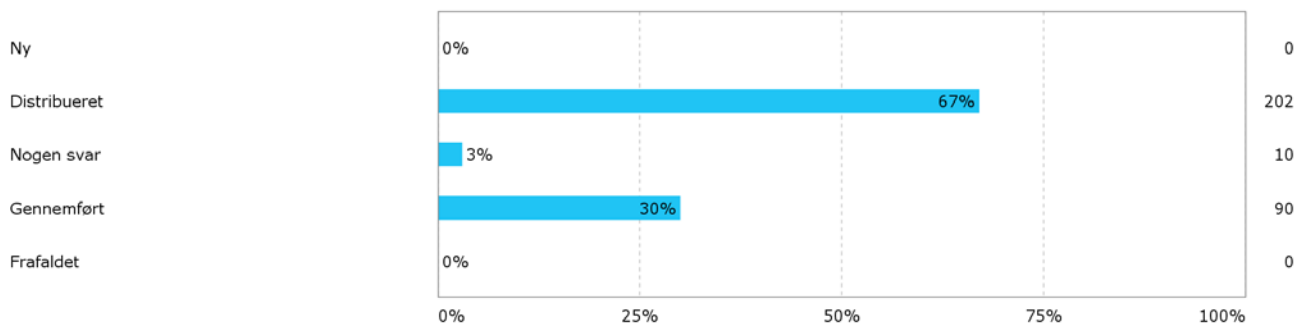


# STADS brugerundersøgelse for perioden JAN – DEC 2014

1. Undersøgelsen blev gennemført medio januar 2015 med følgende resultat:

## 1.1. Status for besvarelser



## 1.2. Resume/vurdering.

1.2.1. Der foreligger besvarelse fra 100 personer (33%), hvoraf 10 kun delvis har besvaret spørgsmålene<sup>1</sup>.

53 har modtaget hjælp fra STADS kontoret. Det er meget tilfredsstillende, at godt halvdelen af besvarelserne (se Pkt. 2. brugerprofil) hidrører fra studiestekretærer/studienævnssekretærer og øvrige.

1.2.2. Det fremgår af pkt. 3, at mere end 50% bruger STADS mere end 1 time dagligt – heraf 25% der anvender STADS mere end 3 timer. Disse brugere findes fortrinsvis på eksamenskontorerne samt i studieforvaltningen, mens lejlighedsvis brug forefindes ved studiestekretærer og øvrige. 4 brugere har angivet, at de ikke længere har behov for at bruge STADS og er blevet udmeldt.

1.2.3. Pkt. 4.: En række funktioner er endnu ikke omlagt til iSTADS(+), hvorfor dele af studieforvaltning samt eksamenskontorer fortsat skal anvende eSTADS eller begge programmer for at kunne løse deres opgave.

1.2.4. I Pkt. 5 er utilfredshedsangivelserne (2 besvarelser) nærmere uddybet. Der er angivet brugervenlighed samt gammeldags/besværligt. Det vurderes, at der refereres til eSTADS.

1.2.5. I pkt. 6 spørges om frustrationsområder i STADS. Ventetider/svartider angives som det, der giver anledning til flest frustrationer. Der er ikke spurgt til, om det er iSTADS eller eSTADS, men ventetider opleves lange i iSTADS (> 15 sek. Ved fremsøgning af data – og i nogle tilfælde også ved skift af skærbilleder) Under bemærkninger kommenteres (igen) brugervenlighed samt "gammeldags" – uhensigtsmæssigheden i, at skulle anvende to systemer med samme datasæt for at kunne løse sin opgave (bl.a. grupperdannelse), manglende mulighed for umiddelbart overblik, ventetider samt periodevis ustabilitet som nogle af de gennemgående.

1.2.6. Pkt. 7 vedrører forbedringsområder i STADS. Ud over hvad der allerede er nævnt under pkt. 5 og 6 angiver 17 personer ønsket om bedre brugeruddannelse. Hvad der specifikt ønskes er ikke afklaret, da det ikke er angivet i bemærkningsfeltet.

<sup>1</sup> Hvis nogle af spørgsmålene i den præsenterede spørgsmålsrække ikke er besvaret vil "nogen svar" været angivet. .

