



**FLYCATCHER**  
Internet Research

# **Algemene tevredenheidsmeting UM *Medewerkers***

**Deelrapport:  
Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)**

**juli 2009**



# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Doelstelling van het onderzoek	1
1.2 De vragenlijst	1
1.3 Doelgroep	2
1.4 Methode van onderzoek	2
1.5 Respons	2
1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid	2
<b>2 Resultaten</b>	<b>4</b>
2.1 Mate van contact	4
2.2 Belang voor het functioneren	7
2.3 Tevredenheid	8
<b>3 Nadere analyses</b>	<b>10</b>
3.1 Resultaten analyses	10
3.2 Tabellen	11
<b>4 Samenvatting</b>	<b>16</b>
4.1 Resultaten	16
4.2 Nadere analyses	16

# 1 Inleiding

De Universiteit Maastricht (UM) werkt actief aan het verbeteren van de ondersteunende dienstverlening. In 2004 is daartoe het Programma Verbetering Bedrijfsvoering (PVB) van start gegaan. Als centrale leidraad voor het programma is gekozen voor het INK-managementmodel. Het INK-model is een instrument om het presteren van een organisatie als geheel duurzaam te verbeteren. Uit de INK-positiebepaling is gebleken dat er over het algemeen onvoldoende beschikking is over informatie met betrekking tot de INK-resultaatgebieden. Een van deze resultaatgebieden is de waardering door klanten. Omdat de medewerker van de UM als klant gezien kan worden van de diensten die de verschillende servicecentra, bureaus onderwijs en faculteitsbureaus leveren, is eind 2004 begonnen met de opbouw van een medewerkerspanel.

Het medewerkerspanel van de UM is opgezet om de klant(on)tevredenheid te meten met betrekking tot de interne dienstverlening. Het panel bestaat uit medewerkers van alle geledingen van de UM die regelmatig hun mening geven over verschillende aspecten van de organisatie. Alleen de mensen die zich hebben ingeschreven voor het panel worden, indien op hen van toepassing, benaderd voor de verschillende onderzoeken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Flycatcher Internet Research. Flycatcher is een onderzoeksbureau dat is voortgekomen uit de Universiteit Maastricht en gespecialiseerd is in online onderzoek. Dit houdt in dat het invullen en opsturen van de vragenlijsten via internet gebeurt. De respondenten kunnen op deze manier op ieder gewenst tijdstip de vragenlijst invullen. Ook zijn de resultaten van de metingen snel beschikbaar.

In dit rapport worden de resultaten van het Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS) beschreven. Daarnaast worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van de eerdere algemene tevredenheidsmetingen die in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn uitgevoerd. Hierdoor kan het effect van eventuele verbeteringen worden gemeten.

## 1.1 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus.

## 1.2 De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door de UM in samenwerking met onderzoeksbureau Flycatcher. In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de verschillende servicecentra van de Universiteit Maastricht, te weten:

- Administratief Service Centrum (ASC)
- Facilitaire Dienst (FD)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)
- Studenten Service Centrum (SSC)
- Maastricht University Office (MUO)

en over de faculteitsbureaus en onderwijsbureaus van de verschillende faculteiten:

- Humanities and Sciences (HS)
- Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (CMW)
- Economics and Business Administration (EBA)
- Health, Medicine and Life Sciences (HML)
- Psychology and Neurosciences (PN)
- Rechtsgeleerdheid (R)

In het eerste deel van het onderzoek is aan de medewerkers gevraagd in welke mate ze contact hebben met bovengenoemde faciliteiten en hoe belangrijk ze zijn voor hun dagelijkse werkzaamheden. In het tweede deel is gevraagd naar de tevredenheid. Vragen omtrent de tevredenheid over een bepaalde dienst werden alleen gesteld indien de medewerker had aangegeven hiervan gebruik te maken.

### 1.3 Doelgroep

Het onderzoek is verstuurd naar alle medewerkers die gedurende de looptijd van het onderzoek ingeschreven stonden als lid van de medewerkersmonitor.

### 1.4 Methode van onderzoek

Respondenten zijn via e-mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, hyperlink in het bericht komt men bij het onderzoek terecht. De vragenlijst is eenvoudig in te vullen en kan met een enkele muisklik verzonden worden.

De vragenlijsten zijn alleen toegankelijk voor mensen die daarvoor een uitnodiging gekregen hebben.

Er is zowel een Nederlandse als een Engelse versie van de vragenlijst beschikbaar gesteld. Medewerkers geven bij hun aanmelding voor het medewerkerspaneel aan in welke taal zij de vragenlijsten willen ontvangen.

Medewerkers die lid zijn van het medewerkerspaneel zijn bij Flycatcher geregistreerd met een aantal achtergrondvariabelen. Hiermee is het mogelijk analyses uit te voeren, zoals het verschil in beoordeling van de dienstverlening tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

### 1.5 Respons

De uitnodiging voor het onderzoek is verstuurd op maandag 8 juni 2009 en het onderzoek kon worden ingevuld tot en met maandag 22 juni. Op maandag 15 juni is een herinnering gestuurd naar alle medewerkers die het onderzoek op dat moment nog niet (helemaal) ingevuld hadden. In totaal hebben 380 personen (67,5%) het onderzoek ingevuld. Een overzicht van de respons is te vinden in onderstaande tabel.

<b>Responsoverzicht</b>	
Aantal adressen	604
Netto verzonden*	563
<b>Respons</b>	<b>380</b>
<b>Respons%</b>	<b>67,5%</b>
Niet helemaal ingevuld**	0
Niet serieus ingevuld**	0

\* Door foutieve e-mailadressen zijn er netto minder uitnodigingen verzonden dan het aantal adressen.

\*\* Deze resultaten zijn niet meegenomen in de rapportage.

De achtergrondkenmerken van degenen die gebruik gemaakt hebben van het ICTS zijn terug te vinden in bijlage 5. De achtergrondkenmerken van alle respondenten - geslacht, leeftijd, faculteit/dienst en aard van de aanstelling - zijn terug te vinden in bijlage 6.

Het totaal aantal respondenten per faculteit of dienst is vergelijkbaar met het totaal aantal medewerkers van de UM. Het aantal respondenten van de Faculty of Health, Medicine and Life Sciences is iets ondervertegenwoordigd. Vergeleken met het totaal aantal WP'ers dat werkzaam is op de UM, is het aantal WP'ers dat deze vragenlijst ingevuld heeft ondervertegenwoordigd. Zo is 34% van de respondenten werkzaam als wetenschappelijk personeel, terwijl 51% van de medewerkers op de UM WP'er is.

### 1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid

Omdat niet de gehele populatie medewerkers aan het onderzoek heeft deelgenomen, worden uitkomsten gegenereerd die in bepaalde mate zullen afwijken van de uitkomsten in de gehele populatie. Daarom is het zaak deze uitkomsten slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid (betrouwbaarheid) te interpreteren.

Betrouwbaarheid is belangrijk omdat het de mogelijkheid geeft om aan de hand van de resultaten van een deel van de populatie, met een bepaalde zekerheid, uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Afhankelijk van het aantal respondenten en het gevonden antwoord in het onderzoek, kunnen aan de hand van onderstaande formule de marges bepaald worden die betrekking hebben op de totale populatie:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Indien er generalisaties worden gedaan met behulp van deze formule zullen de uitspraken gedaan worden met een betrouwbaarheid van 95%.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep respondenten (n=380) bedraagt 4,7% bij een betrouwbaarheid van 95%.

Bij een groter aantal respondenten, verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een hogere nauwkeurigheid uitspraken kunnen worden gedaan.

Voorbeeld:

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum?	absoluut	relatief
ja	352	93%
nee	28	7%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

In het voorbeeld geeft 93% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met het ICTS. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,93 \cdot (1-0,93)}{380}} \cdot \sqrt{\frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 2,4\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met het ICTS, zal liggen tussen 90,6% en 95,4% (93% +/- 2,4%).

## 2 Resultaten

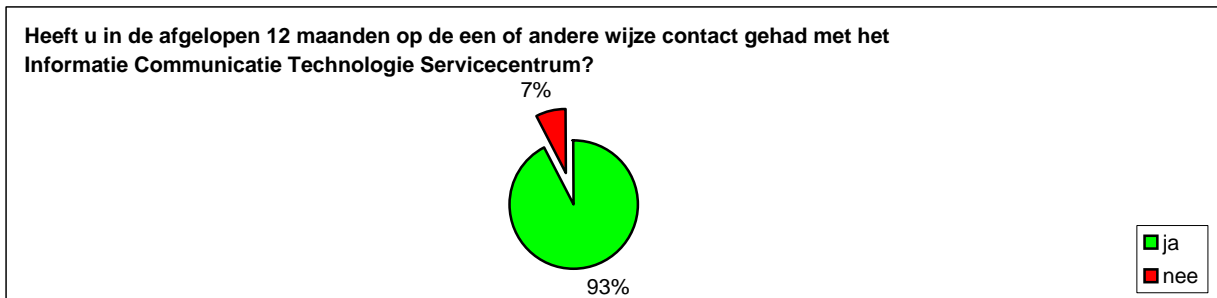
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

### 2.1 Mate van contact

Vrijwel alle respondenten hebben in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS). Hiervan heeft de meerderheid gebruik gemaakt van de e-mail en het bekabeld netwerk van de UM (MAASnet).

