

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

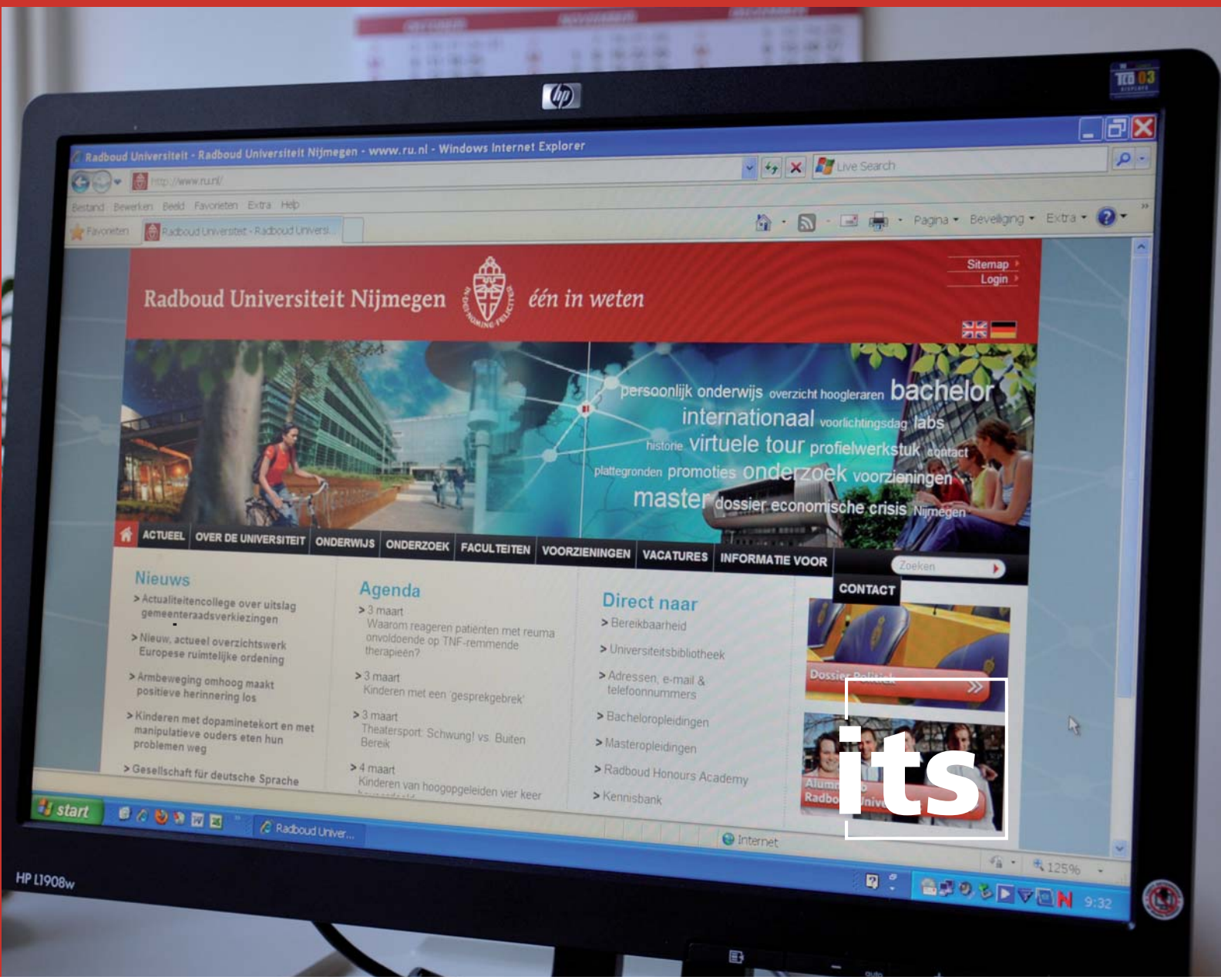
<http://hdl.handle.net/2066/210589>

Please be advised that this information was generated on 2021-03-05 and may be subject to change.

ICT-diensten aan de Radboud Universiteit Nijmegen

Resultaten van gebruikersonderzoek

Sebastiaan Peek | Ed Smeets



ICT-DIENSTEN AAN DE RADBOUD UNIVERSITEIT NIJMEGEN

ICT-diensten aan de Radboud Universiteit Nijmegen

Resultaten van gebruikersonderzoek

Sebastiaan Peek
Ed Smeets

ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

De particuliere prijs van deze uitgave is €10,-
Deze uitgave is te bestellen bij het ITS, 024 - 365 35 00.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Universitair Centrum Informatie-voorziening (UCI) en Concern Informatie Management (CIM) van de Radboud Universiteit Nijmegen

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK DEN HAAG

Peek, Sebastiaan.

ICT-diensten aan de Radboud Universiteit Nijmegen. / Sebastiaan Peek, Ed Smeets – Nijmegen: ITS

ISBN 978 90 5554 396 0
NUR 840

Projectnummer: 34000556

© 2010 ITS, Stichting Radboud Universiteit te Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Stichting Radboud Universiteit te Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Voorwoord

In dit verslag worden de resultaten gepresenteerd van onderzoek in opdracht van het Universitair Centrum voor Informatievoorziening (UCI) en de afdeling Concern Informatie Management (CIM) van de Radboud Universiteit Nijmegen naar de bekendheid met en het gebruik en de waardering van diensten en dienstverlening op het gebied van ICT aan deze universiteit. Dit onderzoek is het vierde gebruikersonderzoek dat het ITS heeft uitgevoerd naar ICT-diensten en –dienstverlening aan de Radboud Universiteit, na onderzoeken in 1996, 2000 en 2003.

Uit het onderzoek blijkt onder meer dat de vaardigheid in het werken met computers sinds eerdere enquêtes is toegenomen. Ook de tevredenheid over de computerondersteuningsgroepen vertoont een stijgende lijn. Het onderzoek laat zien dat de bekendheid van een deel van de aangeboden ICT-diensten voor verbetering vatbaar is.

Het onderzoek is uitgevoerd door dr. Ed Smeets (projectleider) en drs. Sebastiaan Peek. Zij zijn begeleid door een commissie waarin de volgende personen zitting hadden:

- dr. P. van Campen; teamleider gebruikersdienst ICT van de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica;
- drs. C. van Eekelen; teamleider gebruikersdienst ICT van de Faculteit der Sociale Wetenschappen;
- drs. A. van Elk; hoofd Concern Informatie Management;
- mw. drs. I. Kramer; intranetredacteur;
- drs. W. Veenstra; directeur van het UCI.

Het ITS bedankt de medewerkers van de Radboud Universiteit die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

ITS – Nijmegen
dr. Jeroen Winkels, directeur

Inhoud

Voorwoord	v
1 Inleiding	1
1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek	1
1.2 Leeswijzer	1
2 Onderzoeksvragen, onderzoekopzet en deelname	3
2.1 Onderzoeksvragen en onderzoekopzet	3
2.2 Deelname aan het onderzoek	3
2.3 Achtergrondgegevens	4
3 Computergebruik en computerapparatuur	7
3.1 Computergebruik	7
3.2 Computerapparatuur op de werkplek	8
3.3 Concernsystemen: gebruik en ervaringen	11
4 Dienstverlening	13
4.1 Dienstverlening door Computerondersteuningsgroepen	13
4.2 Dienstverlening door het Universitair Centrum Informatievoorziening	17
5 ICT-diensten en informatievoorziening	21
5.1 ICT-diensten: bekendheid, gebruik en oordeel	21
5.2 Informatievoorziening over ICT	26
5.3 Print-, kopieer- en scanvoorzieningen	28
6 Conclusies en aanbevelingen	31
6.1 Conclusies	31
6.2 Aanbevelingen	35
Bijlage 1 – Extra tabellen algemene gebruikersenquête	37
Bijlage 2 – Tabellen bij figuren algemene gebruikersenquête	49

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

In 1996, 2000 en 2003 heeft het ITS in opdracht van het Universitair Centrum Informatievoorziening (UCI) van de Radboud Universiteit Nijmegen onderzoek uitgevoerd bij gebruikers van diensten van het UCI. In deze onderzoeken is een vragenlijst verspreid onder een representatieve steekproef van medewerkers (wp en nwp) van de universiteit. In 2000 is naast de algemene gebruikersenquête onder medewerkers ook een enquête uitgevoerd bij ‘actieve’ gebruikers van de concernsystemen SPIN, ISIS, OZIS en Millennium. Dit zijn medewerkers die schrijfrechten hebben in één of meer van de genoemde systemen en die daarvan regelmatig gebruik maken. Ook in 2003 is een enquête uitgevoerd onder actieve gebruikers van concernsystemen (SPIN, ISIS, METIS, Millennium en Blackboard). Studenten zijn in 2000 en in 2003 geënkquêteerd via een webenquête.

In opdracht van het UCI en Concern Informatie Management (CIM) heeft het ITS in 2009 wederom een gebruikersonderzoek uitgevoerd. In het kader van dit onderzoek zijn twee enquêtes uitgevoerd: een algemene enquête bij medewerkers van de universiteit en een enquête bij actieve gebruikers van concernsystemen binnen de universiteit.

In dit onderzoeksverslag presenteren wij de resultaten van de algemene gebruikersenquête. De resultaten van het onderzoek naar de concernsystemen worden in een afzonderlijk verslag beschreven.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven wij de onderzoeksvragen en de opzet en deelname aan de algemene gebruikersenquête. In hoofdstuk 3 gaan we in op het computergebruik, op de beschikbare apparatuur en het gebruik van concernsystemen om gegevens te raadplegen. Hoofdstuk 4 heeft betrekking op de dienstverlening op ICT-terrein. In hoofdstuk 5 komen de ICT-diensten, de informatievoorziening over ICT en de print-, kopieer- en scanvoorzieningen aan bod. In hoofdstuk 6 presenteren wij de belangrijkste conclusies en doen wij op basis daarvan een aantal aanbevelingen.

2 Onderzoeksvragen, onderzoeksopzet en deelname

2.1 Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet

De algemene gebruikersenquête diende antwoord te geven op de volgende drie onderzoeksvragen:

- 1) Van welke faciliteiten en diensten op het gebied van ICT maken medewerkers van de Radboud Universiteit gebruik?
- 2) Hoe oordelen de medewerkers over de faciliteiten en diensten op het gebied van ICT?
- 3) Welke lacunes bestaan volgens de medewerkers in het aanbod aan faciliteiten en diensten op het gebied van ICT aan de Radboud Universiteit?

In het laatste gebruikersonderzoek, in 2003, is voor de algemene enquête een steekproef getrokken van een kwart van de medewerkers: 440 leden van het wetenschappelijk personeel (wp) en 403 ondersteunend en beheerspersoneel (obp). Bij dat onderzoek is gewerkt met een schriftelijke enquête, waarbij de respons op 47 procent uitkwam. In het huidige onderzoek is gekozen voor een webenquête. In verband met de kans dat daardoor een lager responspercentage wordt gerealiseerd, is een grotere steekproef benaderd dan in 2003. De steekproef die voor de algemene enquête is getrokken, is een aselechte steekproef van de helft van het medewerkersbestand van de Radboud Universiteit. Daarbij is de faculteit der Medische Wetenschappen buiten beschouwing gelaten, in verband met de koppeling van die faculteit aan het UMC St Radboud. De steekproef bestond uit 1600 medewerkers. Deze personen is per e-mail verzocht aan het onderzoek deel te nemen, waarbij iedereen via de toegezonden e-mail direct persoonlijk toegang kreeg tot de webenquête. Na ruim twee weken is per e-mail een herinnering verzonden aan degenen die de enquête nog niet (volledig) hadden ingevuld.