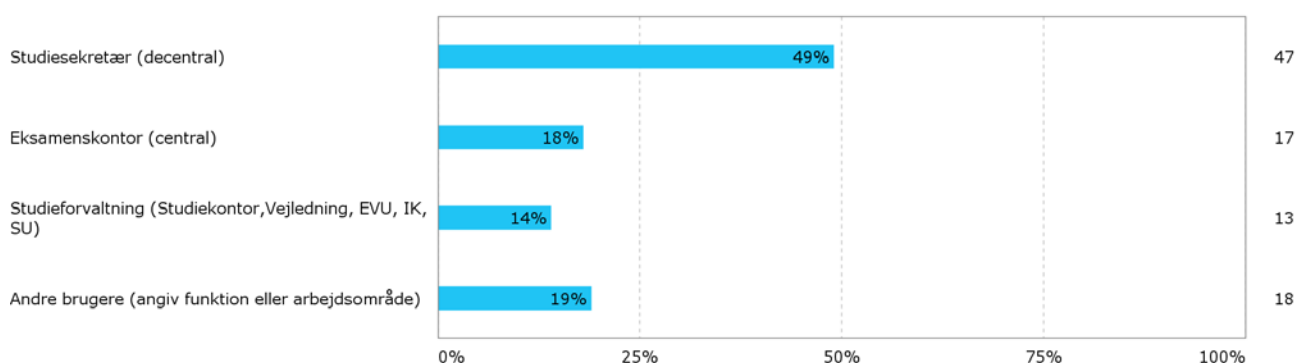
1.2.7. I pkt. 8 angives, at 53 personer har fået hjælp fra STADS-kontoret. Generelt angives der tilfredshed/meget tilfredshed (88%) med den ydede faglige støtte (Pkt. 9). Som forbedringsområde angives, at det kan være svært at få hjælp via supporttelefon. Det går også igen i Pkt. 11, hvor der angives mangler ved den ydede service. 12 personer efterlyser vejledninger og 14 personer ønsker bedre telefonkontakt. I pkt. 10 efterlyses positive oplevelser ved den ydede service – Specielt fremhæves kontorets professionalisme, servicevillighed og imødekommenhed

#### 1.2.8. Vurdering:

Undersøgelsens informationer ligger meget på linje med sidste års resultat. Der er stadig behov for at forbedre telefonservice. En del af problemerne har vi ikke direkte indflydelse på, men kan kun bruge dem videre til STADS samarbejdet. Herunder transformation fra eSTADS til iSTADS, svartider samt integration med øvrige systemer og alle de u hensigtsmæssigheder, der opleves, når helheden kompliceres af, at der skal anvendes to systemer.

Der er behov for en undersøgelse af, hvad der specifikt efterspørges af uddannelse samt hvilke vejledninger, der yderligere efterspørges.

## 2. Hvilken brugerprofil har du? (95 besvarelser)

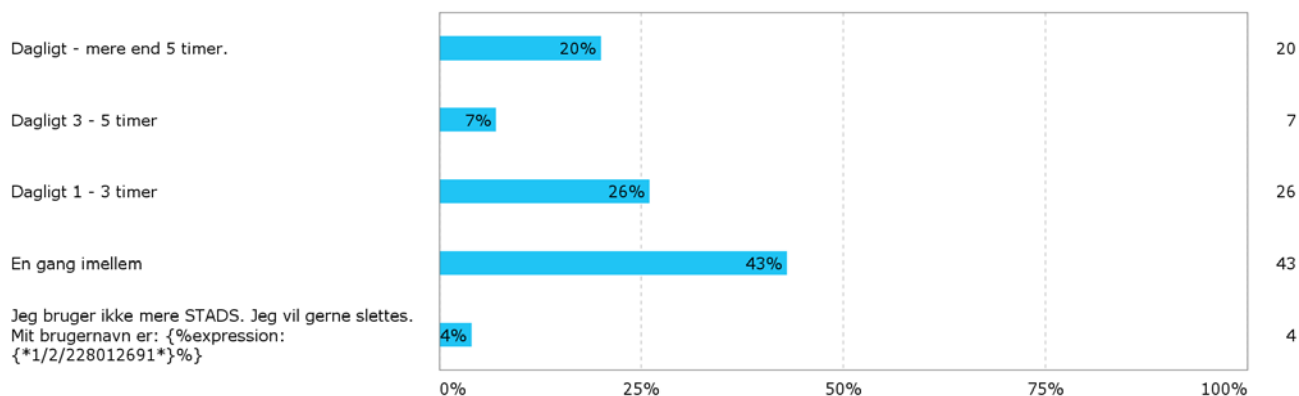


Under "Andre brugere er angivet:

