 Integration mellem SIS og XAL Stat	9
	4.4 Hjælpemulighederne.....	9
	4.5 Informationerne om SIS.....	11
	4.6 SIS-kurser	12
	4.7 De åbne udsagn	12
5	Sammenligning med tidligere resultater	14

Rapportens bilag, som er:

Bilag 1: Udskrift af spørgeskema anvendt til undersøgelsen

Bilag 2: Tabeller

Bilag 3: Tekstsvær – bilaget opbevares hos UNI•C

1 Indledning

UNI•C Statistik & Analyse gennemførte i efteråret 2007 en brugertilfredshedsundersøgelse blandt brugere af systemet SIS. Undersøgelsen er gennemført for UNI•C, Administrative systemer. 225 personer af 451 mulige valgte at deltage, svarende til en svarprocent på 50%.

Nærværende rapport er en kommenteret gennemgang og analyse af de indkomne besvarelser for de respondenter, der benytter SIS systemet. Afrapporteringen er stort set rent deskriptiv, om end vi har lagt enkelte lidt mere subjektive vurderinger ind, hovedsageligt for at inspirere til en mere kvalitativ fortolkning af resultaterne. Det skal i den forbindelse understreges, at der ikke findes nogen 'gylden standard' for, hvornår resultaterne er gode nok eller er uacceptable. Forskellige forslag ses fra tid til anden, men i bund og grund er det op til opdragsgiveren selv, at sætte disse standarder for de forskellige områder undersøgelsen dækker.

Rapporten er disponeret som følger:

- Kapitel 2 rummer en samlet konklusion på undersøgelsen.
- Kapitel 3 består af en metodegennemgang samt overvejelser om svarprocent, bortfald m.m.
- Kapitel 4 gennemgår de forskellige svar, der er afgivet om forskellige aspekter af SIS.
- Kapitel 5 afrunder resultaterne og sammenligner resultaterne fra denne undersøgelse med resultaterne i 2003 og 2005.

Af hensyn til overskueligheden er svarfordelingen på en række spørgsmål alene angivet i teksten, men for den interesserede kan man i bilag 2 se frekvenstabeller for samtlige spørgsmål i undersøgelsen.

1.1 Formål og baggrund

Formålet med undersøgelsen er en afdækning og vurdering af tilfredsheden med SIS.

I 2003 og 2005 gennemførtes en undersøgelse af SIS og XAL Stat som var stærkt inspireret af EASY-undersøgelsen fra 2002, og formålet her var ligeledes at belyse brugernes tilfredshed med systemerne. Undersøgelsen i 2005 var stort set identisk med undersøgelsen i 2003, dette gjorde det muligt at sammenligne resultaterne. Undersøgelsen i 2007 er kun foretaget af SIS systemet, men spørgsmålene er stort set identiske med spørgsmålene vedrørende SIS i 2003 og 2005. I kapitel 5 sammenlignes årene imellem.

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 systemerne understøtter deres arbejdsopgaver godt.

87% af SIS brugerne er enige i, at det er nemt at finde de vinduer, de skal benytte, og 91% mener, at over halvdelen af vinduerne er hensigtsmæssigt opbygget.

96% er tilfredse med, hvor hurtigt SIS reagerer.

- **Stor tilfredshed med supporten**

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

- **Onlinehjælpen**

19% angiver utilfredshed med onlinehjælpen.

- **Stor tilfredshed med kurserne**

Der er stor tilfredshed med kurserne, det gælder både indhold, undervisning og materiale. Sammenligner man med resultaterne i 2003 og 2005, så har tilfredsheden aldrig været større.

17% har dog aldrig været på et SIS kursus.

- **Tilfredshedsmålinger**

Sammenlignes 'den gennemsnitlige tilfredshed' af udvalgte spørgsmål for 2005 og 2007, ser det ud til, at der er en tendens til, at tilfredsheden er steget en anelse i 2007.

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, men ikke i 2003.

