

Nota Universiteitsraad

UR nummer 11/163	Corsanummer 11.30467
----------------------------	--------------------------------

Aan : Universiteitsraad

Van : College van bestuur

Onderwerp : Klanttevredenheid en klantcommunicatie ICT Service Centrum

Opsteller : K.J.B. Meijnen (C&M) in opdracht van D.C.H. Molenaars (I&I)

Status : Ter kennisname

Behandeling in :

Kern van de inhoud

In mei heeft de directie I&I een klantonderzoek gehouden onder studenten en medewerkers waarin gevraagd werd naar de tevredenheid over de ICT-dienstverlening en de communicatie daarover. In deze nota wordt beschreven op welke aspecten studenten en medewerkers kritiek hebben op de ICT-dienstverlening en –communicatie. Ook biedt I&I een overzicht van de verbeteracties en op welke wijze deze passen in het Uitvoeringsplan Herijking ICT SC.

Bijgaand treft u aan:

- Een oplegnotitie met samenvatting van de belangrijkste resultaten en verbeteracties
- Het onderzoeksrapport Klanttevredenheid & communicatie studenten en medewerkers

Verzoek aan de universiteitsraad

--

Inleiding

De Directie Informatiemanagement & ICT-dienstverlening (I&I) wil de dienstverlening en de communicatie richting medewerkers van de Universiteit Utrecht en zittende studenten verbeteren. De Directie Communicatie & Marketing ondersteunt I&I bij het verbeteren van de communicatie en heeft een veranderplan opgesteld waarmee I&I de communicatie duurzaam kan verbeteren. Twee onderdelen daarvan zijn: een betere communicatiestructuur en een betere aansluiting op de voorkeuren en behoeften van de medewerkers en studenten. Om hier zicht op te krijgen is in mei 2011 kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder een representatieve steekproef van 3000 studenten en 2000 medewerkers via twee aparte online enquêtes.

Hoewel de resultaten een duidelijk beeld schetsen van de waardering voor ICT dienstverlening bij de Universiteit Utrecht, zijn ons geen vergelijkbare organisaties bekend die een dergelijk onderzoek onder hun klanten hebben verricht. In hoeverre deze klantwaardering van ICT-dienstverlening boven of onder de 'gemiddelde norm' ligt is ons dus niet bekend.

Respons

Het responspercentage van studenten is slechts 10,8%. De resultaten zijn niet representatief voor de gehele studentenpopulatie en kunnen derhalve niet als enige basis voor beleidsontwikkeling dienen. De lage respons zou echter ook als indicator gezien kunnen worden dat de betrokkenheid van studenten bij ICT van de UU relatief laag is.

De respons onder medewerkers ligt op 35,2%, hetgeen wel representatief is. Deze resultaten kunnen dan ook als basis dienen voor aanpassingen in UU-brede dienstverlening en communicatie van I&I. De absolute aantallen van respondenten zijn veelal echter te klein om conclusies op facultair niveau te mogen trekken.

Conclusies in het kort

Studenten zijn over het algemeen tevreden over de ICT dienstverlening. De meeste irritatie is er over onvoldoende studiewerkplekken, en over het niet functioneren van pc's, printers en het wireless netwerk. Bij eventuele problemen zijn studenten onderling behoorlijk zelfredzaam. De meesten worden graag per e-mail of via Osiris of Blackboard op de hoogte gesteld van storingen, wijzigingen en onderhoud.

Medewerkers zijn kritischer op de ICT-dienstverlening dan studenten. Ze ervaren beschikbaarheid en traagheid van het netwerk als een groot probleem, maar daarnaast nog tal van andere zaken.

De helft van de medewerkers is altijd of meestal tevreden over de afhandeling door de ICT Servicedesk. Degenen die er niet (altijd) tevreden over zijn, geven als reden aan dat zij de afhandelingstijd van vragen en verzoeken als lang ervaren.

Resultaten studenten

Studenten zijn over het algemeen tevreden over de ICT-dienstverlening; die waarderen ze met 3,3 op een 5-puntsschaal. De grote meerderheid (87%) vindt dat de UU hen de ICT-voorzieningen biedt die zij nodig hebben.

Studenten zijn goed op de hoogte van het feit dat de UU hen werkplekken biedt en alles wat daarmee te maken heeft, zoals Gmail en applicaties (Blackboard, Osiris). De waardering voor ICT-diensten is goed.

Ruim een op de drie studenten heeft wel eens problemen ervaren met ICT-diensten. De beschikbaarheid van vaste pc's in computerleerzalen, printers en het functioneren daarvan zijn het meest genoemd. Dit beeld sluit aan op de resultaten van de landelijke studentenenquête (NSE) 2011. Voorliggend onderzoek nuanceert het beeld echter met de constatering dat het niet alleen gaat over (perceptie van) beschikbare werkplekken, maar vooral ook over de beschikbaarheid en het functioneren van computers en printers.

Met vragen over computers en applicaties gaan studenten met name naar anderen: medestudenten, medewerkers van UU, Studiepunt en docenten. Ook wordt gekeken op de website voor studenten

uu.nl/studenten. Ze richten zich niet tot het ICT Servicecentrum, hetgeen conform het I&I beleid is. De e-mailberichten die I&I verstuurt lezen studenten vrij goed met 4,1 op 5-puntsschaal.

Studenten stellen op dit moment nauwelijks vragen aan de ICT-Servicedesk. Zouden ze dat wel doen, dan willen de meesten (circa 66%) zelf de afhandeling online kunnen volgen en na afloop een e-mailbericht ontvangen over de afhandeling.

Informatie over netwerkonderhoud, wijzigingen in applicaties en grote storingsen wordt door 92% van de studenten op prijs gesteld. De voorkeur gaat uit naar informatie via e-mail, net als melding op de startpagina van applicaties als Blackboard en Osiris. Social media en nieuwsbrieven zijn niet populair als communicatiemiddel voor dit type informatie.

De antwoorden op de open vragen van de enquête bevestigen bovengenoemde resultaten. Een bloemlezing:

Welke ICT-dienst mis je om je studie goed te kunnen volgen?

- "Betere printers die niet telkens stuk zijn en een groter, sneller en beter wireless netwerk"
- "meer werkplekken en betere voorzieningen voor het werken op je eigen laptop (stopcontacten en goede wifi) Zo werkt het wifi in de lokalen Unnik 105/6/7/8 vrijwel nooit. En de printers werken vaak niet."
- "Snellere computers betere toegang tot persoonlijke voorkeuren en die minder worden vertraagd door voor mijn studie nodeloze software. De oude wiskunde computers en oude fysica computers waren prima."
- "Meer, en vooral grote werkplekken, zodat je ook nog je boeken kwijt kunt die je nodig hebt. Ik vind dat toegang tot wireless makkelijker moet; bijv inloggen met studentnummer en wachtwoord."

Wat is het belangrijkste verbeterpunt van ICT bij de UU?