- 9 studienævnsekretærer
- 3 statistik
- 6 øvrige (kontorelev, 2 SN-formænd, karrierecenter, viceskoleleder, SN-administrator)

Dvs. ca. 2/3 decentrale brugere og 1/3 centrale brugere ved studieforvaltning og eksamenskontorer

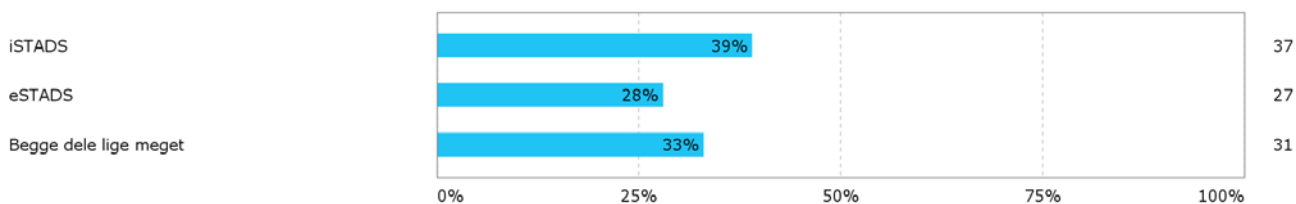
### 3. Hvor ofte anvender du STADS? ( 100 besvarelser)



#### 3.1. Følgende brugere slettes fra STADS

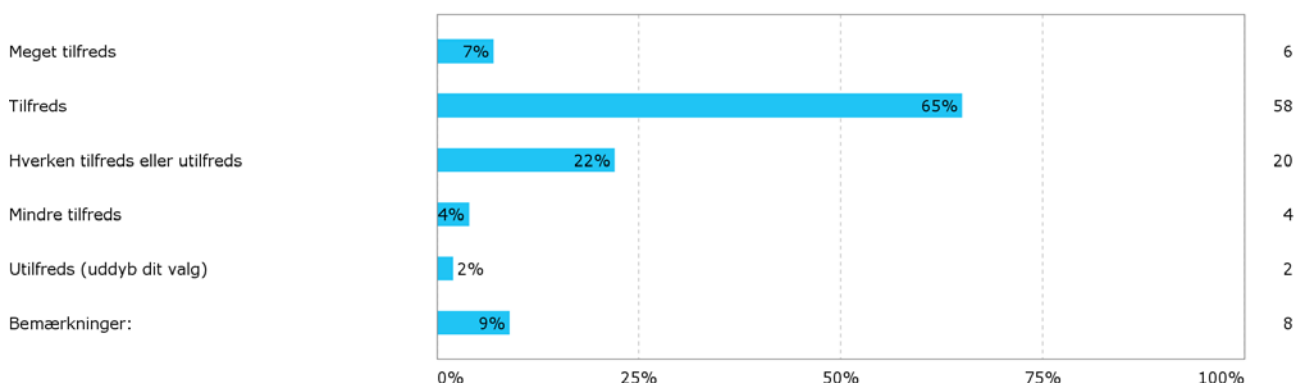
- hkl@adm.aau.dk
- lvt@adm.aau.dk
- Kathrine Vognsen
- i16lhk

### 4. Hvad anvender du mest – iSTADS eller eSTADS? (95 besvarelser)



iSTADS anvendes fortrinsvis ved studiesekretærer samt ved studiekontor (Optagelse). En række funktioner er endnu ikke omlagt til iSTADS(+), hvorfor dele af studieforvaltning samt eksamenskontorer fortsat skal anvende eSTADS eller begge programmer for at kunne løse deres opgave.