De respondenten hebben van elke voorziening die ze in het afgelopen jaar gebruikt hebben, aangegeven hoe frequent dit gebruik was.

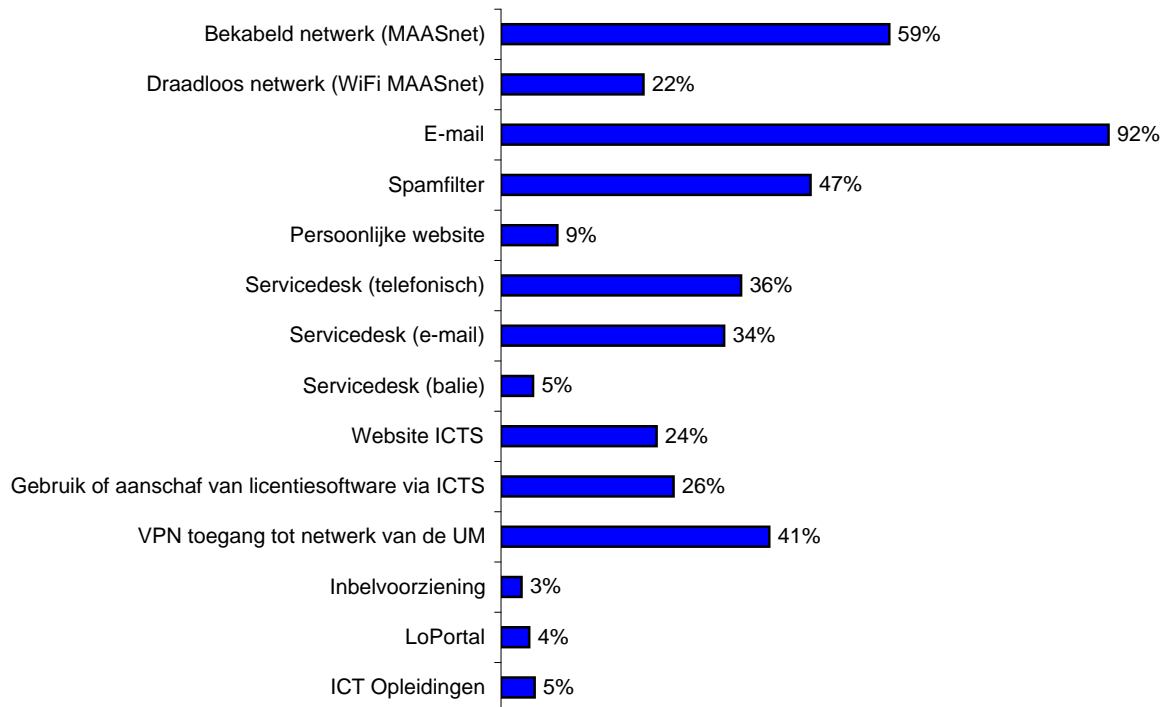
Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum?	absoluut	relatief
ja	352	93%
nee	28	7%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



De respondenten die geen contact hebben gehad met ICTS worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

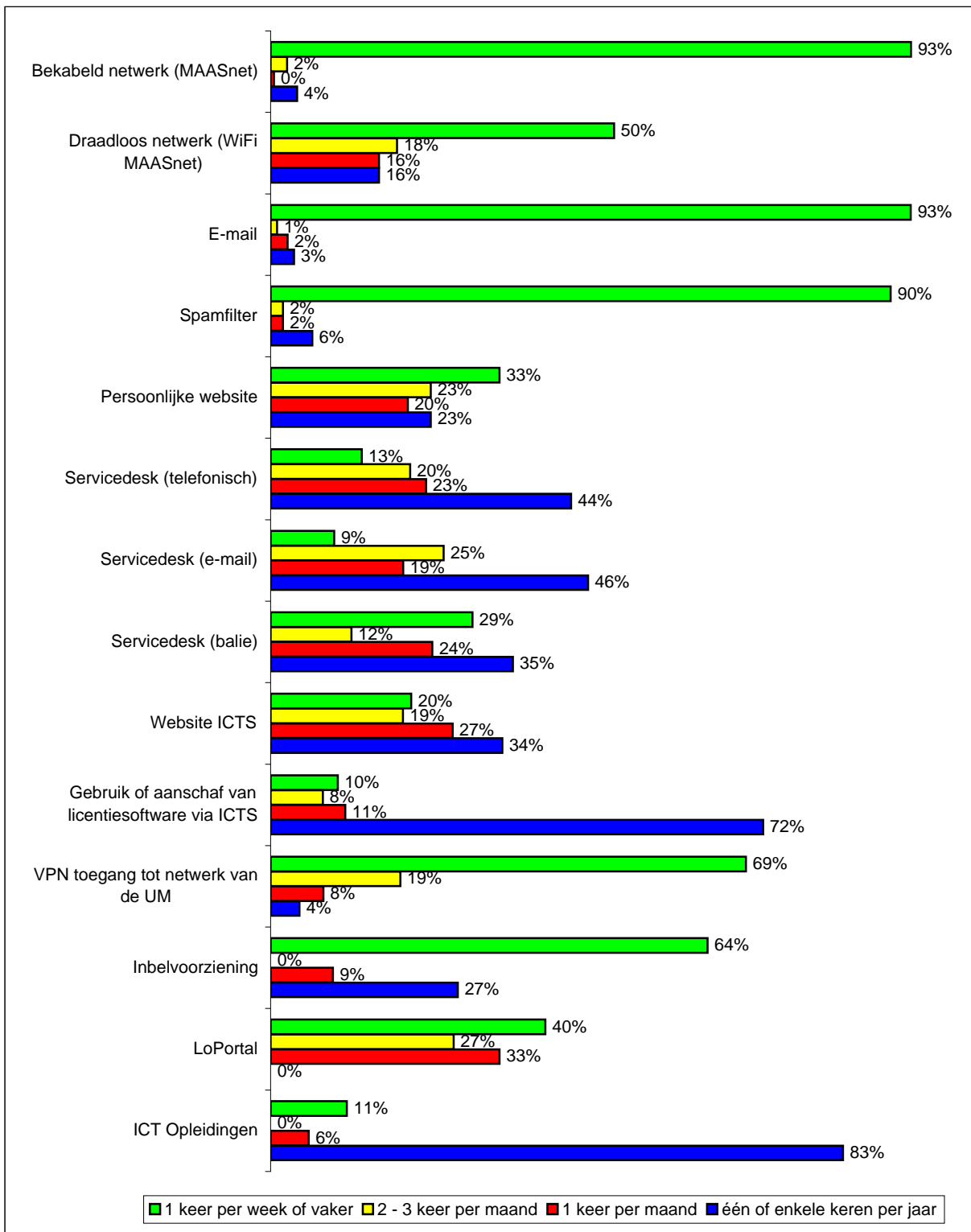
1. Van welke voorzieningen van ICTS heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?	absoluut n=352	relatief n=352
Bekabeld netwerk (MAASnet)	207	59%
Draadloos netwerk (WiFi MAASnet)	76	22%
E-mail	324	92%
Spamfilter	165	47%
Persoonlijke website	30	9%
Servicedesk (telefonisch)	128	36%
Servicedesk (e-mail)	119	34%
Servicedesk (balie)	17	5%
Website ICTS	83	24%
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	92	26%
VPN toegang tot netwerk van de UM	143	41%
Inbelvoorziening	11	3%
LoPortal	15	4%
ICT Opleidingen	18	5%

