

# Universitaire ICT-voorzieningen beoordeeld met 6,7

## Resultaten klanttevredenheidsonderzoek CIT

In november 2008 heeft een klanttevredenheidsonderzoek met betrekking tot de universitaire ICT-voorzieningen plaatsgevonden onder studenten en medewerkers van de Rijksuniversiteit Groningen.

Het onderzoek werd in opdracht van het Donald Smits Centrum voor Informatie Technologie (CIT) uitgevoerd door het onderzoeksbureau Integron via een online-vragenlijst.

Naast de tevredenheid werd ook het belang van de ICT-voorzieningen en het imago van het CIT bij de eindgebruikers (studenten en medewerkers) in kaart gebracht.

De onderzoeksaspecten zijn niet alleen op totaalniveau gemeten maar ook per dienst en faculteit, type gebruiker (wetenschappelijk en ondersteunend personeel) en studentsoort (eerstejaars en ouderejaars).

### Tevredenheid en belang

De tevredenheid en het belang met betrekking tot de universitaire ICT-voorzieningen zijn gemeten op basis van een aantal aspecten:

- > algemene aspecten (o.a. klantgerichtheid, flexibiliteit, deskundigheid en resultaatgerichtheid);
- > standaard ICT-diensten (o.a. Universitaire werkplek, thuiswerkplek, RUGmail, RUGplanner, printvoorziening en telefonie);
- > beschikbaarheid (o.a. Universitaire werkplek, RUGnet en draadloos netwerk);
- > veiligheid (o.a. dataopslag, beveiliging tegen inbraak en virussen, spam filtering);
- > CIT Servicedesk (o.a. openingstijden en bereikbaarheid, afhandeling melding);

> communicatie en informatievoorziening (o.a. over dienstverlening en onderhoud en storingen).

### Imago

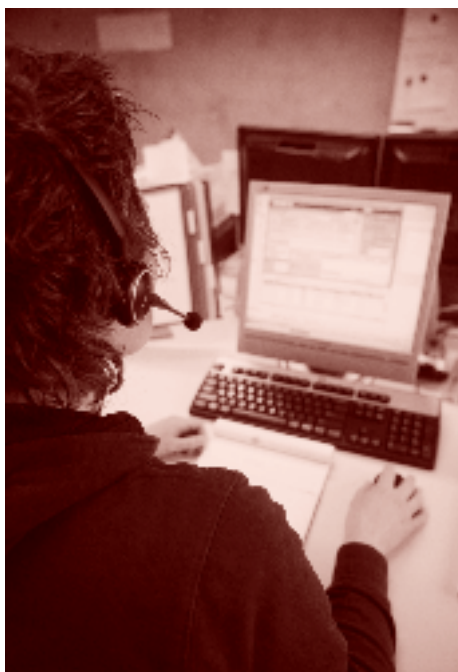
Het imago van het CIT is gemeten aan de hand van een aantal stellingen, onder andere op het gebied van betrouwbaarheid, flexibiliteit en innovativiteit. De deelnemers werd gevraagd aan te geven in welke mate men het eens was met de genoemde stelling (of niet).

### Onderzoeksresultaten

De enquête is door 3.710 personen (studenten en medewerkers) ingevuld. Dat is een respons van 11%. Het cijfer waarmee de totale tevredenheid met betrekking tot de universitaire ICT-voorzieningen wordt gewaardeerd, is 6,7. Dit cijfer is vergelijkbaar met resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken bij soortgelijke organisaties in het land. Tussen de verschillende segmenten die in het CIT-onderzoek worden onderscheiden, zijn opvallende verschillen waar te nemen. Studenten zijn over het algemeen meer tevreden (7,0) dan de medewerkers (6,5). Van de studenten zijn de eerstejaars (7,5) weer meer tevreden dan ouderejaars (6,8).

De resultaten van de diensten en faculteiten lopen ook uiteen met een hoge tevredenheid bij het Kernfysisch Versneller Instituut, KVI (7,2),





Medische Wetenschappen (7,1) en Wijsbegeerte (7,1) en een lagere tevredenheid bij het Facilitair Bedrijf (6,2), het Bureau van de Universiteit (6,2) en het UOCG, het Universitair Onderwijscentrum Groningen (6,0).