### 5. Hvor tilfreds er du med STADS, når du skal udføre dit arbejde (90 besvarelser)?



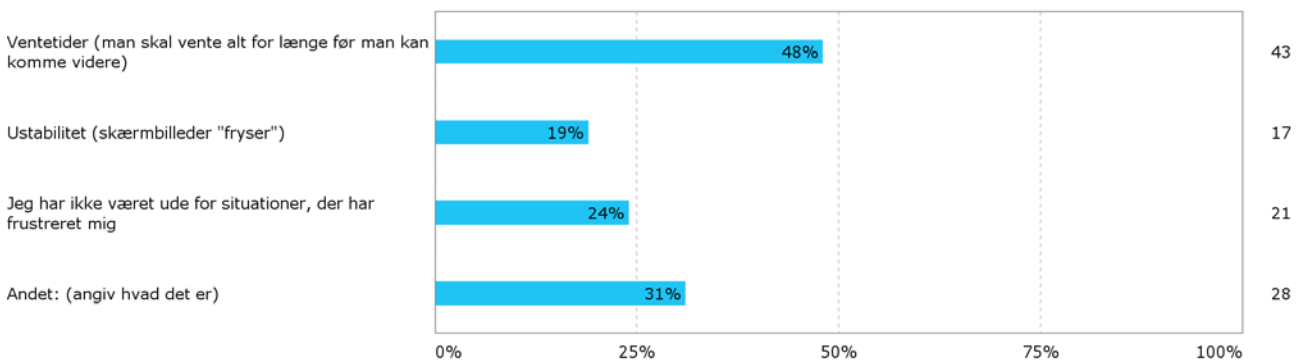
#### 5.1. Utilfreds (uddyb dit valg)

- gammeldags system, besværligt at komme rundt
- Det er ikke tidssvarende eller brugervenligt!

## 5.2. Bemærkninger:

- Tilfreds, men dog er der områder som er blevet mere besværlige pga i-stads og pga printeropsætning, således at vi ikke kan sende protokoller direkte til sekretærens printere, men først skal lave pdf-fil, som skal vedhæftes en mail.
- Ikke noget fantastisk system
- Tilfreds med I-stads men E-stads er lidt besværlig at arbejde med når man skal lave grupper til protokoller
- Jeg bruger ikke STADS ofte, så jeg glemmer hvordan jeg arbejder i det. Og når jeg så kommer ind i systemet oplever jeg det som ikke brugervenligt.
- I burde gøre det nemmere at udskrive en "pæn" studiejournal, som den der hedder AAUSTUD i udskrifterne
- e-stads kan volde problemer, ikke det nemmeste system at arbejde i
- Mange funktioner af browserafhængige. Den browser der er hurtigst har færrest funktioner - herunder også genvejstaster der virker.
- Hvis jeg brugte STADS mere end jeg gør tror jeg det ville være lettere at forstå. Der er mange funktioner som jeg ikke er bekendt med, eller glemmer imellem de gange jeg skal bruge oplysninger fra STADS.