2.2 Deelname aan het onderzoek

De webenquêtes bieden de mogelijkheid om tussentijds te stoppen met invullen en later desgewenst verder te gaan vanaf de plek in de vragenlijst waar men gebleven was. De ingevoerde antwoorden worden dus tussentijds opgeslagen. Daardoor zijn ook enquêtes beschikbaar van respondenten die de vragenlijst niet helemaal hebben ingevuld. Van de 1600 medewerkers die zijn benaderd in het kader van de algemene

enquête, zijn er 520 (oftewel 33 procent) gestart met het invullen. Hiervan hebben er 406 (78 procent) de enquête helemaal ingevuld. Bij het samenstellen van het databestand voor de analyses is de groep die alleen de achtergrondgegevens heeft ingevuld, buiten beschouwing gelaten. De overige niet afgeronde vragenlijsten zijn wel in de analyses betrokken. Hierdoor is een databestand beschikbaar met 487 respondenten, oftewel 30 procent van de groep die is benaderd. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de aantallen medewerkers in de steekproef en de aantallen in het databestand opgenomen respondenten. Ook laat de tabel het responspercentage per universitaire eenheid zien. Deze varieert van 16 tot 51 procent. De respons is relatief hoog bij ITS en Cluster Ondersteuning. Bij de Facultaire Unie Theologie en Filosofie is de respons het laagst.

Tabel 2.1 – Algemene gebruikersenquête: aantal aangeschreven gebruikers en aantal bruikbare enquêtes

	aange- schreven	respons	% respons
Faculteit Theologie / Religiewetenschappen / Filosofie	77	12	16%
Faculteit der Letteren	203	54	27%
Faculteit der Rechtsgeleerdheid	145	37	26%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	289	88	30%
Faculteit der Managementwetenschappen	125	39	31%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	342	87	25%
Cluster Ondersteuning	158	71	45%
Cluster Facilitair	165	56	34%
Instituut voor Leraar en School	21	8	38%
ITS	34	18	51%
Anders	41	17	38%
Totaal	1600	487	30%

2.3 Achtergrondgegevens

Aan de enquête hebben 487 medewerkers van de Radboud Universiteit deelgenomen. Als we de respondenten onderverdelen in wetenschappelijk personeel (wp) en ondersteunend- en beheerspersoneel (obp), dan is te zien dat bij het wp 60 procent man is en 40 procent vrouw. Bij het obp is deze verhouding precies omgekeerd. Tabel 2.2 geeft een overzicht van de verdeling over universitaire eenheden en het type personeel.

Tabel 2.2 – Respondenten algemene gebruikersenquête, naar universitaire eenheid en type personeel

	wp		obp		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Faculteit Theologie / Religiewetenschappen / Filosofie	10	4%	2	1%	0	0%
Faculteit der Religiewetenschappen	6	2%	0	0%	6	1%
Faculteit der Filosofie	3	1%	0	0%	3	1%
Faculteit der Letteren	38	16%	16	7%	54	11%
Faculteit der Rechtsgeleerdheid	26	11%	11	5%	37	8%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	72	29%	16	7%	88	18%
Faculteit der Managementwetenschappen	28	11%	11	5%	39	8%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	47	19%	40	17%	87	18%
Cluster Ondersteuning	0	0%	71	29%	71	15%
Cluster Facilitair	3	1%	53	22%	56	11%
Instituut voor Leraar en School	5	2%	3	1%	8	2%
ITS	10	4%	8	3%	18	4%
anders	6	2%	11	5%	17	3%
Totaal	245	100%	242	100%	487	100%

In leeftijd variëren de respondenten van 15 tot 66 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 44 jaar. De gemiddelde omvang van de aanstelling is 0.86 fte. Van de respondenten is 51 procent man en 49 procent vrouw.

In de bovenstaande tabel is te zien dat de respons bij sommige universitaire eenheden relatief laag is. Daarom is besloten om in de rest van dit rapport, bij vergelijkingen tussen universitaire eenheden, de eenheden met minder dan 30 respondenten buiten beschouwing te laten. In zulke gevallen zal dit worden aangegeven in de titel van de desbetreffende tabel.

In de enquête is respondenten ook gevraagd naar de functie waarin zij werkzaam zijn. Het resultaat hiervan is weergegeven in tabel 2.3. In deze tabel staat de categorie medewerker ICT ook vermeld. Medewerkers van computerondersteuningsgroepen en het UCI maken echter geen deel uit van deze categorie, zij zijn buiten de steekproef gehouden.

Tabel 2.3 – Functie (487 respondenten)

	aantal	%
<i>Wetenschappelijk personeel</i>		
• hoogleraar	20	4%
• universitair hoofddocent (UHD)	17	3%
• universitair docent (UD)	55	11%
• junior docent / docent	26	5%
• onderzoeker / senior onderzoeker	36	7%
• promovendus (aio / oio / PhD student)	71	15%
• overig wetenschappelijk personeel	20	4%
Totaal wp	245	100%
<i>Ondersteunend- en beheerspersoneel</i>		
• beleidsmedewerker	25	5%
• administratief medewerker	21	4%
• secretariaatsmedewerker	47	10%
• medewerker ICT	11	2%
• overig ondersteunend en beheerspersoneel	138	28%
Totaal obp	242	100%

3 Computergebruik en computerapparatuur

3.1 Computergebruik

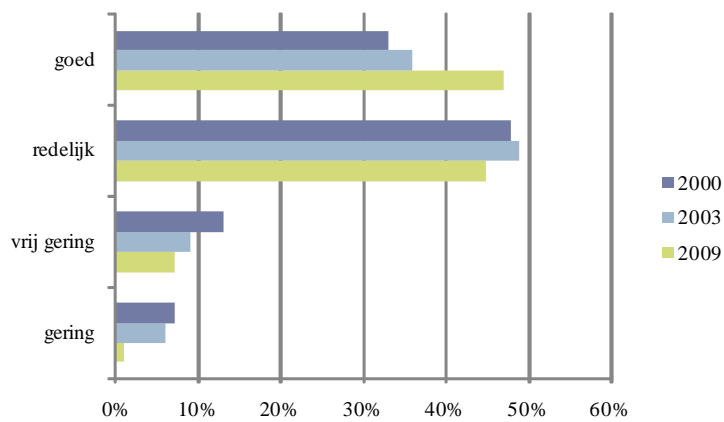
Respondenten maken gemiddeld 25 uur per week gebruik van de computer op de werkplek. Zij werken gemiddeld 2 uur per week thuis achter de computer tijdens kantooruren. Hier treedt wel een verschil op tussen wp en obp; bij wp is dit gemiddeld 4 uur en bij obp gemiddeld 1 uur. Er wordt gemiddeld 6 uur per week buiten kantooruren thuis achter de computer gewerkt. Ook hier is er verschil tussen wp (8 uur) en obp (4 uur). In 2003 werd er door medewerkers minder gebruik gemaakt van de computer op de werkplek (19 uur), wel werd er meer thuis achter de computer gewerkt tijdens kantooruren (7 uur). Het aantal uren dat medewerkers thuis buiten kantooruren achter een computer werken, is gelijk gebleven (6 uur).

De eigen computervaardigheid wordt door respondenten vrij hoog ingeschat. De meerderheid van de respondenten acht de eigen computervaardigheid goed (47 procent) of redelijk (45 procent). Er zijn nauwelijks verschillen tussen de universitaire eenheden; bij elke eenheid ligt het percentage respondenten dat de eigen computervaardigheid als redelijk of goed inschat rond de 90 procent.

In figuur 3.1 is een vergelijking gemaakt tussen de jaren 2000, 2003 en 2009, wat de inschatting van de eigen computervaardigheid betreft. De percentages waarop deze figuur is gebaseerd staan in tabel 1 van bijlage 2. In de figuur valt op dat het percentage respondenten dat zegt te beschikken over goede computervaardigheden elk jaar stijgt. Het percentage respondenten dat zegt te beschikken over geringe of vrij geringe computervaardigheden daalt elk jaar.

Respondenten zijn niet alleen vaardig in het gebruik van computers, ze geven ook vrij geregeld ondersteuning aan collega's. Dit wordt door 55 procent van de respondenten af en toe gedaan, zo is te zien in tabel 3.1. In totaal 24 procent doet dit regelmatig of (bijna) dagelijks. Bij deze analyse hebben we de respondenten die ICT-medewerker zijn buiten beschouwing gelaten.

Figuur 3.1 - Inschatting eigen computervaardigheid



Tabel 3.1 – Geven van ondersteuning aan collega's op het gebied van ICT (475 respondenten)

	aantal	%
nooit	100	21%
af en toe	259	55%
regelmatig	91	19%
(bijna) dagelijks	25	5%

3.2 Computerapparatuur op de werkplek

De overgrote meerderheid, drie kwart van de respondenten, maakt op de werkplek gebruik van Windows XP (zie tabel 3.2). Daarnaast maakt 12 procent gebruik van een versie van Windows die ouder is dan Windows XP, zoals Windows 98 of Windows 2000. Deze groep van 12 procent is nader bekeken en hieruit blijkt dat bij een aantal universitaire eenheden relatief veel gebruik wordt gemaakt van deze oudere versies van Windows: bij de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica en de Faculteit der Sociale Wetenschappen is dit 21 procent, bij het Cluster Ondersteuning is dit 16 procent en bij de Faculteit der Letteren is dit 14 procent.

Tabel 3.2 – Besturingssysteem van de computer op de werkplek (478 respondenten)

	aantal	%
Windows XP	363	76%
Windows 98 / ME / NT / 2000	58	12%
Linux / Unix	40	8%
Windows Vista	30	6%
Mac OS (Apple)	28	6%
dat weet ik niet	27	6%
een ander systeem	9	2%

Tabel 3.3 geeft inzicht in wat respondenten aangeven met betrekking tot de leeftijd en de toerusting van de computer op de werkplek. De helft van de computers op de werkplek is 1 tot 3 jaar oud, 18 procent is jonger dan een jaar en 17 procent is 3 tot 5 jaar oud. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de cijfers uit 2003. Respondenten vinden dat de computer op de werkplek redelijk (30 procent) tot goed (62 procent) toegerust is voor de taken die ermee uitgevoerd worden. In de tabellen 1 en 2 van bijlage 1 zijn de resultaten van deze vragen per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten uitgesplitst.

Tabel 3.3 – Computer op de werkplek (475 respondenten)

	aantal	%
<i>Leeftijd van de computer</i>		
• minder dan 1 jaar	85	18%
• 1 tot 3 jaar	238	50%
• 3 tot 5 jaar	81	17%
• meer dan 5 jaar	11	2%
• weet het niet	62	13%
<i>Voldoende toegerust voor de taken?</i>		
• slecht	11	2%
• matig	29	6%
• redelijk	141	30%
• goed	294	62%

Meestal zijn de rechten van een computergebruiker beperkt. Hij of zij kan bijvoorbeeld niet zomaar software installeren of instellingen wijzigen. Gebruikers kunnen behoefte hebben aan meer rechten. Deze rechten worden systeembeheerrechten genoemd. Van de respondenten (exclusief ICT-medewerkers) heeft 42 procent geen

systeembeheerrechten, 23 procent beperkte systeembeheerrechten en 23 procent volledige systeembeheerrechten. Qua systeembeheerrechten is er een significant verschil ($\text{Chi}^2=168.95$; $p<.001$) tussen de universitaire eenheden. Bij de Faculteit der Sociale Wetenschappen heeft 48 procent volledige systeembeheerrechten en bij de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica 54 procent. Bij andere universitaire eenheden ligt dit tussen de 4 en de 9 procent.

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak ze problemen ondervinden met de computer op de werkplek. Er is gevraagd naar problemen met software (vastlopen van programma's, bugs etc.), problemen met hardware (instabiele apparatuur, vastlopen van de hele computer etc.) en problemen met het netwerk (traagheid, instabiele verbindingen etc.). De resultaten hiervan staan weergegeven in tabel 3.4. Respondenten ervaren vrij vaak problemen. Zo heeft 14 procent regelmatig last van problemen met software, bij 2 procent is dit (bijna) dagelijks. Het netwerk zorgt bij 22 procent van de respondenten regelmatig voor problemen, voor 4 procent (bijna) dagelijks. Problemen met hardware zijn er minder. In totaal 5 procent heeft hier regelmatig of vaker last van. In de tabellen 3, 4 en 5 van bijlage 1 zijn de resultaten van deze vragen per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten uitgesplitst. Met name respondenten van de Faculteit der Letteren, het cluster Facilitair en het cluster Ondersteuning ervaren vaak netwerkproblemen. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat netwerkproblemen die gebruikers ervaren zowel het gevolg kunnen zijn van problemen van het netwerk zelf, als ook van problemen van de servers die met het netwerk verbonden zijn. Voor een medewerker is dit onderscheid niet of nauwelijks te maken. Bij de Faculteit der Managementwetenschappen wordt door de respondenten het minst melding gemaakt van netwerkproblemen.