**Van welke voorzieningen van ICTS heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?**



## 2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van ICTS?\*

\* zie bijlage 1 voor frequenties

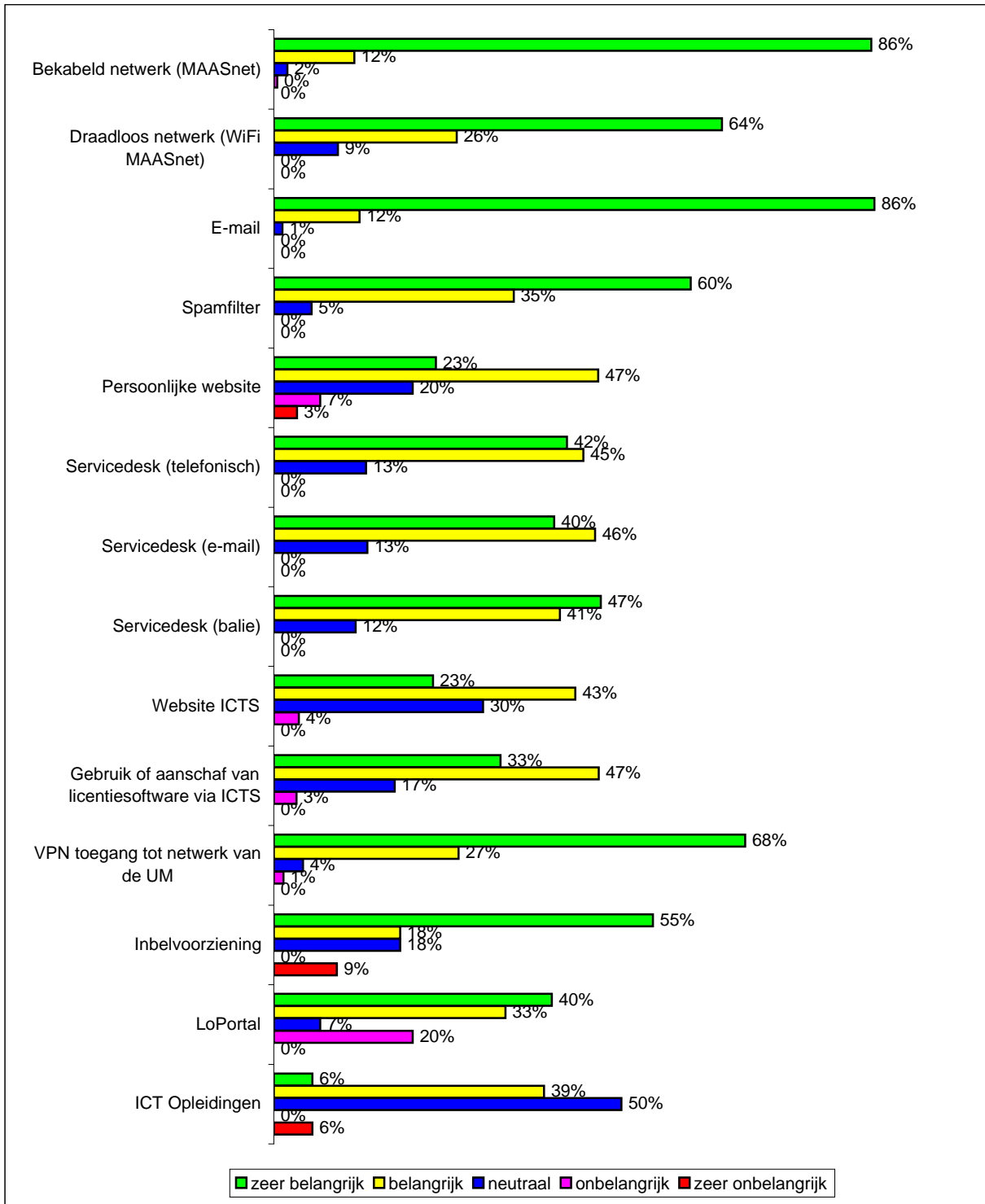


## 2.2 Belang voor het functioneren

Naast de mate van contact, hebben de respondenten ook aangegeven hoe belangrijk de verschillende voorzieningen zijn voor hun functioneren als medewerker. Voor de meerderheid van de respondenten zijn vrijwel alle voorzieningen (zeer) belangrijk. Het netwerk van de UM en de e-mail worden zelfs door vrijwel alle respondenten (zeer) belangrijk geacht voor hun functioneren.

### 3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van ICTS zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?\*

\* zie bijlage 2 voor frequenties



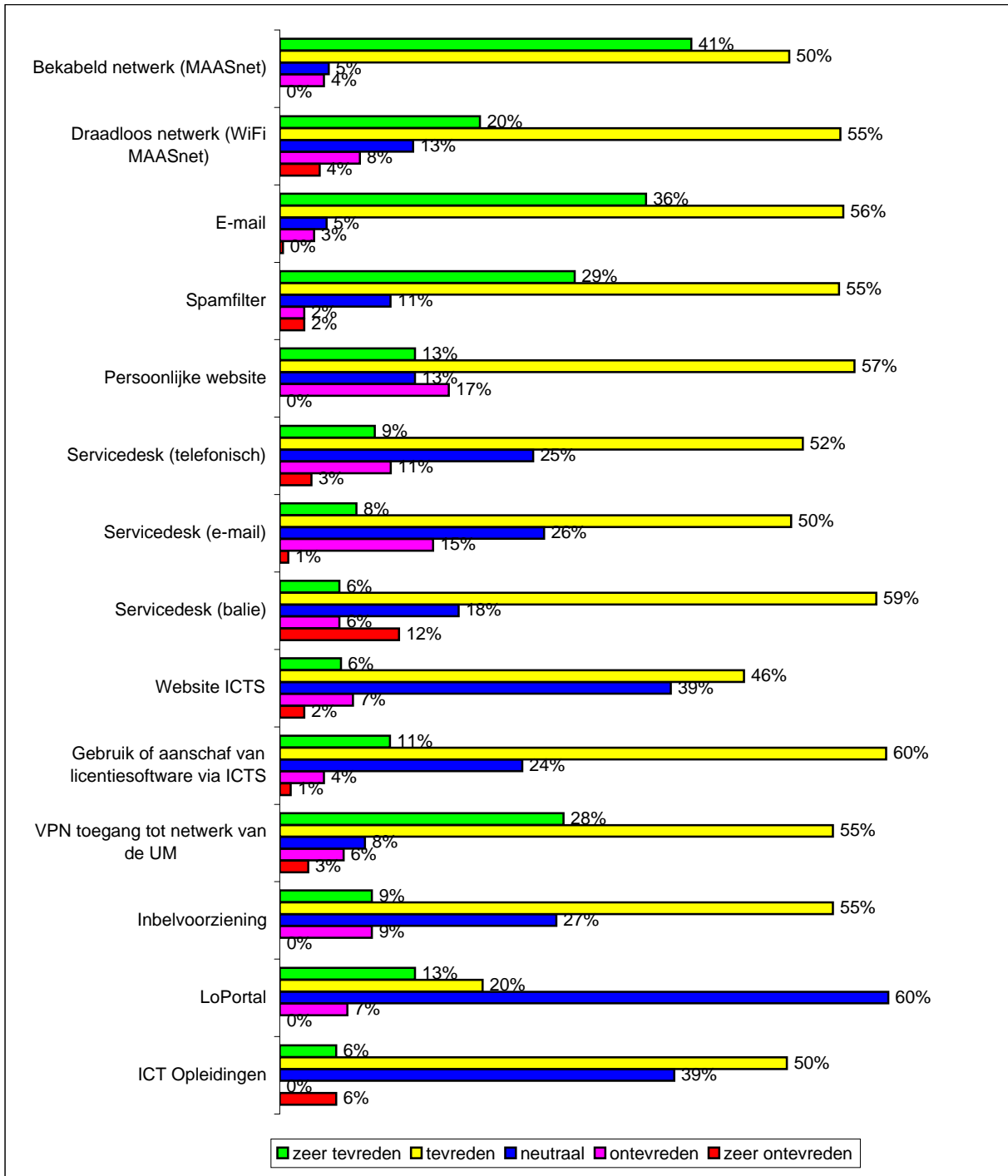
### 2.3 Tevredenheid

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over ICTS in het geheel en over de verschillende voorzieningen. ICTS wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,2. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,1.

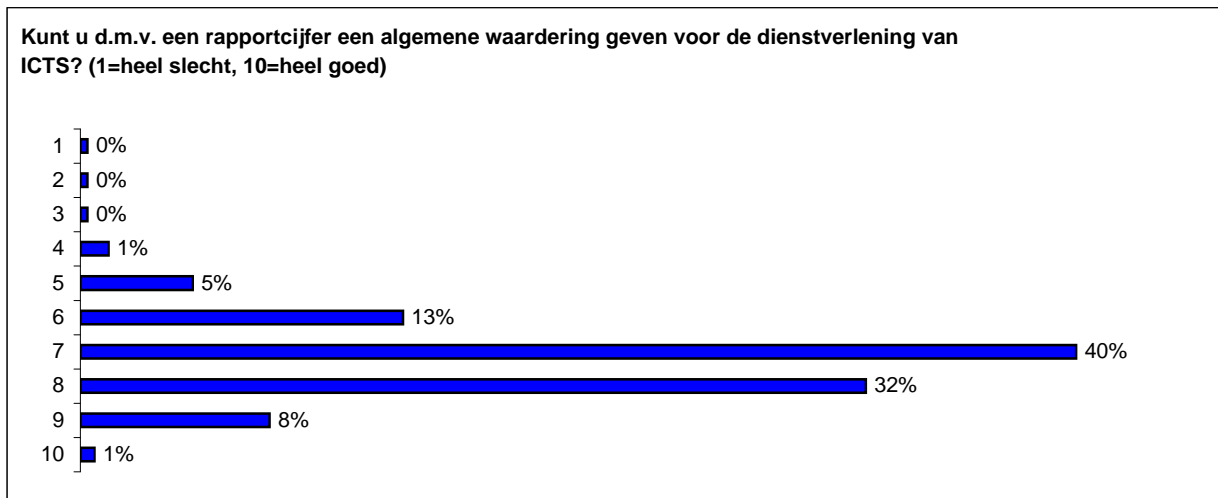
Het meest tevreden zijn de respondenten over de e-mail en het bekabeld netwerk van de UM. Over de servicedesk en de persoonlijke website zijn de respondenten iets minder tevreden.