## 6. Hvad kan gøre dig særlig frustreret, når du anvender STADS?

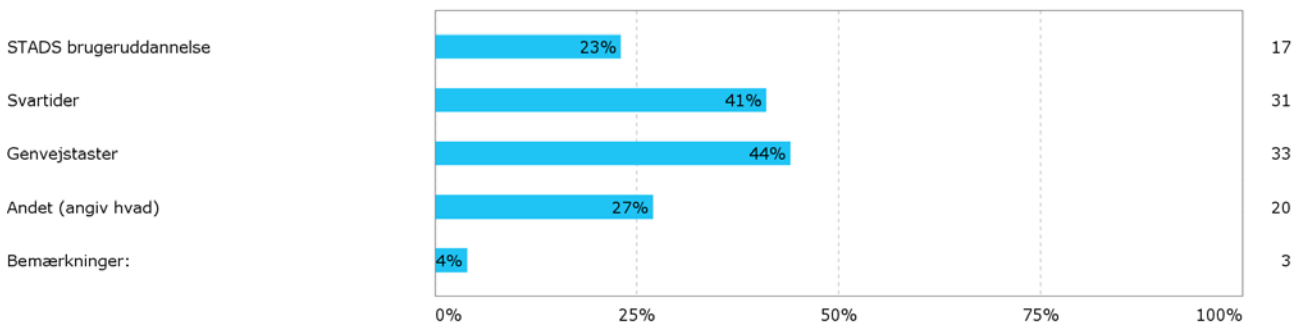


### 6.1. Hvad kan gøre dig særlig frustreret, når du anvender STADS? - Andet: (angiv hvad det er)

- Når ting, som tidligere fungerede, pludselig ikke fungerer mere
- Ukorrekte eller manglende oplysninger i stads :o)
- Manglende brugervenlighed
- trykke på de rigtige knapper for at navigere
- nogle gange kan ikke vises pdf-filen af en udskrift (studiejournal) - i stedet kommer noget data om studiejournalen. **(brugerfejl)**
- Man ikke kan kopiere ID nr. når man trækker stamblade
- At man ikke kan oprette grupper i iSTADS
- For mange klik for at udføre en søgning/en opgave
- E-stads er lidt "gammelt" og besværligt at bruge ift I-stads
- Selvom at jeg kun anvender STADS i bestemte perioder er ventetid ALTID irriterende,,,
- Specielt I-stads er tidskrævende, bokse, der skal vælges ja eller nej ved. Manglende muligheder for genvejstaster. For mange workarounds.
- At der er så mange forskellige koder når man skal have en liste over studerende, At man kun må lave grupper i ESTADS
- At nogle funktioner fortsat kun findes i den gamle version
- mangel på fleksibilitet
- at man ikke kan danne studiejournal fra menuen "studerende" hvis man fx er inde på en detaljeret studieordning.
- Mange klik for at få information + at bacheloroversigt (detaljeret studieordning) nogle gang er delt i to: 1./2. sem. og på en anden oversigt 3.-6. sem., nemmere hvis alle var på een og samme oversigt, som det er i ca. 75% af tilfældene
- Mit eget begrænsede kendskab
- At finde ud af hvad de enkelte udskrifter "kan" og hvad de dækker
- At man i estads ikke kan bruge musen
- det er tungt at arbejde med

- Manglende overskuelighed/brugervenlighed
- Mange funktioner af browserafhængige. Den browser der er hurtigst har færrest funktioner - herunder også genvejstaster der virker.
- mange fejlindtastninger i data
- Det er svært at få oplysninger ud af systemet. F.eks. hvis man gerne vil vide hvor mange der har fået merit på et givent semester og en given studieretning.
- Password skal være det samme som når jeg logger på min AAU-profil. Irriterende at det skal ændres hele tiden. Som ved alle programmer der skal bruges - der går for lang tid imellem at de bliver brugt.

## 7. Angiv det/de områder, som du mener kan forbedres i STADS - og dermed forbedre din arbejdssituation?



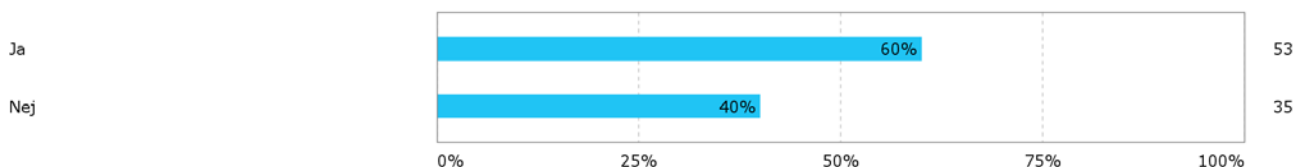
### 7.1. Andet (angiv hvad)

- En mere sikker afvikling, men det ligger sikkert mere hos udviklerne
- Studiejournal og lign. der er mere overskuelig
- At man kan oprette grupper i iSTADS
- Bedre se-adgang til studiesekretærer. Det er alt for begrænset, hvad vi sekretærer kan se på den enkelte studerende
- Løsninger fremfor workarounds
- fritekst
- Måske skulle I overveje, at fjerne de funktioner, som ingen alligevel bruger :-)
- At man kan oprette stadsgrupper i IStads.
- Større skærbilleder med mulighed for at bruge flere funktioner, så man ikke skal skifte mellem så mange skærbilleder
- Nemmere adgang til liste med udskrifter
- Flere informationer på skærbillederne
- Elektroniske brugervejledninger
- Et skærbillede, hvor udmeldelsesdato fremgår. at kunne danne grupper i ISTADS. at kunne ændre password i ISTADS.
- Forbedret overskuelighed i navigationen og skærbillederne
- Samme funktioner uanset browser.
- Ved ikke
- Ville være rart at kunne se hvad der er dispenseret for
- undgå forkortelser af navne på f.eks. uddannelser. Brug uddannelsernes godkendte navne
- Rapport-delen
- funktioner flyttes til i-stads