Tabel 3.4 – Problemen met computer op de werkplek (470 respondenten)

	softwareproblemen		hardwareproblemen		netwerkproblemen	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
nooit	97	21%	255	54%	82	17%
af en toe	301	64%	190	40%	266	57%
regelmatig	64	14%	20	4%	103	22%
(bijna) dagelijks	8	2%	5	1%	19	4%

3.3 Concernsystemen: gebruik en ervaringen

Naast de enquête die is afgenomen bij de actieve gebruikers¹ van concernsystemen, zijn ook in de algemene enquête enkele vragen gewijd aan concernsystemen. Deze bieden zicht op het gebruik van concernsystemen door medewerkers die een dergelijk systeem af en toe gebruiken om iets op te zoeken of een overzicht te maken.

Van de respondenten maakt 24 procent nooit gebruik van een concernstelsysteem, 24 procent af en toe, 25 procent regelmatig en 28 procent dagelijks. In tabel 3.5 is per concernstelsysteem aangegeven hoe groot de groep is die dit gebruikt. Hierbij is de groep die de vragen naar het gebruik van concernstelsysteem niet heeft ingevuld, buiten beschouwing gelaten.

Tabel 3.5 – Gebruik van concernsystemen, per concernstelsysteem (463 respondenten)

	aantal	%
Blackboard	221	48%
BASS-Finlog	104	23%
Rumba	70	15%
CMS	66	14%
BASS-HRM	65	14%
Metis	64	14%
Syllabus+	55	12%
Corsa	40	9%
ISIS	39	8%
RBS	29	6%
DWH	22	5%

Toelichting: Bij deze vraag waren meer antwoorden mogelijk. Daardoor is de som van de percentages groter dan 100. De groep van 24 respondenten die de vragen naar het gebruik van concernsystemen niet hebben ingevuld, zijn buiten beschouwing gelaten.

Een deel van de respondenten (7 procent) geeft aan dat ze geen toegangsrechten voor een bepaald concernstelsysteem hebben, terwijl dit voor het werk wel wenselijk is. Concernsystemen die door hen vooral genoemd worden, zijn BASS-Finlog (9 keer genoemd) en ISIS (7 keer genoemd).

¹ Actieve gebruikers zijn gebruikers die schrijfrechten hebben in een concernstelsysteem of het stelsysteem veelvuldig gebruiken in verband met de aard van hun functie.

4 Dienstverlening

4.1 Dienstverlening door Computerondersteuningsgroepen

Medewerkers van de Radboud Universiteit die problemen ervaren met ICT kunnen een beroep doen op diverse vormen van lokale ondersteuning. Ze kunnen zich wenden tot de eigen Computer Ondersteunings Groep (COG), maar bijvoorbeeld ook tot een ander aanspreekpunt binnen de eigen afdeling (lokale beheerder, ‘key user’) of een meer ervaren collega. We hebben aan de respondenten gevraagd op wie zij in eerste, tweede en derde instantie een beroep doen. De resultaten hiervan staan weergegeven in tabel 4.1. In deze tabel is te zien dat de helft van de medewerkers in eerste instantie een beroep doet op de eigen COG.

Tabel 4.1 – Volgorde waarin respondenten een beroep doen op ondersteuning

	1e instantie	2 ^e instantie	3 ^e instantie
eigen ondersteuningseenheid (COG)	51%	35%	31%
eerste aanspreekpunt binnen eigen afdeling (lokale beheerder, ‘key user’)	18%	29%	40%
collega die meer ervaren is	31%	37%	29%
Totaal	100%	100%	100%

We hebben de respondenten ook gevraagd op welke COG ze een beroep kunnen doen. De resultaten hiervan staan weergegeven in tabel 4.2. In totaal geven 415 respondenten aan een beroep te kunnen doen op een COG. Slechts 7 respondenten geven aan een beroep te kunnen doen op de Technical Group Donders Centre for Cognitive Neuroimaging. Voor sommige analyses in deze paragraaf is een minimum van 30 respondenten per COG gewenst. Bij deze analyses wordt daarom de Technical Group buiten beschouwing gelaten, dit staat dan aangegeven in de tabeltitel.

Tabel 4.2 – COG waar respondenten een beroep op kunnen doen (445 respondenten)

	aantal	%
geen COG	35	8%
COG Sociale Wetenschappen	80	18%
COG Letteren	73	16%
COG Rechten	34	8%
Informatiseringscentrum Managementwetenschappen	34	8%
Computer- & Communicatiezaken (C&CZ)	77	17%
Werkplekondersteuning (WPO)	105	24%
Technical Group Donders Centre for Cognitive Neuroimaging	7	2%

Zoals in tabel 4.3 te zien is, maken de meeste respondenten (67 procent) af en toe gebruik van de ondersteuning van een COG. Een kleinere groep doet dit regelmatig (18 procent) en een enkeling (3 procent) vaak. Deze percentages zijn vergelijkbaar met die van 2003. In tabel 6 van bijlage 1 zijn de resultaten van deze vraag per COG uitgesplitst.

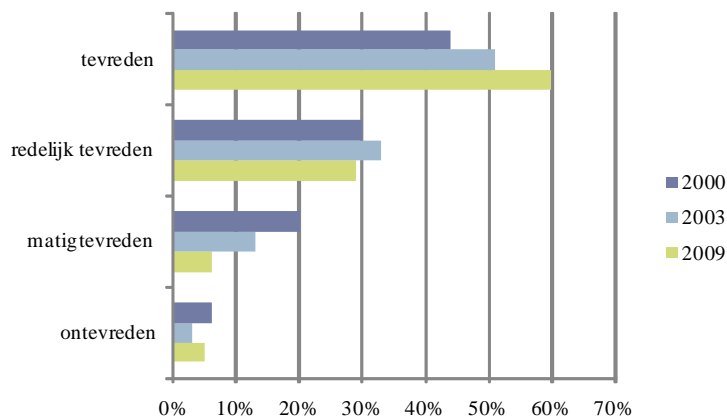
Tabel 4.3 – Hoe vaak wordt een beroep gedaan op een COG (410 respondenten)

	aantal	%
vrijwel nooit (eens per jaar of minder)	49	12%
af en toe (2 tot 11 keer per jaar)	274	67%
regelmatig (maandelijks)	74	18%
vaak (wekelijks)	13	3%

De respondenten die af en toe of vaker gebruik maken van een COG zijn daarover tevreden (60 procent) of redelijk tevreden (29 procent). In figuur 4.1 is door middel van staafdiagrammen weergegeven hoe de tevredenheid over COG zich in de loop van de tijd heeft ontwikkeld. De percentages waarop deze figuur is gebaseerd, staan in tabel 2 van bijlage 2. In de figuur is te zien dat in de loop der jaren het percentage tevreden respondenten constant is gestegen en het percentage matig tevreden respondenten constant is gedaald². In tabel 7 van bijlage 1 is de tevredenheid uitgesplitst naar COG's met minimaal 30 respondenten.

1 In 2000 en 2003 werd de tevredenheid over de lokale ondersteuning als geheel gemeten (de COG samen met het systeembeheer van de eigen afdeling) terwijl in 2009 alleen de tevredenheid over de COG werd gemeten.

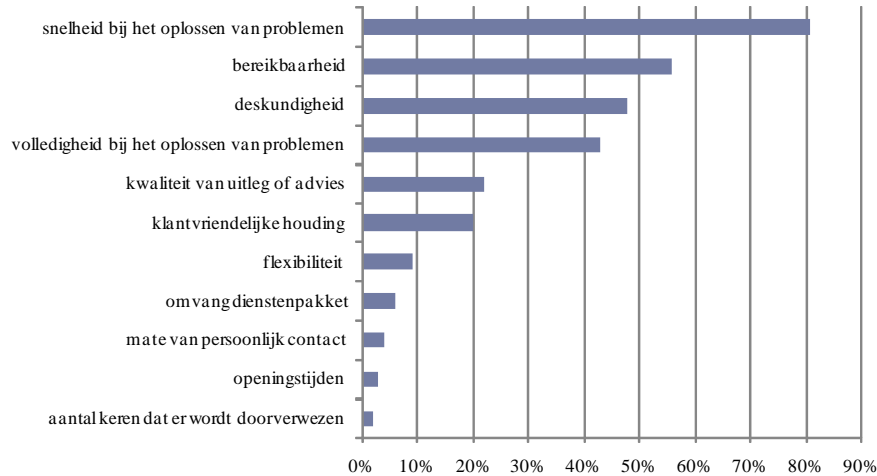
Figuur 4.1 - Tevredenheid over de COG



In de enquête is aan respondenten gevraagd welke aspecten van de dienstverlening zij belangrijk vinden. Respondenten konden maximaal drie aspecten aangeven. In Figuur 4.2 is te zien dat vooral de snelheid bij het oplossen van problemen (81 procent), bereikbaarheid (56 procent), deskundigheid (48 procent) en volledigheid bij het oplossen van problemen (43 procent) belangrijk zijn. De openingstijden worden bijvoorbeeld minder belangrijk gevonden (3 procent), al is dit niet helemaal los te zien van het aspect bereikbaarheid. De overige percentages waarop deze figuur is gebaseerd staan in tabel 3 van bijlage 2.

In de enquête is ook gevraagd naar tevredenheid over deze aspecten van de dienstverlening van de COG. Dit is gedaan bij respondenten die minimaal af ten toe gebruik maken van de dienstverlening van een COG. In Tabel 4.4 is te zien hoe tevreden respondenten zijn over deelaspecten. Daarin valt te zien dat de tevredenheid niet veel verschilt tussen deelaspecten. Bij elk deelaspect is 9 tot 15 procent ontevreden of matig tevreden en 85 tot 91 procenten tevreden of redelijk tevreden. Dit geldt ook voor de aspecten die respondenten het belangrijkste vinden, zoals onder andere de snelheid bij het oplossen van problemen en bereikbaarheid. In tabel 8 van bijlage 1 zijn de resultaten van deze vraag per COG met minimaal 30 respondenten uitgesplitst.

Figuur 4.2 – Belang dat men hecht aan aspecten van dienstverlening door de COG (352 respondenten)



Tabel 4.4 – Deelaspecten van tevredenheid over de COG

	ontevreden	matig tevreden	redelijk tevreden	tevreden	aantal
snelheid bij oplossen van problemen	6%	8%	22%	63%	350
bereikbaarheid	5%	9%	18%	69%	351
deskundigheid	3%	7%	20%	70%	344
volledigheid bij oplossen van problemen	6%	8%	28%	58%	345
kwaliteit van uitleg of advies	4%	8%	27%	61%	345
klantvriendelijke houding	4%	5%	17%	74%	350
flexibiliteit	6%	9%	25%	60%	335
omvang dienstenpakket	5%	10%	22%	63%	308
mate van persoonlijk contact	4%	7%	20%	69%	338
openingstijden	5%	9%	27%	60%	330
aantal keren dat u wordt doorverwezen	4%	9%	16%	71%	294

Van de respondenten heeft 11 procent (48 personen) ooit een verbetersuggestie bij een COG gedaan. Daarvan geven 9 respondenten aan dat dit heeft geleid tot verbetering, 11 respondenten geven aan dat dit enigszins tot een verbetering heeft geleid en 28 respondenten zijn van mening dat een door hen aangedragen suggestie niet tot een verbetering heeft geleid. We hebben aan respondenten gevraagd wat deze verbeter-suggesties waren. Het verzorgen van automatische backups is door 5 verschillende respondenten aangedragen bij de eigen COG (3 keer) of het management van de eigen afdeling/eenheid (2 keer).

4.2 Dienstverlening door het Universitair Centrum Informatievoorziening

In deze paragraaf zal worden ingegaan op de tevredenheid over de dienstverlening door het Universitair Centrum Informatievoorziening (UCI). Eerst zal de algemene tevredenheid besproken worden en vervolgens zal worden ingegaan op de tevredenheid over de Helpdesk en de Servicedesk in het bijzonder.