3 Metode

Undersøgelsen blev tilrettelagt som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse, hvor respondenterne individuelt blev inviteret til at deltage via en e-mail indeholdende et link til undersøgelsen. Linket indeholdt en personlig adgangskode, hvorved uautoriseret adgang og dobbelte besvarelser kunne forhindres.

3.1 Population

Da man i SIS systemerne ikke har en fortegnelse over brugernes e-mail-adresser, blev der forud for undersøgelsen foretaget en indsamling af e-mail-adresser blandt IT- eller systemansvarlige på de institutioner, der i efteråret 2007 var i drift på SIS. I alt 96 institutioner, dvs. enkeltstående institutioner eller partnerinstitutioner i CVU-regi (Center for Videregående Uddannelse) modtog en henvendelse. Der var flere institutioner som ikke besvarede henvendelsen om udlevering af e-mail-adresser, eller som af forskellige andre årsager ikke har deltaget. Der endte dog med at være emailadresser fra 57 ud af i alt 96 institutioner. Det er altså ikke alle institutioner, der har deltaget, men et relativt stort udsnit. Det er imidlertid afgørende for validiteten, om der er tale om et repræsentativt udsnit. Hvis der blandt de deltagende institutioner er nogle særlige karakteristika fx mht. størrelse eller historik i forhold til SIS i forhold til de ikke-deltagende institutioner, vil det kunne give anledning til en skævhed (bias) i det indsamlede materiale. Det vurderes at de 57 institutioner, som med afleveringen af e-mail-adresser har indvilget i at deltage, betragtes som et repræsentativt udsnit af de i alt 96 institutioner.

Der blev i alt indsamlet 481 e-mail-adresser. I forbindelse med udsendelsen af e-mail-invitationerne blev 30 e-mails afvist. Populationen opgøres derfor til 451 respondenter.

Endelig skal det nævnes, at der ikke er foretaget nogen kontrol af, om vi som anmodet har modtaget adresser for *alle* brugere på institutionerne, eller om der på den enkelte institution er foretaget udvalg eller fravalg af respondenter.

3.2 Spørgeskema

Spørgeskemaet (vedlagt som bilag 1) består af flere afsnit: Først et afsnit der foruden et par baggrundsspørgsmål om erfaringer med SIS belyser generel tilfredshed med SIS. Dernæst spørges til forhold omkring brugervenlighed, hjælpemuligheder samt fora til information om SIS. Det sidste afsnit indeholder dels spørgsmål om kurser i SIS og har desuden et åbent opsamlingsspørgsmål, hvor der er mulighed for at komme med yderligere kommentarer til SIS.

Skemaet blev (i form af e-mail med link til website med skemaet) udsendt første gang 22. oktober 2007, mens anden udsendelse (rykker) skete den 5. november. Den 12. november 2007 blev undersøgelsen lukket for yderligere besvarelser.

For at fremme deltagelsen blev der i forbindelse med undersøgelsen udloddet 5 gange 2 flasker rødvin blandt de respondenter, der deltog inden svarfristens udløb.

3.3 Svarprocent og bortfald

Der er sendt henvendelse om undersøgelsen ud til alle 451 respondenter i populationen. Der er i alt 225, der har afgivet en gyldig besvarelse, svarende til en svarprocent på 50%.

Da vi således ikke har svar for alle brugere af SIS, er der en statistisk usikkerhed på undersøgelsens resultater. At der er statistisk usikkerhed betyder, at der skal være en vis forskel i fx to undergruppers tilfredshed, før man kan tillade sig at sige, at de to undergrupper har forskellig tilfredshed.

Endvidere kan der være et bortfaldsproblem i undersøgelsen, hvis de 225 brugere, der har returneret en besvarelse, ikke er repræsentative i forhold til hele populationen (451). Det er ikke muligt på det foreliggende grundlag at lave en egentlig bortfaldsanalyse, hvor det undersøges om der rent faktisk er skævheder i det indsamlede data-materiale. At der er et bortfald betyder derfor at man skal være varsom med ikke at overfortolke undersøgelsens resultater hvad angår de generelle tendenser. Fx ved vi ikke, om vi mangler flest svar fra de relativt mest tilfredse, de ligeglade eller mest utilfredse brugere.