### Resultaten tevredenheid

De kwaliteitsaspecten die in de enquête het hoogst scoren met betrekking tot tevredenheid, zijn de veiligheid van de centrale dataopslag (X:- en Y:-schijf), de beschikbaarheid van het netwerk (RUGnet) en beveiliging tegen inbraak, virussen en worms. Van de genoemde tevredenheidsaspecten scoort veiligheid het hoogst (7,6) en communicatie- en informatievoorziening het laagst (6,1).

Kijkend naar de tevredenheid per type gebruiker, zijn de studenten over het algemeen het meest tevreden. Met betrekking tot de beschikbaarheid van de Universitaire werkplek (UWP) is het ondersteunend personeel (OBP) samen met het wetenschappelijk personeel (WP) weer meer tevreden dan de studenten. OBP en WP zijn minder tevreden over de algemene kwaliteitsaspecten van het CIT (flexibiliteit, klantgerichtheid en resultaatgerichtheid), de Servicedesk en communicatie- en informatievoorziening. Het wetenschappelijk personeel is daarnaast minder tevreden over de veiligheid (met name de filtering op spam).

Top vijf meest tevreden kwaliteitsaspecten		Tevredenheid
1.	De veiligheid van centrale opslag van data (X:- en Y:-schijf).	7,6
2.	Beschikbaarheid van het vaste netwerk (RUG)net.	7,5
3.	De beveiliging tegen inbraak/virussen/wormen.	7,4
4.	Kwaliteit van de telefonie.	7,3
5.	Juistheid van de informatie over gepland onderhoud aan de infrastructuur (zoals het netwerk).	7,1

Top vijf minst tevreden kwaliteitsaspecten		Tevredenheid
1.	Beschikbaarheid van de informatie over de dienstverlening van het CIT	6,1
2.	Kwaliteit van de printervoorziening	6,1
3.	Duidelijkheid van de informatie over de dienstverlening van het CIT	6,1
4.	Volledigheid van de informatie over de dienstverlening van het CIT	6,1
5.	Mate waarin men voldoende wordt geïnformeerd gedurende een openstaande melding	6,2

### Resultaten belang

Uit de enquête kwam naar voren dat studenten en medewerkers veiligheid en beschikbaarheid de meest belangrijke aspecten vinden met betrekking tot de ICT-voorzieningen. Dit moet worden ondersteund door een deskundige CIT-medewerker.

Uitgesplitst naar type gebruiker en studentensoort vinden de eerstejaars studenten het opleidingsaanbod van het CIT en de Servicedesk belangrijker dan ouderejaars. Het ondersteunend en wetenschappelijk personeel hechten vooral belang aan de veiligheid van de opslag van data, beveiliging, de Servicedesk, de standaarddiensten en de algemene aspecten van de dienstverlening (klantgerichtheid, flexibiliteit, deskundigheid, resultaatgerichtheid).

### Resultaten imago

Met betrekking tot het imago scoort het CIT het hoogst op de aspecten 'betrouwbaar' en 'klantgericht', en lager op 'innovatief' en 'flexibel'. De respondenten die het CIT niet als flexibel zien, zijn per definitie over de gehele linie minder tevreden.

Gekeken naar type gebruiker geven studenten op alle imagoaspecten een hogere score dan wetenschappelijk en ondersteunend personeel. Eerstejaars geven hierbij weer een hogere score dan ouderejaars. Op de imagoaspecten scoort het CIT het hoogst bij het Kernfysisch Versneller Instituut en het laagst bij het Facilitair Bedrijf.

### Verbeterpunten

Naast de waardering voor de huidige ICT-voorzieningen en -dienstverlening, hebben de resultaten van de enquête ook zicht gegeven op zaken die volgens de eindgebruikers verbeterd kunnen worden. Daarnaast zijn veel suggesties aangereikt voor nieuwe diensten en producten waar bij de eindgebruikers behoefte aan bestaat. Voor een aantal genoemde verbeterpunten in de enquête geldt dat er al wordt gewerkt aan verbetering en vernieuwing.

### Mailvoorziening

Wat betreft de kwaliteit van de e-mailvoorziening (RUGmail) wordt bij het CIT al enige tijd aan verbetering gewerkt in de vorm van een nieuwe mail- en agendavoorziening. Naar verwachting kan de nieuwe voorziening in het najaar van 2009 door de eindgebruikers in gebruik worden genomen.