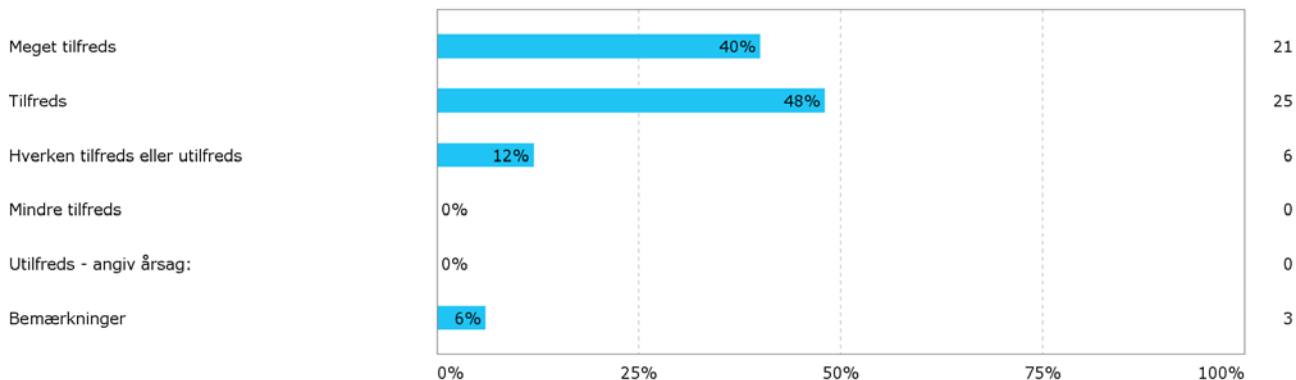
### 7.2. Bemærkninger:

- Der er al for mange koder, kunne være fint med en mere brugervenlig version
- I I-stads
- Kunne tænke mig, at de funktioner, som i dag kun kan tilgås fra e-stads, kan overflyttes til i-stads

**8. Har du modtaget service fra STADS-support eller en af STADS-kontorets medarbejdere (Pernille, Charlotte, Morten, Linh, Sara, Jørgen, Susie) i 2014? (53 angivelser)**



**9. Hvor tilfreds er du med den faglige hjælp, som STADS-kontoret har givet dig i 2014? (52 angivelser)**



**9.1. Utilfreds - angiv årsag:**

Ingen har været – direkte – utilfreds med den faglige hjælp

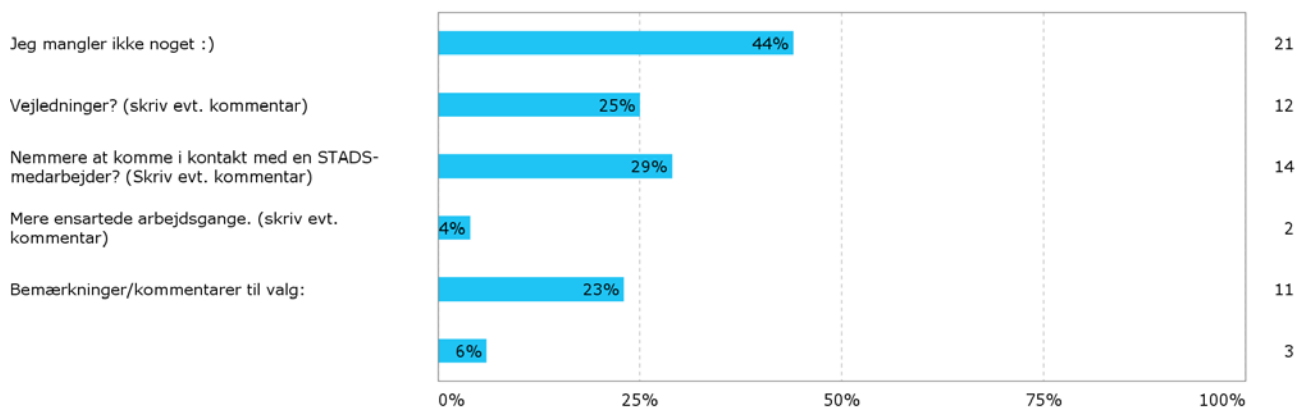
**9.2. Bemærkninger**

- Der er tit telefonsvarer på supporttelefonen
- generelt tilfreds, men der selvfølgelig forskel afhængig af hvem man taler med
- Det kan godt tage for lang tid at få hjælp, selv når man har brugt lang tid på at forklare problemet, skal der stadigvæk meget til, før at problemet løses. Har ikke fået svar på alle henvendelser fra 2014.