3.4 Afrapportering

Som nævnt er afrapporteringen baseret på svar fra 225 respondenter, men dette er ikke ensbetydende med, at de har svaret på alle spørgsmål. Dels er der spørgsmål, som de ikke har skullet svare på, dels er der spørgsmål, som respondenterne med vilje har sprunget over af forskellige årsager.

For at kunne sammenligne tilfredsheden for forskellige undergrupper og for at kunne sammenligne med tilfredshedsmålinger fra 2003 og 2005, er der i forbindelse med flere spørgsmål udregnet en 'gennemsnitlig tilfredshed'. Dette er i sig selv en kunstig størrelse, da man ikke kan vide hvilken værdi den enkelte respondent ville tildele de forskellige verbale svarmuligheder, og det derfor principielt ikke giver mening at udregne gennemsnit på kategorivariable. Gennemsnittet afhænger således helt af hvilke værdier man tildeler forskellige kategorier. I denne rapport består hvert tilfredshedsspørgsmål af fire kategorier, som tildeles værdierne 1-4 (1= meget tilfreds og 4 = meget utilfreds). Jo lavere 'gennemsnit' jo større tilfredshed.

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

4 SIS

Disponeringen af dette kapitel følger opbygningen i spørgeskemaet og beskriver således først respondenterne og deres generelle vurdering af SIS, og dernæst respondenternes vurderinger af hhv. brugervenlighed, hjælpemuligheder, integration mellem SIS og XAL Stat, informationer og websiden, samt brug og vurdering af SIS-kurserne. Endelig følger til sidst i kapitlet, en opregning af nogle af de kommentarer respondenterne har udtrykt i skemaets sidste og åbne spørgsmål.

4.1 Respondenterne og den generelle vurdering af SIS

Et kig på svarfordelingen for spørgeskemaets første 5 spørgsmål (se bilag 2) giver et billede af, at den 'typiske' respondent er kvinde (91%), 30-59 år (84%), med mere end 1 års erfaring med SIS (73%) og karakteriserende sig selv som daglig bruger af SIS (81%), men inden man forlader sig helt på stereotyper skal det understreges, at der – trods alt – er 9% mænd blandt respondenterne, at aldersgruppen under 30 og over 59 år også er repræsenteret (16%), at 27% af respondenterne har under 1 års erfaring med SIS, og at der udover daglige brugere af SIS også er ledere og systemadministratorer blandt respondenterne. Derudover er der 10% af respondenterne, der har svaret 'Andet' til deres primære rolle i forhold til SIS.

Den generelle vurdering af SIS er, som det fremgår af tabellen herunder, overvejende positiv.

Tabel 4-1 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?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
På meget tilfredsstillende vis	36	16,3%
På overvejende tilfredsstillende vis	160	72,4%
På overvejende utilfredsstillende vis	24	10,9%
På meget utilfredsstillende vis	1	0,5%
I alt	221	100,0%

Af tabellen fremgår, at 72% af respondenterne mener, at SIS 'alt i alt' understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, som det skal bruges til på overvejende tilfredsstillende vis, og yderligere 16% mener, at det endda sker på meget tilfredsstillende vis. 11% udtrykker utilfredshed ved at svare, at SIS er overvejende eller meget utilfredsstillende i forhold til at understøtte de nævnte arbejdsgange m.m.

Med henblik på sammenligning med lignende spørgsmål eller eventuelle fremtidige undersøgelser kan man beregne den gennemsnitlige tilfredshed¹ på dette spørgsmål til 1,95 på en skala fra 1-4, hvor 1 er den højeste tilfredshed og 4 er den højeste utilfredshed. I kapitel 4 sammenlignes med tilfredshedsscoren fra 2003 og 2005.