### 4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van ICTS?\*

\* zie bijlage 3 voor frequenties



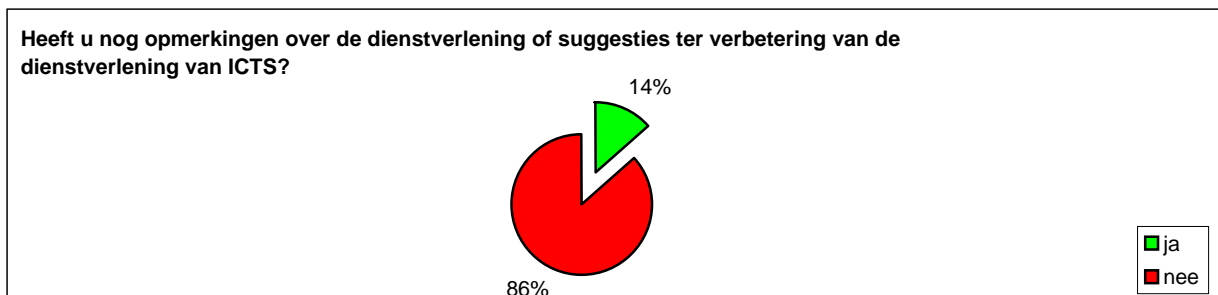
5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van ICTS? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	1	0%
2	1	0%
3	1	0%
4	4	1%
5	16	5%
6	46	13%
7	142	40%
8	112	32%
9	27	8%
10	2	1%
<b>totaal</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>
<b>gemiddeld</b>	<b>7,2</b>	



Een zevende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van ICTS. Zoals in bijlage 4 te zien is, lopen de opmerking uiteen van het verbeteren van de communicatie tot een betere dekking van WIFI binnen de UM.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van ICTS?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	48	14%
nee	304	86%
<b>totaal</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>

\* zie bijlage 4 voor toelichting



### 3 Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de verschillen tussen bepaalde groepen respondenten zijn nadere analyses uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar verschillen tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

Daarnaast is gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Tevens is gekeken of er een verband bestaat tussen de aard van de aanstelling (WP en OBP) en de frequentie van het contact. Verder is gekeken of er een verband is tussen het belang van de afdelingen voor het functioneren en de tevredenheid. Ten slotte is er gekeken of de tevredenheid en het rapportcijfer gewijzigd zijn ten opzichte van de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008.

Er zijn geen uitsplitsingen gemaakt naar de beheerseenheden aangezien er per beheerseenheid te weinig respondenten zijn om statistisch verantwoorde analyses uit te voeren.

De verschillen zijn getoetst door middel van de chi-kwadraat toets of een t-test. Door middel van de Bonferroni methode is gecorrigeerd voor multiple testing. Indien gesproken wordt van significantie, wordt hiermee bedoeld statistische significantie met een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust.

De met rood weergegeven cijfers geven een significant positieve afwijking ten opzichte van de cijfers in het blauw weer.

Opgemerkt moet worden dat enkele variabelen zijn ingedeeld in een beperkt aantal categorieën. Dit is noodzakelijk omdat de te vergelijken groepen voldoende respondenten moeten bevatten om statistische analyses mogelijk te maken.

#### 3.1 Resultaten analyses

In tabel 1 is te zien dat WP'ers ICTS significant beter waarderen dan OBP'ers.

Zoals eerder genoemd, is er gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Het rapportcijfer van medewerkers die vaak contact hebben met een voorziening, heeft immers een andere betekenis dan het rapportcijfer van medewerkers die minder vaak contact hebben. Om statistische analyses mogelijk te maken, zijn de vier antwoordcategorieën samengevoegd tot twee categorieën: 2-3 keer per maand of vaker en 1 keer per maand of minder vaak. De resultaten zijn te zien in tabel 2. In deze tabel worden de rapportcijfers weergegeven die respondenten aan ICTS geven uitgesplitst naar de mate van contact per voorziening. Zo is bijvoorbeeld te zien dat respondenten die minimaal 2 - 3 keer per maand het bekabeld netwerk gebruiken, het totale ICTS waarderen met een 7,2. Over het algemeen blijkt dat respondenten die vaker gebruik maken van de verschillende onderdelen van ICTS het totale ICTS beter waarderen dan respondenten die er minder vaak gebruik van maken.

Door middel van kruistabellen is bekeken of er een relatie is tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van contact met de verschillende voorzieningen binnen ICTS. Dit is te zien in tabel 3. Over het algemeen is gebleken dat er nauwelijks verschil is in mate van gebruik tussen de WP'ers en OBP'ers. Alleen van de Servicedesk, Website van ICTS en de ICT opleidingen maken OBP'ers vaker gebruik dan de WP'ers. WP'ers maken vaker gebruik van e-mail, de spamfilter, de persoonlijke website, inbelvoorziening en LoPortal.

Uit tabel 4 blijkt dat de waardering van ICTS door respondenten die een voorziening zeer belangrijk achten, nauwelijks afwijkt van het gemiddelde rapportcijfer bij de meeste voorzieningen. Dit zou kunnen komen doordat er relatief veel respondenten zijn die de verschillende voorzieningen zeer belangrijk vinden. Hierdoor is deze groep respondenten zo groot dat het een grote invloed heeft op het gemiddelde rapportcijfer.

Ten slotte blijkt uit tabel 6 dat de algemene tevredenheid significant gestegen is ten opzichte van 2005 en 2006. Wanneer gekeken wordt naar de afzonderlijke voorzieningen (tabel 5) blijkt hetzelfde. Het aantal respondenten dat (zeer) tevreden is, is bij vrijwel alle voorzieningen toegenomen t.o.v. 2005.

### 3.2 Tabellen

**Tabel 1: Gemiddelde rapportcijfers WP en OBP**

	WP	OBP
ICTS	7,4	7,1

**Tabel 2: Invloed van frequentie van contact op het rapportcijfer**

	2 - 3 keer per maand of vaker	1 keer per maand of minder vaak
Bekabeld netwerk (MAASnet)*	7,2	6,7
Draadloos netwerk (WiFi MAASnet)*	7,3	7,0
E-mail*	7,3	6,3
Spamfilter*	7,4	6,7
Persoonlijke website*	6,8	7,4
Servicedesk (telefonisch)	6,8	7,1
Servicedesk (e-mail)	7,0	7,0
Servicedesk (balie)*	6,9	7,1
Website ICTS	7,2	6,9
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS*	6,9	7,2
VPN toegang tot netwerk van de UM*	7,2	7,1
Inbelvoorziening*	7,0	6,5
LoPortal*	6,4	6,8
ICT Opleidingen*	8,5	6,4

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 3: Verband tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van het contact**

Bekabeld netwerk (MAASnet)*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	98,5%	94,2%
1 keer per maand of minder vaak	1,5%	5,8%

Draadloos netwerk (WiFi MAASnet)*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	61,5%	70,8%
1 keer per maand of minder vaak	38,5%	29,2%

E-mail*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	100,0%	91,0%
1 keer per maand of minder vaak	0,0%	9,0%

Spamfilter*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	100,0%	88,6%
1 keer per maand of minder vaak	0,0%	11,4%

Persoonlijke website*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	66,7%	46,7%
1 keer per maand of minder vaak	33,3%	53,3%

<b>Servicedesk (telefonisch)</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	16,1%	39,2%
1 keer per maand of minder vaak	83,9%	60,8%

<b>Servicedesk (e-mail)*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	4,8%	40,8%
1 keer per maand of minder vaak	95,2%	59,2%

<b>Servicedesk (balie)*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	46,7%
1 keer per maand of minder vaak	100,0%	53,3%

<b>Website ICTS*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	16,0%	49,1%
1 keer per maand of minder vaak	84,0%	50,9%

<b>Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	12,1%	20,3%
1 keer per maand of minder vaak	87,9%	79,7%

<b>VPN toegang tot netwerk van de UM*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	90,0%	86,1%
1 keer per maand of minder vaak	10,0%	13,9%

<b>Inbelvoorziening*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	100,0%	55,6%
1 keer per maand of minder vaak	0,0%	44,4%

<b>LoPortal*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	100,0%	64,3%
1 keer per maand of minder vaak	0,0%	35,7%

<b>ICT Opleidingen*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	11,8%
1 keer per maand of minder vaak	100,0%	88,2%

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 4: Rapportcijfers bij beoordeling dienst als zeer belangrijk ten opzichte van gemiddelde rapportcijfers**

	zeer belangrijk	gemiddeld
Bekabeld netwerk (MAASnet)	7,3	7,2
Draadloos netwerk (WiFi MAASnet)	7,3	7,2
E-mail	7,3	7,2
Spamfilter	7,4	7,3
Persoonlijke website*	7,3	7,1
Servicedesk (telefonisch)	7,0	7,0
Servicedesk (e-mail)	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>
Servicedesk (balie)*	7,1	7,0
Website ICTS*	7,5	7,0
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>
VPN toegang tot netwerk van de UM	7,2	7,2
Inbelvoorziening*	6,7	6,8
LoPortal*	6,5	6,5
ICT Opleidingen*	8,0	6,7

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 5: Vergelijking tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen**

Bekabeld netwerk (MAASnet)	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	83,7%	<b>78,7%</b>	<b>90,8%</b>	<b>91,6%</b>	<b>90,8%</b>
neutraal	<b>12,0%</b>	<b>14,0%</b>	6,6%	6,2%	<b>4,8%</b>
(zeer) ontevreden	4,3%	7,3%	2,6%	2,2%	4,3%

\*\* Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van Netwerk van de UM (MAASnet) naar Bekabeld netwerk (MAASnet).