- "toegankelijkheid draadloos netwerk"
- "Programma's moeten sneller laden, niet crashen, en gewoon op de computers zelf staan. Anders gebruik ik uit irritatie/noodzaak eigen materieel. Heb geen tijd voor oplossingen, alles moet direct werken"
- "Nieuwere versie van word/windows"
- "Betere werkplekken (niet per se meer..)"
- "Dat defecte computers snel gerepareerd worden"

Resultaten medewerkers

Medewerkers waarderen de ICT-dienstverlening met 2,93 op een 5-puntsschaal. Het wp oordeelt iets minder positief dan het obp. Van de medewerkers vindt 70 % dat de UU hen de ICT-voorzieningen biedt die zij nodig hebben om hun functie uit te kunnen oefenen. 30% vindt dat dat niet het geval is. Ook hier oordeelt het wp negatiever (37%) dan het obp (22%).

Ruim de helft van de medewerkers (54%) ervaart problemen met ICT-diensten. Dit komt overeen met het beeld dat de Medewerkersmonitor 2008 schetst: ondersteuning door de automatiseringsafdeling was voor 89% van de medewerkers van groot belang, maar de tevredenheid over de dienstverlening scoorde ten opzichte van andere voorzieningen het laagst; rapportcijfer 6. Echter, nu de ICT ondersteuning grotendeels is ondergebracht in het ICT Service Centrum, is deze waardering lastig te vergelijken met de huidige situatie. Uit voorliggend onderzoek blijkt dat de huidige ervaren problemen heel divers zijn. Als grootste probleem wordt ervaren de beschikbaarheid en traagheid van het netwerk.

Als medewerkers vragen of verzoeken hebben, dan bellen (50%) of mailen (30%) ze naar de ICT-helpdesk of vragen het aan andere collega's (40%). In mindere mate kijken ze op uu.nl/ict (21%) of maken ze een call aan bij de self service desk (20%).

Medewerkers zijn over het algemeen tevreden over de afhandeling door de ICT Servicedesk. Degenen die niet tevreden waren, gaven daarvoor diverse redenen aan. Het hoogst scoorde de lange afhandelingsduur in de beleving van de medewerker (22%).

Tweederde van hen wil terugkoppeling via e-mail. Bijna niemand geeft aan een telefonische reactie te willen. Ook tussentijds wil driekwart graag weten hoe de voortgang van de afhandeling is.

Het bereik van de e-mailberichten die I&I stuurt is groot; 90% van de medewerkers leest de berichten meestal of altijd. Ze vinden de berichten duidelijk (3,8 op 5-puntsschaal), zijn tevreden over de timing (3,5) en geven aan behoefte te hebben aan uitleg over de oorzaak van een storing (3,4). Ruim de helft tot tweederde van de medewerkers gaat zelf op zoek naar informatie over gepland onderhoud, wijzigingen in applicaties en aanbod van ICT-voorzieningen. Ze kijken het meest op uu.nl/ict (77% van de medewerkers kent die website) of ze vragen het aan naaste collega's.

Medewerkers stellen informatie over netwerkonderhoud, wijzigingen in applicaties en grote storingen op prijs (98%). Is het netwerk of de e-mail niet beschikbaar, dan horen zij het bij voorkeur via hun secretariaat en lokale ICT-beheerders of informatiemanagers. Werkt de e-mail wel, dan heeft dit communicatiemiddel de voorkeur, op afstand gevolgd door nieuwsbrieven, website en sociale media.

De antwoorden op de open vragen van de enquête bevestigen bovengenoemde resultaten, maar voegen daarnaast veel toe. Medewerkers ergeren zich vooral aan onvoldoende thuiswerkvoorzieningen, geen ondersteuning Apple of Apple-compatibiliteit, onvoldoende informatievoorziening en communicatie, de (geografische en mentale) afstand tussen ICT service en de werkvloer, en het afhandelen van de calls.

Een greep uit de antwoorden:

Welke ICT-voorzieningen mist u om uw functie goed uit te kunnen oefenen?

- "alles wat nodig is voor het nieuwe werken; goede functionaliteit van bijv. gebruik met Blackberry; ik zou verder goede toegang willen hebben tot mijn bestanden vanuit thuis"
- "Er zijn maar beperkte voorzieningen. Zodra het buiten de 'bundel' van ICT valt, wordt er niet gezocht naar een oplossing, maar wordt een call afgesloten met 'niet mogelijk. Zeer trage communicatie"
- "Thuis heb ik nieuwe pc met nieuwste office. Om toch aan te sluiten bij UU had ik een verouderde office versie nodig, die is niet leverbaar."

Wat is het belangrijkste verbeterpunt van ICT bij de UU?

- "directe hulp bij ongelukken. nu moet je via een helpdesk en blijft je melding soms dagen liggen omdat ze niet direct tijd hebben. vroeger kwam een ict-er van de afdeling langs en was het opgelost."
- "servicegerichtheid van de ondersteuners (wat ga je doen en wanneer hoor ik iets terug?)"
- "COMMUNICATIE van de ene ICT-er naar de andere ICT-er"
- "Afstand van de werkvloer is veel te groot. Wij moeten nu ons eigen 'maatwerk' in toenemende mate regelen. Het serviceniveau is daarmee dramatisch teruggelopen. Gelukkig is onze zelfredzaamheid groot."
- "klant en diens werkomstandigheden goed leren kennen, zodat ondersteuning op maat mogelijk is"

Te nemen acties

Op basis van de onderzoeksresultaten en binnen de kaders van het Herijkingsplan zet I&I de onderstaande acties in werking.

Studenten

1. Duidelijke overzichten bieden waar studenten terecht kunnen voor support en op welk ICT-gebied ze zichzelf moeten redden.

Project B. Communicatie uit Uitvoeringsplan herijking ICT SC

Gereed: Q1 2012

2. ICT-voorzieningen voor studenten worden hen op een duidelijker manier gepresenteerd, op www.uu.nl/studenten.

Project B. Communicatie uit Uitvoeringsplan herijking ICT SC.

Deze actie inmiddels uitgevoerd.

Medewerkers

3. Nader onderzoeken wat de medewerkers missen nu blijkt dat 30% van hen vindt dat de ICT voorzieningen ontoereikend zijn om hun functie te kunnen uitoefenen.

5. Klanttevredenheid verhogen door de beschikbaarheid en snelheid van het netwerk te verbeteren. Vaak worden problemen direct gerelateerd aan het netwerk, dit blijkt niet correct. Nader onderzocht wordt waar medewerkers hinder van hebben; welke vertraging zij bedoelen.

Uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek Q1-Q2 2012

4. Klanttevredenheid verhogen door snellere afhandeling calls, en duidelijker communicatie daarover.

Project C. Klant-Servicegerichtheid uit Uitvoeringsplan herijking ICT SC: "Verbeter de organisatie van de Service-desk. Richt een skilled service desk in en bewaak de voortgang van de afhandeling van de call indien hulp van een oplosteam of specialist wordt ingeschakeld."