Selvom der generelt er stor tilfredshed, kunne det være interessant at se, om den generelle vurdering varierer for de forskellige typer af brugere.

Af tabellen herunder fremgår det, at der blandt systemadministratorer og ledere relativt er lidt flere der er utilfredse, end det er tilfældet blandt de daglige brugere. I iagttagelsen af svarene for ledere og systemadministratorer skal der dog tages hensyn til, at der er meget få respondenter (angivet ved 'n' i tabellen).

Tabel 4-2 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? krydset med Hvad er din primære rolle i forhold til SIS?

	<i>Daglig bruger</i>	<i>Leder</i>	<i>Systemadm.</i>	<i>Andet</i>	<i>Alle</i>
På meget tilfredsstillende vis	17,7%	15,4%	-	9,5%	16,4%
På overvejende tilfredsstillende vis	74,6%	61,5%	80,0%	61,9%	72,7%
På overvejende utilfredsstillende vis	7,7%	23,1%	-	28,6%	10,5%
På meget utilfredsstillende vis	-	-	20,0%	-	0,5%
Total	100,0% (n=181)	100,0% (n=13)	100,0% (n=5)	100,0% (n=21)	100,0% (n=220)

Det kunne også være interessant at se, om den generelle vurdering varierer i forhold til antal års erfaring med SIS. Det er meget tydeligt, at tilfredsheden stiger med antal års erfaring, se tabellen herunder.

19% af de nye brugere erklærer sig overvejende utilfredse, mens det samme kun er gældende for knap 4% blandt dem med mindst 5 års erfaring. Dette diskuteres nærmere i kapitel 5.

¹ Læs mere om denne lidt kunstige størrelse i kapitel 2

Tabel 4-3 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? krydset med Hvor længe har du arbejdet med SIS?

	< 1 år	1 til < 2 år	2 til < 3 år	3 til < 5 år	5 år eller mere	Alle
På meget tilfredsstillende vis	5,2%	7,5%	14,7%	16,2%	36,5%	16,4%
På overvejende tilfredsstillende vis	75,9%	80,0%	70,6%	78,4%	59,6%	72,7%
På overvejende utilfredsstillende vis	19,0%	12,5%	11,8%	5,4%	3,8%	10,5%
På meget utilfredsstillende vis	-	-	2,9%	-	-	0,5%
Total	100,0% (n=58)	100,0% (n=40)	100,0% (n=34)	100,0% (n=37)	100,0% (n=52)	100,0% (n=221)

4.2 Brugervenlighed

Afsnittet om brugervenlighed blev i spørgeskemaet indledt med følgende 'definition':

"Brugsvenlighed eller brugervenlighed er ord, der kan dække over mange ting, blandt andet hvor nemt systemet er at forstå, hvor hurtigt man kan navigere rundt i det, og hvor hurtigt selve systemet reagerer. Men det kan også dække over hvor godt systemet er egnet til at løse de daglige arbejdsopgaver."

Første spørgsmål handler om hvor let (eller svært) det er, at finde de vinduer man skal bruge, og her er billedet af tilfredsheden og vigtigheden som følger:

Tabel 4-4 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	9,0%	Meget vigtigt	83,4%
Overvejende tilfreds	78,0%	Vigtigt	15,3%
Overvejende utilfreds	12,6%	Mindre vigtigt	0,9%
Meget utilfreds	0,5%	Slet ikke vigtigt	0,5%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 223 har angivet tilfredsheden og 223 har vurderet vigtigheden

Det store flertal (87%) er overvejende eller meget tilfredse, hvilket dog kun stemmer nogenlunde overens med vurderingen af vigtigheden, idet stort set alle brugere vurderer, at det er vigtigt eller meget vigtigt, at det er let at finde de vinduer,

man skal bruge. I lyset af denne vurdering af vigtigheden er det vigtigt at overveje, hvordan de ca. 13% utilfredse respondenter på dette spørgsmål kan gøres mere tilfredse.