In tabel 4.5 is te zien dat 69 procent van de 112 respondenten in zijn algemeenheid tevreden of redelijk tevreden is over de dienstverlening door het UCI.

Tabel 4.5 – Algemene tevredenheid over dienstverlening door het UCI (112 respondenten)

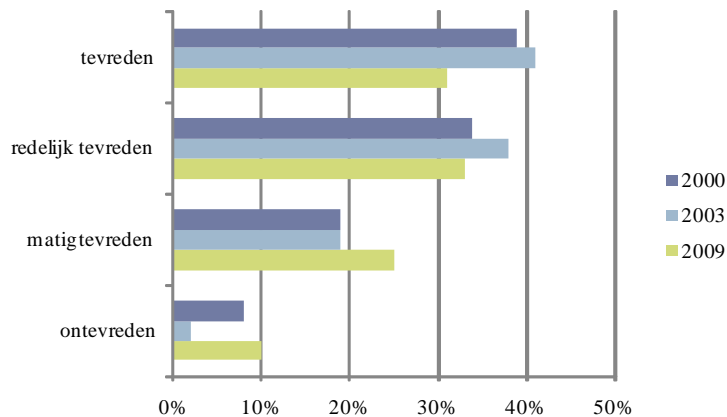
	aantal	%
ontevreden	8	7%
matig tevreden	26	23%
redelijk tevreden	33	29%
tevreden	45	40%

Aan de respondenten is gevraagd wat zij als verbeterpunten voor het UCI zien. Sommigen geven aan dat er niet altijd iemand aanwezig is (4 respondenten). Anderen geven aan dat het UCI te ver af staat van de dagelijkse praktijk van afdelingen (4 respondenten). Een aantal geeft aan graag terugkoppeling op een bij het UCI neergelegde vraag te willen (3 respondenten). Tot slot worden de termen klantvriendelijkheid en klantgerichtheid relatief vaak genoemd (7 respondenten), zonder daar verder invulling aan te geven. De enkele respondenten die dat wel doen geven aan dat zij behoefte hebben aan: meer maatwerk, een hogere flexibiliteit en geen arrogante/monopolistische houding.

Als een medewerker te maken krijgt met storingen, kan hij of zij deze melden bij de Helpdesk van het UCI. De Helpdesk is telefonisch en via e-mail 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Een meerderheid van de respondenten (75 procent) neemt nooit contact op met de Helpdesk, slechts 1 procent van de respondenten neemt regelmatig contact op en 24 procent doet dit af en toe. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die van 2003. De 105 respondenten die minimaal af en toe contact opnemen met de Helpdesk zijn niet onverdeeld tevreden; 25 procent is matig tevreden en 10 procent is ontevreden (zie figuur 4.3). De 11 ontevreden respondenten zijn meer dan gemiddeld afkomstig van de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica (3 respondenten). Het percentage respondenten dat ontevreden is lag in 2003 nog op 2 procent. Het percentage tevreden respondenten is gedaald van 41 procent in 2003

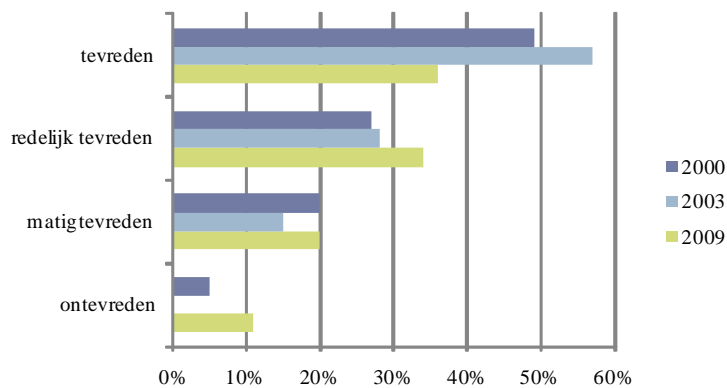
naar 31 procent in 2009. De overige percentages waarop de onderstaande figuur is gebaseerd, staan in tabel 4 van bijlage 2.

Figuur 4.3 – Tevredenheid over UCI-Helpdesk



Naast de Helpdesk kent het UCI ook een Servicedesk Deze beantwoordt vragen omtrent de dienstverlening van het UCI. De Servicedesk is als balie fysiek ondergebracht in de hal van het UCI-gebouw. Van de respondenten neemt 78 procent nooit contact op met de UCI-Servicedesk, 21 procent af en toe en slechts 1 procent regelmatig. Dit komt overeen met de situatie in 2003. Aan de 95 respondenten die minimaal af en toe contact opnemen met de Servicedesk is gevraagd hoe tevreden ze over de Servicedesk zijn. In figuur 4.4 is te zien dat bijna één derde van de respondenten matig tevreden (20 procent) of ontevreden is (11 procent). De 10 ontevreden respondenten zijn ook hier meer dan gemiddeld afkomstig van de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wetenschap en Informatica (3 respondenten). In 2003 was geen enkele respondent ontevreden en was een grotere groep tevreden dan in 2009 (57 procent versus 36 procent). De overige percentages waarop de onderstaande figuur is gebaseerd, staan in tabel 5 van bijlage 2.

Figuur 4.4 – Tevredenheid over UCI-Servicedesk



Aan respondenten is gevraagd hoe tevreden zij zijn over deelaspecten van de dienstverlening door de Servicedesk. In tabel 4.6 staan de resultaten. In vergelijking tot andere aspecten zijn relatief weinig respondenten tevreden over de snelheid bij het leveren van diensten (32 procent) en de kwaliteit van uitleg en advies (34 procent).

Tabel 4.6 – Aspecten van tevredenheid over UCI Servicedesk (95 respondenten)

	ontevreden	matig tevreden	redelijk tevreden	tevreden	aantal
snelheid bij beantwoorden van vragen	13%	14%	32%	41%	85
snelheid bij het leveren van diensten	15%	16%	37%	32%	79
bereikbaarheid	12%	8%	30%	50%	84
deskundigheid	10%	12%	31%	47%	78
kwaliteit van uitleg of advies	17%	17%	33%	34%	83
klantvriendelijke houding	16%	12%	24%	48%	85
openingstijden	4%	12%	36%	49%	76

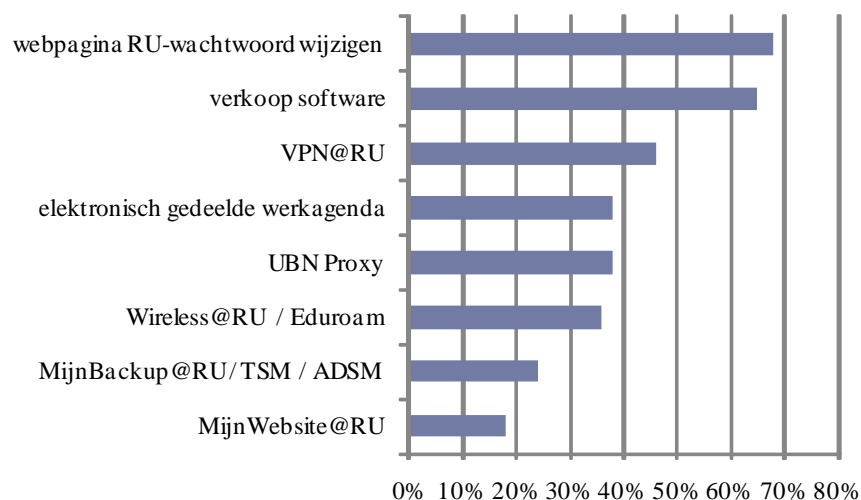
Een klein gedeelte van de respondenten (18 personen, oftewel 4 procent) heeft ooit een verbetersuggestie bij het UCI gedaan. Van deze groep geven 2 respondenten aan dat dit heeft geleid tot verbetering, 8 respondenten geven aan dat dit enigszins tot een verbetering heeft geleid en 8 respondenten zijn van mening dat een door hen aangebrachte suggestie niet tot een verbetering heeft geleid.

5 ICT-diensten en informatievoorziening

5.1 ICT-diensten: bekendheid, gebruik en oordeel

De Radboud Universiteit biedt diverse diensten aan en niet alle diensten zijn even bekend bij de gemiddelde medewerker. De mogelijkheid om zelf het eigen RU-wachtwoord te wijzigen (68 procent) en de verkoop van software (65 procent) zijn redelijk bekend, maar MijnWebsite@RU (18 procent) en de backup-diensten (24 procent) zijn bijvoorbeeld minder bekend. De mate waarin ICT-diensten bekend zijn staat weergegeven in figuur 5.1. De overige percentages waarop deze figuur is gebaseerd staan in tabel 6 van bijlage 2.

Figuur 5.1 – Mate waarin ICT-diensten bekend zijn, per dienst



De frequentie van het gebruik van deze diensten verschilt, zoals te zien is in tabel 5.1. Diensten zoals e-mail en de elektronische agenda worden logischerwijs (bijna) dagelijks gebruikt. Het wijzigen van een RU-wachtwoord of het kopen van software wordt vooral af en toe gedaan, terwijl deze diensten wel goed bekend zijn bij de gemiddelde medewerker.

Tabel 5.1 – Gebruik van ICT-diensten, per dienst

	nooit	af en toe	regelmatig	(bijna) dagelijks	aantal
VPN@RU	30%	27%	23%	20%	190
Wireless@RU / Eduroam	37%	36%	15%	12%	151
MijnBackup@RU / TSM / ADSM	43%	24%	16%	17%	95
MijnWebsite@RU	61%	21%	8%	9%	75
verkoop software	18%	69%	13%	0%	271
webpagina RU-wachtwoord wijzigen	18%	78%	4%	0%	279
UBN Proxy	10%	34%	46%	11%	157
elektronisch gedeelde werkagenda	18%	21%	17%	45%	157
UBN informatiesystemen (catalogus, vakgebiedenportals enz.)	34%	20%	25%	22%	412
Radboudnet	5%	26%	45%	24%	410
Email@ru.nl	7%	5%	8%	80%	413

Bij de meeste diensten hebben wij aan respondenten gevraagd wat ze van verschillende deelaspecten vinden. De antwoorden die zij gaven, staan in tabel 5.2. Over het algemeen zijn de respondenten redelijk tot goed tevreden. Over het gebruiksgemak van Wireless@RU / Eduroam en MijnBackup@RU / TSM / ADSM zijn de respondenten relatief minder vaak tevreden (respectievelijk 31 procent en 37 procent slecht of matig tevreden). Over E-mail zijn zij relatief het meest tevreden: alle aspecten van deze dienst worden door gemiddeld 65 procent beoordeeld als goed of uitstekend.

Omdat de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica en de Faculteit der Sociale Wetenschappen een ander e-mailsysteem gebruiken dan de andere universitaire eenheden, is de tevredenheid met betrekking tot de e-mailvoorziening en het spamfilter per universitaire eenheid uitgesplitst in de bijlage (tabellen 9 tot en met 14). Er treden hier geen significante verschillen op tussen de universitaire eenheden, wel zijn de gebruikers van de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica meer dan gemiddeld tevreden over deze diensten.

Tabel 5.2 – Tevredenheid over ICT-diensten, per dienst en aspect

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
<i>VPN@RU</i>						
snellheid	0%	11%	41%	41%	8%	133
gebruiksgemak	3%	11%	33%	45%	8%	133
bedrijfszekerheid	0%	6%	33%	53%	8%	133
<i>Wireless@RU / Eduroam</i>						
snellheid	3%	9%	24%	54%	9%	95
gebruiksgemak	11%	20%	24%	38%	7%	95
bedrijfszekerheid	7%	11%	24%	49%	8%	95
<i>MijnBackup@RU / TSM / ADSM</i>						
snellheid	6%	2%	26%	65%	2%	54
functionaliteit	4%	11%	35%	50%	0%	54
gebruiksgemak	15%	22%	24%	39%	0%	54
bedrijfszekerheid	2%	9%	30%	57%	2%	54
<i>MijnWebsite@RU</i>						
snellheid	3%	14%	31%	38%	14%	29
functionaliteit	10%	24%	38%	21%	7%	29
gebruiksgemak	10%	31%	45%	10%	3%	29
bedrijfszekerheid	0%	7%	31%	48%	14%	29
<i>Email@ru.nl</i>						
snellheid	4%	11%	22%	52%	12%	383
gebruiksgemak	5%	8%	22%	52%	13%	383
bedrijfszekerheid	2%	7%	25%	53%	13%	383
<i>Spamfilter</i>						
mate waarin het filter spam tegenhoudt	12%	20%	29%	34%	6%	382
mate waarin het filter e-mails doorlaat die geen spam zijn.	4%	9%	28%	52%	7%	382
gebruiksgemak bij instellen van het filter	9%	20%	40%	28%	2%	379

Naast de bovenstaande deelaspecten is aan de respondenten gevraagd wat zij vinden van het gemak van het aanvragen van ICT-diensten. Hierover is 43 procent redelijk tevreden, 39 procent is tevreden, 13 procent is matig tevreden en 5 procent is ontevreden. Van deze laatste groep geven enkelen aan de ondersteuning voor de Mac (met name het configureren van aangevraagde diensten) niet goed te vinden.