Gereed: Q1 2012

Algemeen

5. Wijziging workflow afhandeling calls en terugkoppeling naar klant.

Project C. Klant-Servicegerichtheid uit Uitvoeringsplan herijking ICT SC: "Verhogen van de klanttevredenheid door de professionalisering van het Service Level Management naar klanten."

Gereed: Q1 2012

6. Verbeteren websites met ICT-informatie op uu.nl/ict.

Project B. Communicatie uit Uitvoeringsplan herijking ICT SC.

Gereed: Q1 2012

7. Verbeteren communicatiestructuur ICT SC i.s.m. facultaire informatiemanagers.

Project B. Communicatie en project A. ICT Governance uit Uitvoeringsplan herijking ICT SC.

Gereed: Q1 2012

Onderzoek

klanttevredenheid & communicatie
studenten en medewerkers

in opdracht van
Directie Informatiemanagement & ICT-dienstverlening
Universiteit Utrecht

14 juni 2011

Klinkt Communicatie
Linnaeuslaan 46
3571 TZ Utrecht
info@klinkt.nl
06 50438665

Inhoud

Inleiding	3
1. Studenten	4
1.1 Steekproef en respons	4
1.2 Klanttevredenheid dienstverlening ICT UU	4
1.3 Ervaring met communicatie over ICT-zaken UU	6
1.4 Voorkeuren voor communicatie ICT-zaken UU	6
1.5 Conclusies	7
2. Medewerkers	9
2.1 Steekproef en respons	9
2.2 Klanttevredenheid dienstverlening ICT UU	9
2.3 Ervaring met communicatie over ICT-zaken UU	10
2.4 Voorkeuren voor communicatie ICT-zaken UU	12
2.5 Conclusies	13
3. Aanbevelingen	15

Inleiding

De Directie Informatiemanagement & ICT-dienstverlening (I&I) van de Universiteit Utrecht wil de dienstverlening en de communicatie richting medewerkers van de Universiteit Utrecht en zittende studenten verbeteren. De Directie Communicatie & Marketing ondersteunt I&I bij het verbeteren van de communicatie en gaat een veranderplan formuleren waarmee I&I de communicatie duurzaam kan verbeteren. Twee onderdelen daarvan zijn: een betere communicatiestructuur en een betere aansluiting op de voorkeuren en behoeften van de medewerkers en studenten. Om hier zicht op te krijgen is in april - mei 2011 kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder zittende studenten en medewerkers via twee aparte online enquêtes. Dit onderzoek dient eveneens als indicatieve nulmeting voor klanttevredenheid.

De vragenlijsten zijn samengesteld op basis van groepsgesprekken met studenten, ondersteunend en beheerspersoneel (obp) en medewerkers ICT Servicecentrum. Het wetenschappelijke personeel (wp) heeft input gegeven via individuele telefonische interviews. In de (groeps)gesprekken met studenten, obp en wp waren bijna alle faculteiten vertegenwoordigd. In het onderzoek zijn de studenten en medewerkers van de faculteit Geneeskunde niet meegenomen, aangezien de situatie daar afwijkt van de rest van de universiteit. Buitenlandse studenten zijn omwille van de taal eveneens niet meegenomen.

Binnen de UU verschilt de situatie op ICT-gebied per faculteit. De gewenste faciliteiten en ondersteuning bij Bètawetenschappen wijken bijvoorbeeld sterk af van de situatie bij Geesteswetenschappen. Bij de resultaten zijn de aantallen respondenten bij de faculteiten en diensten te klein om op verantwoorde wijze te wegen en uitspraken te doen per organisatieonderdeel. Dit geldt voor zowel studenten als medewerkers. De resultaten zijn wel representatief voor de UU als geheel.

Een beleidsadviseur van de Directie Onderwijs & Onderzoek van de UU heeft advies gegeven over de steekproeftrekking, vraagstelling en resultaatverwerking.

Het rapport is gesplitst per groep. In hoofdstuk 1 leest u hoe studenten de ICT-dienstverlening van de Universiteit Utrecht ervaren en hoe I&I hen het beste kan bereiken. In hoofdstuk 2 komen dezelfde punten aan bod ten aanzien van medewerkers. Aanbevelingen treft u aan in hoofdstuk 3. Vanwege de leesbaarheid zijn sommige percentages afgerond tot hele getallen.

1. Studenten

1.1 Steekproef en respons

Op 23 mei hebben 2993 van de ruim 30.000 zittende studenten van de Universiteit Utrecht een e-mailbericht gehad met de uitnodiging om de vragenlijst in te vullen. De steekproef is getrokken uit de volgende populatie: voltijdsstudenten, ingeschreven op 1 mei 2011, voertaal Nederlands, niet studierend aan de faculteit Geneeskunde (met Solis- en UMCU-account).

Slechts 14 procent van de gemailde studenten opende dit e-mailbericht. Van degenen die dat deden, startte 90 procent met het invullen van de vragenlijst en heeft 76 procent deze ook helemaal afgerond. Zij vulden de vragenlijst gemiddeld in 9:10 minuten in. De respons binnen de groep studenten was op 31 mei - toen de enquête sloot - 10,83 procent (N=324). Dat is een beperkte respons. Daardoor zullen verschillen in oordelen tussen faculteiten vrijwel niet significant zijn. Ook is het risico groot dat resultaten niet representatief zijn voor de gehele studentenpopulatie, al is dat niet automatisch uitgesloten.

Van de groep studenten die de vragenlijst heeft ingevuld, studeert 26 procent bij de faculteit Geesteswetenschappen; 23 procent bij de faculteit Bètawetenschappen; 18 procent bij Sociale wetenschappen; 12 procent bij Recht, economie, bestuur en organisatie, 11 procent bij Diergeneeskunde, 7 procent bij Geowetenschappen en 1 procent bij het Centrum voor onderwijs en leren. De vragenlijst is niet ingevuld door studenten van het University College. Deze maakten wel deel uit van de steekproef, maar de Nederlandstalige populatie van UCU is relatief klein.

De enquête is ingevuld door studenten uit alle jaren. De eerste- en tweedejaarsstudenten zijn sterker vertegenwoordigd dan andere categorieën. Hieronder vallen ook masterstudenten die hun bachelor elders hebben gedaan.

Respondenten enquête naar aantal studie jaren

aantal jaren studeren aan UU	respondenten enquête
korter dan 1 jaar	19%
tussen 1 en 2 jaar	20%
tussen 2 en 3 jaar	12%
tussen 3 en 4 jaar	12%
tussen 4 en 5 jaar	12%
tussen 5 en 6 jaar	14%
langer dan 6 jaar	11%

1.2 Klanttevredenheid dienstverlening ICT UU

Waardering ICT-dienstverlening van de Universiteit Utrecht als geheel

Studenten waarderen de ICT-dienstverlening van de UU met 3,34 op een schaal van 1 (slecht) t/m 5 (goed). 87 procent van de studenten vindt dat de UU hen de ICT-voorzieningen biedt die zij nodig hebben voor hun studie.