Den gennemsnitlige tilfredshed, med hvor let det er, at finde de vinduer man skal bruge i SIS, er 2,04.

Det næste sæt af spørgsmål handler om hvorvidt opbygningen af de enkelte vinduer er hensigtsmæssig eller ej, også her er det store flertal tilfredse – i hvert fald hvis man vurderer svaret 'ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget' som tilfredsstillende. Vurderingen af hensigtsmæssigheden og vurderingen af vigtigheden af en hensigtsmæssig opbygning kan ses i tabellen herunder:

Tabel 4-5 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 for dig, at de enkelte vinduer er opbygget hensigtsmæssigt i forhold til det, du skal bruge dem til?

Vinduer opbygget hensigtsmæssigt?	Procent	Vigtighed af hensigtsmæssig opbygning	Procent
Ja, alle eller næsten alle er hensigtsmæssigt opbygget	40,2%	Meget vigtigt	83,4%
Ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget	50,7%	Vigtigt	15,3%
Nej, over halvdelen er uhensigtsmæssigt opbygget	8,2%	Mindre vigtigt	0,9%
Nej, alle eller næsten alle er uhensigtsmæssigt opbygget	0,9%	Slet ikke vigtigt	0,5%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 219 har angivet tilfredsheden og 223 har vurderet vigtigheden

Heller ikke her kan det overraske, at næsten alle finder det vigtigt eller meget vigtigt, at programmet er hensigtsmæssigt opbygget.

De sidste spørgsmål i afsnittet om brugervenlighed handler om reaktionstid, og også her er der meget positive svar fra respondenterne: ca. en tredjedel er meget tilfredse, og tager man de overvejende tilfredse med, når man op på hele 96%, som således er overvejende eller meget tilfredse. Det stemmer nogenlunde overens med, hvor vigtigt det vurderes, at systemet reagerer hurtigt – kun yderst få mener ikke, at det er vigtigt, at systemet reagerer hurtigt.

Tabel 4-6 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	30,0%	Meget vigtigt	72,5%
Overvejende tilfreds	65,9%	Vigtigt	25,7%
Overvejende utilfreds	3,6%	Mindre vigtigt	1,8%
Meget utilfreds	0,5%	Slet ikke vigtigt	-
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 223 har angivet tilfredsheden og 222 har vurderet vigtigheden

Den gennemsnitlige tilfredshed med hvor hurtigt SIS reagerer er 1,76.

4.3 Integration mellem SIS og XAL Stat

Blandt de 178 respondenter der har svaret på, hvor lang tid der på deres institution har været integration mellem SIS og XAL Stat, har 79% svaret 'Ved ikke', 5% har svaret mindre end et halvt år, 3% har svaret mellem et halvt og et helt år, 4% har svaret mellem et og to år. De resterende 10% har svaret mere end 2 år.

Ser vi nærmere på integrationen mellem SIS og XAL Stat, fordeler tilfredsheden sig som følger. Der er 178 brugere af SIS, som har besvaret spørgsmålet, heraf er der 136, som ikke beskæftiger sig med økonomiintegration. Fordelingen af svarene for de resterende 42 respondenter fremgår af tabellen herunder.

Tabel 4-7 Hvordan synes du, alt i alt, at integrationen understøtter de arbejds-gange og arbejdsprocesser, du skal bruge den til?

	Antal	Procent
På meget tilfredsstillende vis	3	7,1%
På overvejende tilfredsstillende vis	32	76,2%
På overvejende utilfredsstillende vis	6	14,3%
På meget utilfredsstillende vis	1	2,4%
I alt	42	100,0%

4.4 Hjælpemulighederne

Vurderingen af et system hænger ofte sammen med mulighederne for 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 kun at tænke på den eventuelle hjælp de havde fået i forbindelse med SIS indenfor det seneste år.

Af tabellen herunder fremgår, at langt den største del (63%) af brugerne primært spørger en kollega i tvivlstilfælde, dernæst kommer SIS-supporten med 26%. 4% angiver Onlinehjælpen, og 4% angiver, at de bruger andre muligheder for at få hjælp. 3% angiver websiden www.admsys.uni-c.dk.