Soms kan het voor medewerkers handig zijn om thuis een bestand van netwerkschijf van de eigen afdeling te halen, of in de trein de elektronische werkagenda te bekijken. De eigen faculteit of dienst kan deze voorzieningen aanbieden. We hebben aan respondenten gevraagd hoe vaak zij gebruik maken van deze mogelijkheden. De resulta-

ten hiervan staan in de tabellen 5.3 en 5.4. Ongeveer 70 procent maakt thuis nooit gebruik van netwerkschijven of een elektronische agenda. Toch is er ook een groep die hier regelmatig (9 procent) of (bijna) dagelijks (respectievelijk 6 en 8 procent) gebruik van maakt. Er wordt weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om netwerkschrijven of de elektronische agenda onderweg (mobiel) te benaderen, 87 procent maakt hier nooit gebruik van.

Tabel 5.3 – Thuisgebruik van netwerkdiensten van eigen faculteit/dienst (413 respondenten)

	nooit		af en toe		regelmatig		(bijna) dagelijks	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
gebruik van netwerkschijven (of mappen)	283	69%	61	15%	38	9%	31	8%
gebruik van een gedeelde elektronische agenda	294	71%	58	14%	37	9%	24	6%

Tabel 5.4 – Mobiel gebruik van netwerkdiensten van eigen faculteit/dienst (414 respondenten)

	nooit		af en toe		regelmatig		(bijna) dagelijks	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
gebruik van netwerkschijven (of mappen)	362	87%	32	8%	14	3%	6	1%
gebruik van een gedeelde elektronische agenda	362	87%	25	6%	18	4%	9	2%

De kleine groep respondenten die wel onderweg gebruik maakt van de bovenstaande netwerkdiensten, benadert deze vooral via een laptop of een smartphone / PDA (zie tabel 5.5).

Tabel 5.5 – Mobiele apparaten die gebruikt worden om netwerkdiensten te benaderen (74 respondenten)

	aantal	%
smartphone / PDA	20	27%
mobiele telefoon	5	7%
netbook	7	9%
notebook / laptop	44	59%

Aan respondenten is ook gevraagd hoe zij oordelen over diverse mogelijkheden op ICT-gebied (zie tabel 5.6).

Tabel 5.6 – Oordeel over mogelijkheden op ICT-gebied

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
buiten de werkplek toegang krijgen tot uw e-mail	3%	5%	15%	47%	29%	369
buiten de werkplek toegang krijgen tot uw bestanden	22%	16%	22%	26%	14%	224
buiten de werkplek toegang krijgen tot lokaal / facultair intranet	5%	9%	19%	49%	18%	239
buiten de werkplek toegang krijgen tot Radboudnet	1%	2%	12%	64%	21%	316
buiten de werkplek toegang krijgen tot informatiebestanden van de UBN	3%	4%	16%	59%	19%	193
synchroniseren van laptop met computer op de werkplek	29%	17%	29%	22%	3%	59
synchroniseren van andere mobiele apparaten (pda, smartphone) met computer op de werkplek	25%	10%	29%	29%	7%	69

Ook hier komen onder andere mobiele diensten aan bod. Een relatief kleine groep (59-69 respondenten) heeft de vragen over het synchroniseren met de laptop en andere mobiele apparaten beantwoord. Van de groep die synchroniseert met de laptop is bijna de helft (46 procent) slecht of matig tevreden. Meer tevreden zijn de respondenten over het buiten de werkplek toegang krijgen tot Radboudnet en de informatiebestanden van de Universiteitsbibliotheek Nijmegen (UBN). De mogelijkheden op dit gebied beoordelen respondenten vooral als goed tot uitstekend (75-78 procent).

Tot slot is aan respondenten gevraagd wat ze nog meer missen op ICT-gebied. Een kleine honderd respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. Een kwart van de respondenten vraagt om diensten die al bestaan: via outlook mail benaderen buiten de werkplek, zelf wachtwoord kunnen veranderen, een webdisk, manieren om thuis bestanden van de afdeling te benaderen, remote desktop, mogelijkheden voor het automatisch maken van backups. Dit duidt op onbekendheid met bestaande diensten. Een respondent zegt hierover “Eigenlijk is alles er wel op de RU, maar het is allemaal niet zo snel en gemakkelijk te vinden.” Verder werd door 6 respondenten aangegeven dat ze rechten zouden willen hebben om zelf software op de eigen PC te installeren.

5.2 Informatievoorziening over ICT

Goede informatie is belangrijk om optimaal gebruik te kunnen maken van ICT, des te meer wanneer een medewerker een hulpvraag heeft op dit gebied. Medewerkers kunnen op verschillende manieren toegang krijgen tot informatie over ICT, zoals te zien is in tabel 5.7.

Tabel 5.7 – Gebruik van informatiebronnen bij ICT- hulpvragen

	nooit	af en toe	regelmatig	(bijna) dagelijks	aantal
website van eigen COG	43%	43%	13%	1%	376
website van het UCI	53%	41%	5%	0%	393
website van de RU over computerbeveiliging	69%	29%	2%	1%	390
Google of andere zoekmachines	10%	13%	19%	59%	403
externe forums van gebruikers	49%	27%	15%	9%	360

Respondenten geven aan vooral gebruik te maken van Google of andere zoekmachines om antwoord te krijgen op vragen, 59 procent doet dit zelfs (bijna) dagelijks. Het lijkt erop dat de respondenten deze vraag breder hebben geïnterpreteerd en hierin ook andere zoekacties met Google of andere zoekmachines hebben betrokken. Ongeveer 40 procent bezoekt af en toe de website van de eigen COG of het UCI. Externe gebruikersforums worden door een kwart regelmatig of (bijna) dagelijks gebruikt.

Aan respondenten die minimaal af en toe de website van de eigen COG bezoeken, hebben we gevraagd wat ze van deze website vinden. De resultaten hiervan staan in tabel 5.8. De scores op de verschillende aspecten ontlopen elkaar niet veel. De meerderheid van de respondenten (54 tot 63 procent) beoordeelt de eigen COG-site als

goed of uitstekend op de aspecten kwaliteit, actualiteit en bruikbaarheid van de informatie en gebruiksvriendelijkheid. Deze scores kunnen niet worden opgesplitst naar de individuele COG's, omdat het aantal respondenten daarvoor te klein is.

Tabel 5.8 – Mening over eigen COG-website

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
kwaliteit van de informatie	0%	9%	28%	53%	10%	169
actualiteit van de informatie	1%	8%	30%	52%	9%	161
bruikbaarheid van de informatie	1%	9%	32%	51%	8%	171
gebruiksvriendelijkheid website	1%	12%	34%	46%	8%	172

Over de UCI-website zijn de respondenten ook behoorlijk eensgezind, zoals te zien is in tabel 5.9. Rond de helft van de respondenten beoordeelt deze website als goed of uitstekend wat betreft de kwaliteit, actualiteit en bruikbaarheid van informatie. Qua gebruiksvriendelijkheid is de score iets lager. Eén op de vijf gebruikers vindt deze slecht of matig.

Tabel 5.9 – Mening over UCI-website

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
kwaliteit van de informatie	1%	12%	37%	48%	2%	134
actualiteit van de informatie	2%	12%	33%	50%	2%	123
bruikbaarheid van de informatie	2%	12%	40%	45%	1%	133
gebruiksvriendelijkheid website	5%	16%	40%	38%	2%	133

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd wat zij vinden van de UCI-nieuwsbrief. Van de respondenten leest 60 procent de nieuwsbrief niet, 29 procent leest de nieuwsbrief gedeeltelijk en 11 procent leest de nieuwsbrief (bijna) helemaal. Aan de respondenten die de nieuwsbrief lezen, hebben we gevraagd wat zij vinden van verschillende aspecten van de informatie in de nieuwsbrief; zie hiervoor tabel 5.10. De kwaliteit, actualiteit en bruikbaarheid van de informatie worden als redelijk tot goed beoordeeld (84 tot 90 procent).

Tabel 5.10 – Mening over UCI-Nieuwsbrief

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
kwaliteit van de informatie	1%	6%	33%	56%	3%	126
actualiteit van de informatie	1%	6%	33%	57%	4%	125
bruikbaarheid van de informatie	2%	13%	43%	41%	2%	130

Verder is aan respondenten gevraagd of ze onderwerpen in de nieuwsbrief missen: 7 van de 28 respondenten geven aan behoefte te hebben aan tips en trucs voor “beginners”.

5.3 Print-, kopieer- en scanvoorzieningen

In tegenstelling tot in 2003 werd in dit onderzoek ook gevraagd naar de ervaringen met print-, kopieer- en scanvoorzieningen. Dit omdat het voorzieningen zijn waar medewerkers in de dagelijkse praktijk veel mee te maken hebben. In tabel 5.11 staat het oordeel van respondenten over de printvoorzieningen beschreven.

De respondenten zijn het meest positief over de afdrukkwaliteit van de printers; 77 procent beoordeelt deze als goed of uitstekend. Slechts 154 respondenten hebben een oordeel over de manier van betalen voor afdrukken. Dit kan erop duiden dat weinig respondenten zelf betalen of afrekenen. In tabel 15 van bijlage 1 staan deze aspecten van het oordeel over de printvoorzieningen uitgesplitst naar universitaire eenheid.

Tabel 5.11 - Oordeel over printvoorzieningen

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
afstand tot dichtstbijzijnde printer	2%	6%	10%	45%	37%	402
aantal printerstoringen	9%	17%	27%	36%	11%	379
manier van betalen	6%	6%	15%	47%	25%	154
mogelijkheden van de printers	12%	24%	22%	32%	10%	360
afdrukkwaliteit van de printers	1%	3%	19%	60%	17%	395

Qua kopieervoorzieningen (tabel 5.12) zijn respondenten het minst positief over het aantal storingen; 51 procent beoordeelt deze als goed of uitstekend, de overige res-

pondenten beoordelen deze als redelijk (28 procent), matig (13 procent) of slecht (8 procent). In tabel 16 van bijlage 1 staan deze aspecten van het oordeel over de kopieervoorzieningen uitgesplitst naar universitaire eenheid.

Tabel 5.12 - Oordeel over kopieervoorzieningen

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
afstand tot dichtstbijzijnde kopieerapparaat	6%	6%	18%	51%	20%	399
aantal storingen van kopieerapparaten	8%	13%	28%	43%	8%	359
manier van betalen	6%	11%	18%	52%	14%	257
mogelijkheden van de kopieerapparaten	3%	10%	16%	55%	15%	366
afdrukkwaliteit van kopieerapparaten	0%	5%	17%	65%	13%	392

Van de in totaal 487 respondenten heeft een kleine 40 procent (157-191) de vragen over de scanvoorzieningen beantwoord. In tabel 5.13 is te zien dat zij het minst positief zijn over de gebruiksvriendelijkheid van de software; 23 procent beoordeelt deze als matig of slecht. Gezien het kleine aantal respondenten bij deze vragen was het hier niet mogelijk om de resultaten op te splitsen naar universitaire eenheden.