**10. Hvad synes du er specielt godt ved den service STADS kontoret leverer?**

- De slipper ikke opgaven før den er løst, men er ofte pressede og det kan mærkes
- At STADS kontoret bruger meget humor i de situationer, hvor de ikke kan hjælpe.
- De gør deres bedste, selvom deres forhold ikke altid er optimale.
- synes de er hurtige til at svare og hjælpe
- Meget venlig og imødekommende - og frem for alt kompetent!
- Jeg synes de er hurtige til at respondere og de forsøger ihærdigt at hjælpe. Jeg må nok blot sande at jeg er svær at hjælpe lige i forbindelse med STADS :-)
- STADS kontoret er altid meget hjælpsom hvis der pludselig opstår et problem. Så findes der næsten altid en løsning på det :).
- De er grundige
- Glade og hjælpsomme:)
- xxxxxx(anonymiseret) tager sig altid god tid til at hjælpe en. Og han er altid nem at få fat på hvis man ringer eller skriver.
- De svarer hurtigt og er meget hjælpsomme.
- Hurtig service - gode informationsmails
- Det der bliver svaret hurtigt og præcist.
- De er altid søde og hjælpsomme
- Da jeg sidder tæt på er de søde til at hjælpe når man kigger forbi med et problem.
- Når der er et problem er der hurtigt nogen der løser det.
- De er gode til at finde en løsning, indenfor en rimelig tid. Kender de ikke svaret, finder de ud af det.

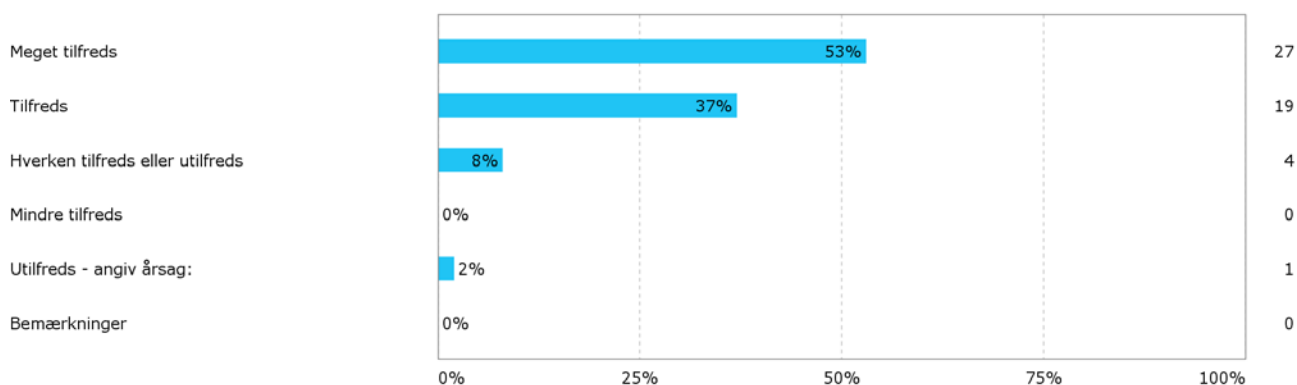
## 11. Er der noget du mangler i den service STADS kontoret leverer?



### 11.1. Bemærkninger/kommentarer til valget:

- Jeg kunne godt ønske, at Stadskontoret havde åbningstid, som vi andre, så man ikke henviser forgæves på forskellige tidspunkter
- man ringer ofte forgæves
- Mangler mulighed for at trække lister på forskellige oplysninger, der allerede er i systemet
- Det er megafrustrerende, at det næsten altid er umuligt at komme i telefonisk kontakt via support-nummeret
- Det ville være hensigtsmæssigt at I får udarbejdet en form for skabelon til fejl, som EKS medarbejdere skal udfylde vedr. problematikker, således at begge parter er sikrer på, at alt er med.
- Mangler nogle vejledninger der ikke er så "omfangsrige", men kun har det mest nødvendige med.
- Sommetider mangler telefonen 9720 at blive besvaret.
- mere fyldestgørende beskrivelse af hvilke udskrifter der findes og hvad de kan bruges til. Ellers meget tilfreds!
- Flere brugervejledninger med genvejstaster
- Vejledningen til iSTADS er meget overordnet, så når man ikke er "gammel" superbruger, kan man skulle bruge meget tid på at få den rigtige udskrift ud på den rette måde.
- Når eksptid starter kl. 12 får vi ofte henvendelser som skal til stadskontoret. Der er det svært at få fat i en stadsmedarbejder da de ofte først går til frokost kl. 12

## 12. Hvor tilfreds er du med den måde som STADS-medarbejderne optræder på? (51 angivelser)



### 12.1. Utilfreds - angiv årsag:

- det afhænger meget af, hvem man får fat i, hvordan servicen er

### 12.2. Bemærkninger (Ingen)