Tabel 4-8 Hvor får du oftest hjælp til din brug af SIS?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Onlinehjælpen i SIS (via F1)	9	4,0%
Kolleger	142	63,4%
SIS-supporten	57	25,5%
www.admsys.uni-c.dk	7	3,3%
Andet:	9	4,0%
I alt	224	100,0%

De 9 svar under 'Andet' omfatter: intern SIS-medarbejder, SIS konsulent, F1, admsys, vores superbruger, kollegaer og ellers SIS-supporten.

Ser vi nærmere på onlinehjælpen, fordeler tilfredsheden sig som følger. Der er 222 brugere af SIS, som har besvaret spørgsmålet om onlinehjælpen, heraf er der 101, som ikke har brugt onlinehjælpen. Fordelingen af svarene fra de resterende 121 fremgår af tabellen herunder. Lidt flere (151) har vurderet vigtigheden, som ligeledes fremgår af tabellen herunder.

Tabel 4-9 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	17,4%	Meget vigtig	35,1%
Overvejende tilfreds	63,6%	Vigtig	43,0%
Overvejende utilfreds	17,4%	Mindre vigtig	19,2%
Meget utilfreds	1,7%	Slet ikke vigtig	2,6%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 121 har angivet tilfredsheden og 151 har vurderet vigtigheden

Selvom 81% udtrykker tilfredshed med onlinehjælpen, er det stadig værd at bemærke, at 19% er utilfredse eller meget utilfredse. Dette skal dog ses i lyset af, at onlinehjælpen ikke vurderes så vigtig, som det fx var tilfældet i forhold til funktionalitet: ca. en fjerdedel af respondenterne finder onlinehjælpen mindre vigtig eller slet ikke vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med onlinehjælpen er: 2,03.

De sidste spørgsmål om hjælpemulighederne handler om SIS-supporten. 183 respondenter har angivet, hvor ofte de har været i kontakt med SIS-supporten i forbindelse med SIS det seneste år. Svarene varierer fra 0 til 100 gange, med et gennemsnit på 8,4 gange. Sætter vi 0 gange til 'missing' ser billedet dog således ud:

149 har været i kontakt med SIS-supporten mellem 1 og 100 gange. Gennemsnittet for de 149 respondenter er på 10,4 og medianen er 5,0.

Der er 156 respondenter, der har vurderet SIS-supporten, og af disse er der kun 4, som er overvejende utilfredse, og 2 som er utilfredse. De resterende er enten meget tilfredse eller overvejende tilfredse. Dette og vurderingen af vigtigheden fremgår af tabellen herunder.

Tabel 4-10 Hvis du inden for det sidste år har brugt SIS-supporten i forbindelse med SIS, hvor tilfreds eller utilfreds har du da været med den hjælp, du har fået her? og Hvor vigtig er SIS-supporten for dig i forhold til SIS?

Tilfredshed med SIS-supporten	Procent	Vigtighed af SIS-supporten	Procent
Meget tilfreds	50,6%	Meget vigtig	61,4%
Overvejende tilfreds	45,5%	Vigtig	29,0%
Overvejende utilfreds	2,6%	Mindre vigtig	9,5%
Meget utilfreds	1,3%	Slet ikke vigtig	0,6%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 156 har angivet tilfredsheden og 176 har vurderet vigtigheden

Den store tilfredshed stemmer fint overens med vurderingen af vigtigheden, idet godt 90% vurderer ordningen vigtig eller meget vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med SIS-supporten er: 1,54.

Det skal nævnes, at der i de åbne udsagn er en del svar, der afspejler utilfredshed med, at man ikke længere kan ringe direkte til supporten, se afsnit 4.7.