Tabel 5.13 - Oordeel over scanvoorzieningen

	slecht	matig	redelijk	goed	uitstekend	aantal
afstand tot dichtstbijzijnde scanner	10%	8%	16%	47%	18%	191
kwaliteit van de scanners	7%	6%	21%	52%	13%	191
aantal storingen van de scanners	4%	9%	20%	50%	17%	157
gebruiksvriendelijkheid van de software van de scanners	11%	12%	24%	40%	13%	180

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

De algemene gebruikersenquête heeft een bruikbare respons opgeleverd van 487 medewerkers (oftewel 30 procent respons), nagenoeg gelijk verdeeld over wetenschappelijk personeel en ondersteunend- en beheerspersoneel.

Computergebruik en vaardigheid in het gebruik van computers

De deelnemers aan de enquête maken gemiddeld 25 uur per week gebruik van de computer op hun werkplek. Het thuiswerken tijdens kantooruren is beperkt: gemiddeld 2 uur per week. Bij de in 2003 gehouden enquête werd er aanzienlijk meer thuis gewerkt tijdens kantooruren. De overgrote meerderheid vindt de eigen vaardigheid in het werken met computers redelijk of goed. Eén op de twaalf vindt deze gering of vrij gering. De vergelijking met twee voorgaande enquêtes laat zien dat het oordeel over de eigen vaardigheid in het werken met computers een stijgende lijn vertoont. Rond een kwart geeft (zeer) regelmatig een collega ondersteuning bij het werken met de computer en rond de helft doet dat af en toe.

Computerapparatuur op de werkplek

De medewerkers van de RU maken op de werkplek vooral gebruik van Windows XP (rond drie kwart) of een andere versie van Windows (rond een vijfde). Ongeveer de helft van de gebruikte computers is één tot drie jaar oud. Bijna een vijfde heeft een computer die minder dan één jaar oud is. Bijna de helft van de medewerkers geeft aan over de mogelijkheid te beschikken software te installeren op of instellingen te wijzigen van de computer op hun werkplek. Deze mogelijkheden worden vooral geboden bij de faculteiten Sociale Wetenschappen en NWI.

De meerderheid vindt dat de eigen computer goed is toegerust voor de uit te voeren taken. Eén op de twaalf medewerkers is van mening dat de computer op hun werkplek slecht of matig voor de taken is toegerust. Ondanks de doorgaans voldoende toerusting, geven relatief veel medewerkers aan dat zij last hebben van problemen bij het gebruik van hun computer. Eén op de zes wordt regelmatig of vaak geconfronteerd met softwareproblemen (zoals het vastlopen van programma's). Rond een kwart kampt relatief frequent met netwerkproblemen (zoals traagheid of instabiliteit). Me-

dewerkers van Cluster Facilitair, Cluster Ondersteuning en Faculteit der Letteren maken het meest melding van netwerkproblemen, medewerkers van de Faculteit Managementwetenschappen het minst.

Concernsystemen

Drie kwart van de deelnemers aan de algemene gebruikersenquête maakt gebruik van één of meer concernsystemen. Hierbij wordt Blackboard het meeste genoemd (door 48 procent gebruikt), gevolgd door BASS-Finlog (23 procent) en Rumba (15 procent). Rond de helft van de deelnemers aan de enquête maakt regelmatig of dagelijks gebruik van een concernstysteem. Een kleine groep (7 procent) geeft aan geen toegangsrechten tot een bepaald concernstysteem te hebben, terwijl dit voor het werk wel wenselijk is. Daarbij worden BASS-Finlog en ISIS het meest genoemd.

Dienstverlening door de Computerondersteuningsgroepen

Rond negen van de tien respondenten kunnen een beroep doen op één van de computerondersteuningsgroepen (COG's) als zij vragen hebben over het werken met de computer of als er problemen optreden. De COG's die het meest worden genoemd, zijn Werkplekondersteuning (WPO, door 24 procent genoemd), de COG Sociale Wetenschappen (18 procent), C&CZ van de Faculteit NWI (17 procent) en de COG Letteren (16 procent). De meeste medewerkers maken slechts af en toe gebruik van de diensten van hun COG. Eén op de vijf doet minstens één maal per maand een beroep op de COG. De meeste gebruikers van de COG's zijn daarover tevreden of redelijk tevreden. De tevredenheid over de dienstverlening door de COG's is in de loop van de jaren toegenomen. Voor de gebruikers is de snelheid waarmee problemen worden opgelost het belangrijkste aspect in de dienstverlening. Op enige afstand volgen de bereikbaarheid en de deskundigheid. Het aandeel tevreden gebruikers is het grootst bij de COG Rechten (87 procent), gevolgd door C&CZ (83 procent). Bij WPO is men relatief het minst tevreden (36 procent tevreden en 10 procent ontevreden).

Dienstverlening door het Universitair Centrum Informatievoorziening

De groep medewerkers die een oordeel geeft over de dienstverlening door het UCI is relatief gering van omvang: minder dan een kwart van de deelnemers aan de enquête. Hiervan is 40 procent tevreden en 29 procent redelijk tevreden over de dienstverlening. Een kwart van de medewerkers neemt wel eens contact op met de helpdesk van het UCI om een storing te melden. Hiervan is 10 procent ontevreden en 25 procent matig tevreden over de afhandeling daarvan. Bijna een derde (31 procent) is tevreden. In vergelijking met de in 2003 uitgevoerde enquête is de tevredenheid over de helpdesk van het UCI minder geworden. Iets meer dan een vijfde van de medewerkers

neemt wel eens contact op met de servicedesk van het UCI. Hierover is 11 procent ontevreden en 20 procent matig tevreden, terwijl 36 procent tevreden is. Ook hier is een duidelijke achteruitgang in tevredenheid te zien in vergelijking met het vorige onderzoek. Uit de oordelen over deelaspecten blijkt dat men vooral over de kwaliteit van uitleg en advies (34 procent matig tevreden of ontevreden) en de snelheid van het leveren van diensten (32 procent matig tevreden of ontevreden) minder goed te spreken is.

ICT-diensten: bekendheid, gebruik en oordeel

Niet alle ICT-diensten die binnen de RU worden aangeboden, zijn even bekend bij de medewerkers. Rond twee derde van de geënquêteerden is op de hoogte van de mogelijkheid om via Surfspot voordelig software aan te schaffen en van de mogelijkheid om via een webpagina het RU-wachtwoord te wijzigen. De andere in de enquête genoemde diensten zijn bij minder dan de helft van de medewerkers bekend. De externe beveiligde toegang via VPN@RU is bekend bij iets minder dan de helft, de elektronisch gedeelde werkagenda, de mogelijkheid om buiten de campus toegang te krijgen tot online tijdschriftartikelen en bibliografische databestanden (via de ‘UBN-Proxy’) en draadloze internettoegang (Wireless@RU/Eduroam) zijn bij iets meer dan een derde bekend. Het minst bekend zijn de backupvoorzieningen (MijnBackup@RU/TSM/ADSM) en de mogelijkheid om zelf een website te maken (MijnWebsite@RU). Rond een vijfde van de respondenten kent deze diensten. Bij de vraag naar diensten die men op ICT-gebied mist, worden nogal wat diensten genoemd die er al zijn, maar waarvan men blijkbaar niet van het bestaan op de hoogte is. Er worden ook wel diensten genoemd die er nog niet zijn, maar er zijn op dit punt geen diensten die vaak genoemd worden.

Het gebruik van de diensten hangt uiteraard samen met de bekendheid ervan. De frequentie van het gebruik is tevens afhankelijk van de aard van de dienst. Zo wordt van zelfsprekend vaker gebruik gemaakt van e-mail en de elektronische werkagenda dan van de mogelijkheid om software aan te schaffen of een eigen website te maken. Het gebruik onderweg of thuis van netwerkdiensten van de eigen faculteit of universitaire eenheid is beperkt. Drie van de tien medewerkers werken thuis wel eens met netwerkschijven van de faculteit of eenheid of met de gedeelde elektronische agenda. Eén op de acht medewerkers gebruikt deze voorzieningen wel eens onderweg.

De gebruikers van diensten zijn daarover in het algemeen redelijk tot goed te spreken. Van de gebruikers van VPN@RU vindt rond de helft de snelheid en het gebruiksgemak goed of uitstekend, terwijl rond 60 procent de bedrijfszekerheid goed of uitstekend vindt. Rond 60 procent vindt de snelheid en bedrijfszekerheid van de draadloze

internettoegang (Wireless@RU) goed of uitstekend. Wat minder tevreden is men over het gebruiksgemak: een derde van de gebruikers vindt dit slecht of matig.

Bij de backupvoorziening is men in het algemeen tevreden over de snelheid, functionaliteit en bedrijfszekerheid. Ook hier is men echter minder tevreden over het gebruiksgemak: 37 procent vindt dit slecht of matig. Bij de voorziening om zelf webpagina's te maken zijn er weinig ontevreden gebruikers wat de snelheid en bedrijfszekerheid betreft, maar is het oordeel over functionaliteit (34 procent slecht of matig) en gebruiksgemak (41 procent slecht of matig) minder positief. Over de e-mailvoorziening wordt merendeels positief geoordeeld. Ten aanzien van het spam-filter zijn er meer kritische geluiden: een derde vindt dat het filter te weinig spam tegenhoudt en ruim een kwart vindt het gebruiksgemak bij het instellen van het filter onvoldoende. Medewerkers van de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica zijn meer dan gemiddeld tevreden over het spam-filter en de e-mailvoorziening.

De kleine groep die ervaring heeft met het synchroniseren van een laptop of ander mobiel apparaat, is daarover niet onverdeeld positief. Bijna de helft van de gebruikers van een laptop en een derde van de gebruikers van een ander mobiel apparaat die gebruik maken van de voorziening om te synchroniseren, kwalificeert deze als slecht of matig. In het algemeen is men wel positief over de mogelijkheid om buiten de universiteit toegang te krijgen tot Radboudnet en tot de bestanden van de universitaire bibliotheek.

Over het gemak waarmee men ICT-diensten kan aanvragen, is de meerderheid tevreden of redelijk tevreden.

Informatievoorziening over ICT

Ruim de helft van de respondenten zoekt wel eens informatie over ICT op de website van de eigen computerondersteuningsgroep. Bijna de helft raadpleegt (wel eens) de website van het UCI. Opvallend is dat zeven van de tien medewerkers nooit de website van de RU over computerbeveiliging raadplegen. De website van de eigen computerondersteuningsgroep wordt door een meerderheid van de respondenten op alle aspecten als goed of uitstekend beoordeeld. De website van het UCI krijgt in het algemeen positieve beoordelingen op de punten kwaliteit, actualiteit en bruikbaarheid van de informatie. Qua gebruiksvriendelijkheid scoort deze website iets lager. Eén op de vijf gebruikers vindt deze onvoldoende.

De nieuwsbrief van het UCI wordt door 29 procent gedeeltelijk gelezen en door 11 procent (bijna) helemaal. Het merendeel van de lezers vindt de kwaliteit, actualiteit en bruikbaarheid van de informatie redelijk tot goed.

Print-, kopieer- en scanvoorzieningen

Over de afdrukkwaliteit van en de afstand tot de printvoorzieningen is het oordeel doorgaans positief. Minder goed is men te spreken over de mogelijkheden van de printers (36 procent vindt deze slecht of matig) en over het aantal printerstoringen (26 procent vindt dit slecht of matig). Ook de afstand tot en afdrukkwaliteit van de kopieermachines geven weinig aanleiding tot ontevredenheid. Evenals bij de printvoorzieningen is het oordeel over de storingen minder gunstig: 21 procent beoordeelt de kopieervoorziening matig of slecht op het punt van de storingsgevoeligheid. De vragen over scanvoorzieningen zijn slechts door een beperkt aantal medewerkers ingevuld. Blijkbaar is de beschikbaarheid daarvan beperkt, of wordt er weinig gebruik van gemaakt.

6.2 Aanbevelingen

Relatief veel gebruikers maken melding van netwerkproblemen, met name bij Cluster Facilitair, maar ook bij Cluster Ondersteuning en de Faculteit der Letteren. Het verdient aanbeveling na te gaan in hoeverre het hier om netwerk- of serverproblemen gaat en hoe hierin verbetering kan worden gebracht.

Bij de tevredenheid over de computerondersteuninggroepen springt WPO er verhoudingsgewijs negatief uit. Het verdient aanbeveling na te gaan hoe de dienstverlening door WPO kan worden verbeterd.