### Top tien meest belangrijke kwaliteitsaspecten

1. De beveiliging tegen inbraak/virussen/wormen.
2. De veiligheid van centrale opslag van data (X:- en Y:-schijf).
3. Deskundigheid van het CIT als dienstverlener.
4. Deskundigheid van de Servicedesk.
5. Kwaliteit van de e-mailvoorziening (RUGmail).
6. Beschikbaarheid van het vaste netwerk (RUG)net.
7. Beschikbaarheid van de Universitaire werkplek (UWP).
8. Kwaliteit van de geboden oplossing.
9. Filtering van spam.
10. Gebruiksgemak van de Universitaire werkplek (UWP).

### Printen

Met betrekking tot de printvoorziening worden in afwachting van de vervanging van de bestaande hardware oplossingen gezocht in organisatorische maatregelen waaronder een betere afstemming met de partijen die betrokken zijn bij de printvoorziening: het Facilitair Bedrijf en de facility managers bij de faculteiten en diensten.

### Spam

Eind november van het afgelopen jaar heeft de RUG het nieuwe spamfilter van SURF in gebruik genomen, waardoor de hoeveelheid spam de afgelopen maanden enorm afgenomen. In de eerste week van december 2009 werden in vier dagen ruim 16 miljoen spammails tegengehouden.

### Storingen

Bovengenoemde maatregelen moeten allemaal tevens bijdragen aan een ander verbeterpunt dat voortkwam uit het onderzoek: het verlagen van de storingsgevoeligheid van de ICT-voorzieningen. Overige acties om het aantal storingen terug te brengen die kunnen worden genoemd, zijn de upgrade van het webplatform, vergroting van de bandbreedte van de rekenhal, de invoering van een quarantaine netwerk, herstructurering en stroomlijning op het gebied van de identiteitsmanagement (wijze van administratie, authenticatie en autorisatie van gebruikers) en verbeteringen met betrekking tot de stroom- en koelvoorziening van de ICT-faciliteiten.

### Dienstverlening

Op het gebied van verbetering van de dienstverlening van het CIT worden opleidingen en trainingen gericht ingezet om het kennisniveau van de CIT-medewerkers te verhogen. Daarnaast wordt op dit moment gewerkt aan de invoering van een nieuw systeem binnen het CIT om alle



processen beter op elkaar af te stemmen. Dit nieuwe systeem is de basis voor samenwerking binnen het CIT met betrekking tot diensten, processen en informatie die tot een serviceverbetering moet leiden, onder andere bij de aannames en afhandelingen van meldingen bij de Servicedesk.

### Innovatie

Deelnemers aan de enquête werd ook gevraagd welke nieuwe diensten het CIT zou moeten aanbieden. De meest genoemde dienst die naar aanleiding van deze vraag werd genoemd, was de beschikking over de Universitaire werkplek (UWP) thuis via internet. Als goede tweede kwam het antwoord 'MyRUG-pagina' uit de bus; een gepersonaliseerde openingspagina via internet.

Met betrekking tot zowel de Universitaire werkplek thuis als de gepersonaliseerde openingspagina worden op dit moment projecten uitgevoerd. Deze moeten duidelijkheid ver-

schaffen over de manier waarop de genoemde nieuwe diensten in de toekomst gerealiseerd kunnen worden.

Andere nieuwe diensten die in de enquête naar voren kwamen en in ontwikkeling zijn bij het CIT, zijn de Universitaire Linux-werkplek (komt halverwege dit jaar beschikbaar) en ondersteuning met op het gebied van PDA's (personal digital assistant). De PDA-ondersteuning is onlangs van start gegaan, zie ook elders in deze Pictogram.

### Bedankt!

Het CIT bedankt alle studenten en medewerkers die deel hebben genomen aan de enquête. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek hebben inzicht gegeven in waar het CIT op dit moment staat als organisatie. Op basis van deze uitkomsten kan op een gerichte manier de ICT-dienstverlening aan de universitaire gemeenschap worden verbeterd. Dat moet dan over twee jaar blijken als het volgende klanttevredenheidsonderzoek wordt gehouden. ◀