4.5 Informationerne om SIS

Informationer, nyheder, dokumentation m.m. om SIS findes bl.a. på web-siden www.admsys.uni-c.dk. Respondenterne blev bedt om at vurdere denne webside samt vigtigheden heraf. Svarfordelingen for de respondenter, der angiver at have benyttet hjemmesiden og for de respondenter, der har vurderet vigtigheden fremgår af tabellen herunder.

Tabel 4-11 Hvis du inden for de sidste tre måneder har brugt websiden www.admsys.uni-c.dk, 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	20,4%	Meget vigtig	34,5%
Overvejende tilfreds	70,7%	Vigtig	42,5%
Overvejende utilfreds	8,8%	Mindre vigtig	21,2%
Meget utilfreds	-	Slet ikke vigtig	1,7%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 147 har angivet tilfredsheden og 174 har vurderet vigtigheden

9% er overvejende utilfredse. De resterende 91% er overvejende eller meget tilfredse. Ca. 3/4 finder at web-siden er vigtig eller meget vigtig, mens 1/4 modsat finder den mindre vigtig eller slet ikke vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med websiden er: 1,88.

4.6 SIS-kurser

Siden maj 2001 har UNI•C løbende afholdt kurser i brugen af SIS. 17% af respondenterne har ikke deltaget i et af disse, mens 29% har deltaget i 1-2 kurser, 36% har deltaget i 3-6 kurser, og godt 18% har deltaget i mere end 6 kurser. 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 stor tilfredshed med kurserne.

Tabel 4-12 Tilfredshed med SIS-kurser (indhold, undervisning og kursusmateriale)

<i>Tilfredshed med...</i>	<i>Indhold</i>	<i>Undervisning</i>	<i>Kursusmateriale</i>
Meget tilfreds	22,7%	26,5%	36,8%
Overvejende tilfreds	74,1%	67,6%	60,5%
Overvejende utilfreds	2,2%	5,4%	2,2%
Meget utilfreds	1,1%	0,5%	0,5%
I alt	100,0% (n=185)	100,0% (n=185)	100,0% (n=185)

Den gennemsnitlige tilfredshed med SIS-kurserne er i forhold til indhold: 1,82, undervisning: 1,80 og kursusmateriale: 1,66.

4.7 De åbne udsagn

Som afslutning på skemaet havde respondenterne lejlighed til at komme med supplerende eller uddybende kommentarer i fri tekst. Denne mulighed benyttede 74 respondenter sig af, og som nedenstående citater plukket fra et par af kommentarerne viser, spænder de vidt og udgør dermed et godt input² for de ansvarlige for SIS.

"Mangler en søgefunktion i SIS"

"Det er et svært program at komme ind i, idet det ikke kan sammenlignes med noget andet program [...]"

"Jeg synes det er irriterende, at når man ringer til supporten, at man så nærmest skal oprette en sag, og så vente på at blive ringet op [...]"

" Super program og service hos SIS supporten"

"For mange klik. Er et forholdsvis tungt system"

² Bilag med samtlige åbne kommentarer findes hos UNI•C (bilag 3).

Det vil her være for omfattende at redegøre for alle kommentarer i detaljer, men overordnet set kan det siges, at der er en del der er utilfredse med, at supporten nu er lavet om, så man ikke kan ringe og få hjælp direkte.

Med hensyn til funktionalitet er der især en del bemærkninger om, at systemet er tungt og ikke windowsbaseret.

5 Sammenligning med tidligere resultater

Samlet set er der tale om en positiv tilbagemelding fra brugerne af SIS. Det er dog vigtigt at huske, at det jf. kapitel 3 ikke er alle brugere, der har deltaget i undersøgelsen.

Endelig blev der blandt de åbne tekstsvare til sidst i skemaet også tilkendegivet nogle negative holdninger, som måske nok kunne være værd at se nærmere på.

Ved de fleste tilfredshedsspørgsmål er der udregnet en 'gennemsnitlig tilfredshed', som trods metodiske forbehold er anvendelig når der skal foretages sammenligninger. Vi kan sammenligne tilfredshedsmålingerne i denne undersøgelse med målingerne fra 2003 og 2005, se tabellen herunder.