Draadloos netwerk (MAASnet)*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	-	-	-	69,8%	75,0%
neutraal	-	-	-	15,9%	13,2%
(zeer) ontevreden	-	-	-	14,3%	11,8%

E-mail	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	<b>88,6%</b>	<b>79,9%</b>	86,0%	<b>92,3%</b>	<b>91,7%</b>
neutraal	9,0%	<b>12,2%</b>	<b>9,8%</b>	<b>4,1%</b>	4,6%
(zeer) ontevreden	<b>2,4%</b>	<b>7,9%</b>	4,2%	3,6%	3,7%

\*\* Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van E-mail (centrale e-mailservers) naar E-mail.

Spamfilter	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	-	-	-	79,4%	84,2%
neutraal	-	-	-	11,1%	10,9%
(zeer) ontevreden	-	-	-	9,5%	4,8%

Persoonlijke website*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	-	-	-	76,7%	70,0%
neutraal	-	-	-	16,7%	13,3%
(zeer) ontevreden	-	-	-	6,7%	16,7%

<b>Servicedesk (telefonisch)**</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	56,7%	59,2%	61,4%	71,6%	60,9%
neutraal	27,2%	20,9%	22,8%	16,4%	25,0%
(zeer) ontevreden	16,1%	19,9%	15,8%	12,1%	14,1%

\*\* Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van ICT-Servicedesk naar Servicedesk (telefonisch).

<b>Servicedesk (e-mail)**</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	56,7%	59,2%	61,4%	58,5%	58,0%
neutraal	27,2%	20,9%	22,8%	27,7%	26,1%
(zeer) ontevreden	16,1%	19,9%	15,8%	13,8%	16,0%

\*\* Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van ICT-Servicedesk naar Servicedesk (e-mail).

<b>Servicedesk (balie)*/**</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	56,7%	59,2%	61,4%	73,7%	64,7%
neutraal	27,2%	20,9%	22,8%	10,5%	17,6%
(zeer) ontevreden	16,1%	19,9%	15,8%	15,8%	17,6%

\*\* Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van ICT-Servicedesk naar Servicedesk (balie).

<b>Website ICTS*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	52,2%	51,8%
neutraal	-	-	-	37,0%	38,6%
(zeer) ontevreden	-	-	-	10,9%	9,6%

<b>licentiesoftware via ICTS</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	65,0%	77,7%	77,1%	70,6%	70,7%
neutraal	24,2%	18,1%	16,2%	24,5%	23,9%
(zeer) ontevreden	10,8%	4,3%	6,7%	4,9%	5,4%

<b>VPN toegang tot netwerk van de UM*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	80,4%	82,5%
neutraal	-	-	-	13,1%	8,4%
(zeer) ontevreden	-	-	-	6,5%	9,1%

<b>Inbelvoorziening*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	87,5%	63,6%
neutraal	-	-	-	12,5%	27,3%
(zeer) ontevreden	-	-	-	0,0%	9,1%

<b>LoPortal*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	65,4%	33,3%
neutraal	-	-	-	23,1%	60,0%
(zeer) ontevreden	-	-	-	11,5%	6,7%

<b>ICT Opleidingen*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	57,1%	55,6%
neutraal	-	-	-	36,7%	38,9%
(zeer) ontevreden	-	-	-	6,1%	5,6%

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 6: Vergelijking rapportcijfer ten opzichte van de vorige metingen**

	2005	2006	2007	2008	2009
ICTS	7,0	7,0	7,2	7,3	7,2

## 4 Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening, door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus. In deze deelrapportage worden de resultaten van het Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum besproken.

### 4.1 Resultaten

Vrijwel alle respondenten hebben in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS). Hiervan heeft de meerderheid gebruik gemaakt van de e-mail en het bekabeld netwerk van de UM (MAASnet).

Voor de meerderheid van de respondenten zijn vrijwel alle voorzieningen (zeer) belangrijk. Het netwerk van de UM en de e-mail worden zelfs door vrijwel alle respondenten (zeer) belangrijk geacht voor hun functioneren.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over ICTS in het geheel en over de verschillende voorzieningen. ICTS wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,2. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,1.

Het meest tevreden zijn de respondenten over de e-mail en het bekabeld netwerk van de UM. Over de servicedesk en de persoonlijke website zijn de respondenten iets minder tevreden.

Een zevende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van ICTS. Zoals in bijlage 4 te zien is, lopen de opmerkingen uiteen van het verbeteren van de communicatie tot een betere dekking van WIFI binnen de UM.

### 4.2 Nadere analyses

Uit nadere analyses blijkt dat de WP'ers ICTS significant beter waarderen dan OBP'ers. Daarnaast is gebleken dat respondenten die vaker gebruik maken van de verschillende onderdelen van ICTS het totale ICTS beter waarderen dan respondenten die er minder vaak gebruik van maken. Tevens blijkt dat er nauwelijks verschil is in de mate van gebruik tussen de WP'ers en OBP'ers. Alleen van de Servicedesk, Website van ICTS en de ICT opleidingen maken OBP'ers vaker gebruik dan de WP'ers. WP'ers maken vaker gebruik van e-mail, de spamfilter, de persoonlijke website, inbelvoorziening en LoPortal.

De waardering van ICTS door respondenten die een voorziening zeer belangrijk achten, wijkt nauwelijks af van het gemiddelde rapportcijfer. Dit zou kunnen komen doordat er relatief veel respondenten zijn die de verschillende voorzieningen zeer belangrijk vinden. Hierdoor is deze groep respondenten zo groot dat het een grote invloed heeft op het gemiddelde rapportcijfer.

Ten slotte blijkt dat de algemene tevredenheid significant gestegen is ten opzichte van 2005 en 2006. Wanneer gekeken wordt naar de afzonderlijke voorzieningen blijkt hetzelfde. Het aantal respondenten dat (zeer) tevreden is, is bij vrijwel alle voorzieningen toegenomen sinds 2005.

## Bijlage 1

### 2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van ICTS?

absoluut	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	193	5	1	8	207
Draadloos netwerk (WiFi/MAASnet)	38	14	12	12	76
E-mail	302	3	8	11	324
Spamfilter	149	3	3	10	165
Persoonlijke website	10	7	6	7	30
Service-desk (telefonisch)	17	26	29	56	128
Service-desk (e-mail)	11	30	23	55	119
Service-desk (balie)	5	2	4	6	17
Website ICTS	17	16	22	28	83
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	9	7	10	66	92
VPN toegang tot netwerk van de UM	99	27	11	6	143
Inbelvoorziening	7	0	1	3	11
LoPortal	6	4	5	0	15
ICT Opleidingen	2	0	1	15	18

relatief	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	93%	2%	0%	4%	100%
Draadloos netwerk (WiFi/MAASnet)	50%	18%	16%	16%	100%
E-mail	93%	1%	2%	3%	100%
Spamfilter	90%	2%	2%	6%	100%
Persoonlijke website	33%	23%	20%	23%	100%
Service-desk (telefonisch)	13%	20%	23%	44%	100%
Service-desk (e-mail)	9%	25%	19%	46%	100%
Service-desk (balie)	29%	12%	24%	35%	100%
Website ICTS	20%	19%	27%	34%	100%
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	10%	8%	11%	72%	100%
VPN toegang tot netwerk van de UM	69%	19%	8%	4%	100%
Inbelvoorziening	64%	0%	9%	27%	100%
LoPortal	40%	27%	33%	0%	100%
ICT Opleidingen	11%	0%	6%	83%	100%

## Bijlage 2

### 3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van ICTS zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

absoluut	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	178	24	4	1	0	207
Draadloos netwerk (WiFi MAA Snet)	49	20	7	0	0	76
E-mail	280	40	4	0	0	324
Spamfilter	99	57	9	0	0	165
Persoonlijke website	7	14	6	2	1	30
Service-desk (telefonisch)	54	57	17	0	0	128
Service-desk (e-mail)	48	55	16	0	0	119
Service-desk (balie)	8	7	2	0	0	17
Website ICTS	19	36	25	3	0	83
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	30	43	16	3	0	92
VPN toegang tot netwerk van de UM	97	38	6	2	0	143
Inbelvoorziening	6	2	2	0	1	11
LoPortal	6	5	1	3	0	15
ICT Opleidingen	1	7	9	0	1	18

relatief	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	86%	12%	2%	0%	0%	100%
Draadloos netwerk (WiFi MAA Snet)	64%	26%	9%	0%	0%	100%
E-mail	86%	12%	1%	0%	0%	100%
Spamfilter	60%	35%	5%	0%	0%	100%
Persoonlijke website	23%	47%	20%	7%	3%	100%
Service-desk (telefonisch)	42%	45%	13%	0%	0%	100%
Service-desk (e-mail)	40%	46%	13%	0%	0%	100%
Service-desk (balie)	47%	41%	12%	0%	0%	100%
Website ICTS	23%	43%	30%	4%	0%	100%
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	33%	47%	17%	3%	0%	100%
VPN toegang tot netwerk van de UM	68%	27%	4%	1%	0%	100%
Inbelvoorziening	55%	18%	18%	0%	9%	100%
LoPortal	40%	33%	7%	20%	0%	100%
ICT Opleidingen	6%	39%	50%	0%	6%	100%