De tevredenheid over de helpdesk en de servicedesk van het UCI is sinds de vorige enquête gedaald. Het aandeel ontevreden gebruikers is relatief groot. De kwaliteit van uitleg en advies en de snelheid van het leveren van diensten laten te wensen over. Het is wenselijk dat aandacht wordt geschonken aan deze aspecten. Overigens wordt de eerstelijns-ondersteuning overgedragen aan de computerondersteuningsgroepen.

Een aantal ICT-diensten is bij de medewerkers onvoldoende bekend, zoals de beveiligde toegang tot de computer op de werkplek, de elektronisch gedeelde werkagenda, de mogelijkheid om buiten de campus toegang te krijgen tot online tijdschriftartikelen en bibliografische databestanden, draadloze internettoegang, de backupvoorziening en de mogelijkheid om zelf webpagina's te maken. Relatief veel gebruikers vragen ook om diensten die al blijken te bestaan. Het verdient aanbeveling meer bekendheid

te geven aan de verschillende ICT-diensten. Ook is het van belang dat de RU-website over beveiliging meer onder de aandacht wordt gebracht.

Het gebruiksgemak van MijnBackup@RU, Wireless@RU en het synchroniseren van mobiele apparatuur verdient extra aandacht. Bij de printvoorzieningen kunnen de mogelijkheden en de storingsgevoeligheid worden verbeterd, bij de kopieervoorzieningen de storingsgevoeligheid.

Bijlage 1 – Extra tabellen algemene gebruikersenquête

Tabel 1 – Leeftijd van computer op de werkplek, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	minder dan 1 jaar	1 tot 3 jaar	3 tot 5 jaar	meer dan 5 jaar	weet ik niet	aantal
Faculteit der Letteren	11%	63%	11%	4%	11%	54
Faculteit der Rechtsgeleerdheid	11%	50%	11%	6%	22%	36
Faculteit der Sociale Wetenschappen	24%	34%	26%	1%	15%	85
Faculteit der Managementwetenschappen	41%	41%	10%	0%	8%	39
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	13%	43%	34%	5%	6%	86
Cluster Ondersteuning	10%	59%	9%	0%	23%	70
Cluster Facilitair	13%	72%	6%	4%	6%	53

Tabel 2 – Toerusting van computer op de werkplek, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht	matig	redelijk	goed	aantal
Faculteit der Letteren	4%	7%	28%	61%	54
Faculteit der Rechtsgeleerdheid	0%	3%	14%	83%	36
Faculteit der Sociale Wetenschappen	2%	10%	33%	55%	84
Faculteit der Managementwetenschappen	3%	3%	23%	72%	39
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	2%	7%	22%	69%	86
Cluster Ondersteuning	0%	9%	44%	47%	70
Cluster Facilitair	4%	4%	28%	64%	53

Tabel 3 – Problemen met software op de werkplek, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	nooit	af en toe	regelmatig	(bijna) dagelijks	aantal
Faculteit der Letteren	20%	63%	17%	0%	54
Faculteit der Rechtsgeleerdheid	17%	67%	17%	0%	36
Faculteit der Sociale Wetenschappen	18%	66%	16%	0%	83
Faculteit der Managementwetenschappen	24%	66%	11%	0%	38
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	19%	64%	13%	4%	84
Cluster Ondersteuning	24%	67%	9%	0%	70
Cluster Facilitair	25%	58%	12%	6%	52

Tabel 4 – Problemen met hardware op de werkplek, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	nooit	af en toe	regelmatig	(bijna) dagelijks	aantal
Faculteit der Letteren	57%	39%	2%	2%	54
Faculteit der Rechtsgeleerdheid	64%	31%	6%	0%	36
Faculteit der Sociale Wetenschappen	54%	41%	4%	1%	83
Faculteit der Managementwetenschappen	45%	45%	11%	0%	38
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	52%	39%	7%	1%	84
Cluster Ondersteuning	51%	47%	1%	0%	70
Cluster Facilitair	54%	42%	0%	4%	52

Tabel 5 – Problemen met het netwerk op de werkplek, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	nooit	af en toe	regelmatig	(bijna) dagelijks	aantal
Faculteit der Letteren	17%	50%	28%	6%	54
Faculteit der Rechtsgeleerdheid	17%	67%	17%	0%	36
Faculteit der Sociale Wetenschappen	27%	51%	23%	0%	83
Faculteit der Managementwetenschappen	24%	66%	8%	3%	38
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	23%	60%	12%	6%	84
Cluster Ondersteuning	10%	54%	31%	4%	70
Cluster Facilitair	10%	50%	35%	6%	52

Tabel 6 – Mate waarin een beroep wordt gedaan op een COG, per COG met minimaal 30 respondenten

	vrijwel nooit (eens per jaar of minder)	af en toe (2 tot 11 keer per jaar)	regelmatig (maandelijks)	vaak (wekelijks)	aantal
COG Sociale Wetenschappen	13%	75%	11%	1%	80
COG Letteren	12%	66%	19%	3%	73
COG Rechten	6%	68%	24%	3%	34
Informatiseringscentrum Managementwetenschappen	6%	76%	15%	3%	34
Computer- & Communicatiezaken (C&CZ)	16%	61%	18%	5%	77
Werkplekondersteuning (WPO)	13%	67%	18%	2%	105

Tabel 7 – Tevredenheid over de COG, per COG met minimaal 30 respondenten

	ontevreden	matig tevreden	redelijk tevreden	tevreden	aantal
COG Sociale Wetenschappen	1%	11%	27%	60%	70
COG Letteren	8%	8%	34%	50%	64
COG Rechten	3%	0%	10%	87%	31
Informatiseringscentrum Managementwetenschappen	0%	3%	28%	69%	32
Computer- & Communicatiezaken (C&CZ)	2%	3%	12%	83%	65
Werkplekondersteuning (WPO)	10%	7%	47%	36%	91

Tabel 8 – Deelaspecten van tevredenheid over de COG, per COG met minimaal 30 respondenten

	ontevreden	matig tevreden	redelijk tevreden	tevreden	aantal
<i>COG Sociale Wetenschappen</i>					
snelheid bij het oplossen van problemen	1%	9%	19%	71%	68
bereikbaarheid	6%	4%	25%	65%	68
deskundigheid	3%	9%	20%	68%	66
volledigheid bij het oplossen van problemen	3%	7%	31%	58%	67
kwaliteit van uitleg of advies	3%	9%	37%	51%	67
klantvriendelijke houding	3%	10%	26%	60%	68
flexibiliteit	5%	11%	21%	63%	63
omvang dienstenpakket	3%	14%	15%	68%	59
mate van persoonlijk contact	2%	11%	22%	66%	64
openingstijden	3%	13%	24%	60%	62
aantal keren dat u wordt doorverwezen	4%	10%	10%	76%	49
<i>COG Letteren</i>					
snelheid bij het oplossen van problemen	6%	11%	21%	61%	62
bereikbaarheid	3%	16%	31%	50%	62
deskundigheid	3%	3%	10%	83%	58
volledigheid bij het oplossen van problemen	7%	10%	27%	57%	60
kwaliteit van uitleg of advies	5%	7%	28%	60%	60
klantvriendelijke houding	5%	10%	13%	73%	62
flexibiliteit	14%	13%	23%	50%	56
omvang dienstenpakket	5%	13%	20%	62%	55
mate van persoonlijk contact	11%	11%	18%	61%	57
openingstijden	4%	9%	49%	38%	55
aantal keren dat u wordt doorverwezen	6%	11%	9%	74%	47
<i>COG Rechten</i>					
snelheid bij het oplossen van problemen	3%	3%	10%	83%	29
bereikbaarheid	3%	3%	10%	83%	29
deskundigheid	3%	0%	10%	86%	29
volledigheid bij het oplossen van problemen	3%	0%	21%	76%	29
kwaliteit van uitleg of advies	4%	0%	11%	86%	28
klantvriendelijke houding	3%	0%	3%	93%	29
flexibiliteit	3%	0%	21%	76%	29
omvang dienstenpakket	4%	0%	15%	81%	26
mate van persoonlijk contact	3%	0%	10%	86%	29
openingstijden	4%	0%	11%	85%	27
aantal keren dat u wordt doorverwezen	5%	0%	14%	81%	21

	ontevreden	matig tevreden	redelijk tevreden	tevreden	aantal
<i>Informatiseringscentrum Management-wetenschappen</i>					
snelheid bij het oplossen van problemen	6%	6%	31%	56%	32
bereikbaarheid	6%	6%	9%	78%	32
deskundigheid	3%	3%	19%	75%	32
volledigheid bij het oplossen van problemen	3%	6%	34%	56%	32
kwaliteit van uitleg of advies	3%	0%	31%	66%	32
klantvriendelijke houding	3%	3%	19%	75%	32
flexibiliteit	3%	3%	34%	59%	32
omvang dienstenpakket	3%	3%	31%	62%	29
mate van persoonlijk contact	3%	0%	22%	75%	32
openingstijden	3%	6%	28%	63%	32
aantal keren dat u wordt doorverwezen	3%	7%	13%	77%	30
<i>Computer- & Communicatiezaken (C&CZ)</i>					
snelheid bij het oplossen van problemen	5%	5%	13%	78%	63
bereikbaarheid	5%	3%	3%	89%	64
deskundigheid	3%	3%	11%	83%	64
volledigheid bij het oplossen van problemen	6%	5%	8%	81%	62
kwaliteit van uitleg of advies	3%	6%	8%	83%	63
klantvriendelijke houding	3%	2%	6%	89%	64
flexibiliteit	5%	3%	11%	80%	61
omvang dienstenpakket	4%	7%	14%	75%	56
mate van persoonlijk contact	3%	0%	8%	89%	62
openingstijden	3%	2%	11%	84%	61
aantal keren dat u wordt doorverwezen	3%	7%	7%	83%	59
<i>Werkplekondersteuning (WPO)</i>					
snelheid bij het oplossen van problemen	12%	10%	34%	44%	89
bereikbaarheid	4%	16%	20%	60%	89
deskundigheid	2%	16%	38%	44%	88
volledigheid bij het oplossen van problemen	10%	14%	36%	40%	88
kwaliteit van uitleg of advies	7%	14%	34%	45%	88
klantvriendelijke houding	5%	5%	26%	65%	88
flexibiliteit	5%	14%	40%	41%	87
omvang dienstenpakket	7%	14%	32%	47%	76
mate van persoonlijk contact	3%	13%	32%	52%	87
openingstijden	8%	15%	30%	47%	86
aantal keren dat u wordt doorverwezen	4%	11%	33%	52%	81

Tabel 9 – Tevredenheid over snelheid van Email@ru.nl, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Faculteit der Letteren	4	9%	7	15%	9	20%	21	46%	5	11%	46	100%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	6	8%	14	20%	17	24%	30	42%	4	6%	71	100%
Faculteit der Managementwetenschappen	1	3%	2	6%	5	15%	24	71%	2	6%	34	100%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	0	0%	2	3%	12	18%	43	63%	11	16%	68	100%
Cluster Ondersteuning	0	0%	6	11%	14	25%	33	58%	4	7%	57	100%
Cluster Facilitair	1	2%	6	15%	11	27%	17	41%	6	15%	41	100%
totaal	14	4%	38	11%	73	21%	182	53%	34	10%	341	100%

Tabel 10 – Tevredenheid over gebruiksgemak van Email@ru.nl, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Faculteit der Letteren	6	13%	4	9%	12	26%	20	43%	4	9%	46	100%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	6	8%	12	17%	17	24%	31	44%	5	7%	71	100%
Faculteit der Managementwetenschappen	2	6%	3	9%	7	21%	17	50%	5	15%	34	100%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	1	1%	1	1%	11	16%	40	59%	15	22%	68	100%
Cluster Ondersteuning	0	0%	2	4%	14	25%	38	67%	3	5%	57	100%
Cluster Facilitair	1	2%	2	5%	10	24%	23	56%	5	12%	41	100%
totaal	17	5%	25	7%	78	23%	182	53%	39	11%	341	100%