Bekendheid en waardering van ICT-diensten

ICT-diensten	bekendheid			gemiddelde waardering
	gebruik ik	ken ik wel, maar gebruik ik niet	ken ik niet	
computerleerzalen	73%	21%	6%	neutraal (3,24)
studiewerkplekken in UB	60%	39%	1%	neutraal/goed (3,49)
studiewerkplekken faculteit	71%	18%	11%	neutraal/goed (3,48)
wireless netwerk	53%	39%	8%	neutraal/goed (3,61)
printservice	75%	21%	4%	neutraal/goed (3,31)
persoonlijke U-schijf	64%	30%	6%	neutraal/goed (3,69)
UU-gmail	87%	12%	1%	goed (4,23)
blackboard	88%	10%	2%	goed (3,82)
osiris	97%	2%	1%	goed (3,93)
weblectures	21%	23%	56%	neutraal/goed (3,63)
solis-ugids	47%	31%	22%	neutraal/goed (3,71)
anti-rsi-software	2%	22%	76%	neutraal (3,19)
digitale studieplekzoeker UB	15%	28%	57%	neutraal/goed (3,53)
voorzieningenindex website	11%	22%	67%	neutraal/goed (3,32)
self service desk	14%	31%	55%	neutraal/goed (3,40)
ict-servicedesk	16%	40%	44%	neutraal/goed (3,40)
surfspot	26%	33%	41%	goed (3,81)

niet goed/neutraal = 2,25 - 2,74; neutraal = 2,75 - 3,24; neutraal/goed = 3,25 - 3,74; goed = 3,75 - 4,24

In de laatste kolom zijn de waarderingen ook omgezet in cijfers. Deze liepen uiteen van helemaal niet goed (1), niet goed (2), neutraal (3), goed (4) tot heel goed (5). Hieruit blijkt dat UU-gmail, Osiris, Blackboard, Surfspot en Solis-Ugids het hoogste gewaardeerd worden. De laagste waarderingen van dit lijstje zijn voor computerleerzalen, printservice en voorzieningenindex website. Anti-RSI-software scoort ook laag, maar is nauwelijks bekend.

Problemen met ICT-diensten

10 procent van de studenten heeft nooit problemen gehad met ICT-diensten. 54 procent heeft wel eens wat gehad, maar dat was acceptabel. 36 procent van de studenten geeft aan problemen te ervaren met ICT-diensten. De top tien van problemen is als volgt.

1. beschikbaarheid vaste pc's in computerleerzalen 9,1%
2. beschikbaarheid vaste pc's in faculteiten 8,2%
3. beschikbaarheid printers 7,8%
4. functioneren vaste pc's in computerleerzalen 7,7%
5. beschikbaarheid vaste pc's in Universiteitsbibliotheek 6,9%
6. functioneren vaste pc's in faculteiten 5,6%
7. traagheid van applicaties/systemen zoals osiris, blackb. 5,5%
8. beschikbaarheid van applicaties/systemen 4,7%
9. hulp beschikbaar voor oplossen problemen printers 4,3%
10. functioneren draadloos netwerk 3,9%

ICT-diensten waar studenten bijna geen (< 1%) problemen mee hebben, zijn:

- functioneren laptopaansluitingen in UB en in faculteiten;
- aanvragen en toewijzen van solis-id, accounts, rechten, wachtwoorden e.d.;
- bestellen, installeren en licenties van software.

1.3 Ervaring met communicatie over ICT-zaken UU

Werkwijze bij vraag over computer, printer, applicaties van de UU

Als studenten een vraag hebben over hun computer, printer of applicaties van de UU dan doen ze dit het meest:

- | | |
|--|-----|
| 1. vragen aan medestudenten | 68% |
| 2. vragen aan medewerkers van UU (niet docenten) | 36% |
| 3. vragen aan studiepunt | 29% |
| 4. kijken op website uu.nl/studenten | 23% |
| 5. vragen aan docent | 15% |

De Servicedesk van ICT Servicecentrum gebruiken ze het minst van alle mogelijkheden om de vraag beantwoord te krijgen. Dat geldt voor zowel e-mail, telefoon als de self service desk op de website. Degenen die hebben aangegeven ooit (op welke manier dan ook) contact te hebben gezocht met de Servicedesk waren wel tevreden over het beantwoorden van hun vraag: 34 procent was altijd tevreden; 38 procent meestal tevreden; 18 procent soms wel/soms niet en 10 procent meestal niet of nooit.

Bereik e-mailberichten die I&I verstuurt

50 procent van de studenten leest de e-mailberichten over onderhoud aan het netwerk, storing, wijzigingen in applicaties e.d. altijd en 38 procent meestal. 5 procent leest ze meestal niet of nooit. De overige 7 procent leest ze soms wel/soms niet.

Studenten gaven bij de volgende stellingen aan of ze er helemaal mee oneens waren (1), oneens (2), neutraal (3), mee eens (4) of helemaal mee eens (5) waren. Studenten die eerder aan gaven deze berichten niet of nauwelijks te lezen, kregen deze vraag niet te zien.

Beoordeling stellingen e-mailberichten I&I

stellingen	gemiddeld antwoord	in cijfers
ik vind de berichten duidelijk, begrijpelijk	mee eens	4,10
ik vind de timing van de berichten goed	mee eens	3,78
ik heb behoefte aan uitleg over achterliggend beleid	oneens/neutraal	2,71
ik heb behoefte aan uitleg over oorzaak storing	neutraal	3,14

oneens/neutraal = 2,25 - 2,74; neutraal = 2,75 - 3,24; neutraal/mee eens = 3,25 - 3,74; mee eens = 3,75 - 4,24

1.4 Voorkeuren voor communicatie ICT-zaken UU

Behandeling vraag door ICT-Servicedesk

Alle respondenten is de vraag gesteld of ze tussentijds willen weten hoe de voortgang is van de behandeling van hun vraag, mochten ze die aan de ICT-Servicedesk stellen. 80 procent geeft aan tussentijds te willen weten hoe het ervoor staat. Tweederde van die 80 procent wil zelf online kunnen volgen welke stappen er zijn ondernomen. Eenderde wil graag dat de ICT-Servicedesk het initiatief neemt om hen daarover te informeren.

97 procent van de studenten wil na afloop geïnformeerd worden over de afhandeling van de vraag c.q. het verzoek. Ruim tweederde van hen wil dat via e-mail; de rest geeft aan dat het afhangt van de vraag/het verzoek. Minder dan 1 procent geeft aan dit via de telefoon te willen vernemen.

Informatie over netwerkonderhoud en wijzigingen in applicaties

Bijna alle studenten (98 procent) stellen informatie over netwerkonderhoud en wijzigingen in applicaties op prijs. 40 procent wil dit via een e-mail van ICT krijgen; 26 procent via een melding op de startpagina van Osiris of Blackboard en 14 procent via een e-mail van de faculteit of opleiding. Het minst genoemd (< 2 procent) zijn Twitter, Facebook, Hyves en nieuwsbrief van de faculteit of opleiding. Website uu.nl/studenten scoorde 6 procent.