## Bijlage 3

### 4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van ICTS?

absoluut	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	84	104	10	9	0	207
Draadloos netwerk (WiFi/MAASnet)	15	42	10	6	3	76
E-mail	117	180	15	11	1	324
Spamfilter	48	91	18	4	4	165
Persoonlijke website	4	17	4	5	0	30
Servicedesk (telefonisch)	12	66	32	14	4	128
Servicedesk (e-mail)	9	60	31	18	1	119
Servicedesk (balie)	1	10	3	1	2	17
Website ICTS	5	38	32	6	2	83
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	10	55	22	4	1	92
VPN toegang tot netwerk van de UM	40	78	12	9	4	143
Inbelvoorziening	1	6	3	1	0	11
LoPortal	2	3	9	1	0	15
ICT Opleidingen	1	9	7	0	1	18

relatief	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	41%	50%	5%	4%	0%	100%
Draadloos netwerk (WiFi/MAASnet)	20%	55%	13%	8%	4%	100%
E-mail	36%	56%	5%	3%	0%	100%
Spamfilter	29%	55%	11%	2%	2%	100%
Persoonlijke website	13%	57%	13%	17%	0%	100%
Servicedesk (telefonisch)	9%	52%	25%	11%	3%	100%
Servicedesk (e-mail)	8%	50%	26%	15%	1%	100%
Servicedesk (balie)	6%	59%	18%	6%	12%	100%
Website ICTS	6%	46%	39%	7%	2%	100%
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	11%	60%	24%	4%	1%	100%
VPN toegang tot netwerk van de UM	28%	55%	8%	6%	3%	100%
Inbelvoorziening	9%	55%	27%	9%	0%	100%
LoPortal	13%	20%	60%	7%	0%	100%
ICT Opleidingen	6%	50%	39%	0%	6%	100%

## **Bijlage 4**

N.B. Onderstaande opmerkingen zijn een letterlijke weergave van de reactie van de respondent, en kunnen dus foutieve spelling of grammatica bevatten.

Namen en traceerbare personen zijn geanonimiseerd.

<b>6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van ICTS? ja, namelijk:</b>
amper ondersteuning en slecht toegankelijke gebrekkige service (vb betaalbare backups, specifieke en deskundigheid-vereisende problemen met PC)
betere communicatie
betere communicatie en dichter bij de klant zijn met hulp. Nu wordt door ons alles gedaan op de werkvloer. Dit moet bij ons maar tussendoor en daar zijn wij niet voor aangenomen. Ook de vernieuwde website is niet voldoende aangekondigd waardoor men zich rot zoekt naar bepaalde items.
Betere toegankelijkheid helpdesk etc
complimenten voor spamfilters en de gemaakte inhaalslag(en)!
de licentiesoftware is vaak niet goed te vinden. Dit zal verbeterd kunnen worden
de overgang naar maastrichtuniversity.nl was zeer slecht gepland! Wie gaat er nu midden in de week over op een andere server!?
de spamfilter filtert vaak te streng en dat levert problemen op in de communicatie.
De werkwijze met e-tickets in geval van problemen, vind ik onpersoonlijk en hinderlijk. Ook de regelmatige emails over het onderhoud zouden voor mij niet hoeven. Weten dat er uitgelogd moet worden voor een bepaalde tijd is voor mij voldoende, ipv een riedel uitleg van wat er allemaal gaat gebeuren en een mail met call closed.
duidelijke ICTS website en meer service als je met een probleem belt. Nu wordt alles afgeschoven op de lokale ondersteuner.
een betere vpn verbinding Pc lopen er nu op vast of worden erg langzaam. Daarom gebruik ik de verbinding nu niet
email opstarten werkt vaak zeer traag
email sneller afhandelen
het lukt niet om de WiFi verbinding te maken ondanks het volgen van de handleiding
het resultaat van de spamfilter zou zichtbaar moeten zijn om false spammeldingen te kunnen zien. Komt namelijk regelmatig voor
ik vind dat we te vaak tickets toegestuurd krijgen. Is er geen mogelijkheid om dit te verminderen. De wijze van afhandelen komt door met name dat ticketgedoe nogal formeel over. Ook verbaast het me dat Thin clients niet van een afstand bestuurd kunnen worden, soms is dat heel onhandig.
inforamtievoorziening kan veel beter
kennelijk moet een medewerker zelf uitgebreid op de hoogte zijn van techniesche ICT. Zet meer lokale ondersteuners in, dan kan de medeweker zich bezig houden waar hij voor is aangeb=nomen, nammelijk zijn wtenschappelijk of ondersteunende werk.
licentiesoftware: soms is het niet duidelijk wat voor den software ik download - is het nu een uppage/upgrade/standalone versie? voor vista of xp? waar is de licentiecode?
luister naar je klanten!!
mailbox te klein
Medewerkers helpdesk doen echt hun best om te helpen, dat was enekel jaren geleden wel anders.
medewerkers Servicedesk beschikken niet over hetzelfde kennisniveau; flexibiliteit is te beperkt
meer snelheid in techniek. website, pc en dergelijke zijn zeer traag
mn via de telefoon krijg je echt het 'call center'gevoel zoals je dat bij vodafone ed gewend bent... is niet echt een compliment dus
more people available
multiple changes to website (public, EleUM, intranet) are not well communicated
niemand heeft mij kunnen helpen om mijn VPN aan de praat te krijgen
niet service minded
Onderhoud Maasnet op maandagen pas na einde onderwijs en colleges (20 uur)
Overzicht van de opleidingen die door ICTS worden aangeboden
Reactietijd verbeteren, "dit ondersteunen wij niet" is geen oplossing ...
registratiesleutels komen vaak te laat beschikbaar!
respons tijd na het maken van meldingen kan beter en veel sneller
Servicedesk heeft te lange doorlooptijd bij de oplossing vban knelpunten. Onduidelijkheid wie eindverantwoordelijk is voor oplossing technische problemen, ICTS en /of decentrale LO-ers.
Servicedesk verbeteren, personeel is onkundig
stop met het klooiën met de emailadressen, is hoogst irritant

stuur gekwalificeerd personeel wanneer een probleem moet worden opgelost
terugkoppeling is vaak te langzaam
update spamfilter verloopt niet altijd even vlot
verbeter de klantvriendelijkheid van de servicebalie; medewerkers zijn onvoldoende gericht op oplossen hulpvraag, maar proberen te vaak klachten/problemen af te schuiven.
verschillende problemen: lage performance, disfunctioneel website / MyUM
vpn is is difficult to install, got all messed up with the recent changes
VPN toegang heb ik tot op heden niet kunnen realiseren op de Mac computer thuis. Ondersteuning daarvoor is niet voldoende
VPN werkt niet altijd en is ook niet al te snel
Wifi dekking uitbreiden en php + MySQL beschikbaar maken voor persoonlijke websites. Oude email adressen moeten onbeperkt blijven bestaan. Deze staan in publicaties die nog jaren gelezen worden
WiFi ontvangst verruimen naar heel universiteit
zorg dat er ervaren mw'ers aan de servicedesk zitten

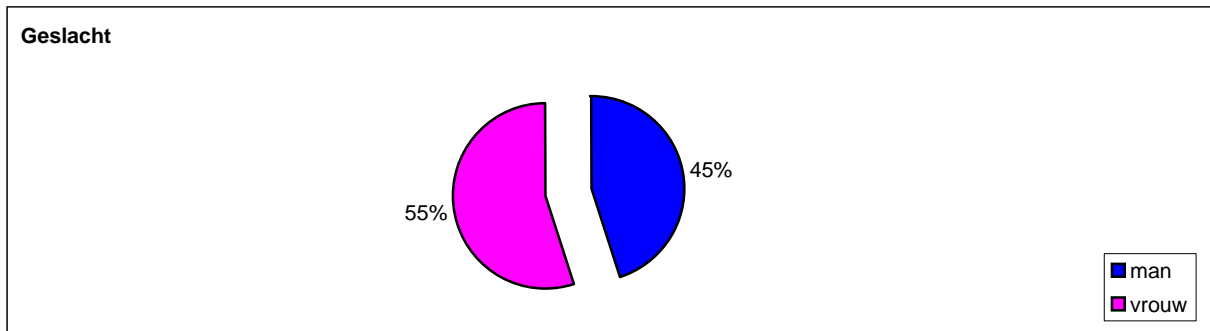
## Bijlage 5

Achtergrondgegevens respondenten die gebruik maken van ICTS (n=352)