Tabel 5-1 Opsamling af 'tilfredshedsgennemsnit' i SIS-undersøgelsen

	<i>Tilfredshed 2003</i>	<i>Tilfredshed 2005</i>	<i>Tilfredshed 2007</i>
Vurdering af SIS alt i alt	1,96	2,01	1,95
Vurdering af hvor let det er at finde de vinduer, der skal bruges	1,97	2,11	2,04
Reaktionstid	1,68	1,76	1,76
Onlinehjælp	2,00	1,93	2,03
SIS-support	1,51	1,50	1,54
Websiden	1,62	1,67	1,88
SIS-kurser			
- indhold	1,95	1,98	1,82
- undervisning	2,00	1,93	1,80
- kursusmateriale	1,79	1,75	1,66

Anm.: Tilfredshedsgennemsnittet er udregnet ud fra følgende værdier: 1=Meget tilfreds, 2=Overvejende tilfreds, 3=Overvejende utilfreds, 4=Meget utilfreds

Da skalaen for 'gennemsnittet' er tallene 1-4 vil et tilfredshedsgennemsnit på 2,5 svare til en neutral vurdering, mens alt under hhv. over 2,5 er hhv. positive og negative vurderinger. I det lys er der over hele linjen tale om positive vurderinger af SIS fra de brugere, som har haft lyst eller mulighed for at give deres mening til kende.

Sammenlignes med 'tilfredshedsmålingerne' fra 2003 og 2005, ser det ud til, at der er en tildens til, at den samlede vurdering (vurdering af SIS alt i alt) har været mindst positiv i 2005. Mens den er stort set ens i 2003 og 2007.

Med hensyn til kurserne, så har tilfredsheden aldrig været så stor, som den er det i 2007. Til gengæld er tilfredsheden med websiden www.admsys.uni-c.dk og on-line-hjælpen blevet lidt mindre.

I 2007 er tilfredsheden størst blandt de erfarne brugere, se nedenstående Tabel. Tilfredshedsgennemsnittet for personer med mere end 1 års erfaring er 1,89 mod 1,95 i den samlede gruppe.

Dette var også gældende i 2005. Tilfredshedsgennemsnittet for personer med mere end 1 års erfaring var da 1,90 mod 2,01 i den samlede gruppe.

I 2003 var tilfredsheden blandt personer med mere end 1 års erfaring 1,95. Den samlede tilfredshed var 1,96.

Så det er altså de nye brugere der er blevet mere utilfredse, set i forhold til undersøgelsen i 2003. I 2003 var den gennemsnitlige tilfredshed 2,00 for brugere med mindre end 1 års erfaring. I 2007 er den tilsvarende værdi 2,14 (i 2005 var værdien 2,29).

Så hvis vi skal drage nogle konsekvenser, vil de altså gå i retning af, hvordan vi får ”sluset” de nye brugere ind.

Tabel 5-2 Resultat 2007 Krydstabel: Erfaring*generel tilfredshed

			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?				Total
			På meget tilfredsstillende vis	På overvejende tilfredsstillende vis	På overvejende utilfredsstillende vis	På meget utilfredsstillende vis	
Hvor længe har du arbejdet med SIS?	Mindre end 1 år	Antal	3	44	11	0	58
		%	5,2%	75,9%	19,0%	,0%	100,0%
	1 til < 2 år	Antal	3	32	5	0	40
		%	7,5%	80,0%	12,5%	,0%	100,0%
	2 til < 3 år	Antal	5	24	4	1	34
		%	14,7%	70,6%	11,8%	2,9%	100,0%
	3 til < 5 år	Antal	6	29	2	0	37
		%	16,2%	78,4%	5,4%	,0%	100,0%
	5 år eller mere	Antal	19	31	2	0	52
		%	36,5%	59,6%	3,8%	,0%	100,0%
Total		Antal	36	160	24	1	221
		%	16,3%	72,4%	10,9%	,5%	100,0%