Informatie over grote storing

Bijna alle studenten (92 procent) willen eveneens geïnformeerd worden op het moment dat er een grote storing is, waardoor het netwerk niet gebruikt kan worden. Dit vernemen zij bij voorkeur via schriftelijke mededelingen op studieplekken (39 procent), via omroepinstallatie op studieplekken (24 procent) of sms (11 procent).

Belang van onderdelen op uu.nl/studenten

Studenten gaven over de volgende onderdelen van een website aan of ze dit belangrijk vinden voor uu.nl/studenten of niet: helemaal niet belangrijk (1), niet belangrijk (2), neutraal (3), belangrijk (4) of heel belangrijk (5).

Belang ict-onderdelen op website uu.nl/studenten

onderdeel	gemiddelde belang	in cijfers
wijzigingen in inloggen e.d.	belangrijk	4,10
informatie over actuele storingen	belangrijk	3,98
aankondiging onderhoud netwerk en applicaties	belangrijk	3,98
online aanmelden klacht/vraag	belangrijk	3,87
wijzigingen in osiris, blackboard	belangrijk	3,85
online volgen afhandeling klacht/vraag	neutraal/belangrijk	3,65
overzicht onderwerpen waarvoor je terecht kunt bij ICT Service Centrum of eigen faculteit	neutraal/belangrijk	3,56
totaaloverzicht ict-voorzieningen	neutraal/belangrijk	3,46
nieuwe ict-voorzieningen in toekomst	neutraal/belangrijk	3,39
universitair beleid ict	neutraal	2,98
namen en foto's ict-medewerkers	niet belangrijk/neutraal	2,40

niet belangrijk/neutraal = 2,25 - 2,74; neutraal = 2,75 - 3,24; neutraal/belangrijk = 3,25 - 3,74; belangrijk = 3,75 - 4,24

1.5 Conclusies

Studenten zijn over het algemeen tevreden over de ICT-dienstverlening. De grote meerderheid vindt dat de UU hen de ICT-voorzieningen biedt die zij nodig hebben.

Studenten zijn goed op de hoogte van het feit dat de UU hen werkplekken biedt en alles wat daarmee te maken heeft, gmail en applicaties (Blackboard, Osiris). Een groot deel van de studenten is echter niet op de hoogte van weblectures, anti-rsi-software, digitale studieplekzoeker UB, voorzieningenindex website, de self service desk, ICT Servicedesk en Surfspot. De waardering voor ICT-diensten is goed.

Ruim een op de drie studenten heeft problemen ervaren met ICT-diensten. De beschikbaarheid van vaste pc's en printers en het functioneren daarvan zijn het meest genoemd. Met laptopaansluitingen, software en Solis-id, accounts, rechten e.d. zijn nagenoeg geen problemen.

Met vragen over computers en applicaties gaan studenten met name naar anderen: medestudenten, medewerkers van UU, Studiepunt en docenten. Ook wordt gekeken op de website voor studenten uu.nl/studenten. Ze richten zich nog niet tot het ICT Servicecentrum. De e-mailberichten die I&I verstuurt lezen studenten vrij goed. De berichten vinden ze duidelijk en goed getimed. Ze hebben weinig behoefte aan uitleg over achterliggend beleid.

Studenten stellen op dit moment nauwelijks vragen aan de ICT-Servicedesk. Zouden ze dat wel doen, dan stellen ze tussentijdse informatie over de voortgang en na afloop de afhandeling van hun verzoek, wel op prijs. De meesten willen zelf de afhandeling online kunnen volgen en na afloop een e-mailbericht ontvangen over de afhandeling. Ze hebben nauwelijks behoefte aan telefonische terugkoppeling.

Informatie over netwerkkon onderhoud, wijzigingen in applicaties en grote storingen wordt zeer op prijs gesteld. Als het netwerk en de e-mail niet bereikbaar zijn, dan vernemen zij storingen graag via schriftelijke mededelingen op studieplekken en de omroepinstallatie. Is e-mail wel bereikbaar, dan heeft dit communicatiemiddel de voorkeur, net als melding op de startpagina van applicaties als Blackboard en Osiris. Social media en nieuwsbrieven zijn niet populair als communicatiemiddel voor dit type informatie.

Bij het inrichten van een website over ICT-zaken hebben studenten weinig behoefte aan namen en foto's van ICT-medewerkers en uitleg over universitair ICT-beleid.

2. Medewerkers

2.1 Steekproef en respons

Op 23 mei 2011 zijn 1985 uitnodigingen verstuurd naar medewerkers van de Universiteit Utrecht. In totaal bestaat deze groep uit 5.454 fte exclusief de faculteit Geneeskunde. De samenstelling van de steekproef is representatief op basis van deze kenmerken: medewerkers met een vaste of tijdelijke aanstelling van minimaal een jaar; aanstellingsomvang van minimaal 0,5 fte; met inbegrip van promovendi; exclusief emeriti, oproepkrachten of nulurenaanstellingen; in dienst op 1 mei 2011; voertaal Nederlands; niet werkend bij de faculteit Geneeskunde.

43 procent van de steekproef opende het e-mailbericht. Van deze groep startte 95 procent met het beantwoorden van de vragen. 81 procent rondde het invullen helemaal af in gemiddeld 9:39 minuten. De respons onder de medewerkers was hiermee hoog en kwam uit op 35,16 procent (N=698). De verhouding wp:obp is 50:50. De respons is representatief voor de steekproef.

Respondenten enquête naar organisatieonderdeel

organisatieonderdeel	respondenten
Faculteit Bètawetenschappen	20,8%
Faculteit Diergeneeskunde	17,4%
Faculteit Geesteswetenschappen	9,7%
Faculteit Geneeskunde	0% conform afbakening onderzoek
Faculteit Geowetenschappen	6,8%
Faculteit Recht, Economie, Bestuur en Org.	8,4%
Faculteit Sociale wetenschappen (incl COLUU)	13%
Universitaire Bestuursdienst (incl V&C)	12,3%
Universiteitsbibliotheek	5,8%
James Boswell instituut	0,3%
Facilitair Service Centrum	4,9%
University College	0,6%

2.2 Klanttevredenheid dienstverlening ICT UU

Waardering ICT-dienstverlening van de Universiteit Utrecht als geheel

Medewerkers waarderen de ICT-dienstverlening van de UU met een 2,93 op een schaal van 1 (slecht) t/m 5 (goed). Zoals eerder gezegd, oordeelt het wetenschappelijk personeel iets minder positief (2,86) dan het ondersteunend en beheerspersoneel (2,99).

70 procent van de medewerkers vindt dat de UU hen de ICT-voorzieningen biedt die zij nodig hebben om hun functie goed uit te kunnen oefenen. Ook hier oordeelt het wp negatiever dan het obp: 37% van het wp antwoordt dat de UU hen niet de ICT-voorzieningen biedt die zij nodig hebben. Bij het obp is dat percentage 22%.

Problemen met ICT-diensten

9 procent van de medewerkers heeft nooit problemen gehad met ICT-diensten. 37 procent heeft wel eens wat gehad, maar dat was acceptabel. 54 procent van de medewerkers geeft aan problemen te ervaren met ICT-diensten. Het obp geeft aan iets meer problemen te ervaren dan het wp.