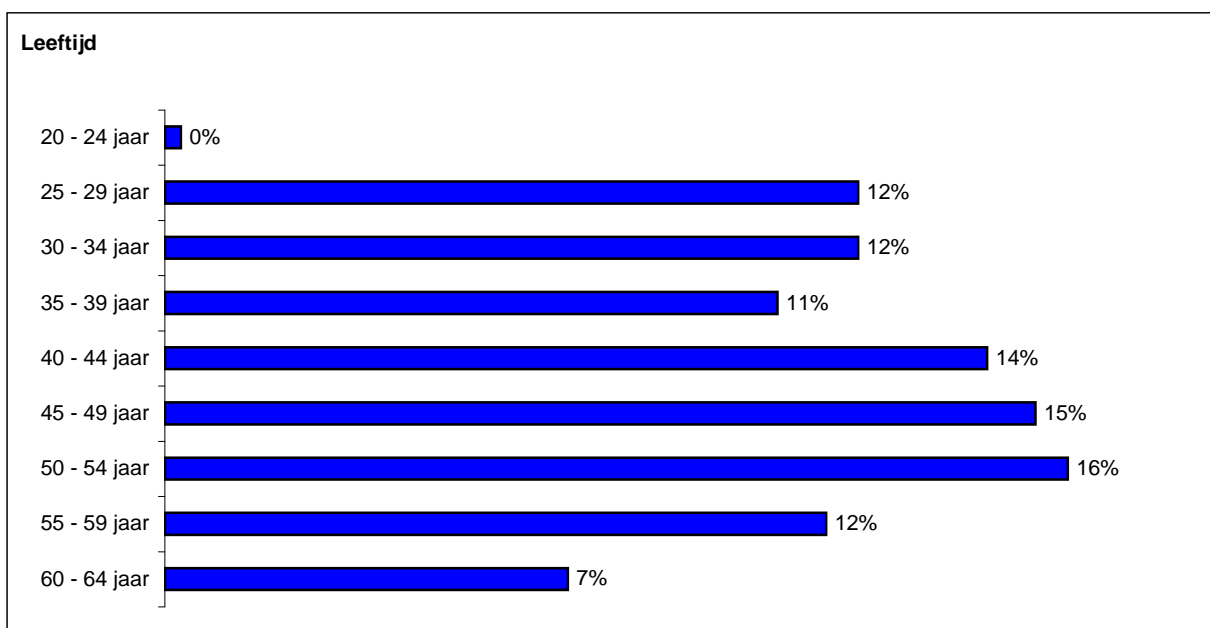
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn, is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

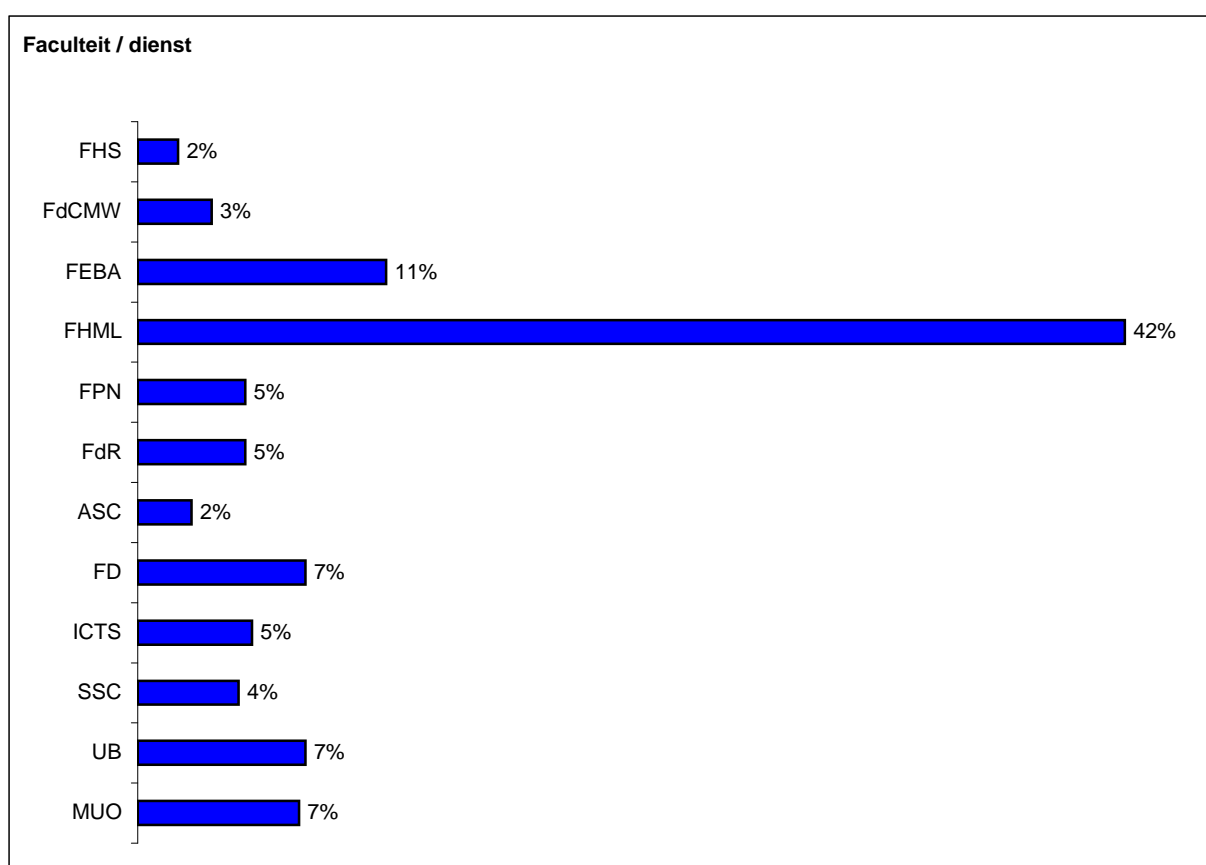
Geslacht	absoluut	relatief
man	158	45%
vrouw	194	55%
<b>totaal</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>



Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	43	12%
30 - 34 jaar	43	12%
35 - 39 jaar	38	11%
40 - 44 jaar	51	14%
45 - 49 jaar	54	15%
50 - 54 jaar	56	16%
55 - 59 jaar	41	12%
60 - 64 jaar	25	7%
<b>totaal</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>

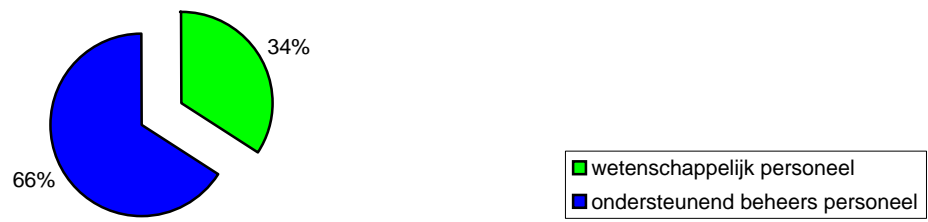


Faculteit / dienst	absoluut	relatief
FHS	6	2%
FdCMW	11	3%
FEBA	37	11%
FHML	147	42%
FPN	16	5%
FdR	16	5%
ASC	8	2%
FD	25	7%
ICTS	17	5%
SSC	15	4%
UB	25	7%
MUO	24	7%
<b>totaal</b>	<b>347</b>	<b>100%</b>



Aard van de aanstelling	absoluut	relatief
wetenschappelijk personeel	119	34%
ondersteunend beheers personeel	229	66%
<b>totaal</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