Tabel 11 – Tevredenheid over bedrijfszekerheid van Email@ru.nl, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Faculteit der Letteren	1	2%	5	11%	15	33%	20	43%	5	11%	46	100%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	3	4%	6	8%	18	25%	37	52%	7	10%	71	100%
Faculteit der Managementwetenschappen	0	0%	3	9%	8	24%	20	59%	3	9%	34	100%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	0	0%	1	1%	15	22%	35	51%	17	25%	68	100%
Cluster Ondersteuning	0	0%	1	2%	18	32%	35	61%	3	5%	57	100%
Cluster Facilitair	3	7%	5	12%	6	15%	22	54%	5	12%	41	100%
totaal	7	2%	22	6%	89	26%	181	53%	42	12%	341	100%

Tabel 12 – Tevredenheid over de mate waarin het filter spam tegenhoudt, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Faculteit der Letteren	10	22%	13	28%	10	22%	12	26%	1	2%	46	100%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	10	14%	15	21%	22	31%	21	30%	3	4%	71	100%
Faculteit der Managementwetenschappen	5	15%	8	24%	6	18%	12	35%	3	9%	34	100%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	1	1%	8	12%	22	33%	28	42%	8	12%	67	100%
Cluster Ondersteuning	5	9%	11	19%	17	30%	22	39%	2	4%	57	100%
Cluster Facilitair	9	22%	8	20%	8	20%	16	39%	0	0%	41	100%
totaal	41	12%	71	21%	94	28%	116	34%	18	5%	340	100%

Tabel 13 – Tevredenheid over de mate waarin het filter e-mails doorlaat die geen spam zijn, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Faculteit der Letteren	3	7%	8	17%	13	28%	21	46%	1	2%	46	100%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	1	1%	6	8%	18	25%	44	62%	2	3%	71	100%
Faculteit der Managementwetenschappen	2	6%	4	12%	6	18%	19	56%	3	9%	34	100%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	2	3%	5	7%	17	25%	30	45%	13	19%	67	100%
Cluster Ondersteuning	2	4%	5	9%	18	32%	30	53%	2	4%	57	100%
Cluster Facilitair	2	5%	2	5%	10	24%	25	61%	2	5%	41	100%
totaal	13	4%	33	10%	90	26%	181	53%	23	7%	340	100%

Tabel 14 – Tevredenheid over het gebruiksgemak bij instellen van het filter, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Faculteit der Letteren	8	18%	8	18%	18	40%	11	24%	0	0%	45	100%
Faculteit der Sociale Wetenschappen	4	6%	15	21%	35	49%	17	24%	0	0%	71	100%
Faculteit der Managementwetenschappen	6	18%	3	9%	12	36%	12	36%	0	0%	33	100%
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica	1	1%	10	15%	23	34%	27	40%	6	9%	67	100%
Cluster Ondersteuning	4	7%	10	18%	23	40%	19	33%	1	2%	57	100%
Cluster Facilitair	7	17%	13	32%	13	32%	8	20%	0	0%	41	100%
totaal	32	9%	63	19%	135	40%	101	30%	7	2%	338	100%

Tabel 15 – Oordeel over printervoorzieningen, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<i>Faculteit der Letteren</i>												
afstand tot de dichtstbijzijnde printer	2	4%	1	2%	6	13%	25	54%	12	26%	46	100%
aantal printerstoringen	2	4%	9	20%	16	36%	16	36%	2	4%	45	100%
manier van betalen	1	5%	1	5%	5	25%	10	50%	3	15%	20	100%
mogelijkheden van de printers	7	17%	21	51%	9	22%	3	7%	1	2%	41	100%
afdrukkwaliteit van de printers	1	2%	2	4%	9	20%	25	54%	9	20%	46	100%
<i>Faculteit der Sociale Wetenschappen</i>												
afstand tot de dichtstbijzijnde printer	0	0%	3	4%	8	11%	38	51%	25	34%	74	100%
aantal printerstoringen	5	7%	11	15%	14	20%	32	45%	9	13%	71	100%
manier van betalen	0	0%	1	3%	5	14%	16	46%	13	37%	35	100%
mogelijkheden van de printers	5	7%	26	36%	16	22%	21	29%	4	6%	72	100%
afdrukkwaliteit van de printers	1	1%	1	1%	16	22%	47	64%	9	12%	74	100%
<i>Faculteit der Managementwetenschappen</i>												
afstand tot de dichtstbijzijnde printer	2	6%	3	9%	6	18%	10	29%	13	38%	34	100%
aantal printerstoringen	7	22%	8	25%	9	28%	6	19%	2	6%	32	100%
manier van betalen	0	0%	2	25%	2	25%	3	38%	1	13%	8	100%
mogelijkheden van de printers	5	18%	8	29%	8	29%	7	25%	0	0%	28	100%
afdrukkwaliteit van de printers	0	0%	2	6%	9	26%	19	56%	4	12%	34	100%

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<i>Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica</i>												
afstand tot de dichtstbijzijnde printer	2	3%	2	3%	4	6%	23	33%	39	56%	70	100%
aantal printerstoringen	6	9%	8	13%	13	20%	29	45%	8	13%	64	100%
manier van betalen	1	2%	2	5%	3	7%	26	60%	11	26%	43	100%
mogelijkheden van de printers	1	2%	2	3%	12	18%	36	55%	14	22%	65	100%
afdrukkwaliteit van de printers	0	0%	0	0%	9	13%	39	57%	20	29%	68	100%
<i>Cluster Ondersteuning</i>												
afstand tot de dichtstbijzijnde printer	1	2%	9	16%	6	10%	29	50%	13	22%	58	100%
aantal printerstoringen	4	7%	10	18%	18	33%	19	35%	4	7%	55	100%
manier van betalen	0	0%	1	6%	5	31%	8	50%	2	13%	16	100%
mogelijkheden van de printers	7	14%	10	20%	14	27%	17	33%	3	6%	51	100%
afdrukkwaliteit van de printers	0	0%	2	3%	10	17%	41	71%	5	9%	58	100%
<i>Cluster Facilitair</i>												
afstand tot de dichtstbijzijnde printer	1	2%	2	5%	4	9%	22	51%	14	33%	43	100%
aantal printerstoringen	2	5%	12	30%	8	20%	10	25%	8	20%	40	100%
manier van betalen	7	50%	1	7%	2	14%	4	29%	0	0%	14	100%
mogelijkheden van de printers	7	19%	11	30%	6	16%	9	24%	4	11%	37	100%
afdrukkwaliteit van de printers	1	2%	1	2%	5	12%	25	61%	9	22%	41	100%

Tabel 16 – Oordeel over kopieervoorzieningen, per universitaire eenheid met minimaal 30 respondenten

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<i>Faculteit der Letteren</i>												
afstand tot het dichtstbijzijnde kopieerapparaat	4	9%	4	9%	9	19%	22	47%	8	17%	47	100%
aantal storingen van kopieerapparaten	6	14%	7	16%	15	34%	16	36%	0	0%	44	100%
manier van betalen	0	0%	7	18%	6	15%	23	58%	4	10%	40	100%
mogelijkheden van de kopieerapparaten	0	0%	2	5%	7	17%	24	59%	8	20%	41	100%
afdrukkwaliteit van kopieerapparaten	0	0%	1	2%	11	24%	31	67%	3	7%	46	100%
<i>Faculteit der Sociale Wetenschappen</i>												
afstand tot het dichtstbijzijnde kopieerapparaat	1	1%	2	3%	10	14%	44	59%	17	23%	74	100%
aantal storingen van kopieerapparaten	5	7%	11	16%	14	20%	31	45%	8	12%	69	100%
manier van betalen	1	2%	0	0%	3	7%	23	56%	14	34%	41	100%
mogelijkheden van de kopieerapparaten	0	0%	6	8%	17	24%	35	49%	13	18%	71	100%
afdrukkwaliteit van kopieerapparaten	1	1%	3	4%	10	14%	44	61%	14	19%	72	100%
<i>Faculteit der Managementwetenschappen</i>												
afstand tot het dichtstbijzijnde kopieerapparaat	2	6%	3	9%	8	24%	13	38%	8	24%	34	100%
aantal storingen van kopieerapparaten	3	10%	6	20%	5	17%	14	47%	2	7%	30	100%
manier van betalen	2	7%	6	22%	5	19%	13	48%	1	4%	27	100%
mogelijkheden van de kopieerapparaten	3	10%	7	23%	3	10%	14	45%	4	13%	31	100%
afdrukkwaliteit van kopieerapparaten	0	0%	2	6%	8	24%	22	65%	2	6%	34	100%

	slecht		matig		redelijk		goed		uitstekend		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<i>Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica</i>												
afstand tot het dichtstbijzijnde kopieerapparaat	3	4%	0	0%	9	13%	41	58%	18	25%	71	100%
aantal storingen van kopieerapparaten	1	2%	3	5%	17	27%	34	54%	8	13%	63	100%
manier van betalen	2	3%	4	6%	13	21%	37	59%	7	11%	63	100%
mogelijkheden van de kopieerapparaten	0	0%	5	8%	8	13%	38	60%	12	19%	63	100%
afdrukkwaliteit van kopieerapparaten	0	0%	1	1%	12	17%	43	61%	14	20%	70	100%
<i>Cluster Ondersteuning</i>												
afstand tot het dichtstbijzijnde kopieerapparaat	5	9%	6	11%	18	32%	23	40%	5	9%	57	100%
aantal storingen van kopieerapparaten	2	4%	7	14%	14	28%	24	48%	3	6%	50	100%
manier van betalen	1	4%	4	14%	7	25%	13	46%	3	11%	28	100%
mogelijkheden van de kopieerapparaten	2	4%	2	4%	13	24%	32	58%	6	11%	55	100%
afdrukkwaliteit van kopieerapparaten	0	0%	3	5%	10	18%	40	70%	4	7%	57	100%
<i>Cluster Facilitair</i>												
afstand tot het dichtstbijzijnde kopieerapparaat	3	7%	3	7%	8	19%	19	45%	9	21%	42	100%
aantal storingen van kopieerapparaten	1	3%	7	18%	10	26%	17	45%	3	8%	38	100%
manier van betalen	7	28%	2	8%	3	12%	12	48%	1	4%	25	100%
mogelijkheden van de kopieerapparaten	4	10%	4	10%	2	5%	23	59%	6	15%	39	100%
afdrukkwaliteit van kopieerapparaten	0	0%	1	2%	3	7%	31	74%	7	17%	42	100%

Bijlage 2 – Tabellen bij figuren algemene gebruikersenquête

Tabel 1 – Inschatting eigen computervaardigheid

	2000	2003	2009
gering	7%	6%	1%
vrij gering	13%	9%	7%
redelijk	48%	49%	45%
goed	33%	36%	47%

Tabel 2 – Tevredenheid over de COG

	2000	2003	2009
ontevreden	6%	3%	5%
matig tevreden	20%	13%	6%
redelijk tevreden	30%	33%	29%
tevreden	44%	51%	60%

Tabel 3 - Belang dat men hecht aan aspecten van dienstverlening door de COG (352 respondenten)

	%
snellheid bij het oplossen van problemen	81%
bereikbaarheid	56%
deskundigheid	48%
volledigheid bij het oplossen van problemen	43%
kwaliteit van uitleg of advies	22%
klantvriendelijke houding	20%
flexibiliteit	9%
omvang dienstenpakket	6%
mate van persoonlijk contact	4%
openingstijden	3%
aantal keren dat er wordt doorverwezen	2%

Tabel 4 – Tevredenheid over UCI-Helpdesk

	2000	2003	2009
ontevreden	8%	2%	10%
matig tevreden	19%	19%	25%
redelijk tevreden	34%	38%	33%
tevreden	39%	41%	31%

Tabel 5 – Tevredenheid over UCI-Servicedesk

	2000	2003	2009
ontevreden	5%	0%	11%
matig tevreden	20%	15%	20%
redelijk tevreden	27%	28%	34%
tevreden	49%	57%	36%

Tabel 6 – Mate waarin ICT-diensten bekend zijn, per dienst

	%
webpagina RU-wachtwoord wijzigen	68%
verkoop licentiesoftware	65%
VPN@RU	46%
externe toegang tot bibliografische bestanden (via UBN Proxy)	38%
elektronisch gedeelde werkagenda	38%
Wireless@RU / Eduroam	36%
MijnBackup@RU / TSM / ADSM	24%
MijnWebsite@RU	18%