Ervaren problemen ict-diensten

probleemgebied	specifiek	medewerkers totaal	wp	obp
netwerk	beschikbaarheid	11%	12%	10%
	traagheid	11%	11%	11%
outlook	beschikbaarheid	6%	6%	6%
	traagheid	7%	5%	8%
internetbrowser	beschikbaarheid	3%	3%	3%
	traagheid	6%	5%	6%
applicaties/systemen	beschikbaarheid	4%	4%	4%
	traagheid	4%	4%	4%
werkplek	gesloten	4%	4%	3%
	open	3%	4%	3%
accounts, rechten, wachtwoorden etc.	aanvragen	4%	4%	4%
	toewijzen	3%	3%	3%
	wijzigen	3%	2%	3%
software	bestellen	2%	2%	1%
	installeren	5%	6%	4%
	licenties aanvragen	2%	3%	1%
printers	beschikbaarheid	4%	5%	4%
	bestellen	1%	1%	2%
	repareren	5%	5%	5%
telefonie	beschikbaarheid	4%	3%	5%
	traagheid	1%	1%	2%
	wijzigingen	2%	2%	3%
andere ict- apparatuur/hardware	bestellen	2%	2%	1%
	repareren	2%	2%	2%
anders		3%	3%	3%

Hieruit blijkt dat de problemen heel divers zijn en dat er geen grote verschillen zijn tussen hetgeen wp en obp aangeven. Dat maakt het lastig om 'quick wins' te bepalen. De grootste problemen die medewerkers ervaren, liggen op het vlak van beschikbaarheid en traagheid van het netwerk.

2.3 Ervaring met communicatie over ICT-zaken UU

Werkwijze bij vraag of verzoek

Als medewerkers een vraag of verzoek hebben over hun computer, printer, applicaties, storingen, onderhoud, uitbreiding van rechten, indeling van mappenstructuur e.d. dan doen ze het volgende (antwoordcategorieën 'ja altijd' en 'ja meestal' bij elkaar opgeteld).

	<u>totaal</u>	<u>wp</u>	<u>obp</u>
1. bellen naar 030-253 4500	51%	47%	55%
2. vragen aan andere collega's	40%	46%	35%
3. mailen aan ict-servicedesk@uu.nl	30%	33%	27%
4. kijken op www.uu.nl/ict	21%	24%	19%
5. call aanmaken bij self service desk	20%	18%	21%
6. vragen aan secretariaat van afdeling	16%	17%	14%
7. kijken in eerdere e-mailberichten van ICT SC	11%	13%	8%
8. kijken naar gegevens in eerdere e-mailberichten van ICT SC en bel/mail daar naartoe	7%	10%	4%

Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' gaven enkele tientallen medewerkers nog andere werkwijzen aan: vragen aan facultaire ICT'er of servicepunt, toch zelf oplossen, via google antwoord zoeken of rechtstreeks ICT-specialist Servicecentrum benaderen, buiten frontdesk om.

Tevredenheid afhandeling vraag of verzoek door ICT Servicedesk

Medewerkers die hadden aangegeven ooit een vraag of verzoek te hebben ingediend bij de ICT Servicedesk via telefoon, e-mail of de self service desk, is gevraagd hoe tevreden zij waren over de afhandeling. 12 procent zegt (altijd) tevreden te zijn geweest; 41 procent was meestal tevreden; 35 procent soms wel/soms niet; 11 procent was meestal niet tevreden en 1% is niet (nooit) tevreden geweest. Bij de eerste en laatste categorie is het mogelijk dat de ervaring gebaseerd is op een enkele ervaring. Wp en obp ontloopt elkaar niet veel bij de uitslagen. Wp'ers zijn iets extremer in hun oordeel in zowel positieve als negatieve zin dan obp'ers.

De redenen voor ontevredenheid over afhandeling door de ICT Service Desk liggen op de volgende gebieden. Ook hierbij ontlopen de antwoorden van wp en obp elkaar nauwelijks; om die reden zijn ze dan ook niet uitgesplitst.

1. De afhandeling duurde te lang	22%
2. De aanvraag werd niet op de juiste manier uitgevoerd of afgehandeld	15%
3. Mijn verzoek kon niet worden gerealiseerd en ik kreeg geen duidelijk antwoord waarom dit zo was	14%
4. De ICT-medewerker was onvoldoende oplossingsvaardig	11%
5. De ICT-medewerker had onvoldoende aandacht voor de urgentie van het probleem	11%
6. Het was niet het complete of gevraagde antwoord	11%
7. De ICT-medewerker had onvoldoende aandacht voor de specifieke situatie bij mijn werk of faculteit	9%
8. Het antwoord was te technisch geformuleerd; ik begreep het onvoldoende	3%

Behandeling vraag door ICT-Servicedesk

76 procent van de medewerkers wil tussentijds weten hoe de voortgang is bij de behandeling van de vraag die ze aan de ICT-Servicedesk hebben gesteld. Bij obp'ers geldt dit sterker (85 procent) dan bij wp'ers (67 procent). Ruim de helft van die 76 procent wil zelf online kunnen volgen welke stappen er zijn ondernomen. Iets minder dan de helft wil graag dat de ICT-Servicedesk het initiatief neemt om hen daarover te informeren.

94 procent van de medewerkers wil na afloop geïnformeerd worden over de afhandeling van de vraag c.q. het verzoek. Bij obp'ers geldt dit wederom iets sterker (96 procent) dan bij wp'ers (91 procent). Tweederde van alle medewerkers wil dat via e-mail; de rest geeft aan dat het afhangt van de vraag/het verzoek. Slechts krap 2 procent geeft aan dit via de telefoon te willen horen.

Bereik e-mailberichten die I&I verstuurt

De Directie I&I stuurt e-mailberichten over onderhoud aan het netwerk of applicaties, over storingen en wijzigingen in een applicatie die medewerkers gebruiken. 57 procent van de medewerkers geeft aan deze berichten altijd te lezen. 33 procent zegt ze meestal te lezen. 8 procent leest ze soms wel, soms niet. Een kleine 3 procent geeft aan ze meestal niet of nooit te lezen. Het bereik van deze berichten is dus hoog; 91 procent leest ze altijd of meestal. Dat bereik is bij obp iets hoger (93 procent) dan bij wp (87%).

Medewerkers gaven bij de volgende stellingen aan of ze er helemaal mee oneens waren (1), oneens (2), neutraal (3), mee eens (4) of helemaal mee eens (5) waren. Medewerkers die eerder aangaven deze berichten niet of nauwelijks te lezen, hebben deze vraag niet gekregen.