**Aard van de aanstelling**



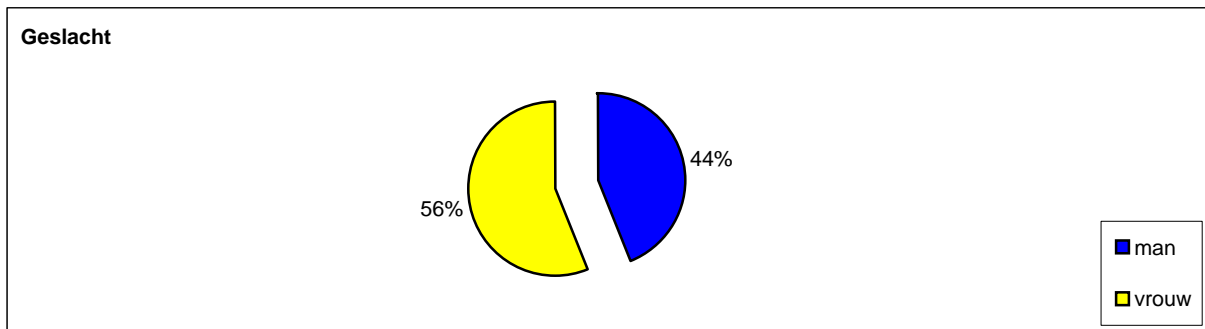
## Bijlage 6

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

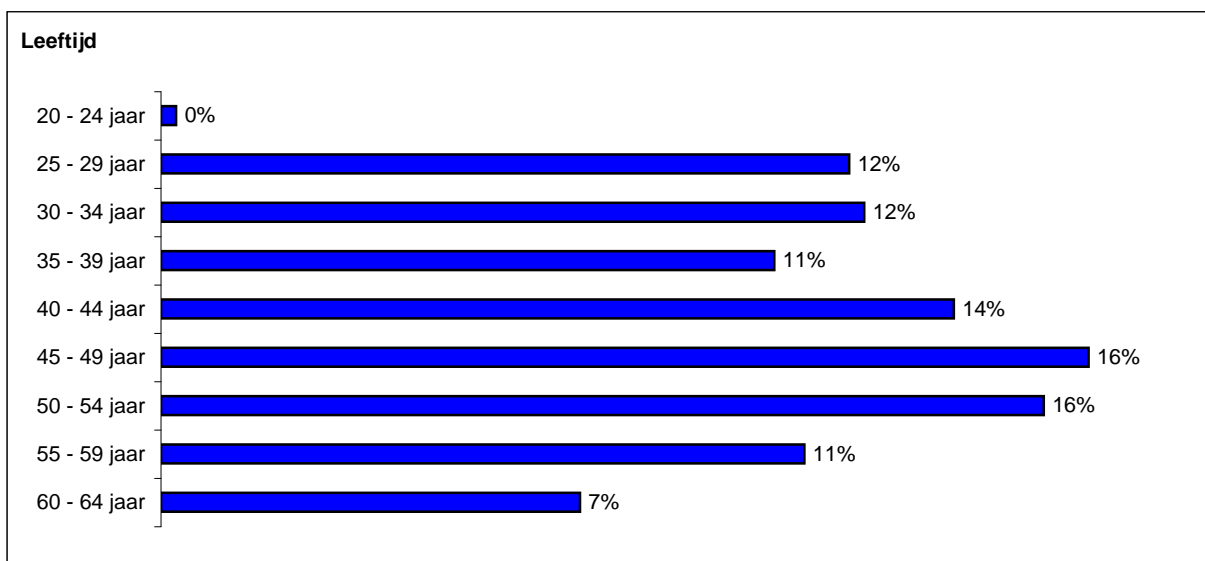
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

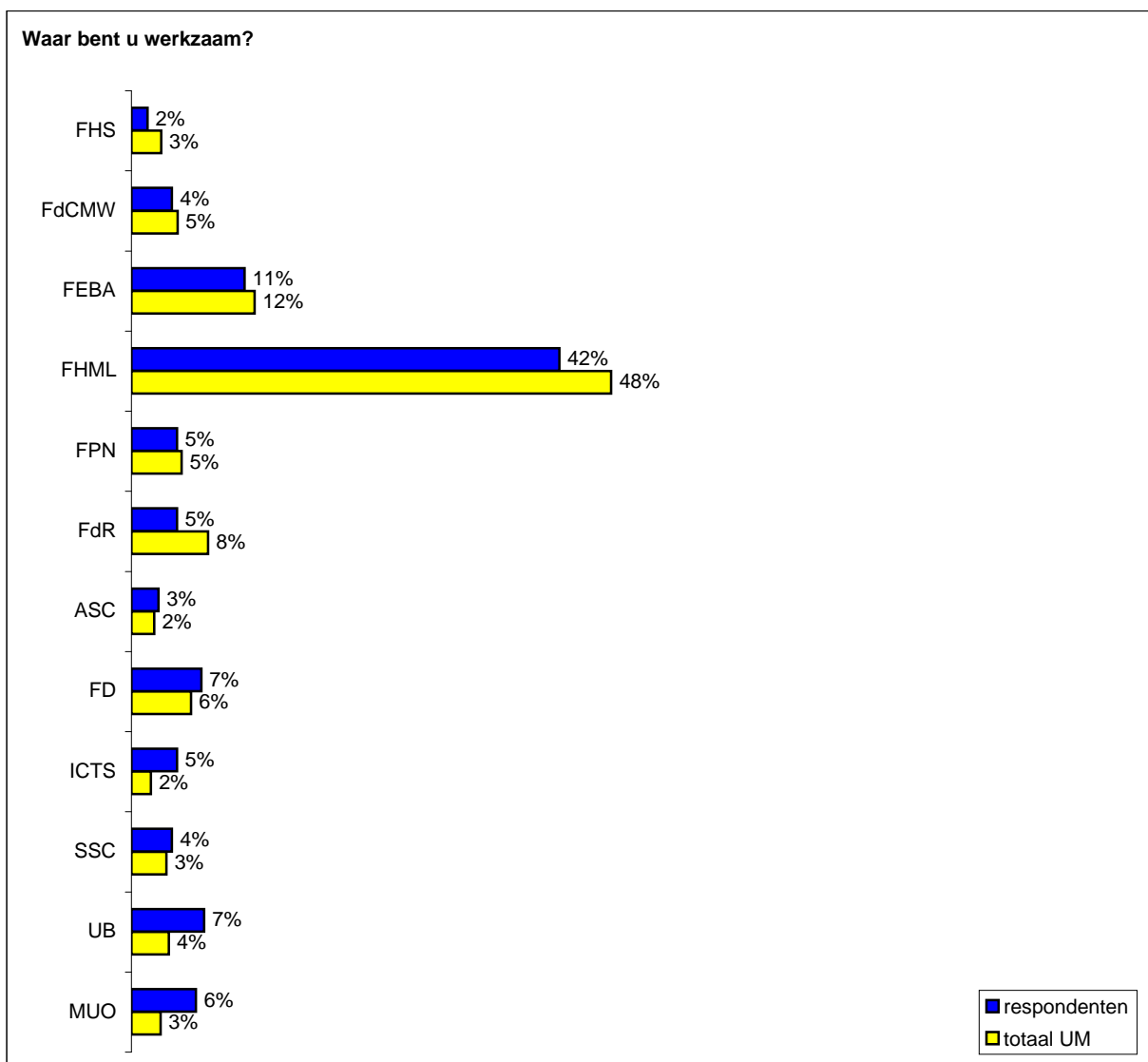
Geslacht	absoluut	relatief
man	167	44%
vrouw	213	56%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



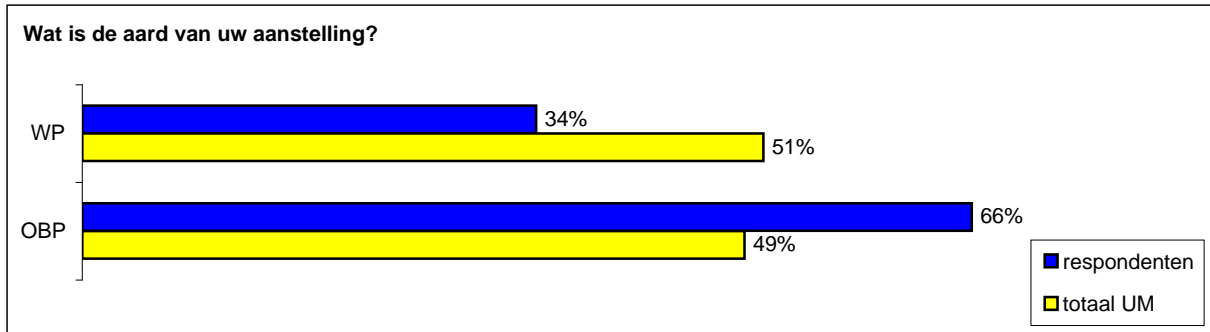
Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	46	12%
30 - 34 jaar	47	12%
35 - 39 jaar	41	11%
40 - 44 jaar	53	14%
45 - 49 jaar	62	16%
50 - 54 jaar	59	16%
55 - 59 jaar	43	11%
60 - 64 jaar	28	7%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



Waar bent u werkzaam?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	6	2%	88	3%
Faculteit der Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (FdCMW)	15	4%	137	5%
Faculty of Economics and Business Administration (FEBA)	42	11%	365	12%
Faculty of Health, Medicine and Life Sciences (FHML)	159	42%	1423	48%
Faculty of Psychology and Neurosciences (FPN)	17	5%	149	5%
Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	17	5%	227	8%
Administratief Servicecentrum (ASC)	10	3%	68	2%
Facilitaire Dienst (FD)	26	7%	177	6%
Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)	17	5%	58	2%
Studentenservicecentrum (SSC)	15	4%	104	3%
Universiteitsbibliotheek (UB)	27	7%	111	4%
Maastricht University Office (MUO)	24	6%	87	3%
<b>totaal</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>2994</b>	<b>100%</b>



Wat is de aard van uw aanstelling?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Wetenschappelijk Personeel (WP)	127	34%	1518	51%
Ondersteunend Beheers Personeel (OBP)	249	66%	1476	49%
<b>totaal</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>	<b>2994</b>	<b>100%</b>





**FLYCATCHER**  
Internet Research

Postbus 380  
6200 AJ Maastricht

tel. 043 326 29 92  
fax. 043 326 29 66

[info@flycatcher.nl](mailto:info@flycatcher.nl)  
[www.flycatcher.eu](http://www.flycatcher.eu)