Beoordeling stellingen e-mailberichten I&I

stellingen	gemiddeld antwoord	in cijfers
ik vind de berichten duidelijk, begrijpelijk	neutraal/mee eens	3,68
ik vind de timing van de berichten goed	neutraal/mee eens	3,51
ik heb behoefte aan uitleg over achterliggend beleid	oneens/neutraal	2,65
ik heb behoefte aan uitleg over oorzaak storing	neutraal/mee eens	3,43

oneens/neutraal = 2,25 - 2,74; neutraal = 2,75 - 3,24; neutraal/mee eens = 3,25 - 3,74

Informatie zoeken over gepland onderhoud aan netwerk of applicaties

44 procent van de medewerkers zoekt nooit informatie over gepland onderhoud. Bij wp is dit percentage hoger (50%) dan bij obp (38%). Van degenen die wel op zoek gaan naar deze informatie, worden de volgende communicatiemiddelen het meest gebruikt.

1. zoeken op www.uu.nl/ict 18%
2. vragen aan naaste collega's 11%
3. zoeken in eerdere e-mails van Directie I&I 8%
4. zoeken in e-mails/nieuwsbrieven faculteit/departement 7%
5. vragen aan informatiemanager of ict'er in mijn faculteit/departement 6%
6. bellen naar ICT-Servicedesk (4500) 4%

Informatie zoeken over wijzigingen in applicaties

34 procent van de medewerkers zoekt nooit informatie over wijzigingen in applicaties die ze gebruiken, bijvoorbeeld Outlook, Blackboard, Osiris, Metis, SAP of Basware. Van de 66 procent die wel op zoek gaan naar deze informatie, worden de volgende communicatiemiddelen het meest gebruikt.

1. vragen aan naaste collega's 19%
2. zoeken op www.uu.nl/ict 15%
3. zoeken in e-mails/nieuwsbrieven faculteit/departement 8%
4. vragen aan informatiemanager of ict'er in mijn faculteit/departement 8%
5. zoeken in eerdere e-mails van Directie I&I 7%
6. bellen naar ICT-Servicedesk (4500) 5%

Informatie zoeken over aanbod van ICT-voorzieningen

17 procent van de medewerkers zoekt nooit informatie over het aanbod van ICT-voorzieningen van de UU. 83 procent zoekt dat wel. Zij gebruiken daarvoor de volgende communicatiemiddelen het meest.

1. zoeken op www.uu.nl/ict 28%
2. vragen aan naaste collega's 18%
3. vragen aan informatiemanager of ict'er in mijn faculteit/departement 11%
4. zoeken op surfspot.nl 10%
5. bellen naar ICT-Servicedesk (4500) 6%
6. zoeken in e-mails/nieuwsbrieven faculteit/departement 4%
7. zoeken in eerdere e-mails van Directie I&I 3%

2.4 Voorkeuren voor communicatie ICT-zaken UU

Informatie over netwerkonderhoud en wijzigingen in applicaties

Bijna alle medewerkers (98 procent) stellen informatie over netwerkonderhoud en wijzigingen in applicaties op prijs. 36 procent wil dit via de e-mail van de Directie I&I krijgen; 26 procent via een e-mail van zijn/haar eigen faculteit of departement, 13 procent via een nieuwsbrief van I&I, 11 procent via het intranet of nieuwsbrief van zijn/haar eigen faculteit of departement en 10 procent via de website www.uu.nl/ict. Social media scoorden 2 procent. In de scores van wp en obp zitten twee verschillen: van het wp wil 33 procent dit type informatie graag krijgen via e-mail van zijn/haar faculteit of departement; bij obp is dit 19 procent. Obp stelt informatie via een nieuwsbrief van I&I meer op prijs (16 procent) dan wp (8 procent).

Informatie over grote storing

Bijna alle medewerkers (96 procent) willen eveneens geïnformeerd worden op het moment dat er een grote storing is, waardoor het netwerk niet gebruikt kan worden. Dit vernemen zij bij voorkeur via het secretariaat van hun afdeling (32 procent) en lokale ICT-beheerders of informatiemanagers (30 procent). Lager scoorden de omroepinstallatie (12 procent), sms (9 procent), schriftelijke mededeling in het pand (7 procent) en social media (3 procent).

Bekendheid website www.uu.nl/ict

Driekwart van de medewerkers (77 procent) kent de website van ICT Service Centrum. Ongeveer een kwart (23 procent) geeft aan deze niet te kennen.

Belang van onderdelen op uu.nl/ict

Medewerkers gaven over de volgende onderdelen van een website aan of ze dit belangrijk vinden voor www.uu.nl/ict of niet: helemaal niet belangrijk (1), niet belangrijk (2), neutraal (3), belangrijk (4) of heel belangrijk (5).

Belang ict-onderdelen op website uu.nl/ict

onderdeel	gemiddelde belang	in cijfers
informatie over actuele storingen	belangrijk	4,16
wijzigingen in inloggen e.d.	belangrijk	4,14
aankondiging onderhoud netwerk en applicaties	belangrijk	4,06
online aanmelden klacht/vraag	belangrijk	4,02
overzicht onderwerpen waarvoor je terecht kunt bij ICT Service Centrum of eigen faculteit	belangrijk	3,95
totaaloverzicht ict-voorzieningen	belangrijk	3,88
online volgen afhandeling klacht/vraag	belangrijk	3,84
nieuwe ict-voorzieningen in toekomst	neutraal/belangrijk	3,69
wijzigingen in metis, blackboard, sap, sharepoint etc	neutraal/belangrijk	3,51
universitair beleid ict	neutraal/belangrijk	3,41
namen en foto's ict-medewerkers	neutraal	2,96

neutraal = 2,75 - 3,24; neutraal/belangrijk = 3,25 - 3,74; belangrijk = 3,75 - 4,24

2.5 Conclusies

Medewerkers waarderen de ICT-dienstverlening met 2,93. Dat is, zoals ook in § 1.5 is aangegeven, lager dan studenten (3,34). Het wp oordeelt minder positief dan het obp. 70 procent van de medewerkers vindt dat de UU hen de ICT-voorzieningen biedt die zij nodig hebben om hun functie uit te kunnen oefenen en 30 procent vindt dat dat niet het geval is. Ook hier oordeelt het wp negatiever (37 procent) dan het obp (22 procent).

Ruim de helft van de medewerkers heeft problemen met ICT-diensten. Die problemen zijn heel divers, waardoor het lastig is om 'quick wins' te bepalen. Beschikbaarheid en traagheid van het netwerk worden het meest genoemd.

Als medewerkers vragen of verzoeken hebben, dan bellen of mailen ze naar de ICT-helppdesk of vragen het aan andere collega's. In mindere mate kijken ze op uu.nl/ict of maken ze een call aan bij de self service desk. Medewerkers zijn over het algemeen tevreden over de afhandeling van de vraag of het verzoek door de ICT Servicedesk. Degenen die niet tevreden waren, gaven daarvoor diverse redenen aan. Het hoogst scoorde de lange afhandelingsduur in de beleving van de medewerker.

Medewerkers willen graag na afloop van behandeling van een vraag bericht krijgen van de ICT-Servicedesk. Tweederde van hen wil dat via e-mail. Bijna niemand geeft aan een telefonische reactie te willen. Ook tussentijds wil driekwart graag weten hoe de voortgang van de afhandeling is.

Het bereik van de e-mailberichten die I&I stuurt, is groot. Medewerkers vinden de berichten duidelijk, zijn tevreden over de timing en geven aan behoefte te hebben aan uitleg over de oorzaak van een storing. Ze hebben over het algemeen minder behoefte aan uitleg over achterliggend beleid.

In tegenstelling tot studenten, gaan medewerkers vaker zelf op zoek naar informatie over gepland onderhoud, wijzigingen in applicaties en aanbod van ICT-voorzieningen. Ruim de helft tot tweederde doet dit. Ongeacht het type informatie dat ze zoeken, kijken ze het meest op uu.nl/ict of vragen ze het aan naaste collega's. Ze bellen maar weinig naar de ICT-Service desk en zoeken het ook maar weinig op in eerdere e-mailberichten. Medewerkers raadplegen de informatiemanager of ICT'ers in faculteiten niet vaak. Deze professionals kunnen dat overigens zelf anders ervaren.

Medewerkers stellen informatie over netwerkonderhoud, wijzigingen in applicaties en grote storingen op prijs. Is het netwerk of de e-mail niet beschikbaar, dan horen zij het bij voorkeur via het secretariaat en lokale ICT-beheerders of informatiemanagers. Werkt de e-mail wel, dan heeft dit communicatiemiddel de voorkeur, op afstand gevolgd door nieuwsbrieven en website. Ruim driekwart van de medewerkers kent overigens de website uu.nl/ict. Op die website vinden ze alle aangereikte typen informatie belangrijk; alleen over foto's van ICT-medewerkers is de houding neutraal.

3. Aanbevelingen

De conclusies van het onderzoek zijn gecombineerd met de tendens in de (groeps)gesprekken met obp, wp en studenten, voorafgaand aan het kwantitatieve onderzoek. Op basis daarvan zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd.

Studenten

1. **DIENSTVERLENING** - Voor studenten is de beschikbaarheid van vaste pc's en printers in studielandschappen, computerleerzalen en UB een aandachtspunt. Schenk daarom extra aandacht aan beheer, zodat aanwezige apparatuur ook optimaal gebruikt kan worden. Beheerders zijn bij voorkeur fysiek aanwezig en controleren de faciliteiten proactief.
2. **COMMUNICATIE** - Geef meer helderheid waar de Directie I&I studenten wel bij ondersteunt op ICT-gebied (service level-afspraken met faculteiten), voor welke zaken studenten bij hun faculteit terecht kunnen en op welk ICT-gebied zij geacht worden zichzelf te redden. Strikt genomen zijn studenten geen klant van de Directie I&I, maar het ontbreekt aan duidelijkheid over de ondersteuning (waar kunnen ze terecht bij problemen?). I&I is de aangewezen partij om daarop in te spelen.
3. **COMMUNICATIE** - Breng een aantal ICT-voorzieningen voor studenten meer voor het voetlicht, rekening houdend met het beleid van I&I. Dat kan via de verbeterde website, maar ook door acties, bijvoorbeeld voor de digitale studieplekzoeker van de UB.

Medewerkers

1. **DIENSTVERLENING** - Verdiep u in het signaal dat 30 procent van de medewerkers zegt onvoldoende ICT-voorzieningen van de UU te krijgen om hun functie goed uit te kunnen oefenen. De resultaten van de open vraag hierover in dit onderzoek maken een analyse per faculteit mogelijk.
2. **DIENSTVERLENING** - Verhoog de klanttevredenheid door de beschikbaarheid en snelheid van het netwerk te verbeteren.
3. **DIENSTVERLENING** - Verhoog de klanttevredenheid ook doordat de ICT-Servicedesk ervoor zorgt dat een vraag of verzoek in de ogen van medewerkers sneller wordt afgehandeld. Speel daarvoor in op de urgentie van het probleem en de samenhang van calls in de perceptie van de medewerker. Als uit een ingediende call weer een andere voortvloeit, ervaart de klant dit als één vraag.

Algemeen

1. **DIENSTVERLENING** - Start met trendonderzoek om zicht te houden op de klanttevredenheid. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van een jaarlijkse enquête en uitdieping van resultaten in twee klantenpanels: medewerkers en studenten.
2. **COMMUNICATIE** - Zorg voor openheid binnen de UU over verbeterpunten in de ICT-dienstverlening. Het is van belang te laten zien aan alle medewerkers van de UU wat er gebeurt met de verbeterpunten die worden aangedragen: waar doet I&I iets mee, waarom en op welke termijn. En waar doet I&I niets mee en waarom niet. Dat geldt ook voor de resultaten van dit onderzoek.
3. **COMMUNICATIE** - Richt een heldere workflow in, waarbij gecommuniceerd wordt op momenten die voor de klant of stakeholder relevant zijn. Dit proces verbetert de interne communicatiestructuur en moet aansluiten op de bestaande parallelle communicatiestructuur in faculteiten. Informatiemanagers hebben hierbij een sleutelrol. Op basis van de resultaten van dit onderzoek hebben zij - en via hen: secretaresses - ook een duidelijke interne communicatierol voor ICT te vervullen.

4. **COMMUNICATIE** - Schenk aandacht aan ontsluiting van ICT-informatie op uu.nl/studenten en uu.nl/ict en richt deze beter in, zodat medewerkers en studenten (ook degenen die bij hun master pas voor het eerst aan de UU komen studeren) snel vinden wat ze zoeken. De waarde van dit communicatiemiddel stijgt daardoor ongetwijfeld aanzienlijk.
5. **DIENSTVERLENING** - Verander de standaardwerkwijze van de ICT-Servicedesk om een vraag of verzoek af te ronden. Nu gebeurt dat telefonisch. Het is beter om medewerkers zelf te vragen hoe zij een terugkoppeling willen hebben. Vullen zij niets in, dan gebeurt het standaard via e-mail (geef dat ook expliciet aan). Vervolgens moeten ICT-medewerkers bij de afhandeling en het e-mailbericht of het telefoongesprek dat daarop volgt, standaard toetsen of de klant vindt dat het verzoek/de vraag op de juiste wijze is afgehandeld.
6. **COMMUNICATIE** - De e-mailberichten van I&I worden goed gewaardeerd. Maar aangezien zowel studenten als medewerkers een voorkeur hebben voor communicatie via dit medium en de (groeps)gesprekken hiervoor aanvullende aanknopingspunten boden, volgt hier een extra aanbeveling.
Berichten moeten ontvangergericht zijn. In de weg naar de oplossing toe, zijn medewerkers en studenten bijvoorbeeld niet geïnteresseerd. Berichten moeten een duidelijke onderwerpregel bevatten en snel duidelijk maken wie, wat, waar, wanneer en eventueel waarom en hoe. Extra uitleg over bijvoorbeeld achterliggend beleid kan daarbij ontsloten worden via een link naar een tekst op de website. Berichten zouden - voor zover dat nog niet gebeurt - standaard in Nederlands en Engels geformuleerd moeten worden.